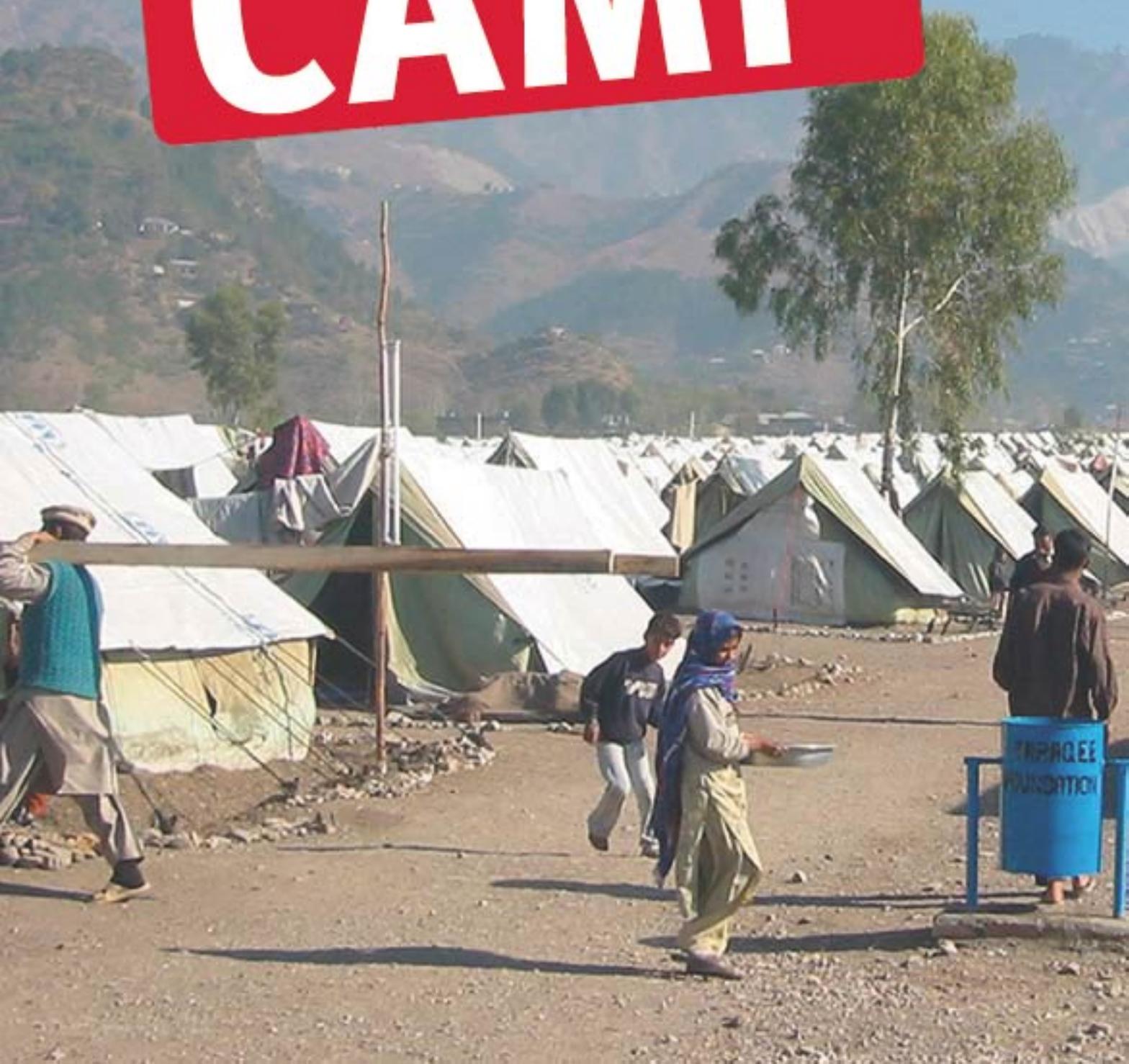


LE TOOLKIT DE GESTION DE
CAMP



LE TOOLKIT DE GESTION DE CAMP

© Norwegian Refugee Council/Conseil norvégien pour les réfugiés (NRC)/projet de gestion de camp, Édition mai 2008

Ce document est fourni par le Conseil norvégien pour les réfugiés (NRC)/projet de gestion de camp en vue d'une distribution générale. Tous droits réservés. La reproduction est autorisée, sauf à des fins commerciales à la condition que le Conseil norvégien pour les réfugiés/projet de gestion de camp en soit informé.

Le Conseil norvégien pour les réfugiés/projet de gestion de camp et les principaux auteurs déclinent toute responsabilité éventuelle liée à (a) l'exactitude de l'ensemble des informations présentées dans le toolkit de gestion de camp 2008 ou (b) toute confusion, difficulté ou responsabilité découlant de l'interprétation ou l'application de son contenu.

PRÉAMBULE

Une inondation, un tremblement de terre, des conflits armés entre des états, une guerre civile, la persécution – il existe de nombreuses raisons pour lesquelles des personnes peuvent être forcées à fuir leur foyer et à laisser leurs proches et leurs biens derrière elles. Elles se retrouvent sans abri, souvent effrayées et traumatisées, et dans une situation de rejet où la vie change radicalement et le futur est incertain. Les réfugiés ou déplacés internes peuvent n’avoir aucune autre option que de rechercher protection et assistance dans des camps. Si les camps sont nécessairement un choix de dernier recours, ils représentent souvent la seule option pour les personnes déplacées ayant besoin d’assistance, de sûreté et de sécurité.

Dans des situations de conflit et de catastrophe naturelle, les camps peuvent s’avérer nécessaires pour quelques mois seulement. Souvent, la réalité veut que les camps se prolongent sur des années et parfois des dizaines d’années. Quelle que soit leur durée de vie, ils ne peuvent offrir qu’une assistance et une protection temporaires et ne représentent pas une solution durable pour les personnes déplacées.

Malgré leur nature temporaire, les camps existent pour garantir que le droit de l’homme fondamental de vivre dans la dignité est respecté pour la communauté du camp. Une fois que les camps sont établis, une gestion efficace et éclairée est nécessaire pour garantir un fonctionnement efficace dans des circonstances souvent complexes et éprouvantes.

Dans un camp, lorsque l’assistance et la protection ne font pas l’objet d’une organisation, d’une coordination et d’un contrôle, la vulnérabilité et la dépendance de la population du camp augmentent. Des lacunes dans l’assistance ou la duplication de l’aide humanitaire peuvent mener à une distribution de services partielle et inéquitable et à une protection inadéquate. Œuvrant pour l’élévation du niveau de vie dans les camps et les installations du même type, et pour faire respecter les droits des résidents du camp, le projet de gestion de camp mobilise l’utilisation et la mise en œuvre de directives clés, d’instruments juridiques internationaux, de standards et de meilleures pratiques qui sont exposées dans ce toolkit de gestion de camp 2008 récemment révisé.

Depuis la première publication du toolkit de gestion de camp en 2004, le domaine de la gestion de camp a fait l’objet d’un processus de développement rapide et important. Aujourd’hui, la gestion de camp est reconnue à l’échelon international comme un secteur humanitaire vital pour l’assistance et la protection des personnes déplacées dans des camps et installations du même type. Cela se reflète clairement dans l’inclusion en 2005 du groupe sectoriel (cluster) sur la coordination de camp et la gestion de camp (CCCM) au sein du système de responsabilité sectorielle (cluster system) et dans la fréquence ultérieure de séminaires de formation en gestion de camp dans le monde entier. L’utilisation du

toolkit dans plus d'une douzaine de contextes de déplacés internes et réfugiés a contribué de manière significative à ce développement.

Nous espérons que le toolkit de gestion de camp 2008 servira de référence pertinente et constructive et de soutien pratique aux équipes humanitaires nationales et internationales, aux leaders communautaires et aux autorités, aux déplacés internes et aux réfugiés impliqués dans la gestion et les opérations de camp. Nous espérons qu'il leur permettra de gérer leurs tâches plus efficacement.

Le projet de gestion de camp 2008 !

Danish Refugee Council (DRC) (Conseil danois pour les réfugiés)

International Organization for Migration (OIM) (Organisation internationale pour les migrations)

International Rescue Committee (IRC) (Comité international de secours)

Norwegian Refugee Council (NRC) (Conseil norvégien pour les réfugiés)

United Nations High Commissioner for the Refugees (UNHCR) (Haut commissariat des Nations Unies pour les réfugiés)

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (UNOCHA) (Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies)

 Une des plus importantes valeurs du toolkit de gestion de camp 2008 réside dans le fait qu'il est conçu par ceux qui sont sur le terrain et qu'il est destiné à ceux qui travaillent sur le terrain, raison pour laquelle, il est important de recevoir vos rétroactions en retour - lecteurs et utilisateurs. Cela nous aidera à mesurer et évaluer l'impact du toolkit sur le travail au quotidien de ceux impliqués dans la gestion de camp. Nous vous encourageons à participer et faire parvenir vos réflexions à : camp@nrc.no

►► *Pour en savoir plus sur le projet de gestion de camp et le groupe sectoriel CCCM, consultez les annexes 1 et 2 du toolkit.*

Veillez remarquer que ce toolkit est disponible sans frais à l'adresse : www.nrc.no/camp.

REMERCIEMENTS

COORDINATION DE PROJET : Nina M. Birkeland, Gunhild Louise Forselv, Veit Vogel
RÉDACTION : Laila Badawy, Nina M. Birkeland, Gillian Dunn, Christian Gad, Belinda Holdsworth, Mathijs Le Rutte, Lea Matheson, Jane Wangiru Muigai, Ruth Mukwana
RÉDACTEURS : Camilla Bentzen, Jennifer Cline Kvernmo, Emma Hadley, Veit Vogel
RÉDACTEUR LINGUISTIQUE : Tim Morris
CONCEPTION, PRÉSENTATION ET IMPRESSION : Fete typer, Oslo, www.fetyper.no

PRINCIPAUX AUTEURS : Joseph Ashmore, Sakura Atsumi, Laila Badawy, Nina M. Birkeland, Gillian Dunn, Shelley Gornall, Emma Hadley, Mathijs Le Rutte, Lea Matheson, Jane Wangiru Muigai, Adriano Silvestri, Lindsay Spainhour, David Stone, Ellen Vermeulen, Veit Vogel

AVEC LE SOUTIEN ET L'AIDE DE : Eva Ahlen, Philippe Allard, Karuna Anbarasan, Astrid Sofie Arne, Lynda Attias, Eric Batonon, Joseph Bekele, Chris Bleers, Tina van den Briel, Helge Brochmann, Andreas Capjon, Tiziana Clerico, Tom Corsellis, Vance Culbert, Sara Davidson, Marit Elverland, Matthew Everitt, Kelly Flynn, Jon Fowler, Emanuela Gillard, Mireille Girard, Sajith Gunaratne, Edith Heines, Kritte Hoffritz, Gisela Holmen Yngrot, Roald Høvring, Emma Jowett, Joanina Karugaba, Hassan Khaire, Joann Kingsley, Bob kitchen, Hans Christen Knævelsrud, Damian Lilly, Anne-Marie Linde, Sara Lindvall, Helge Lyberg, Kim Mancini, Lamin Manjang, Yannick Martin, Jenny McAvoy, Hanna Mollan, Sarah Muscroft, Øyvind Nordlie, Kate Norton, Nuno Nunes, Håkan Ohlsson, Benson Okabo, Cecilia Omole, Christian Oxenboll, Natalia Pascual, Ariana Pearlroth, Elisabeth Pender, Patrice Pontcharra, Ron Pouwels, Qurat Sadozai, Lily Sanya, Shaun Scales, Guglielmo Schinina, Gerry Simpson, Mark Slezak, Atle Solberg, Anne Soucy, Karl Steinacker, Paul Thompson, Antonella Vitale, Eli Wærum Rognerud, Katrine Wold, Svante Yngrot, Alfredo Zamudio, Jake Zarins, Jennifer Zimmermann

Nous voudrions également remercier l'Observatoire des déplacements internes (IDMC) à Genève pour son soutien administratif.

TRADUCTION FRANÇAISE :

Applied Language Solutions LTD.

ÉDITEUR:

 Norwegian Refugee Council

The Camp Management Project

St. Olavs Plass | Postbox 6758

0130 Oslo, Norvège

Courriel: camp@nrc.no

Site web: www.nrc.no/camp

ISBN: 928-82-7411-189-3

MISE EN PAGE ET IMPRESSION :

Algraphica Co. s.a.r.l., Beirut, Liban

CRÉDITS PHOTO:

 Peter Biro, Kritte

Hoffritz, Norwegian Refugee Council, Su-

jewa da Silva, Mark Slezak, Veit Vogel

Le toolkit de gestion de camp est financé par le ministère norvégien des Affaires étrangères (MFA).

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I: INTRODUCTION

CHAPITRE 1 QU'EST-CE QUE LA GESTION DE CAMP ?	21
MESSAGES CLÉS	22
INTRODUCTION	23
QUESTIONS CLÉS	25
Qui est responsable de la gestion de camp ?	25
La gestion de camp et le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp	26
Les rôles et les responsabilités dans les situations de déplacés internes où le groupe sectoriel CCCM est activé	29
Partenariats et intervenants dans la gestion de camp	32
Pourquoi le rôle de gestionnaire de camp est-il si essentiel ?	35
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	36
OUTILS	38
LECTURES ET RÉFÉRENCES	38
CHAPITRE 2 RÔLES ET RESPONSABILITÉS	41
MESSAGES CLÉS	42
INTRODUCTION	43
QUESTIONS CLÉS	44
Gérer et former le personnel	44
Coordonner et faire le suivi des services	47
Assurer l'entretien et la maintenance de l'infrastructure du camp	55
Gérer les information	57
Communiquer avec la population du camp	63
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	65
OUTILS	72
LECTURES ET RÉFÉRENCES	73

SECTION II : TÂCHES ESSENTIELLES DE LA GESTION

CHAPITRE 3 LA PARTICIPATION ET L'ENGAGEMENT DE LA COMMUNAUTÉ 75

MESSAGES CLÉS	76
INTRODUCTION	77
QUESTIONS CLÉS	81
Obtenir la participation	81
Évaluer les capacités	88
Employer les résidents du camp	89
Participation bénévole face à la participation rémunérée/ compensation	90
Assurer une représentation appropriée parmi les différents groupes	91
Former et entraîner	95
Les campagnes d'informations	97
Détournement de la participation	98
La résolution de conflit et la participation	99
La communauté hôte et la participation	100
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	102
OUTILS	104

CHAPITRE 4 COORDINATION 107

MESSAGES CLÉS	108
INTRODUCTION	109
Qu'est-ce que la coordination ?	109
La coordination – Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp	110
QUESTIONS CLÉS	115
Les mécanismes de coordination	117
Assurer la coordination avec les partenaires	124
Le processus de coordination	130
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	134
OUTILS	135
LECTURES ET RÉFÉRENCES	135

CHAPITRE 5	GESTION DE L'INFORMATION	137
	MESSAGES CLÉS	138
	INTRODUCTION	139
	QUESTIONS CLÉS	141
	Que suppose la gestion de l'information pour une agence responsable de la gestion de camp ?	141
	Collecte de l'information et des données	143
	L'analyse des données	148
	Diffusion de l'information	150
	LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	158
	OUTILS	160
	LECTURES ET RÉFÉRENCES	161

CHAPITRE 6	L'ENVIRONNEMENT	163
	MESSAGES CLÉS	164
	INTRODUCTION	165
	QUESTIONS CLÉS	166
	Rôles et responsabilités	166
	Abris	170
	L'eau et le système sanitaire	171
	L'énergie domestique	173
	Le plan de gestion de l'environnement	175
	L'agriculture	177
	Modes de subsistance	178
	Bétail	179
	LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	180
	OUTILS	184
	LECTURES ET RÉFÉRENCES	184

CHAPITRE 7 L'INSTALLATION ET LA FERMETURE DU CAMP 187

MESSAGES CLÉS	188
INTRODUCTION	189
QUESTIONS CLÉS	190
Installation du camp	190
Responsabilités de mise en place de la gestion de camp	191
Sélection de sites pour les camps planifiés	193
Planification de site	201
Fermeture du camp	208
Solutions durables	210
Responsabilités liées à la gestion de camp	218
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	228
OUTILS	232
LECTURES ET RÉFÉRENCES	234

SECTION III : UN ENVIRONNEMENT SÛR**CHAPITRE 8 PROTECTION DANS UNE STRUCTURE DE CAMP 237**

MESSAGES CLÉS	238
INTRODUCTION	239
QUESTIONS CLÉS	241
Protection : pour qui ?	241
Protection : par qui ?	244
Agences de protection et orientations : Qui fait quoi ?	248
Activités de protection pour l'agence responsable de la gestion de camp	253
De quelles connaissances en protection l'agence responsable de la gestion de camp a-t-elle besoin ?	259
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	269
OUTILS	271
LECTURES ET RÉFÉRENCES	271

CHAPITRE 9 L'ENREGISTREMENT ET LE PROFILAGE	275
MESSAGES CLÉS	276
INTRODUCTION	277
Enregistrement	277
Profilage	280
QUESTIONS CLÉS	281
Rôle de l'agence responsable de la gestion de camp dans l'enregistrement/le profilage	281
Méthodologies et principes d'enregistrement	284
Méthodologies et principes de profilage	302
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	306
OUTILS	308
LECTURES ET RÉFÉRENCES	308
CHAPITRE 10 PRÉVENTION ET INTERVENTION FACE À LA VIOLENCE SEXISTE	311
MESSAGES CLÉS	312
INTRODUCTION	313
Qu'est-ce que la violence sexiste ?	313
QUESTIONS CLÉS	315
Causes et facteurs contribuant à la violence sexuelle et sexiste	315
Rôle d'une agence responsable de la gestion de camp	318
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	326
OUTILS	328
LECTURES ET RÉFÉRENCES	328
CHAPITRE 11 PROTECTION DES PERSONNES AVEC DES BESOINS SPÉCIFIQUES	331
MESSAGES CLÉS	332
INTRODUCTION	333
Groupes avec des besoins spécifiques	333
QUESTIONS CLÉS	335

Adolescents et les jeunes déscolarisés et sans emploi adolescents et jeunesse	343
Femmes avec des besoins spécifiques	345
Les personnes âgées	348
Les personnes malades et les personnes handicapées	352
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	356
OUTILS	358
LECTURES ET RÉFÉRENCES	358

CHAPITRE 12 SÉCURITÉ DU CAMP ET SÛRETÉ DE L'ÉQUIPE 363

MESSAGES CLÉS	364
INTRODUCTION	365
QUESTIONS CLÉS	367
Rupture du respect de la loi et de l'ordre : crime, violence et mauvais traitements	367
Responsabilités liées à la gestion de camp	368
Militarisation des camps	370
Relations avec la communauté hôte et locale	375
Sûreté de l'équipe	378
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	383
OUTILS	385
LECTURES ET RÉFÉRENCES	385

SECTION IV : LES SERVICES DU CAMP

CHAPITRE 13 DISTRIBUTION DE NOURRITURE ET DES ARTICLES DOMESTIQUES 387

MESSAGES CLÉS	388
INTRODUCTION	389
QUESTIONS CLÉS	390
Rôles et responsabilités	390
Travailler avec les agences responsables des services de distribution	392
Systèmes de distribution	393

Comités de distribution de camp	395
Annonces d'informations	395
Organiser les sites de distribution	396
Sûreté aux sites de distribution/le contrôle de la foule	399
Personnes avec des besoins spécifiques et les groupes à risque	400
L'aide alimentaire	402
Les articles domestiques (NFIs)	405
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	410
OUTILS	413
LECTURES ET RÉFÉRENCES	414

CHAPITRE 14 L'EAU, LE SYSTÈME SANITAIRE ET L'HYGIÈNE 417

MESSAGES CLÉS	418
INTRODUCTION	419
QUESTIONS CLÉS	421
Rôles et responsabilités	421
Approvisionnement en eau	423
Système sanitaire	430
Personnes avec des besoins spécifiques/personnes à haut risque	444
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	445
OUTILS	450
LECTURES ET RÉFÉRENCES	451

CHAPITRE 15 ABRIS 453

MESSAGES CLÉS	454
INTRODUCTION	455
QUESTIONS CLÉS	457
Planifier les interventions liées aux abris	458
Types de programmes liés aux abris	462
Méthodes de mise en œuvre	463
Soin, maintenance et amélioration des abris	466

Risques	467
Services d'infrastructure	475
Besoins des bénéficiaires	477
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	479
OUTILS	482
LECTURES ET RÉFÉRENCES	482

CHAPITRE 16 SOINS DE SANTÉ ET ÉDUCATION LIÉE À LA SANTÉ 485

MESSAGES CLÉS	486
INTRODUCTION	487
QUESTIONS CLÉS	489
Rôles et responsabilités	489
Estimations	491
Vaccinations	493
Nutrition	498
Structure des services de soins de santé	506
Systèmes d'informations liés à la santé	511
Contrôle des maladies contagieuses et des épidémies	514
Santé reproductive	522
Santé mentale et soutien psychologique	523
Éducation liée à la santé	525
Priorités en matière de santé à la fermeture du camp	526
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	528
OUTILS	532
LECTURES ET RÉFÉRENCES	532

CHAPITRE 17 ÉDUCATION 537

MESSAGES CLÉS	538
INTRODUCTION	539
QUESTIONS CLÉS	541
Rôles et responsabilités	541
Environnement scolaire	542

Aspects inter sectoriels dans les programmes éducatifs	543
Engagement de la communauté	544
Enseignement	545
Autres programmes éducatifs	546
Enseignants	548
Abus et exploitation sexuelle	551
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	552
OUTILS	555
LECTURES ET RÉFÉRENCES	556

CHAPITRE 18 MODES DE SUBSISTANCE

559

MESSAGES CLÉS	560
INTRODUCTION	561
QUESTIONS CLÉS	562
Rôles et responsabilités	562
Opportunités d'embauche	566
Activités commerciales	569
Agriculture, horticulture et élevage de bétail	570
Formation et projets générateurs de revenus	570
Subventions	573
Projets de micro financement	573
Implication des résidents du camp	574
La participation des femmes	575
LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP	576
OUTILS	578
LECTURES ET RÉFÉRENCES	579

CHAPITRE 19

583

Appendice 1 : Projet de gestion de camp	583
Appendice 2 : Approche de responsabilité sectorielle (cluster approach) et groupe sectoriel sur la coordination de camp et la gestion de camp (CCCM)	585
Appendice 3 : Liste des acronymes	591
Appendice 4 : Les agences et sites web clés	594

À PROPOS DU TOOLKIT DE GESTION DE CAMP

QU'EST-CE QUE LE TOOLKIT DE GESTION DE CAMP ?

Fort de sa vision étendue et holistique de la gestion de camp qu'il considère comme un secteur humanitaire vital, *le toolkit de gestion de camp* incorpore une vaste gamme d'informations pertinentes sur divers aspects des opérations de camp, particulièrement sur les rôles et les responsabilités de l'agence responsable de la gestion de camp.

Le toolkit de gestion de camp met l'accent sur les questions essentielles de protection et de prestation de services dans les camps et les installations du même type et fournit des conseils pratiques à l'équipe de gestion de camp notamment sur la meilleure manière d'assurer la coordination et la gestion globales d'un camp et de veiller au respect des droits des personnes déplacées. Il s'agit d'un manuel consultatif qui n'a pas vocation à développer les politiques ou les directives des agences.

! Prière de noter que le toolkit de gestion de camp ne plaide pas en faveur de l'installation de camps, pas plus qu'il ne fait la promotion de la vie en camp ! Il adopte plutôt une approche pragmatique reconnaissant que les camps sont parfois la seule option et le dernier recours pour héberger des personnes déplacées. Une fois que la décision d'installer un camp est prise, les agences humanitaires s'engagent dans un éventail d'activités destinées à faire respecter les droits des personnes déplacées et à couvrir leurs besoins du mieux possible. Ces tâches impliquent la conceptualisation du camp, la mise en œuvre et la maintenance de son développement, et la planification de solutions durables et de stratégies de retrait progressif.

Le toolkit de gestion de camp peut s'appliquer aux camps de réfugiés et de déplacés internes et aux situations de conflit et de catastrophes naturelles. Il a été écrit pour compléter les directives existantes et les ouvrages standard tels que le projet Sphere, *Charte humanitaire et standards minimaux à respecter lors des interventions en cas de catastrophe* et *le manuel des situations d'urgence de l'UNHCR*, entre autres.

Le terme «camp» est utilisé dans le texte pour désigner une variété de camps ou d'installations du même type – des installations temporaires comprenant des camps planifiés ou spontanés, des centres collectifs et des centres de transit et de retour établis pour héberger des personnes déplacées. Il s'applique aux situations nouvelles et à celles en cours, où, dans lesquelles, les personnes déplacées sont forcées de trouver un abri dans un lieu temporaire par suite de conflits ou de catastrophes naturelles.

Depuis 2004, le *toolkit de gestion de camp* a été utilisé de manière active sur le terrain. Suite à la prise de conscience et au plaidoyer, plusieurs centaines de personnes et d'organisations ont téléchargé le toolkit sur le site web du projet (www.nrc.no/camp) ; et beaucoup d'autres l'ont reçu alors qu'elles suivaient des séminaires de formation en gestion de camp. Parmi elles figuraient des membres du personnel appartenant à diverses agences des Nations Unies (NU), des organisations internationales, des ONG locales et internationales, des universités, des instituts de recherche et des gouvernements. Parmi les pays où le toolkit est ou a été activement utilisé on trouve le Libéria, le Soudan, le Pakistan, le Sri Lanka, le Burundi, l'Ouganda, L'Indonésie, Le Timor oriental, la Géorgie, le Liban, la République Démocratique du Congo, le Kenya, le Tchad et l'Éthiopie.

La version 2008 corrigée du *toolkit de gestion de camp* est publiée par le projet de gestion de camp – une initiative commune du Conseil danois pour les réfugiés (DRC), de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), du Comité international de secours (IRC), du Conseil norvégien pour les réfugiés (NRC), du Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (UNOCHA) et du Haut commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR). Il contient un grand nombre de nouveaux exemples de cas de bonne pratique et de leçons retenues, reflétant les commentaires et les suggestions des collègues sur le terrain dans le monde entier. Il contient des informations spécifiques actualisées et spécifiques aux secteurs, ainsi que les dernières informations essentielles imprimées et en ligne.

Nous espérons que le *toolkit de gestion de camp* deviendra une des premières sources de référence du lecteur au moment de gérer ou de travailler dans des opérations liées aux camps. Nous espérons également qu'il sera lu et activement utilisé par les équipes humanitaires internationales, autant que par les gestionnaires de camp locaux, les responsables communautaires, les autorités, les prestataires de service et, avant tout, par les personnes déplacées elles-mêmes.



Le toolkit est un «document vivant» qui s'efforce à la fois de refléter et de s'informer de l'évolution constante que constitue la gestion de camp.

COMMENT UTILISER LE TOOLKIT

L'organisation et la structure de cette version 2008 actualisée du *toolkit de gestion de camp* sont différentes de celles des versions précédentes. Alors que la version 2004 était organisée de façon chronologique, en suivant le cycle de vie d'un camp, de la planification et de l'installation à la fermeture, la version 2008 est divisée en quatre sections thématiques :

- I : Introduction
- II : Les principales tâches de gestion
- III : Un environnement sûr
- IV : Les services du camp (voir la table des matières)

Cette réorganisation a été adoptée pour :

- Ajouter de la clarté et de la forme à un secteur humanitaire diverse et complexe
- Refléter les différents niveaux de responsabilité – directe et indirecte – incombant à une agence responsable de la gestion de camp dans chaque secteur particulier ou chaque aspect de l'opération
- Permettre aux lecteurs de feuilleter le toolkit et de trouver rapidement des informations indépendamment du stade auquel ils sont directement concernés dans la vie du camp
- Permettre également de fournir une catégorisation plus logique des sujets et des activités reflétant l'essence même de la gestion de camp

INTRODUCTION AUX SECTIONS DU TOOLKIT

Section I : Introduction

La section I fournit une introduction au toolkit de gestion de camp 2008 et au secteur de la gestion de camp dans sa globalité. En tant que secteur humanitaire relativement récent et en développement rapide, il est important de s'assurer d'une compréhension mutuelle sur la notion de gestion de camp (chapitre 1) et sur son objectif.

Les camps et la gestion de camp peuvent être profondément liés au contexte et dépendre de la nature et des circonstances particulières du fonctionnement du camp. L'expérience montre qu'un des plus importants défis, tant au début d'une nouvelle situation d'urgence que dans des situations de déplacement prolongé, peut consister à trouver un accord mutuel sur les rôles et les responsabilités (chapitre 2) des personnes impliquées. Cette vision commune représente la condition préalable essentielle à toute intervention efficace. Elle sous-tend la définition de la responsabilité des acteurs humanitaires vis-à-vis de la communauté déplacée.

Section II : Tâches essentielles de la gestion

La section II souligne de manière plus détaillée les tâches essentielles de gestion prises en charge par une agence responsable de la gestion de camp. Il s'agit de sujets basiques, interdisciplinaires et vitaux pour assurer la fourniture standardisée de l'assistance et la protection à la population d'un camp.

Veiller à la participation et à l'engagement de la communauté (chapitre 3) pour une agence responsable de la gestion de camp, à la fois pour assurer une gestion efficace de camp et pour développer les capacités, l'estime de soi et la dignité des résidents du camp qui, malheureusement, sont si souvent minés par le déplacement.

La coordination (chapitre 4) et la gestion de l'information (chapitre 5) sont les activités grâce auxquelles des informations pertinentes, précises et actualisées sont utilisées entre les partenaires. Collecter et partager des données et des informations est essentiel pour identifier les lacunes et les besoins dans les opérations de camp et pour planifier et prendre les mesures correspondantes.

La manière dont les ressources naturelles et l'environnement (chapitre 6) sont utilisés et protégés est également centrale dans le cadre du fonctionnement d'un camp. Les problèmes environnementaux doivent être pris en compte par tous les secteurs du camp et au-delà des limites du camp, dans la mesure où ils affectent non seulement les vies des résidents du camp, mais également bien souvent la communauté hôte.

Une stratégie de retrait progressif pour la fermeture du camp doit être envisagée lors de la planification de son installation. L'installation et la fermeture du camp (chapitre 7) ne peuvent être envisagées de manière isolée, mais plutôt comme les points de départ et d'arrivée des processus interconnectés dans le cycle de vie d'un camp. Une planification solide liée à l'installation et à la fermeture du camp, conformément aux standards, a un impact direct sur la vie quotidienne des résidents du camp et également sur la façon dont le camp sera géré.

Section III : Un environnement sûr

Soutenir les droits des personnes déplacées fait partie intégrante du travail d'une agence responsable de la gestion de camp. Par conséquent, la section III du toolkit s'attarde sur une gamme de problèmes liés à la protection, à l'information et aux directives dont il faut avoir connaissance lorsqu'on prend part à des opérations de camp. Ceux-ci impliquent des considérations générales et spécifiques sur la protection au sein de camps (chapitre 8) y compris la configuration des rôles, responsabilités et mandats des agences de protection spécialisées.

L'enregistrement (chapitre 9) est un outil de protection clé et sert de base à une assistance et une protection équitables. De plus, l'information liée à l'enregistrement est d'une importance particulière dans la protection des groupes les plus vulnérables à la violence sexuelle et sexuelle (chapitre 10) et des personnes avec des besoins spécifiques (chapitre 11). Ces derniers courent tous de plus grands risques dans un camp et exigent par conséquent une assistance et des soins particuliers.

La sûreté et la sécurité sur le camp (chapitre 12) sont essentielles à toute

personne impliquée dans une opération de camp – résidents du camp, autorités et aussi le personnel des organisations humanitaires. Une gestion efficace de la sûreté et de la sécurité est une pré condition essentielle afin de permettre à l'agence responsable de la gestion de camp d'agir dans un environnement souvent peu sûr.

Section IV : Les services du camp

La dernière section du toolkit est focalisée sur les secteurs humanitaires spécifiques et les services généralement proposés dans un camp ainsi que sur l'assistance relative fournie en vue de couvrir les besoins de base et respecter les droits de l'homme fondamentaux de la population du camp.

L'objectif du *toolkit de gestion de camp* n'est pas de couvrir tous les services possibles qui pourraient être fournis dans un camp. Le toolkit se focalise plutôt sur ceux qui viennent d'habitude en premier dans une opération de camp, comme :

- La distribution de nourriture et des articles domestiques (chapitre 13) – assurer que les personnes déplacées reçoivent assez de nourriture et de produits destinés à leur hygiène personnelle, le bien-être et les activités de ménage.
- L'eau, le système sanitaire et l'hygiène/WASH (Water, Sanitation and Hygiene) (chapitre 14) – fournir de l'eau potable et un système sanitaire et des infrastructures liées à l'hygiène appropriés pour éviter des épidémies et des maladies et assurer la bonne santé des personnes.
- L'abri (chapitre 15) – assurer non seulement la protection physique contre le climat, mais aussi fournir un espace privé et conforme à la dignité.
- Les soins de santé et l'éducation à la santé (chapitre 16) – assurer la prise de conscience concernant les risques les plus importants relatifs à la santé physique et mentale des résidents du camp, et prendre les mesures appropriées pour éviter ou traiter les maladies les plus communes.
- L'éducation (chapitre 17) – souligner l'importance de l'éducation et de la formation, particulièrement des enfants et des jeunes, afin de faciliter leur développement personnel et leur (ré-) intégration à leur retour ou leur réinstallation.
- Les modes de subsistance (chapitre 18) – mettre en évidence les possibilités de mise en œuvre et promouvoir les moyens d'existence et les activités génératrices de revenus qui renforcent l'estime personnelle de la population du camp, la sécurité alimentaire et l'indépendance économique.

QUESTIONS INTERDISCIPLINAIRES

La plupart des sujets dans le *toolkit de gestion de camp* sont interconnectés et sont explicitement liés à d'autres secteurs et chapitres. Des sujets tels que la violence sexuelle et sexiste, la protection, la participation et l'engagement de la communauté, la gestion des informations et l'environnement sont interdisciplinaires de nature et leurs messages font partie intégrante du *toolkit* dans son intégralité. De plus, l'information sur des sujets interdisciplinaires comme la sexospécificité, l'âge, le VIH/SIDA et les questions environnementales ont été intégrées tout au long des chapitres.

LA STRUCTURE DES CHAPITRES

Tous les chapitres ont la même présentation ou structure et sont divisés en :

- Messages clés
- Introduction
- Questions clés
- Liste de vérification pour une agence responsable de la gestion de camp
- Outils
- Lectures et références

Bien entendu, chaque chapitre a ses propres spécificités, en fonction de la nature de chaque sujet et du fait qu'ils ont été rédigés par un éventail d'experts – appartenant au projet de gestion de camp ou en tant que consultants externes. Les chapitres ont été édités et rationalisés avec soin et minutie, tout en conservant le style personnel et l'approche des auteurs.

Messages clé

Ils reflètent le contenu du chapitre et soulignent certaines des informations et des questions les plus essentielles à prendre en compte lorsqu'il est question de traiter un certain aspect ou un secteur particulier.

Introduction

En fonction de la nature et du sujet du chapitre, l'introduction adopte un point de vue général sur le contenu du chapitre, ou résume et conclut, ou fournit des informations d'arrière-plan importantes.

Questions clés

La plupart des informations de chaque chapitre sont données ici. *Les questions clés* sont structurées de manière souple. Les lecteurs remarqueront que les rôles et responsabilités d'une agence responsable de la gestion de camp ne sont pas toujours structurés de la même manière dans une autre section, mais ils apparaissent là où ils s'intègrent le mieux dans le texte.

Liste de vérification pour une agence responsable de la gestion de camp

La liste de vérification reflète et récapitule le contenu du chapitre et contient des informations supplémentaires à contrôler lors d'opérations dans le secteur correspondant ou lors de tâches spécifiques. Elle est conçue comme un outil pratique et un «récapitulatif rapide» pour les équipes sur le terrain, pouvant être utilisée lors de la planification, du contrôle et de l'évaluation. Il n'est cependant pas prévu qu'elle serve de liste chronologique ou qu'elle soit approfondie d'actions «à entreprendre» pouvant être cochées, dans ce domaine un outil détaillé est toujours lié à un contexte donné.

Outils

Les outils ont été recueillis auprès de collègues sur le terrain et de sources dans le monde entier. Un grand nombre a été développé par les équipes cherchant une réponse contextuelle à des besoins particuliers. En tant que modèles et calques, ils peuvent fournir un soutien pratique aux projets de gestion de camp et aux équipes sur le terrain de part le monde. Alors que certains outils ont été développés pour un contexte unique ou un camp donné, d'autres sont plus génériques et/ou reconnus dans le monde entier.

Lectures et références essentielles

Tous les membres du personnel responsables doivent chercher en permanence de nouvelles informations et des apports d'autres sources. Ils doivent toujours œuvrer pour le développement professionnel et apprendre sur la base d'exemples de meilleures pratiques. Pour cette raison, une liste actualisée et éclectique de publications, de directives et de manuels importants est jointe à chaque chapitre.

 La plupart des outils, publications et autres documents auxquels il est fait référence sont disponibles sur le CD toolkit joint à chaque copie imprimée. Les liens Internet sont fournis pour télécharger les ressources en ligne.

CELLULES ET SYMBOLES

Des cellules colorées rouges et noires sont insérées dans chaque chapitre. Elles ont été utilisées lorsque des informations importantes ou des exemples de meilleures pratiques n'ont pu être abordés dans le flux logique du texte tout en s'avérant néanmoins pertinents. Deux symboles et couleurs différents font la distinction entre :

 Exemples de cas, conseils pratiques, leçons retenues et bonne pratique émanant de personnes agissant sur le terrain et de situations de camp dans le monde entier.

 Faits et informations techniques, éléments à prendre particulièrement en compte dans le cadre de la gestion d'un camp.

Les autres symboles utilisés sont :

▶▶ *Liens avec d'autres chapitres, outils ou lectures et références essentielles.*

QU'EST-CE QUE LA GESTION DE CAMP?



MESSAGES CLÉS

- ▶ Les États, conformément aux obligations et aux responsabilités des organismes souverains, sont chargés de fournir protection et assistance humanitaire aux déplacés internes ressortissants et aux réfugiés sur leurs territoires – y compris ceux vivant dans des camps ou des installations du même type. Dans les situations où les autorités refusent ou sont incapables de fournir protection et/ou assistance à la population déplacée, les acteurs humanitaires ont le devoir d'aider l'État à s'acquitter de sa tâche.
- ▶ Si les camps sont une option de dernier recours, ils sont parfois la seule alternative pour offrir une protection et une assistance provisoires aux populations déplacées forcées de fuir leurs foyers en raison de catastrophes naturelles ou de conflits.
- ▶ L'objectif principal de la gestion de camp consiste à s'assurer que les standards sont respectés dans le camp, de manière à permettre à la population déplacée de jouir de ses droits de base tout en cherchant des solutions durables.
- ▶ La gestion de camp (ou coordination de camp et gestion de camp dans une intervention par groupe sectoriel (cluster response)) est une forme vitale d'assistance humanitaire, car elle coordonne la programmation de protection et d'assistance et adopte une approche holistique pour faire respecter les droits de l'homme de base et satisfaire les besoins de la population du camp.
- ▶ Comblers les lacunes liées à l'approvisionnement et éviter les duplications dépend de la coordination efficace au niveau du camp avec les prestataires de service, la population du camp et la gestion de l'information entre l'agence responsable de la gestion de camp et l'agence chef de file sectoriel (cluster lead agency) et les autres intervenants – y compris les représentants du gouvernement.
- ▶ Une compréhension solide de l'importance de la mobilisation et de la participation de la population du camp est centrale à la gestion de camp – y compris les individus et les groupes à risque – dans les processus de prise de décision et la vie quotidienne du camp.

! Les instruments juridiques

La gestion de camp est modelée par les instruments clés du droit international. Pour plus d'informations sur les droits et devoirs liés aux réfugiés et aux déplacés internes, voir en particulier :

- La convention de 1951 relative au statut des réfugiés et le protocole de 1967
- La déclaration universelle des droits de l'homme, 1948
- Les conventions de Genève de 1949 et les deux protocoles de 1977
- Les principes directeurs sur le déplacement interne, 1998

INTRODUCTION

Un tremblement de terre, une inondation, un tsunami, une guerre civile, un conflit régional, un accord de paix non conclu – ces événements et d'autres peuvent rapidement laisser des personnes sans abri et dans le besoin de protection et d'assistance. Qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle inattendue amenant les personnes à devenir des déplacés internes, qu'il s'agisse d'un conflit donnant lieu à un flot soudain de réfugiés ou d'autres événements catastrophiques, les situations d'urgence peuvent frapper à tout moment et partout. Pour ceux qui ont perdu leur foyer, vécu des événements traumatisants et qui sont privés de la protection de leur foyer et de leur communauté, les camps offrent un endroit sûr où se réfugier, un endroit où ils peuvent recevoir un traitement médical, de la nourriture, un abri et une protection. Si les camps ne peuvent constituer des solutions permanentes et durables, s'ils sont bien gérés, ils peuvent fournir un refuge temporaire où une assistance vitale et souvent salutaire peut être offerte.

Les objectifs globaux de la gestion de camp visent à élever le niveau de vie dans le camp, assurer que les programmes d'assistance et de protection sont conformes aux lois et aux standards internationaux et par conséquent permettre à la population du camp de jouir de ses droits de base. La gestion de camp doit assurer une coordination efficace au niveau du camp entre les programmes d'assistance humanitaire et de protection fournis et la population déplacée et les bénéficiaires. Une agence responsable de la gestion de camp travaille avec une vaste palette d'intervenants afin d'assurer ce que la population du camp bénéficie d'un accès équitable à l'assistance et aux services dont elle a besoin et auxquels elle a droit. Elle réalise ceci en gérant les informations sur le camp et la population ; en développant des forums de coordination et en plaidant pour un approvisionnement adéquat ; en développant des partenariats avec toutes les parties impliquées et en mobilisant de manière efficace les résidents du camp pour participer aux structures de leadership, à la prise de décision et à la vie quotidienne du camp.

- ▶▶ *Pour en savoir plus sur la participation communautaire, voir le chapitre 3.*
- ▶▶ *Pour en savoir plus sur la coordination, voir le chapitre 4.*
- ▶▶ *Pour en savoir plus sur la gestion des informations, voir le chapitre 5.*
- ▶▶ *Pour en savoir plus sur les services et l'assistance technique dans les camps, voir les chapitres 13–18.*

Les camps existent afin d'assurer que le droit de base de l'homme de vivre dans la dignité est respecté pour les communautés déplacées. La meilleure pratique de gestion de camp est basée sur l'idée que toutes les activités d'un camp doivent être menées avec pour objectif principal d'assurer la protection de la population du camp contre tout traitement abusif ou dégradant et de faire respecter ses droits, y compris à l'alimentation, à l'abri, aux soins de santé et à l'unité familiale.

Pour une agence responsable de la gestion de camp, toute intervention dans la vie quotidienne d'un camp, ou d'une installation du même type – qu'il s'agisse, par exemple, de la réparation des toits des abris, de l'installation d'un jardin d'enfants ou de la distribution de marchandises – doit être effectuée de telle manière que la vulnérabilité des résidents du camp face à la violation, la privation et la dépendance soit réduite et que les opportunités de jouir de leurs droits et de participer de manière significative et équitable soient maximisées. De même, il est du devoir de l'agence responsable de la gestion de camp d'assurer que lorsque des personnes déplacées – réfugiés et déplacés internes – séjournent dans un camp, ces dernières bénéficient d'une reconnaissance juridique et d'une protection, par l'enregistrement, la délivrance de certificats de naissances et de décès et l'assurance qu'elles ne seront pas forcées de retourner chez elles contre leur volonté avant que ce retour ne puisse s'effectuer en toute sécurité.

- ▶▶ *Pour en savoir plus sur la protection, voir le chapitre 8.*

QUESTIONS CLÉS

QUI EST RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP ?

La réponse directe à cette question est que l'État est responsable de la gestion des camps et des installations temporaires à l'intérieur de ses frontières. Cette responsabilité est conforme à l'obligation et aux responsabilités d'un État de fournir protection et assistance humanitaire aux déplacés internes et aux réfugiés à l'intérieur de ses frontières souveraines.

Dans les situations où les autorités de l'État sont incapables ou refusent de fournir assistance et protection aux réfugiés, l'UNHCR (Haut commissariat des Nations Unies pour les réfugiés) dispose d'un mandat international et est responsable de leur protection. Travaillant de manière rapprochée avec l'UNHCR et d'autres organisations des NU et/ou internationales, qui endossent la responsabilité en tant que chefs de file sectoriel (sector lead), le rôle de la gestion de camp est généralement pris en charge par une organisation non gouvernementale internationale ou nationale – ONG(I).

Dans les situations où les déplacés internes ont été forcés ou obligés de fuir leurs foyers suite à un conflit ou une catastrophe naturelle, aucune agence ne dispose d'un mandat pour leur protection. En réponse au nombre croissant de déplacés internes, le besoin d'assurer la prévisibilité et la responsabilité dans les interventions humanitaires internationales face aux situations d'urgence humanitaire et de clarifier la division du travail entre les organisations, le Coordonnateur des secours d'urgence (ERC) des NU – le Sous-secrétaire général des NU qui dirige le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (UNOCHA) – a lancé une révision de l'intervention humanitaire en 2005. Cela a contribué à une définition des rôles et des responsabilités plus précise au sein des différents secteurs d'intervention humanitaire. Le Comité permanent inter organisations (IASC) – le principal forum pour la coordination de l'assistance humanitaire qui réunit des partenaires humanitaires clés et n'appartenant pas aux NU – a désigné des chefs de file sectoriels globaux (global cluster leads) dans 11 zones d'activités humanitaires, y compris les interventions dans les camps. La principale source d'informations concernant l'approche de responsabilité sectorielle se trouve sur www.humanitarianreform.org.

Les chefs de file sectoriels globaux pour la coordination de camp et la gestion de camp (CCCM) sont l'UNHCR pour les déplacés internes touchés par un conflit et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) pour les déplacés internes victimes d'une catastrophe naturelle.

Le groupe sectoriel CCCM peut être «activé», ou installé au niveau national pour des situations d'urgence nouvelles ou en cours, sur la base des recommandations faites par le Coordonnateur de l'action humanitaire des NU (ou Coordonnateur résident). Cela se fait en consultation avec les autorités nationales/homologues, les partenaires de l'IASC au niveau du pays, l'ERC et l'IASC global. Le groupe sectoriel CCCM agit alors comme forum pour les acteurs humanitaires: les autorités nationales, les agences des NU, les organisations internationales (le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et l'Organisation interna-

tionale pour les migrations) et les ONG nationales et internationales. Il veille à ces acteurs travaillent ensemble en partenariat pour coordonner de manière efficace et élever les standards dans les camps ou les installations du même type.

Dans les situations où les réfugiés ou les déplacés internes cherchent un abri temporaire dans un camp, ou une installation du même type, toutes les organisations tenant un rôle dans la coordination d'un camp et dans sa gestion et tout autre humanitaire, par leur présence sur le terrain, jouent un rôle essentiel dans la satisfaction des besoins des personnes déplacées, par la prestation de services, l'assistance et la protection. Satisfaire ces exigences s'inscrit dans le besoin de faire respecter le droit fondamental de toute personne, réfugiée ou déplacée interne, à une vie digne et libre contre tout traitement cruel, inhumain et dégradant.

►► *Pour en savoir plus sur les rôles et les responsabilités du groupe sectoriel CCCM, et les agences responsables, prière de voir la section «Les partenariats et les intervenants dans la gestion de camp» un peu plus loin dans ce chapitre ; Appendice 2, et la section lectures et références.*

LA GESTION DE CAMP ET LE RÔLE DE L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

La gestion de camp opère au niveau d'un seul camp. En général, mais pas toujours, une ONG(I) endossera le rôle d'agence responsable de la gestion de camp et installera souvent un/des bureau(x) dans le(s) camp(s) qu'elle gère. La gestion de camp répond aux besoins changeants d'un environnement de camp dynamique, et est par conséquent par nature, non normative et contextuelle. La nature de la situation d'urgence, l'étendue et les motifs de déplacement, le type de camps établis, les ressources disponibles et les capacités des intervenants clés contribueront tous, de manière significative, aux activités spécifiques qu'une agence responsable de la gestion de camp entreprend dans le cadre du cycle de vie d'un camp.

De manière idéale, une agence responsable de la gestion de camp sera présente dès le début d'une situation d'urgence, pouvant ainsi jouer un rôle important dans le choix du site du/des camp(s), et lors de la première phase de la conception et l'installation de ce(s) dernier(s). Toutefois, et en réalité, une agence responsable de la gestion de camp devient souvent opérationnelle à une étape plus tardive, une fois que le camp est déjà installé. Les activités d'une agence responsable de la gestion de camp sont par conséquent dépendantes d'un certain nombre de variabilités locales, comme son mandat d'agence, ses ressources de programme et les capacités et les besoins des autres intervenants.

Un exemple de gestion de camp sur le terrain

Au Sri Lanka, en 2005 après le tsunami, il y avait une population de camp dispersée, fragmentée et très mobile, vivant sur des sites relativement petits sur la côte de l'île. Certaines familles s'étaient installées spontanément, préférant rester proches de leur terre d'origine, alors que d'autres avaient rejoint des camps ou des sites. Ces derniers avaient été construits par des agences diverses ne disposant ni du mandat, ni des ressources pour gérer ou maintenir les sites et les abris qu'elles avaient construits dans la phase d'urgence. Avec plus de 50 petits sites dans un seul district, il était impossible pour une agence responsable de la gestion de camp d'établir une présence permanente sur le site. Une ONG internationale a réagi en mettant en place un projet de gestion de site d'installation transitoire (camp), avec pour objectifs de départ, de renforcer la connaissance de la gestion de camp parmi les humanitaires et les acteurs gouvernementaux et de donner la capacité aux populations du camp ou du site de s'autogérer. Pour ce faire, elle a développé un programme de formation et d'encadrement à la gestion de camp. Le processus visant à construire des foyers permanents pour les populations du site a pris plus de temps que prévu, changeant les réalités de terrain et les besoins des populations du camp et de la communauté humanitaire. Coordinné par le gouvernement du Sri Lanka et l'UNOCHA, le projet de gestion de site a répondu à la nouvelle situation en mettant en œuvre des activités visant à atteindre trois objectifs :

- Former et encadrer les résidents du camp, en cherchant avant tout à établir des comités de camp opérationnels et représentatifs capables d'endosser la responsabilité de la gestion continue des sites
- Mettre en place un programme de réparation et de mise à niveau de l'infrastructure et des abris du site en employant les compétences et le travail des résidents du camp et de la communauté d'accueil
- Reprendre la mise à niveau d'une base de données intersectorielles et inter sites et diffuser des informations pour aider le gouvernement et les autres agences humanitaires à planifier des interventions appropriées

Les tâches entreprises par la gestion de camp évolueront et changeront à mesure que le camp passe de la conceptualisation à l'installation, puis à la phase de soins et d'entretien, et enfin du retrait progressif à la fermeture. Il est essentiel d'identifier des solutions durables pour la population déplacée – qu'il s'agisse du retour, de l'intégration locale ou de la réinstallation.

! Il ne faut pas oublier qu'à toutes les étapes, une agence responsable de la gestion de camp a besoin, avant tout, d'espace humanitaire pour agir. Cela implique l'accès aux camps, les assurances de sécurité pour le personnel de l'agence et l'invitation, ou au moins le consentement, des autorités nationales du pays dans lequel elle opère.

►► *Pour en savoir plus sur l'installation et la fermeture des camps, voir le chapitre 7.*

Le travail d'une agence responsable de la gestion de camp comprend des activités dans un seul camp qui se focalise sur :

- La coordination des services (fournis par les ONG et d'autres prestataires de service)
- L'établissement de la gouvernance et des mécanismes de participation/mobilisation de la communauté les mécanismes
- Le bon fonctionnement de la maintenance de l'infrastructure de camp
- La gestion de l'information (y compris la collecte et la dissémination des données de manière appropriée)
- Le plaidoyer pour, ou la prestation des services dans les secteurs où des lacunes subsistent
- Le suivi de l'acheminement des autres prestataires selon les standards convenus.

Les équipes mobiles au Pakistan

Dans les situations où il est impossible pour une agence responsable de la gestion de camp d'être présente en permanence dans un camp, des équipes de gestion de camp mobiles peuvent être utilisées. Cela a été fait par une agence responsable de la gestion de camp au Pakistan après le tremblement de terre de 2005. Avec des camps éparpillés sur une vaste zone géographique, les équipes mobiles travaillaient pour donner des conseils et apporter leur soutien à des acteurs moins expérimentés travaillant dans les camps. Les équipes mobiles ont d'abord mis en place un programme de formation sur la gestion de camp pour les agences travaillant au niveau du camp, y compris les autorités gouvernementales ou les organisations civiles. Se concentrant sur des problèmes comprenant la coordination, la préparation pour l'hiver des camps et les standards techniques, l'équipe de gestion de camp mobile s'est ensuite déplacée de camp en camp pour assurer un suivi.

Les objectifs étaient de :

- Visiter les camps où travaillent les participants à la formation en gestion de camp
- Conseiller et encadrer les participants dans leur travail quotidien
- Intervenir directement dans la gestion de camp si nécessaire
- Rédiger des rapports et documenter les améliorations (ou détériorations) de la situation dans les camps

Les informations recueillies par les équipes mobiles comprenaient :

- Des données de camp : nom, lieu, population
- La date de visite
- Les lacunes et les défis sectoriels
- L'état du camp avant et après la formation sur la gestion de camp

LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DANS LES SITUATIONS DE DÉPLACÉS INTERNES OÙ LE GROUPE SECTORIEL CCCM EST ACTIVÉ

Le groupe sectoriel CCCM global a mis en évidence les rôles et les responsabilités dans la gestion et la coordination des camps dans les interventions relatives aux déplacés internes. Ces directives, qui doivent être lues en entier - voir les références à la fin du chapitre - sont résumées ci-dessous.

L'administration de camp (supervision)/le rôle des gouvernements et des autorités nationales :

Le terme administration de camp concerne les fonctions exécutées par les gouvernements et les autorités nationales (civiles) et relatives à la surveillance et la supervision des activités en camps et en situations du même type. Cela comprend

des fonctions d'État souverain telles que :

- Désigner, ouvrir et fermer des camps
- Trouver un lieu et obtenir le droit de l'occuper pour une installation temporaire, résoudre les conflits liés à l'appropriation du sol et éviter les réclamations envers les individus/agences vivant/travaillant dans un camp
- Assurer la sécurité, faire respecter la loi et l'ordre et garantir le caractère civil du camp de personnes déplacées
- Distribuer de la documentation, des permis et des licences (comme des certificats de naissance, des cartes d'identité et des titres de circulation) aux habitants du camp
- Protéger les citoyens et prévenir les évictions, les relocalisations ou tout autre déplacement de personnes vivant dans le camp jusqu'à ce qu'elles puissent rejoindre leurs foyers d'origine dans la sécurité et dans la dignité ou qu'elles se voient proposer un autre logement conforme aux standards internationaux
- Faciliter l'accès des agences humanitaires aux camps

La coordination de camp : le rôle des chefs de file sectoriels (cluster leads) désignés par l'IASC :

Le but premier de la fonction de coordination de camp est de créer l'espace humanitaire nécessaire pour pouvoir assurer une protection et une assistance efficaces. La coordination de camp consiste également à :

- Coordonner les rôles et les responsabilités directement liées au développement et au soutien des plans nationaux/régionaux pour l'établissement et la gestion de camps
- Assurer que ces plans incorporent des stratégies de retrait et des solutions
- Coordonner les rôles et les responsabilités dans l'intervention humanitaire globale, y compris assurer l'adhésion aux standards IASC adoptés et aux directives opérationnelles concernant le groupe sectoriel CCCM
- Assurer une évaluation situationnelle, une planification opérationnelle, une conception stratégique, une mise en œuvre contrôlée, une assistance technique et une coordination sectorielles globale
- Assurer une consultation complète et appropriée pendant l'intervention humanitaire avec :
 1. Les populations bénéficiaires, en s'assurant qu'elles soient impliquées dans l'évaluation des besoins, la protection/l'assistance et le développement / la mise en œuvre de solutions durables
 2. Les autorités gouvernementales nationales – ou, si elles sont absentes, les acteurs non étatiques dans le contrôle de la zone où se trouve le(s) camp(s)
 3. Les partenaires humanitaires et de développement au sein du groupe sectoriel CCCM – y compris les gestionnaires de camp et les prestataires de service partenaires, ainsi que les partenaires d'autres groupes sectoriels et l'équipe IASC du pays
 4. Les autres acteurs comme la société civile, les donateurs, la communauté diplomatique, les communautés locales/d'accueil et les médias

- Fournir un soutien approprié aux autorités nationales, y compris le renforcement des capacités
- Établir un dialogue ouvert avec les autorités afin d'être en position de discuter tout problème éventuel comme le résultat d'efforts destinés à respecter les obligations entreprises par un gouvernement, des agences des NU et des organisations humanitaires
- Promouvoir et encourager la propriété gouvernementale de la stratégie de protection et d'assistance pour les camps et les installations temporaires du même type
- Assurer que les standards internationaux sont appliqués et maintenus au sein du camp et entre les camps
- Identifier et désigner des agences responsables de la gestion de camp et des prestataires de service
- Contrôler et évaluer la prestation de service
- Chercher à résoudre de manière efficace les problèmes de performance de la gestion de camp et/ou des prestataires de service partenaires
- Fournir une formation et des conseils à tous les partenaires humanitaires
- Définir et maintenir des systèmes d'évaluation, de contrôle et de gestion des informations
- Assurer que tous les partenaires et prestataires de service partagent et ont accès aux données opérationnelles au niveau du camp et entre les camps afin d'aider à identifier et combler les manques et d'éviter la répétition des prestataires de service.

La gestion de camp/le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp, normalement des ONG nationales ou internationales :

Sous la coordination globale et le soutien apporté par l'agence de coordination de camp, les agences responsables de la gestion de camp respectives collaboreront de façon rapprochée avec les autorités sur site (l'administration de camp) et seront en liaison avec elle pour le compte de tous les acteurs humanitaires et prestataires de services.

La gestion de camp comprend ces activités dans un camp unique qui se concentre sur :

- La coordination des services (fournis par les ONG et autres)
- L'établissement de la gouvernance et des mécanismes de participation/mobilisation de la communauté
- Le bon fonctionnement de la maintenance de l'infrastructure de camp
- Le recueil de données et le partage de ces données
- La prestation de services définis
- Le contrôle de la prestation de service assurée par les autres prestataires en fonction des standards adoptés
- L'identification des manques dans la protection et l'assistance en évitant la répétition des activités
- La notification des problèmes ne pouvant être résolus au niveau du camp à l'agence responsable du groupe sectoriel CCCM/l'agence de coordination

de camp

- L'aide apportée à la coordination de camp/l'agence chef de file sectoriel dans la définition des standards et indicateurs devant être appliqués dans le cadre d'interventions spécifiques exigeant des situations de camp ou du même type.

L'agence responsable de la gestion de camp doit également fournir des informations et des données à l'agence de coordination de camp et à tous les systèmes d'informations ayant pu être installés au sein du groupe sectoriel.

LES PARTENAIRES ET LES INTERVENANTS DANS LA GESTION DE CAMP

L'agence responsable de la gestion de camp travaille en coordination rapprochée avec une variété d'autres acteurs et intervenants, dont tous partagent un intérêt commun dans la vie du camp. Les partenaires clés pour une agence responsable de la gestion de camp comprennent :

- L'agence chef de file sectoriel pour l'intervention dans le camp (par ex. : UNHCR, OIM)
- Le gouvernement national et/ou les autorités sur site où le camp est établi
- Les prestataires de services et autres humanitaires dans le camp – souvent des ONG, ONGI ou des organisations communautaires
- Les acteurs de la protection dans le camp – souvent des agences de protection mandatées comme l'UNICEF, l'UNHCR ou le Comité international de la Croix-Rouge (ICRC)
- La population du camp – y compris les responsables, les représentants, les femmes, les hommes, les filles et les garçons
- La population d'accueil – les personnes vivant près du camp ou dans des villes/villages voisins

Le chef de file sectoriel (l'agence de coordination de camp dans une intervention du groupe sectoriel)

L'agence responsable de la gestion de camp travaille en relation avec l'agence chef de file sectoriel, dont la responsabilité est d'assurer la coordination avec les autorités nationales afin de fournir une intervention de camp globale. C'est sous sa direction et avec son soutien que la coordination entre camps est assurée, et que les niveaux d'assistance entre les camps sont contrôlés pour garantir que les standards sont comparables. Si tel n'était pas le cas, les inégalités pourraient engendrer un «facteur d'attraction», car les personnes d'autres camps et des communautés d'accueil environnantes se dirigeraient vers des camps disposant de meilleurs services ou infrastructures, parfois appelés camps «Hilton». Tous les problèmes au niveau du camp qui ne peuvent être résolus, peuvent être signalés par l'agence responsable de la gestion de camp à l'agence chef de file sectoriel ou CCCM.

Les autorités

Une agence responsable de la gestion de camp travaille également de manière rapprochée avec les autorités sur site (connues comme administration de camp dans une intervention du groupe sectoriel CCCM) et est en liaison avec elles. Sur des problèmes spécifiques l'agence responsable de la gestion de camp peut le faire au nom de tous les acteurs humanitaires et des prestataires de services dans un camp. Il est fréquent que des ONG spécifiques à un secteur travaillent directement avec les départements concernés ou les ministères comme l'éducation ou la santé sur des interventions spécifiques à un secteur. L'agence responsable de la gestion de camp peut demander le soutien du chef de file sectoriel en plaidant pour le soutien du gouvernement pour des initiatives spécifiques, ou face à un défi particulier.

! Il est de la plus grande importance qu'une agence responsable de la gestion de camp travaille afin de développer des partenariats positifs, coopératifs et d'un intérêt mutuel avec les autorités afin de solliciter leur soutien et développer leur capacité à faire respecter les droits de l'homme de la population déplacée. Les autorités de l'État sont responsables de la protection et de l'assistance aux déplacés internes et aux populations réfugiées sur leur territoire. Si une agence ne peut être présente que pendant la durée d'une situation d'urgence, les autorités sont souvent en place longtemps avant l'arrivée d'une situation d'urgence et peuvent rester longtemps après le départ des programmes de secours humanitaires. Toutefois, développer et maintenir un partenariat efficace peut s'avérer complexe, et peut par moments, être affecté par une compréhension mutuelle limitée, des motifs politiques, des conflits de priorités et/ou un manque de capacité et de ressources.

Les prestataires de services

Une gestion de camp efficace, doit également travailler dans le but de déléguer du pouvoir aux prestataires de services. C'est une fonction clé d'une agence responsable de la gestion de camp que de permettre aux autres de fournir une assistance appropriée et efficace. En plus d'un soutien efficace de gestion de camp, la prestation de services équitables, impartiaux et accessibles aux groupes ayant des besoins spécifiques doit être assurée. Les agences attendront des informations précises et à jour sur la population du camp et la vie sur le camp ; une aide au développement de partenariats d'intérêt mutuel avec le chef de file sectoriel et les autorités nationales/locales et des forums pour une coordination efficace. De même, les prestataires de services doivent profiter des opportunités et de conseils dans le développement efficace de la mobilisation de la communauté et de la participation dans le cadre de leurs projets. Ceci, à son tour, peut promouvoir leurs initiatives et donne aux bénéficiaires la chance de participer et de donner leur feedback, ce qui peut avoir un impact positif sur la qualité.

Une dimension plus ambiguë du partenariat avec les prestataires de services peut être que le rôle de la gestion de camp est également de contrôler et faire des rapports sur le niveau d'aide et de prestation. Le rôle d'une agence responsable de la gestion de camp en relation au contrôle des agences de prestation de services doit être clairement défini dans le MoUs (Memorandums of Understanding/ Mémorandum d'accord) et renforcé par les agences chef de file sectoriel afin d'assurer sa légitimité et afin qu'elle soit respectée. La pratique d'excellence dans la gestion de camp implique de développer des relations de confiance, de respect et d'entraide. La compétition entre agences, des programmes incompatibles, des désaccords, des politiques – ou simplement un manque de responsabilité – peuvent rendre les négociations compliquées, une agence responsable de la gestion de camp a la responsabilité de promouvoir la coordination et d'identifier des voies sur lesquelles tous les intervenants travaillent de façon coopérative et transparente pour le bien de la population du camp. Le niveau des services au sein d'un camp peut fluctuer ou changer pour de nombreuses raisons. C'est le rôle de la gestion de camp de connaître l'état de la situation à tout moment, en connaître les raisons et prendre des mesures appropriées avec toutes les personnes impliquées.

Les agences responsables de la gestion de camp travaillent également avec les autorisés, avec l'agence chef de file sectoriel et avec les prestataires de services pour définir les standards et les indicateurs à appliquer dans un camp. Identifier et trouver un accord sur des standards communs pour la prestation des services et l'assistance joue un rôle important dans la capacité d'une agence responsable de la gestion de camp à tenir les prestataires de services pour responsables et à promouvoir une amélioration si le niveau des prestations tombe sous un niveau minimum convenu.

La population du camp

Travailler pour mobiliser la population du camp et assurer une gouvernance, une représentation, un engagement et une participation efficaces – incluant les groupes et les individus ayant des besoins spécifiques – est central au rôle d'une agence responsable de la gestion de camp. La manière dont cela est réalisé, le processus employé et les résultats sont, une fois de plus, hautement contextuels. Toutefois, c'est probablement le plus mauvais service que puissent rendre les organisations humanitaires à une communauté déplacée, si elles travaillent pour elle plutôt qu'avec elle. Le déplacement rend les personnes vulnérables et dépendantes, et si en plus elles deviennent des bénéficiaires passifs de soutien et d'assistance, leur dépendance et par conséquent leur vulnérabilité ne font qu'augmenter. Développer activement des partenariats positifs avec la population du camp est un moyen d'utiliser et développer les capacités – et ainsi restaurer l'indépendance et la dignité – de la population du camp.

La population d'accueil

Pour un village, une ville ou une autre communauté locale proche, accueillir une population de camp peut ajouter un poids important sur des ressources précieuses et limitées. Dans bien des cas, la communauté d'accueil peut être pauvre, manquer de moyens économiques et de ressources naturelles, disposer de peu modes de subsistance et d'infrastructures inadéquates ou inexistantes. Elle peut avoir

des besoins aussi pressants, voire plus pressants que la population déplacée, et peut avoir l'impression que sa terre, ses modes de subsistance, sa culture, sa sécurité et ses ressources naturelles – l'eau en particulier – sont menacées par la population du camp. Elle peut en vouloir à la population du camp et mal percevoir l'assistance reçue par celle-ci, surtout si elle ne partage pas la même ethnicité, langue, histoire ou les mêmes traditions. Elle peut craindre l'impact que le camp aura ou le tort qu'il pourrait lui causer.

Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp consiste à établir et promouvoir des liens efficaces avec la communauté d'accueil de sorte que ses craintes et ses besoins puissent être entendus et qu'une mesure participative puisse être prise pour assurer que l'impact du camp sur la communauté d'accueil est géré de façon efficace – dans la mesure du possible. Il est important d'établir des forums et des lignes de communication et d'assurer la présence de représentants de la communauté d'accueil aux réunions de camp, tout comme l'exploration du champ des interventions – en particulier dans la santé et l'éducation – qui pourraient bénéficier au camp et aux communautés d'accueil. Par ailleurs, l'action doit être menée par l'agence responsable de la gestion de camp afin d'assurer que les ressources naturelles rares, comme le bois de chauffage et l'eau, sont protégés et que d'autres solutions sont explorées si possible. Avec les autres agences humanitaires apportant une assistance, l'agence responsable de la gestion de camp devrait entreprendre un plaidoyer sur les besoins de la population hôte lorsqu'elle identifie ses bénéficiaires.

POURQUOI LE RÔLE DE GESTIONNAIRE DE CAMPS EST-IL SI ESSENTIEL ?

Les rôles et les responsabilités d'une agence responsable de la gestion de camp sont divers, vastes et stimulants, même là où les programmes d'assistance humanitaire fonctionnent bien. Construire des relations réelles avec la population du camp et établir la confiance et la légitimité aux yeux de la communauté déplacée, ne s'arrête pas à assurer sa participation. Cela suppose également d'augmenter son expérience d'accès équitable aux services, à la sécurité, la protection et la responsabilisation.

Une agence responsable de la gestion de camp doit, à tout moment, promouvoir une approche holistique visant à assister la population d'un camp qui prend en compte son bien-être physique, psychologique, culturel, social et émotionnel. Cela est réalisé en établissant et maintenant une vue d'ensemble globale des nombreux aspects et des intervenants impliquées dans la vie d'un camp. L'agence doit travailler à promouvoir une assistance et une protection adéquates et appropriées, qui permettent aux femmes, hommes, garçons et filles déplacés de jouir des droits de l'homme fondamentaux dans une installation de camp.

Avant tout, il incombe à toutes les personnes impliquées dans la gestion de camp de tenir compte du conseil donné par l'ALNAP (Active Learning Network for Accountability in Humanitarian Action) :

« Toute agence humanitaire (doit) passer au-delà des besoins matériels immédiats des individus pour se poser des questions plus vastes liées à la sécurité personnelle et à la dignité et l'intégrité de la personne ».

Protection – An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies, p.14

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp a signé un MoU avec les autorités nationales mettant en évidence les rôles et responsabilités dans l'assistance et la protection de la communauté déplacée.
- ❑ Le(s) camp(s) ont été établi(s) en dernier recours pour fournir une assistance et une protection temporaires aux personnes forcées de quitter leurs foyers en raison d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle.
- ❑ La recherche de solutions durables est une priorité depuis le début.
- ❑ La planification de projet de l'agence responsable de la gestion de camp doit tenir compte et se conformer au droit, aux standards, aux directives et aux codes internationaux.
- ❑ L'établissement et le développement de systèmes de gestion d'informations et de coordination efficaces avec d'autres intervenants importants dans l'intervention de camp sont planifiés de manière à assurer une assistance et une protection équitables et impartiales.
- ❑ La participation de la communauté du camp est planifiée pour toutes les interventions. Les activités de gestion de camp sont planifiées, mises en œuvre, contrôlées et évaluées de façon à promouvoir une gouvernance efficace, une représentation et un engagement de la communauté du camp dans tous les domaines de la vie du camp.
- ❑ Des systèmes sont en place pour la collecte, l'analyse, le stockage et la dissémination des données et des informations concernant la vie dans le camp au profit d'une palette d'intervenants – mais en respectant la sécurité et la confidentialité des données.
- ❑ Le mandat, les objectifs et les capacités de l'agence responsable de la gestion de camp sont clairs et bien connus – y compris l'apport de toute assistance spécifique à un secteur supplémentaire que la même agence peut également fournir.
- ❑ La protection des personnes ayant des besoins spécifiques, des groupes et des individus à hauts risques est intégrée au sein de toutes les activités de gestion de camp.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp travaille à développer des partenariats globaux, transparents, de soutien et d'intérêt mutuel avec les autorités

nationales, l'agence chef de file sectoriel, les prestataires de services et d'assistance, la population du camp et la communauté d'accueil.

- ❑ L'objectif global de la programmation de l'agence responsable de la gestion de camp consiste à élever le niveau de vie dans le camp et à permettre à la population du camp d'avoir accès à des droits civiques de base.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp signale tout problème qu'elle n'est pas en mesure de résoudre au niveau du camp au chef de file sectoriel.

OUTILS

! Presque tous les outils, publications et autres documents auxquels il est fait référence sont disponibles sur le CD toolkit joint à chaque copie papier. Les liens Internet sont fournis pour télécharger les ressources en ligne

- **Linda Richardson et Gill Price, 2007. *All In Diary. A Practical Tool for Field Based Humanitarian Workers.***

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Mary B. Andersen, 1999. Do No Harm: How Aid Can Support Peace – or War.

Global CCCM Cluster, 2006. Roles and Responsibilities in Carrying out Camp Responses.

Global CCCM Cluster, 2007. Camp Coordination Camp Management. Best Practices.

Global Humanitarian Forum Platform, 2007. Principles of Partnership.

IASC, 2006. Protecting Persons Affected by Natural Disasters: IASC Operational Guidelines on Human Rights and Natural Disasters.

IASC, 2002. Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field.

ICRC, 2004. ‘What is Humanitarian Law?’

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), 1994.

OCHA. An Easy Reference to International Humanitarian Law and Human Rights Law.

OCHA/IASC, 1999. Manual on Field Practice In Internal Displacement, Policy Paper Series no: 1.

Hugo Slim et Andrew Bonwick, 2005. Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.

The Brookings Institution, 1999. Handbook for Applying the Guiding Principles on Internal Displacement.

The Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees, 1951 and 1967.

The Do No Harm Project, 2004. The Do No Harm Handbook.

The Geneva Conventions of 1949 and the two protocols of 1977.

The Guiding Principles on Internal Displacement, 1998.

The Sphere Project, 2004. Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.

The Sphere Project & World Vision, 2006. The Sphere Pocket Guide.

The Universal Declaration of Human Rights, 1948.

UNHCR, 1999. Protecting Refugees, A Field Guide for NGOs.

UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies.

UNHCR, 2006, "Looking to the Future", chapitre 8, The State of the World's Refugees: Displacement in the New Millennium.

UNHCR, 2006. Operational Protection in Camps and Settlement: A Reference Guide of Good Practices in the Protection of Refugees and Other Persons of Concern.

UNHCR, 2004. Agenda for Protection.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS



MESSAGES CLÉS

- ▶ L'agence responsable de la gestion de camp est responsable de la coordination de l'assistance, de la protection et des services au niveau du camp. Cela suppose de construire des partenariats efficaces avec divers intervenants.
- ▶ L'agence responsable de la gestion de camp travaille pour établir une gouvernance de camp efficace et représentative et oeuvre à la promotion de la participation des résidents du camp dans la prise de décision et la vie quotidienne du camp. Les environnements de camp fonctionnant convenablement dépendent de la participation directe et indirecte des résidents du camp. Cela peut prendre différentes formes.
- ▶ Les ressources humaines requises, la composition et l'organisation de l'équipe de gestion de camp différeront selon les contextes. L'inclusion de femmes dans l'équipe, des rôles et des responsabilités clairs, ainsi qu'une formation et un développement de l'équipe sont centraux en ce qui concerne la qualité et la responsabilité du travail d'une agence responsable de la gestion de camp.
- ▶ Un partage efficace des informations est capital pour éviter la répétition des activités, combler les manques et assurer des procédures de rapports et un contrôle cohérents. Au sein des structures par groupe sectoriel (cluster structures) de coordination de camp et gestion de camp (CCCM), l'agence responsable de la gestion de camp doit contribuer à la formulation d'un mandat CCCM adéquat. Un tel mandat constitue une stratégie clé reflétant les besoins sur le terrain et établit et maintient des liens avec d'autres groupes sectoriels.
- ▶ Les agences de gestion de camp doivent établir des partenariats transparents et globaux avec tous les intervenants impliqués dans le camp. Développer les systèmes de contrôle et de feedback avec les agences de prestation de services – y compris des systèmes efficaces et accessibles pour gérer les plaintes et incorporer l'expérience – renforce la confiance et la légitimité.

INTRODUCTION

! La réunion de coordination de camp a lieu dans 25 minutes. Une file de résidents furieux s'étend à l'extérieur du bureau souhaitant parler des inondations survenues dans leur zone d'habitation. Les rations de nourriture de l'agence d'acheminement alimentaire viennent à manquer. Une réunion doit être prévue avec le Comité alimentaire du camp pour l'alerter dès que possible. Il doit sensibiliser la vaste communauté du camp au fait que la ration complète de nourriture ne sera pas disponible ce mois-ci. Le rapport mensuel devait être rendu hier. Un appel arrive sur la radio précisant que le représentant d'un bailleur de fonds de grande envergure est en route vers le camp pour un tour d'inspection imprévu. Votre chef veut que vous vous assuriez du bon déroulement de la visite. Que faites-vous en premier ?

Pour ceux qui se sont trouvés dans le rôle d'un gestionnaire de camp, ou qui ont travaillé pour une agence responsable de la gestion de camp, ce scénario hypothétique ne s'éloigne pas tant de la réalité. Les opérations quotidiennes dans un camp de déplacés internes ou de réfugiés obligent souvent l'équipe à aller dans plusieurs directions, ce qui vient compliquer le classement des priorités.

Le travail de l'agence responsable de la gestion de camp est en mouvement permanent. Elle est responsable de la coordination des autres agences de prestation de services, du contrôle des standards et des indicateurs humanitaires, de l'écoute et de la gestion des situations de conflit potentiel, de la promotion des relations et d'une participation harmonieuse, de la gestion des tâches administratives et autres problèmes plus généraux liés à l'équipe et l'agence. Un gestionnaire de camp peut prendre le rôle d'un maire, d'un ambassadeur, d'un diplomate, d'un fonctionnaire des finances, d'un garant de la protection, d'un technicien, d'un formateur et d'un médiateur polyvalent. La gestion de camp nécessite de réfléchir rapidement, d'innover et de planifier avec soin.

Les interventions de gestion de camp peuvent prendre plusieurs formes – d'une équipe mobile visitant plusieurs camps peu souvent, à une présence sur site permanente. Dans de nombreux cas, une ONG nationale ou internationale, constituée d'une équipe de membres du personnel, est responsable des opérations de gestion de camp au quotidien. Chaque situation déterminera la structure de gestion la plus appropriée et la plus réalisable. Si la responsabilité doit être assurée, il est essentiel que les rôles et les responsabilités soient clairs. Une agence responsable de la gestion de camp a besoin d'un mandat correspondant aux besoins sur le terrain. L'agence doit disposer d'une capacité suffisante (de financement et de ressources humaines) pour mener les tâches requises.

Les tâches ou principales responsabilités d'une agence responsable de la gestion de camp peuvent être groupées en six catégories :

- Gérer et former le personnel
- Coordonner et contrôler l'assistance et les services
- Installer les mécanismes de gouvernance et de participation communautaire
- Assurer l'entretien et la maintenance de l'infrastructure du camp
- Gérer les informations
- Communiquer avec la population du camp

QUESTIONS CLÉS

GÉRER ET FORMER LE PERSONNEL

Le personnel permanent de l'agence responsable de la gestion de camp

Lorsqu'il est question de réunir l'équipe de l'agence responsable de la gestion de camp, le financement de l'agence, les ressources humaines et le contexte détermineront un grand nombre des décisions relatives aux effectifs et aux ressources humaines. Chaque installation nécessitera une composition ou une structure organisationnelle différente. Le personnel permanent de l'agence et ses capacités détermineront une bonne partie de l'efficacité des opérations quotidiennes. Dans la plupart des installations, il y aura une diversité de tâches et une variété de parcours professionnels exigés. Une expérience relative à la gestion des informations, la construction, l'eau et le système sanitaire, la mobilisation communautaire ou la formation, peut s'avérer nécessaire. Il est important de s'assurer que le ratio homme/femme au sein de l'équipe reflète celui de la population du camp. Il est également vital d'employer une équipe suffisamment mûre et expérimentée pour gérer des situations complexes et des informations confidentielles en faisant preuve de bon sens et de discernement.

Les compétences clés du personnel comprennent :

- La volonté et la capacité à assumer une responsabilité
- Une approche ouverte et globale
- La capacité d'établir des priorités et un plan
- Des compétences en communication et en coordination
- La capacité de gérer un conflit et d'obtenir un consensus
- Une approche innovante, souple, qui cherche à trouver des solutions
- Une approche positive et proactive de la mobilisation et de la participation communautaire

! En embauchant le personnel de gestion de camp, il est important d'assurer une bonne représentation des femmes – et de refléter au mieux le ratio homme/femme au sein du camp. En fonction du profil de la population déplacée – composé habituellement avant tout de femmes et d'enfants – un personnel disposant de compétences dans des secteurs techniques spécifiques, ou d'une expérience dans la protection, la prévention de la violence sexospécifique et les droits de l'homme est toujours recommandée.

Le recrutement

Les différentes étapes des opérations et les besoins changeant sur le terrain nécessitent du personnel, des compétences et des capacités différentes, de sorte qu'une approche souple permettant de développer la capacité des membres de l'équipe soit mise en place dès le début. Dans de nombreuses installations, les résidents du camp peuvent agir comme membres qualifiés et professionnels d'une équipe de gestion de camp. Quand les qualifications personnelles et le droit du travail du pays hôte le permettent, les agences de gestion de camp doivent envisager la possibilité de recruter du personnel rémunéré et du personnel bénévole.

! Une méthode de recrutement consiste à rechercher du personnel formé dans la population déplacée pendant les exercices d'enregistrement. Si la documentation professionnelle n'est pas disponible, des examens de compétences peuvent être proposés comme moyens d'évaluation.

La formation

Il est important de garder à l'esprit que l'on se forme constamment et qu'une formation peut être suivie officiellement ou à titre officieux. L'agence responsable de la gestion de camp a le devoir de chercher à augmenter la capacité de l'équipe de gestion de camp pour assurer ses fonctions spécifiques. Tout le personnel travaillant dans un camp doit également recevoir une formation en :

- Techniques d'entretien et d'observation
- Contrôle, rédaction de rapport et documentation (basé sur les standards Sphere ou conformément aux directives sur les meilleures pratiques comme le toolkit de gestion de camp)
- Catégories de vulnérabilité et personnes ayant des besoins spécifiques (en notant toute assistance particulière à laquelle ces bénéficiaires peuvent prétendre)
- Protection, droits de l'homme et prise en charge de la sexospécificité
- Méthodes de mobilisation communautaire et de participation

L'équipe de gestion de camp doit être formée et surveillée pour établir des rapports sur les manques en assistance et protection humanitaires, sur tout incident violent ou criminel pouvant affecter la population et la stabilité du camp, et doit être en mesure d'identifier ces groupes et individus à risque et ayant des besoins spécifiques :

- Les individus ayant des besoins spécifiques, comme les malades, les personnes âgées et handicapées
- Les personnes exposées à la violence sexospécifique (VS)
- Les nouveaux arrivés au camp
- Les foyers ayant des besoins spécifiques comme les foyers dirigés par une femme
- Les enfants non accompagnés et séparés

Les codes de conduite

Les codes de conduite peuvent être spécifiques à une agence, être développés spécialement pour un camp ou s'appliquer de manière universelle – notamment, *«the Code of Conduct of the Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Response Programmes»* (consulter la section Lectures et références de ce chapitre). Ils cherchent à établir des standards de comportement éthique au sein de l'équipe du camp et à promouvoir une plus grande responsabilité et une plus importante transparence pour toutes les agences travaillant dans une installation de camp. Il faut expliquer le code de conduite en vigueur à chaque membre de l'équipe et chaque bénévole et lui demander de signer une copie de ce code au début de sa prise de fonction. Il est essentiel que la formation et les codes de conduite soient traduits de façon appropriée, et soient disponibles dans une/ des langue(s) qui soi(en)t comprises par l'équipe de gestion du camp. Lorsqu'un traducteur intervient, il est important de vérifier la précision des messages communiqués.

Afin d'encourager un traitement adapté des réfugiés et des déplacés internes, la formation ou la sensibilisation du camp au code de conduite de l'agence responsable de la gestion de camp doit comprendre :

- Les principes humanitaires
- Les procédures de rapports confidentiels
- Les mécanismes de plaintes et d'investigation
- Les mesures à prendre si un membre de l'équipe enfreint le code

 De nombreux organismes donateurs exigent à présent de signer une déclaration de code de conduite en tant que composante standard dans le cadre des contrats de sous-traitance.

Chaque installation nécessitera une structure et des procédures de rapport appropriées. Les mesures visant à assurer la confidentialité des rapports doivent être équilibrées en encourageant les résidents du camp à venir faire un rapport sur les comportements abusifs des responsables de la communauté ou de l'équipe de l'agence responsable de la gestion de camp.

►► *Pour plus d'informations sur la protection et les procédures de rapport et d'investigation relatives aux plaintes, consultez le chapitre 8 et la section Outils.*

COORDONNER ET CONTRÔLER LES SERVICES

Assurer que les écarts dans le domaine de l'assistance sont comblés, éviter la répétition des activités et assurer une prestation de services équitable, tous ces points exigent un contrôle des services fournis régulier et systématique au sein du camp. De nombreuses agences spécialisées dans un secteur prennent en charge le contrôle de leurs propres projets et l'agence responsable de la gestion de camp doit établir une proche coordination avec elles afin d'assurer que les activités de contrôle sont complémentaires. Tout le monde doit reconnaître qu'un contrôle efficace génère des informations qui contribuent à une coordination adaptée et efficace.

Cela oblige à :

- Utiliser des outils de contrôle bien planifiés et ayant fait leurs preuves sur le terrain
- Obtenir des informations précises, pertinentes et à jour
- Avoir la capacité d'analyser les données pour extraire des informations utiles
- Partager les informations à temps et dans la transparence
- Faciliter les forums de coordination pour partager les informations et planifier de façon commune des programmes spécifiques

Une variété de forums de coordination peut aider une agence responsable de la gestion de camp à coordonner la prestation de services. Des réunions régulières spécifiques à un secteur avec l'agence ou les responsables de programmes – sont essentielles – et assez distinctes des réunions visant à discuter des développements politiques, des conditions générales de sécurité et des préoccupations de l'équipe.

Un climat souvent stressant et incertain sur le terrain, combiné à des différences d'opinions entre les agences assurant les services peut mener à un conflit entre agences. Une communication interrompue peut s'avérer problématique pour une agence responsable de la gestion de camp et avoir des conséquences négatives sur l'assistance fournie à la communauté du camp. Il est par conséquent important que les agences de gestion de camp se concertent régulièrement et qu'elle établissent et maintiennent des relations harmonieuses entre elles.

Parallèlement, tenir les agences pour responsables des programmes – ce qui sous-entend de ne pas être présent aux réunions de coordination ou refuser de

partager des informations essentielles pouvant avoir un impact sur la planification d'autres personnes travaillant dans le camp – est un moyen important pour imposer la légitimité auprès de la population du camp et faire respecter ses droits.

! L'agence responsable de la gestion de camp peut aussi être impliquée dans d'autres aspects des opérations de camp en tant que prestataire de services. Par exemple, elle peut également fournir une formation pour les enseignants, des services de santé, des projets de réparation d'abri ou de création de sources de revenus. Si les responsabilités peuvent être endossées par différents membres de l'équipe de la même agence, ces activités peuvent être considérées comme faisant partie des opérations de gestion de camp, ou pas.

►► *Pour plus d'informations sur la coordination et la gestion d'informations, consultez les chapitres 4 et 5.*

Le contrôle et la coordination aident à faire respecter les standards et responsabilisent les agences dans la prestation des services et l'assistance. Quand les niveaux de performance sont mauvais, et que la qualité ou la quantité est inadéquate, l'agence responsable de la gestion de camp, avec le soutien du chef de file sectoriel selon les cas, a le devoir de défendre des standards faisant l'objet d'un accord et des niveaux d'assistance minimum.

Le contrôle de tous les secteurs opérant au sein du camp doit avoir lieu, en insistant sur :

- Les denrées, comme la nourriture et les articles non alimentaires
- Les services techniques liés à l'eau, au système sanitaire, à la santé et l'état nutritionnel
- Les programmes culturels et psychosociaux, y compris l'éducation et les activités pour les jeunes
- La maintenance et le développement d'infrastructures comme les routes, le drainage et les locaux scolaires et communaux

Le contrôle de l'agence responsable de la gestion de camp des services fournis par les autres agences ne se substitue pas à la responsabilité de ces agences de contrôler la façon dont les personnes peuvent accéder à leurs projets. Ces agences doivent également surveiller l'évolution et l'efficacité de leurs services. Toutefois, en effectuant un contrôle entre les secteurs, l'agence responsable de la gestion de camp est capable d'avoir une vue d'ensemble des standards dans le camp et une compréhension holistique de la vie quotidienne et de l'assistance apportée. Ceci est particulièrement important dans la mesure où les services et les programmes d'assistance n'opèrent pas de façon isolée.

Bien souvent, les projets ont un impact direct et indirect les uns sur les autres, avec des conséquences souvent positives, mais il arrive que les résultats soient inattendus ou négatifs. Travailler pour élever le niveau de vie dans le camp nécessite un contrôle plus général – connaître la qualité globale de la vie de la population du camp. L'agence de gestion a pour responsabilité de comprendre l'impact des projets, non seulement pour eux-mêmes, mais aussi pour la totalité du camp.

! Le contrôle de l'agence responsable de la gestion de camp est encore plus important lors de l'évaluation des personnes ayant des besoins spécifiques. Les membres de la population du camp comme les enfants non accompagnés et séparés, les enfants vivant en famille d'accueil ou en foyer collectif, les foyers dirigés par un enfant, les personnes âgées seules, les foyers dirigés par une personne âgée, ou les personnes handicapées, ont des besoins et des problèmes liés à leur protection qui doivent être analysés tout au long de leur vie dans le camp.

! Des observateurs peuvent être recrutés et formés au sein de la communauté déplacée.

Officialiser les rôles et les responsabilités avec les agences de prestation de services

Identifier et officialiser les rôles et les responsabilités entre les agences assurant des services au sein du camp est crucial afin de combler les manques et peut aider à éviter les malentendus. Dans certains cas, cela peut également renforcer la légitimité d'une agence responsable de la gestion de camp. Des accords écrits officialisés pour savoir qui fait quoi, quand, où et comment, même énoncés simplement, peuvent améliorer la coordination et pourraient servir d'outil de plaidoyer lorsque les services sont en dessous des standards. Les agences de gestion de camp doivent disposer de copies des accords d'agence et établir des plans pour tous les partenaires opérant dans le camp. Établir un accord inter agence indicatif et simple ou un protocole d'entente contribue également à officialiser le partage des ressources et à stipuler l'éligibilité aux services fournis par les programmes au sein du camp.

Assurer la coordination avec le chef de file sectoriel et travailler sous sa responsabilité

Une agence responsable de la gestion de camp est responsable, dans le cadre de la stratégie d'intervention de camp globale, devant le chef de file sectoriel. La gestion dans un camp fait invariablement partie d'une stratégie plus vaste, impliquant une diversité d'intervenants et d'organisations.

Dans les situations où le groupe sectoriel est actif, un mandat et une stratégie distincts doivent être établis pour les besoins du module CCCM en fonction de chaque contexte spécifique, et les rôles et les responsabilités seront, dans une certaine mesure, dépendants de ce contexte. Toutefois, en général, comme il en a été question dans le chapitre 1, le coordinateur du groupe sectoriel (Cluster Coordinator) CCCM devra:

- Appliquer les standards dans la gestion de camp
- Contrôler et fera un rapport sur l'impact du déplacement dans toutes les installations de camp de la région
- Défendre la mobilisation des ressources auprès du CH (Coordinateur humanitaire)
- Former et renforcer globalement la capacité des acteurs nationaux et régionaux dont l'agence responsable de la gestion de camp

Garantir que le mandat CCCM et la stratégie reflètent les besoins sur le terrain est une condition préalable pour une gestion de camp efficace. Il est également important, dans un contexte où l'approche de responsabilité sectorielle est mise en place, d'établir le lien entre le groupe sectoriel CCCM et d'autres groupes sectoriels afin d'éviter la répétition des activités et assurer des procédures de rapport et de contrôle cohérentes.

Les problèmes qui ne peuvent être pris en charge au niveau du camp doivent être signalés au responsable de module/agence de coordination de camp. A son tour, l'agence responsable de la gestion de camp interviendra auprès des autorités, des bailleurs de fonds et des autres intervenants en cas de problème. Les questions telles que l'engagement des représentants des organismes publics dans les incidents liés à la protection, ou un comportement déplacé de la part d'un représentant d'une agence travaillant dans le camp, sont des problèmes qui nécessitent l'attention de l'agence responsable de la gestion de camp.

! Quand les populations de camps s'opposent aux autorités, particulièrement dans des situations de déplacés internes liées à un conflit en cours, le fait de travailler avec une agence responsable de la gestion de camp est un avantage. Les agences de gestion de camp opérant dans ces environnements peuvent avoir du mal à obtenir l'espace humanitaire nécessaire pour opérer. L'agence responsable de la gestion de camp, qui dispose d'un lien diplomatique plus étroit avec les autorités gouvernementales, peut être en mesure de garantir la mise en place des structures régionales afin de clarifier le rôle de la gestion du camp. Faire passer les désaccords au niveau national peut réduire la pression sur les activités quotidiennes des agences de gestion de camp.

Travailler avec des missions intégrées

De plus en plus, les missions de maintien de la paix et de rétablissement de la paix des NU sont déployées dans des zones de conflit et dans des installations après les conflits. Dans une mission intégrée, un Représentant spécial du Secrétaire général est responsable de tous les éléments de la mission – politiques, militaires et humanitaires. Les mandats pour les missions intégrées peuvent aller de la stabilisation immédiate, la protection des civils et le soutien de l'assistance humanitaire, à l'assistance au développement de nouvelles structures politiques et au désarmement, à la démobilisation et à la réintégration des anciens combattants. L'approche de mission intégrée subordonne les composants individuels du système des NU à un tout cohésif pour obtenir une stabilisation politique et promouvoir le redressement.

Si l'approche de mission intégrée est une tentative constructive visant à compenser les faiblesses des interventions des NU, elle représente un défi éthique et/ou opérationnel pour une agence responsable de la gestion de camp ou une autre agence humanitaire. Quand la mission inclut des forces militaires des NU ou de différents organismes internationaux (comme l'OTAN ou l'Union africaine) le spectre des objectifs poursuivis par les missions intégrées peut mener à la confusion et à des contradictions entre les diverses actions des agences.

Par exemple, l'accord entre les éléments militaires et humanitaires d'une mission intégrée signifie que l'impartialité de l'assistance humanitaire est parfois perçue comme altérée, en raison du soutien apporté à un groupe ethnique ou à une fraction politique donnée. Le problème est alors d'assurer l'espace humanitaire qui permet aux acteurs non militaires et apolitiques d'atteindre et d'aider les populations déplacées.

D'autres complications, comme l'impact des violations des droits de l'homme dont sont à l'origine des agents du maintien de la paix, se sont fait sentir pour

toutes les agences internationales travaillant dans une région ou un pays. Les abus sexuels continuent d'être une des violations des droits de l'homme les plus communes à l'encontre des populations déplacées et restent souvent non dénoncés et impunis par les structures de commande de maintien de la paix.

Les missions intégrées peuvent offrir des avantages aux agences de gestion de camp. Les missions des NU disposent en général de ressources financières et logistiques considérables pouvant être mobilisées pour répondre à des besoins spécifiques au sein des camps. L'accès à ces ressources suppose cependant bien souvent de nombreuses formalités administratives.



Le soutien de la mission intégrée au Libéria après le conflit

Suite au départ de Charles Taylor du Liberia en juillet 2003, les NU se sont largement engagées. Deux agences ont mis en place un programme visant à supprimer peu à peu les camps dans la capitale, Monrovia, dans lesquels on estimait que vivaient 310 000 déplacés internes. La stratégie Camp Phase Down 2004-2005 était liée à un processus de retour organisé et spontané. La politique et les opérations de retour ont été organisées par une équipe de planification commune pour le retour des déplacés internes qui étaient à l'origine dirigées par une agence tierce qui gérait le processus de retour. La mission intégrée des Nations Unies fournissait un soutien politique à la suppression progressive des camps et au processus de retour, mais offrait peu en termes de soutien matériel et opérationnel.

Étant donné l'échelle du déplacement et le nombre de déplacés internes nécessitant une assistance de retour, le processus de retour a cruellement manqué de fonds. Bien qu'ayant la capacité logistique pour fournir des camions – et malgré les demandes répétées – la mission intégrée n'a pas fourni de véhicule, forçant les agences impliquées dans le retour, à effectuer d'autres arrangements insuffisants. Malgré la disponibilité d'importantes ressources, la volonté politique de déployer ces éléments, dans le cadre des opérations humanitaires, manquait.

Toutefois, la mission intégrée a grandement aidé la gestion de camp et les efforts de suppression progressive des camps. La mission a utilisé son réseau de stations radio et de points de vente de presse écrite pour apporter son aide par le biais d'une campagne d'informations sur la fermeture des camps et les plans de retour. Cette aide s'est avérée inestimable, les agences qui travaillaient aux modalités de retour et d'enregistrement, ainsi que leurs partenaires n'auraient pas été capables d'accéder à un tel soutien et n'auraient pas pu informer les déplacés internes sans un modèle de mission intégrée.

! Les ONG(I) utilisant la gestion de camp sur le terrain peuvent se sentir dépossédées par une mission intégrée en apparence monolithique. Elles peuvent disposer d'un espace humanitaire et d'une autonomie inadéquats pour opérer et avoir l'impression que leurs mandats sont subsumés dans la stratégie politique commune de la mission des NU.

Le leadership et la participation des résidents du camp

L'expérience a montré que la création d'un environnement de camp fonctionnant correctement dépend de la participation directe et indirecte des résidents du camp. Un engagement dans la participation, une croyance en sa valeur et une approche pleine de ressources et positive sont importants pour le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp. La participation et la mobilisation peuvent prendre de nombreuses formes. Pour susciter l'engagement des résidents d'un camp, on peut :

- Organiser des élections pour élire des responsables et des représentants de camp.
- Tenir des réunions et entretenir un dialogue officiel avec les leaders traditionnels et élus
- Établir des contacts informels au sein du camp.
- Développer des comités de camp dont les membres sont représentatifs de la population de camp, en se concentrant sur un secteur technique ou transverse : cela peut inclure un comité eau, système sanitaire et hygiène (WASH) ou cela peut inclure des individus qui représenteraient les personnes âgées et les femmes.
- Engager des membres de la population du camp comme bénévoles dans des tâches/projets spécifiques qui utilisent et/ou développent leurs compétences par ex. : charpentiers, enseignants
- Assurer que les procédures de feedback de gestion de camp et les mécanismes de plaintes sont en place, et que les forums sont développés pour que la population du camp apporte sa contribution et qu'elle soit entendue.
- Offrir un emploi aux résidents du camp, comme des initiatives rémunérées.
- Encourager la participation communautaire par le biais de groupes comme des plans de surveillance de voisinage, des groupes de soins pour les personnes ayant des besoins spécifiques et des groupes de détente.
- Assurer la représentation et l'engagement des groupes ayant des besoins spécifiques et ceux à haut risque.

►► *Pour plus d'idées sur la participation des résidents de camp, consultez le chapitre 3.*

►► *Pour plus d'informations sur le travail avec des personnes ayant des besoins spécifiques, consultez le chapitre 11.*

Les responsables et les représentants communautaires

Dans certains cas, cela peut demander un effort particulier de la part de l'agence responsable de la gestion de camp de trouver un équilibre entre le respect des structures de leadership traditionnelles ou spontanées et la garantie d'une représentation équitable de tous les groupes au sein du camp.

Tout d'abord, il est important de reconnaître de quelle façon les «leaders» ont été identifiés :

- Est-ce que la population a été déplacée en tant qu'unité et a gardé ses structures de leadership traditionnelles ?
- Si le déplacement a été plus perturbateur, est-ce que la population s'organise à présent par elle-même et de quelle façon choisit-elle ses leaders ?
- L'organisation effective est-elle mince ?
- Est-ce que les personnes disposant d'un pouvoir apparent se présentent simplement à la communauté et aux agences de camp comme leaders ?

Ensuite, l'agence responsable de la gestion de camp doit déterminer dans quelle mesure la structure de leadership est représentative et fonctionne dans l'intérêt des résidents du camp. Cela exige de parler avec différents membres de la communauté dans la mesure du possible et d'essayer d'obtenir une image holistique des intentions, des capacités et des manques.

A moins qu'il n'y ait pas de structure du tout ou que la communauté ne soit profondément insatisfaite du leadership, il est généralement conseillé d'aider la communauté à s'organiser et travailler avec les structures en place. Les manques concernant la représentation et l'équité du système doivent être pris en charge par le biais de mécanismes complémentaires, et non pas en ignorant ou contournant ceux déjà existants. Par exemple, si l'agence responsable de la gestion de camp trouve que la représentation des femmes est insuffisante, elle peut être en mesure d'encourager un leader homme ou femme pour chaque circonscription ou zone. Toutefois, il faut faire attention à ce que cela ne se résume pas simplement à un exercice creux, au terme duquel les femmes ne disposent toujours pas d'une parole de poids. Une méthode plus efficace peut consister à soutenir un réseau de groupes de femmes représentées par une seule voix aux plus hauts niveaux. En plus de la représentation sexospécifique, il faut assurer une représentation égale aux groupes minoritaires.

En travaillant avec la communauté pour concevoir et installer des structures de gouvernance, l'agence responsable de la gestion de camp doit savoir comment les leaders sont sélectionnés ; et ne doit pas promouvoir des procédures artificielles ou culturellement déplacées. De même, les leaders communautaires et les représentants doivent recevoir des fonctions claires et écrites, adoptées conformément au mandat. Les humanitaires doivent respecter et agir en fonction des craintes que peut avoir la communauté concernant la corruption et les opportunités permettant de créer des systèmes patron/client. Assurez la transparence et l'ouverture dans tous les processus afin d'éviter les suspensions et les tentations d'abuser des fonctions.

Adoptez des codes de conduite pour les leaders et les membres de groupe. Des mandats transparents, des mécanismes de plainte confidentiels, des procédures de repli et des mécanismes visant à assurer les rotations des membres sont des questions à prendre en compte pour établir une gouvernance et une participation efficaces.

Règlements

Sous des conditions de camp stables, établir des directives gouvernant l'utilisation des infrastructures publiques peut être une méthode permettant de décourager le mauvais usage des infrastructures de camp communes et de prévenir des tensions possibles. De telles directives (ou règlements) doivent résulter d'une véritable coopération entre tous les intervenants, notamment les résidents du camp.



Le comité de doléance des réfugiés – Sierra Leone

En Sierra Leone, un comité de doléance de réfugiés a été établi pour traiter les infractions mineures et les disputes au sein du camp, engageant ainsi les réfugiés dans leur propre résolution de problème et médiation de conflit. Ce comité a utilisé des alternatives à la détention en camp pour les délinquants par le biais de sanctions imposées par la communauté, telles que des amendes et des travaux d'intérêt pour la communauté.

►► *On peut trouver d'autres exemples de structures de gouvernance dans «Operational Protection in Camps and Settlements» de l'UNHCR.*

ASSURER L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DE L'INFRASTRUCTURE DU CAMP

La maintenance de l'infrastructure du camp

Assurer la maintenance des infrastructures du camp comme les routes, les sites de distribution et le drainage relève typiquement de la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp. Elle peut entreprendre les travaux elle-même, ou les coordonner avec d'autres prestataires de services, en fonction de facteurs comprenant les budgets et la capacité. Lorsqu'il y a des infrastructures d'urgence temporaire sur le site, par exemple pendant que des familles construisent leurs foyers, l'entretien des latrines et des salles de bains peut également incomber à une agence responsable de la gestion de camp. Les systèmes communautaires pour les ordures et le traitement et le ramassage des déchets peuvent être partagés avec l'agence chef de file sectoriel du WASH, alors que dans les installations urbaines, les autorités locales peuvent s'en charger.

Des idées créatives pour l'entretien et la maintenance des infrastructures publiques, comme les latrines situées dans des cliniques, des écoles et des marchés, peuvent être proposées par des comités de camp spéciaux.



Au Sri Lanka, après le tsunami, une partie du projet de gestion de site (camp) impliquait de travailler avec les autorités locales pour mettre à niveau la mise en service des latrines sur des sites (camps) traditionnels. Un défi significatif consistait à assurer que les latrines étaient régulièrement vidées, une tâche pour laquelle le conseil municipal disposait d'une capacité limitée. La solution fut une entreprise commune où l'agence responsable de la gestion de camp a financé une «pompe» privée – un véhicule équipé d'une pompe – pour assurer ce travail qui avait pris du retard en une courte période de temps, tout en plaidant pour un soutien du gouvernement. Les besoins les plus urgents étant pris en charge par un entrepreneur privé, le conseil municipal était en mesure de reprendre petit à petit les choses en main et de prendre des dispositions à plus long terme et de façon plus durable.

La protection de l'environnement

Les questions environnementales sont inhérentes à tous les camps et doivent être prises en compte dès la sélection d'un site, jusqu'à ce qu'il soit fermé et après. Une préparation à l'avance, une planification solide et une bonne coordination entre les intervenants – des communautés touchées aux autorités locales – doivent avoir lieu dès le début des opérations de camp. L'érosion du sol et la perte de couverture végétale naturelle figurent parmi les impacts environnementaux les plus communs et les plus visibles. D'autres facteurs, comme la pollution des nappes phréatiques et la contamination du sol, sont peut-être moins visibles, mais d'importance égale. La nature et la portée de ces questions varieront selon le lieu physique et la nature des opérations.

L'entretien et la gestion de l'environnement au sein et autour du camp doivent être coordonnés par l'agence responsable de la gestion de camp, les autorités nationales et la communauté hôte.

! Un plan de gestion de l'environnement réalisé avec les résidents/comités du camp (ou, selon les cas, les groupes environnementaux basés dans le village), peut identifier les zones prioritaires à prendre en charge.

►► *Pour en savoir plus sur l'environnement, consultez le chapitre 6.*

GÉRER LES INFORMATIONS

L'enregistrement

Dans la plupart des contextes, la gestion des informations est liée à l'enregistrement des résidents du camp. L'enregistrement est le point de départ pour une agence responsable de la gestion de camp afin de fournir des informations de base sur les caractéristiques de la population. Cela peut modérer les programmes d'assistance supplémentaires et la coordination efficace des distributions. Par ailleurs, l'enregistrement vise à :

- Assurer à tous les résidents du camp un accès aux droits et aux services de base pendant le déplacement
- Identifier les groupes et les individus au sein de la population du camp ayant des besoins spécifiques et exigeant une assistance ou une protection spéciale
- Permettre aux agences humanitaires de contrôler le mouvement de la population déplacée – départs et arrivées

L'enregistrement des personnes – comprenant les femmes, les enfants non accompagnés et séparés – peut réduire la vulnérabilité, augmenter l'accès à l'assistance et diminuer les incidents liés à l'exploitation. Si l'enregistrement dans les camps de déplacés internes est souvent effectué par l'agence responsable de la gestion de camp, dans les camps de réfugiés, il tombe clairement sous le mandat de l'UNHCR.

►► *Consultez le chapitre 9 pour des conseils spécifiques sur l'installation des systèmes d'enregistrement.*

L'identification des personnes ayant des besoins spécifiques

Les populations déplacées forment rarement des groupes homogènes. Des variations de sexe, d'origine ethnique, de capacité physique et d'âge peuvent affecter la vulnérabilité et les stratégies de survie pendant le déplacement. L'identification adéquate des besoins et de l'impact des désavantages rencontrés par les groupes ayant des besoins spécifiques ou à haut risque est un défi important pour l'agence responsable de la gestion de camp afin d'empêcher que leur situation ne se détériore davantage.

! Les femmes et les enfants sont souvent plus exposés aux violences et à l'exploitation sexuelles et rencontrent souvent plus de difficultés que les hommes lorsque les modes de vie traditionnels et les systèmes d'aide sont perturbés. Les personnes porteuses du VIH/SIDA peuvent souffrir de handicaps physiques et peuvent être stigmatisées, donnant lieu à des désavantages encore plus importants dans une installation de camp.

La liste des individus ou groupes ayant des besoins spécifiques et à risque n'est pas prédéterminée. Variant selon les contextes, les catégories communes sont :

- Les foyers dirigés par une femme
- Les femmes enceintes ou allaitant
- Les enfants (de moins de cinq ans, séparés, non accompagnés et les anciens enfants soldats)
- Les personnes âgées
- Les handicapés mentaux
- Les handicapés physiques
- Les porteurs du VIH/SIDA ou d'autres maladies chroniques

▶▶ *Pour en savoir plus sur les personnes ayant des besoins spécifiques, consultez le chapitre 11.*

▶▶ *Pour plus de conseils sur les groupes à haut risque, consultez le chapitre 10.*

La population du camp

Dans la plupart des situations de camp planifiées, une population d'un camp sera établie par un enregistrement organisé et un système de référence en coopération avec les autorités nationales et locales, la coordination de camp et l'agence responsable de secteur. Afin d'éviter des enregistrements multiples, un système d'enregistrement unique doit être établi et adopté par tous les acteurs. Ces informations forment la base de données démographique de première source pour les chiffres concernant la population globale du camp tout au long de la vie du camp et doivent être mises à jour régulièrement afin de refléter les naissances, décès, arrivées, départs et autres fluctuations de population.

! Les listes harmonisées par les prestataires de services et la population du camp entrent dans une base de données centrale pouvant être utilisée par toutes les agences prestataires de services.

►► *Pour en savoir plus sur l'enregistrement, consultez le chapitre 9.*

La confidentialité des informations privées des résidents du camp doit être respectée. Les routines visant à sauvegarder et protéger les données sensibles obtenues lors du processus d'enregistrement doivent être en place avant de rassembler les informations. La sécurité des données est d'une importance particulière dans les situations de conflit lorsque des groupes ethniques rivaux ou des autorités peuvent avoir un intérêt commun dans l'obtention des listes des personnes reçues dans un camp. La nature sensible des données sur les résidents de camp est d'autant plus manifeste lorsque les informations révèlent des violations des droits de l'homme, qui peuvent être détectées lors de l'enregistrement des informations. Les informations sur les survivants de violences sexospécifiques (VS), ou sur les enfants ayant été séparés de leurs parents ou tuteurs, doivent être également traitées avec intelligence et soin.

►► *Pour en savoir plus sur l'enregistrement et la gestion des informations, consultez les chapitres 9 et 5.*

Contrôler la protection et rapporter les incidents critiques

La tâche consistant à gérer les informations peut être également associée au suivi des incidents liés à la protection dans une installation de camp. C'est une tâche extrêmement sensible qui doit toujours être accompagnée d'une formation approfondie de l'équipe par une agence de protection spécialisée. Les informations de protection peuvent être utilisées pour améliorer la situation humanitaire ou la sécurité. L'impact et l'efficacité du contrôle de la protection dans les camps dépendent en grande partie de la disponibilité des capacités d'intervention au sein de la société et de l'administration locale ou de la communauté humanitaire. Il incombe aux agences de protection mandatées de répondre aux incidents liés à la protection. Dans les installations de réfugiés, cette responsabilité repose toujours sur l'UNHCR.

Quand une agence responsable de la gestion de camp prend en charge le travail de contrôle de protection, la clarté et la capacité doivent cohabiter pour garantir que la tâche est menée de manière responsable. Cela implique de comprendre clairement :

- Le mandat de l'agence
- La situation spécifique, des acteurs impliqués et de leurs programmes/capacités dans le domaine de la protection
- La sensibilité des informations et du mal qui peut potentiellement en découler
- Les données/informations nécessaires et de leurs raisons
- Le besoin de former l'équipe

- La responsabilité vis-à-vis de la population du camp en termes de capacité d'intervention : Quel feedback peut-elle attendre ?
- Les conséquences possibles du recueil de données sur la violation des droits de l'homme et d'autres questions de protection
- Les conséquences possibles pouvant découler du fait de ne pas recueillir de données sur ces questions

Cela permettra à une agence responsable de la gestion de camp de prendre en charge le travail de contrôle de protection en en connaissant les raisons ; quelle capacité d'intervention est en place, ce que la population du camp est en droit d'attendre et ce qu'elle devrait savoir, et quelles procédures de sécurité et de confidentialité doivent être suivies pour assurer la conformité au principe suivant : Do No Harm (ne pas faire de mal).

Do No Harm (Ne pas faire de mal)

L'agence responsable de la gestion de camp et les autres acteurs travaillant dans le camp doivent sérieusement se demander si un programme d'assistance ou une activité de plaidoyer peuvent exposer le camp et les populations hôtes à des menaces sécuritaires, à une privation des droits de base et/ou peut compromettre la dignité et l'intégrité de la population déplacée. La sûreté et la sécurité, la dignité et l'intégrité des personnes déplacées doivent être au centre de tous les programmes d'assistance.

! Le projet «Do No Harm» (ne pas faire de mal) est un effort de collaboration, résultant des expériences des humanitaires dans différents contextes au début des années 1990, qui ont reconnu le défi incarné par l'apport d'assistance humanitaire dans le cadre de conflits de façon à ne pas exacerber ou intensifier le conflit, mais à contribuer à la paix. Le principe «Do No Harm» demande aux agences humanitaires de réfléchir aux conséquences, désirées et non désirées, de leurs interventions. Il cherche à identifier les façons dont l'assistance internationale humanitaire et/ou le développement apporté lors de conflits peuvent être assurés de sorte que plutôt que de renforcer le conflit et les divisions, ils aident les personnes impliquées à se retirer du combat et à développer des systèmes pour régler les questions sous-jacentes au conflit. Le projet pousse les humanitaires à prendre en compte la complexité de l'assistance dans le cadre de conflits – pour obtenir de la clarté et minimiser le risque de dommages aux sociétés où l'assistance est apportée. Le principe «Do No Harm» peut aider l'agence responsable de la gestion de camp et les autres intervenants travaillant dans le camp à comprendre la relation complexe entre le contexte du conflit, l'installation du camp et l'assistance humanitaire offerte à la population du camp.

❗ Obtenir des informations précises sur des questions de protection souvent personnelles, très sensibles et culturellement taboues peut s'avérer compliqué. Et une autre difficulté consiste à établir la confiance entre l'équipe de l'agence responsable de la gestion de camp et la population. Par exemple, lorsqu'on interroge des femmes, si l'on fait appel à un personnel féminin bien formé et à de petits groupes de discussion confidentiels et cohérents, grâce auxquels la confiance peut être installée avec le temps, on peut plus facilement obtenir des informations précises.

►► Pour en savoir plus sur les groupes de discussion, consultez le chapitre 3.

⚠ Le contrôle de camp : exemple d'un camp de déplacés internes soudanais

L'équipe de gestion de camp qui recueillait les informations avait été formée, était bien connue des résidents et était vue régulièrement dans le camp. Les sujets sur lesquels elle recueillait des informations changeaient, souvent en fonction des saisons. Pendant la saison des pluies, elle collectait des informations sur le choléra et les inondations des abris, quand il était important de communiquer rapidement avec agences concernées pour réparer une pompe à eau cassée, enregistrer de nouvelles arrivées et distribuer du sable dans une zone inondée. Dans son travail, elle aidait à désamorcer de petits problèmes locaux qui auraient pu rapidement monter en force et qui avaient des implications liées à la sécurité et au bien-être du camp.

Le formulaire qu'ils utilisaient était le suivant :

Formulaire de contrôle de camp	
Recueilli par : Secteur où les informations ont été recueillies :	Date:
Nourriture et Eau	
Manque/mauvaise qualité de nourriture	
Manque/mauvaise qualité de l'eau	
Santé	
Augmentation de la présence de moustiques ou autres insectes	
Matériaux dangereux affectant la santé	
Autre preuve de problème de santé	

Système sanitaire	
Inondation dans le camp ou autres problèmes de drainage	
Latrines inondées ou absence de latrines	
Latrines effondrées ou dangereuses	
Accidents (bien-être physique)	
Accident impliquant les latrines	
Autre accident	
Abri	
Absence de gaine de plastique	
Abri endommagé ou absence d'abri (autre que gaine de plastique)	
Abris abandonnés	
Éducation	
Incident lié à l'infrastructure de l'école ou aux outils pédagogiques	
Échec de procédure, y compris problèmes de distribution	
Absence d'enregistrement	
Plainte liée à la distribution (articles alimentaires et non alimentaires)	
Nouvelles arrivées au camp	
Nouvelles arrivées de déplacés internes (nombre de personnes et secteur)	
Événements inhabituels dans le camp	
Commerce inhabituel	
Activité d'une ONG inhabituelle ou perturbante ou absence d'activité	
Réunion inhabituelle	
Allégations, plaintes et rumeurs	
Allégations ou plaintes contre des personnes ou un groupe de personnes donné	
Rumeur circulant dans le camp	
Sécurité	
Présence de personnes armées ou de personnes non armées non autorisées dans le camp	
Tir à l'intérieur du camp	
Tir en dehors/au périmètre du camp	
Disparition	
Incidents et problèmes sociaux entre déplacés internes	
Violence entre déplacés internes	
Vol ou tentative de vol par un déplacé interne ou un inconnu à l'intérieur du camp	
Problèmes rencontrés par des femmes déplacées internes autre que la violence (par exemple, les	
Autre	
Informations sur ou description de l'incident	

►► *Pour en savoir plus sur la protection, consultez le chapitre 8.*

COMMUNIQUER AVEC LA POPULATION DU CAMP

La communication de masse et la dissémination d'informations

L'accès à l'information est un droit de l'Homme de base. Tout le monde a besoin et veut sentir qu'il est informé des situations entourant sa vie – qu'il s'agisse de questions de sécurité, de la situation de la famille ou des amis, des débats et opinions en cours, des perspectives d'avenir ou des opportunités de choix ou de prises de décisions. Dans les situations où une crise a interrompu les vies de la population déplacée, un vide d'informations se développe fréquemment. Malheureusement, en l'absence d'informations, il est commun d'avoir affaire à la rumeur ou à la désinformation intentionnelle.

! “En termes pratiques, l'information est un pouvoir – et plus les informations sont partagées avec les réfugiés sur les questions qui les concernent, plus ils sont impliqués, engagés et valorisés. Des informations précises et à jour les aideront à faire des choix et à prendre des décisions informées. Le partage d'informations avec la communauté réfugiée est une preuve de confiance, d'ouverture et de respect vis-à-vis d'elle et de sa capacité à prendre des décisions fondées sur la base des informations fournies.” UNHCR, Operational Protection in Camps and Settlements, Specific Protection Issues.

Afin d'assurer que l'information est reçue et comprise par les femmes, les hommes, les filles et les garçons, une variété de stratégies doit être utilisée. Il est important de :

- Tester sur le terrain les informations avant de les faire circuler à grande échelle afin de comprendre comment présenter les messages clés.
- Réaliser que l'utilisation de certains mots peut avoir des impacts différents sur différents groupes cibles.
- Recourir à une variété de techniques pour partager les informations clés : en tenant des réunions – qui peuvent comprendre des visites porte-à-porte pour les populations non mobiles ; des annonces à la radio ou dans les journaux ; des tableaux d'informations ; des interventions officielles de la part des personnes importantes dans la communauté ; employer des membres instruits et respectés en tant que leaders de communautés religieuses ou enseignants pour diriger des groupes de discussion.
- Faire un suivi pour vérifier que les messages ont été compris et ont entraîné une réaction. Ces étapes souvent négligées fournissent une option importante non seulement pour vérifier que les messages ont été compris, mais aussi pour recevoir des informations importantes en retour sur les sujets en question.

►► Pour en savoir plus sur la gestion des informations, consultez le chapitre 5.

Le tableau suivant donne un bon aperçu des stratégies de communication utilisées pour disséminer des informations :

ACTIVITÉS	FORCE	DÉFIS
Tableaux d'affichage	<ul style="list-style-type: none"> • Il est possible de répertorier et faire référence à des informations • L'information est standard et uniforme pour tous les résidents du camp 	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les personnes devant avoir connaissance de l'information ne sont peut-être pas en mesure de passer près du tableau d'affichage ou de lire
Story Boards	<ul style="list-style-type: none"> • Parfait pour les populations illettrées • Un moyen suggestif de rappeler l'information 	
Réunions communautaires (mairie)	<ul style="list-style-type: none"> • Un moyen simple de faire une annonce et d'offrir à tous la possibilité de poser et répondre aux questions 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les membres du camp ne sont peut-être pas capables de venir, ne sont peut-être pas invités, ou ne se sentent pas à l'aise de venir
Visites à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de toucher les personnes immobilisées 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande beaucoup de temps pour l'équipe • Peut soulever des questions auxquelles l'équipe n'est pas en mesure de répondre
Théâtre	<ul style="list-style-type: none"> • Créatif, très apprécié • On s'en souvient facilement 	<ul style="list-style-type: none"> • Les présentations dramatiques peuvent mener à la désinformation sans opportunité de corriger ou clarifier
Leaders clés	<ul style="list-style-type: none"> • Seront probablement respectés 	<ul style="list-style-type: none"> • Peuvent défendre leurs propres ambitions politiques en partageant les informations
Adapter des histoires traditionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être familier et apprécié 	<ul style="list-style-type: none"> • Une conclusion originale de l'histoire peut marquer davantage les esprits que le nouveau message
Chansons	<ul style="list-style-type: none"> • Faciles à retenir et amusantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sont peut-être pas adaptées à tous les sujets (contenu) • Peut-être trop courtes pour un long message
Défilé/rassemblement de camp	<ul style="list-style-type: none"> • Parfait pour la prise de conscience des personnes qui ne seraient peut-être pas immédiatement intéressées par les réunions de camp ou les événements religieux. • Festif par nature 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'opportunité de poser des questions et d'y répondre

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

GÉRER ET FORMER LE PERSONNEL

- Les compétences et capacités de l'équipe au niveau du camp sont équilibrées – en protection, assistance, dans les secteurs techniques, l'administration, l'informatique, la gestion de l'information et/ou la mobilisation de la communauté.
- Les femmes sont représentées de façon adéquate au sein de l'équipe – reflétant de manière idéale le rapport hommes/femmes dans le camp.
- Les fonctions, les descriptions de poste, les rôles et les responsabilités de l'équipe de gestion de camp sont clairs.
- Les procédures de contrôle et d'évaluation de la performance de l'équipe sont clairement définies.
- Un plan est en place pour la formation continue et le développement de l'équipe.
- Une séance de sensibilisation et de formation spécialisée sur la protection sont proposées à l'équipe.
- L'équipe comprend clairement le mandat de l'agence responsable de la gestion de camp.
- L'équipe a été formée à et a signé le code de conduite, dans une langue appropriée.
- L'équipe a été formée à intégrer dans la programmation les besoins des personnes ayant des besoins spécifiques.

STANDARDS, POLITIQUES ET DIRECTIVES OPÉRATIONNELLES

- Des standards, indicateurs, politiques et directives adéquats ont été établis et disséminés pour modeler les interventions au niveau du camp.
- Les objectifs et capacités du projet de gestion de camp sont clairs et transparents et conformes à la stratégie d'intervention globale du camp.

- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp collabore de manière efficace avec l'agence responsable de module ou de secteur pour s'assurer que les standards sont respectés.
- ❑ Le mandat et la planification de projet de l'agence responsable de la gestion de camp ont été mis à la disposition des résidents du camp.
- ❑ Les informations sur le(s) code(s) en vigueur ont été mises à disposition de la population du camp.
- ❑ Des mécanismes de plainte et de feedback sont en place dans le camp.
- ❑ La population du camp (y compris les femmes et les enfants) sait où rapporter un cas de mauvaise conduite ou de mauvais traitement humanitaire.
- ❑ Un officier de rapport a été désigné pour l'agence responsable de la gestion de camp et le camp en général.
- ❑ Les standards, politiques et directives figurent dans la formation reçue par les membres de l'équipe.
- ❑ Les standards sont contrôlés et font l'objet d'un rapport régulier.

COORDONNER ET CONTRÔLER LES SERVICES

- ❑ Une évaluation complète des besoins de la population du camp en matière de protection et d'assistance a été menée.
- ❑ Les procédures de coordination et de contrôle font l'objet d'un accord et ont été communiquées à tous les intervenants.
- ❑ Le contrôle en cours au niveau du camp est conforme et s'intègre dans une stratégie d'intervention de camp totale.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp a la confiance et la légitimité requises pour coordonner efficacement au niveau du camp.
- ❑ Une gamme de forums de coordination efficaces est utilisée au niveau du camp.

- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp plaide pour de la coordination, du contrôle et de la rétroaction.
- ❑ Les systèmes d'évaluation et de contrôle en cours basés sur la communauté sont en place.
- ❑ Les stratégies participatives impliquant des résidents du camp – y compris des femmes, des enfants et des groupes ayant des besoins spécifiques – sont contrôlées.
- ❑ Les services nationaux disponibles sont mobilisés et coordonnés au bénéfice de la population du camp.
- ❑ Les prestataires de services coordonnent et collaborent autour d'objectifs communs et ce, au bénéfice de la population du camp.
- ❑ Une attention particulière est portée au contrôle des interventions spécifiques à un secteur lié à la protection.
- ❑ La protection et les soins des groupes et individus ayant des besoins spécifiques ou à haut risque sont contrôlés.
- ❑ Le travail de contrôle de la protection est assuré en prenant sérieusement en compte la formation de l'équipe, la confidentialité et la capacité d'intervention.
- ❑ La justesse culturelle, religieuse et sociale des programmes spécifiques à un secteur est contrôlée.
- ❑ Un système de rapport existe pour toutes les interventions contrôlées.
- ❑ Les opinions et les inquiétudes des intervenants, y compris les résidents du camp, sont exposées dans les rapports.
- ❑ Il existe des mécanismes pour s'assurer que les leçons apprises dans le domaine de la coordination et du contrôle contribuent à la planification future.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp fournit une coordination et un contrôle qui renforcent efficacement les programmes d'assistance et de protection dans le camp.

INSTALLER DES MÉCANISMES DE PARTICIPATION POUR LA GOUVERNANCE ET LA COMMUNAUTÉ

- Les leaders locaux sont régulièrement impliqués et consultés.
- Le leadership est représentatif et légitime dans le contexte de la population du camp.
- Il existe des codes de conduite en place ayant fait l'objet d'un accord pour les leaders.
- Les stratégies participatives et les forums sont utilisés pour mettre en œuvre les activités du camp et fournir des services.
- Les enfants et les femmes ont des opportunités appropriées pour parler de leurs problèmes, idées et questions.
- Les groupes ayant des besoins spécifiques sont impliqués dans la vie du camp.
- Les informations relatives aux services et programmes au sein du camp sont répertoriées et disséminées.
- Les forums de coordination communautaires, les mécanismes et les chaînes d'informations sont efficaces.
- Des comités de camp à secteurs spécifiques et interdisciplinaires sont établis.
- Les comités de camp ont des mandats clairs qui ont fait l'objet d'un accord.
- La communauté du camp est représentée dans les processus de prise de décision.
- Des mécanismes efficaces de plaintes et de rétroaction sont en place.
- Il existe des procédures pour s'assurer que le feedback de la population du camp influence les changements et la planification du programme.

ASSURER L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES DU CAMP

- Les infrastructures du camp doivent faire l'objet de standards et d'indicateurs reconnus.
- Les standards existants permettent à la population déplacée de jouir de ses droits de base à une vie dans la dignité.
- Les prestataires de services spécifiques à un secteur ont la capacité de réparer et maintenir les infrastructures du camp.
- Les autorités nationales ont la capacité de prendre la responsabilité de l'entretien des infrastructures du camp de manière appropriée.
- L'agence responsable de la gestion de camp a la capacité de combler les manques dans les domaines de l'entretien et de la maintenance des infrastructures du camp
- Les conditions générales de vie et l'organisation sociale de la population déplacée permettent la protection et le soin des personnes ayant des besoins spécifiques.
- L'état des infrastructures du camp est signalé à l'agence responsable de groupe sectoriel et fait l'objet de discussions lors des réunions de coordination.

GÉRER LES INFORMATIONS

- L'agence responsable de la gestion de camp travaille de manière rapprochée avec le responsable de groupe sectoriel (l'agence de coordination de camp dans une intervention CCCM) sur la gestion des informations.
- Les autorités nationales sont impliquées dans une gestion efficace des informations.
- Il existe des accords avec les prestataires de services afin de savoir qui recueille telles ou telles informations et pour quelles raisons, à l'échelle du camp (pour éviter la répétition et l'obsolescence des données sur la communauté du camp).
- La population du camp est enregistrée.
- Des informations démographiques détaillées sont régulièrement mises à jour.

- Les données sont stockées dans un endroit sûr et sont traitées de manière confidentielle.
- Une base de données de base a été établie sur les questions de richesse du camp pour des comparaisons futures.
- L'équipe de gestion de camp est formée pour recueillir des données.
- Les données sont recueillies pour une bonne raison.
- Les données sont analysées et disséminées au bénéfice de tous les prestataires de services.
- Les informations sont recoupées pour plus de précisions et sont régulièrement mises à jour.
- La capacité d'intervention est en place pour les données collectées.

COMMUNIQUER AVEC LA POPULATION DU CAMP

- La population du camp connaît les rôles et les responsabilités de l'agence de gestion de camp.
- L'agence responsable de la gestion de camp et la population du camp entretiennent une relation basée sur la confiance et le respect mutuel.
- La langue locale est utilisée dans les relations avec les résidents du camp.
- Quand des traducteurs/interprètes interviennent, le message à communiquer est contre vérifié pour garantir la précision.
- De nombreux mécanismes de dissémination et de partage d'informations sont utilisés.
- Les besoins des analphabètes sont pris en charge.
- Les messages compliqués sont présentés de manière intelligente et avec clarté.
- La population du camp connaît les chaînes d'informations à sa disposition, à la fois pour recevoir et communiquer des informations.

- ❑ Les comités de camp et les autres groupes représentatifs sont utilisés pour véhiculer les informations.
- ❑ Les leaders du camp agissent pour faciliter une communication efficace entre la population du camp et l'agence responsable de la gestion de camp.
- ❑ Les besoins des groupes ayant des besoins spécifiques sont pris en compte dans les mécanismes de communication.
- ❑ Des façons efficaces ayant fait l'objet d'un accord peuvent être utilisées pour gérer les désaccords et les conflits entre la population du camp et l'agence responsable de la gestion de camp.
- ❑ L'équipe de gestion comprend un responsable de la communication.
- ❑ La communication entre la population du camp et l'agence responsable de la gestion de camp est un processus sûr, accessible et réciproque.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents auxquels il est fait référence sont disponibles sur le CD toolkit joint à chaque copie papier. Les liens Internet sont fournis pour télécharger les ressources en ligne.

- **Le groupe sectoriel coordination de camp gestion de camp (CCCM) rédige actuellement des mandats génériques pour une agence de coordination de camp et pour une agence responsable de la gestion de camp. Ces documents devraient être disponibles en 2008. Pour en savoir plus, allez sur www.humanitarianreform.org**
- **Liste de vérification pour le coordinateur de camp/groupe sectoriel**
- **Réseau interinstitutionnel pour l'éducation dans les situations d'urgence – Code of Conduct for Teachers (*sample*)**
- **People In Aid, 2007. Information Note. Basic Elements in a Human Resource System.**
- **People In Aid, 2004. Information Note. Developing Managerial Competencies.**
- **Performance monitoring form for CM Teams
WASH and CCCM Clusters, 2007. Roles and Responsibilities Matrix.**

LECTURES ET RÉFÉRENCES

CCCM Framework, 2006. IDP Camp Coordination and Camp Management, A Framework for UNHCR Offices.

Global CCCM Cluster, 2006. Roles and Responsibilities in Carrying out Camp Responses.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2007. Cross-cluster Coordination. Key Things To Know.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 1992. Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.

IOM's mission statement.

Rebecca Macnair, 1995. Room for Improvement. *The Management and Support of Relief and Development Workers.*

Barney Mayhew, 2004. *Basic Training for NGO Workers, Information Note, People In Aid.*

Erin Mooney. National Responsibility and Internal Displacement. A Framework for Action.

OCHA, 2006. Policy Instruction. OCHA's Role in Supporting Protection.

OHCHR's mission statement.

Oxfam Publishing, 2007. *Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide.*

People In Aid. Managing People in Emergencies (website).

People In Aid, 2007. Motivating Staff and Volunteers Working in NGOs in the South.

The Do No Harm Project, 2004. *The Do No Harm Handbook.*

UNHCR, 2007. *UNHCR's Role in Support of an Enhanced Humanitarian Response to Situations of Internal Displacement.*

UNHCR, 2007-08. *Protecting Refugees and the Role of UNHCR.*

UNICEF's mission statement.

Erin A. Weir, 2006, *Conflict and Compromise: UN Integrated Missions and the Humanitarian Imperative.* Kofi Annan International Peacekeeping Training Centre.

WFP's mission statement.

LA PARTICIPATION ET L'ENGAGEMENT DE LA COMMUNAUTÉ



MESSAGES CLÉS

- ▶ La participation de la population du camp dans la prise de décision et la vie quotidienne du camp contribue à assurer que les programmes sont équitables et efficaces.
- ▶ La participation peut avoir un impact positif sur la santé, le bien-être et la sûreté des résidents du camp et de l'équipe.
- ▶ Il faut s'assurer tout particulièrement que tous les groupes peuvent participer, y compris les personnes ayant des besoins spécifiques et/ou les personnes marginalisées ou ne participant pas à la prise de décision.
- ▶ Si le développement des structures et des procédures de participation peut exiger un effort ciblé et des ressources supplémentaires, c'est une façon essentielle de renforcer la dignité, en réduisant la vulnérabilité et en aidant à développer une capacité locale, sans miner les stratégies de survie des individus en temps de crise.
- ▶ La participation doit se baser sur les évaluations des structures existantes qui peuvent être utilisées pour soutenir les méthodes participatives.
- ▶ Si les approches participatives doivent respecter la culture locale, il faut prendre sérieusement en compte les relations de pouvoir ancrées dans la culture pouvant être fondées sur l'exploitation d'autrui ou être oppressives.
- ▶ La participation et l'engagement de la communauté peuvent prendre de nombreuses formes et doivent être planifiés et intégrés à toutes les étapes du cycle du projet – conception, planification, mise en œuvre, contrôle et évaluation – et lors de toutes les phases du cycle de vie d'un camp – de la conception et l'installation, à la fermeture.

INTRODUCTION

Il est vital de ne pas oublier que la participation est un droit de l'Homme de base et qu'elle sous-tend beaucoup d'autres droits. Il est inscrit dans l'article 27(1) de la Déclaration universelle des droits de l'homme que «toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent.».

Le but de ce chapitre est de fournir aux agences de gestion de camp les aperçus nécessaires pour s'assurer que les résidents de camp sont responsabilisés pour jouer un rôle actif dans la prise de décision et dans la vie quotidienne de la communauté du camp. La participation et l'engagement de la communauté sont un vaste sujet et ce chapitre vise à sensibiliser le lecteur, il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de méthodologies. Veuillez vous reporter aux conseils supplémentaires fournis dans les sections outils et lectures et références à la fin de ce chapitre.

La participation et l'engagement s'inscrivent dans tous les groupes sociaux et sont fondamentaux pour développer et renforcer le bon fonctionnement de la communauté. La dynamique d'une structure participative donnée est déterminée par la/les culture(s) du groupe et ses/leurs croyances, standards, valeurs et ses rapports de force. La meilleure pratique pour une agence responsable de la gestion de camp consiste à observer et comprendre les structures existantes ou participatives et leur dynamique dans le camp, et à les utiliser, les soutenir et les renforcer, afin d'assurer un environnement de travail fonctionnel et vivant qui respecte la culture locale et maximise les compétences et les capacités locales.

Le but de la participation dans les installations de camp n'est pas juste de garantir que différents groupes ont une voix, mais qu'ils sont entendus et capables de prendre part à la prise de décisions cruciales qui affectent leurs vies. Il existe une différence fondamentale entre la consultation et la participation. Si une agence responsable de la gestion de camp ne consulte pas la communauté, cela peut engendrer des frustrations considérables, mais ne pas agir en conséquence après consultation ou ignorer les recommandations peut s'avérer bien pire.

Les humanitaires font parfois l'erreur de supposer que la participation est automatiquement perçue comme une «bonne chose» par tous. Si la communauté humanitaire a tendance à privilégier une approche équitable et complète, ce n'est pas la norme pour de nombreuses cultures. Les agences de gestion de camp peuvent donc se trouver en décalage avec la population dans ce domaine. C'est pourquoi il est essentiel qu'elles comprennent le contexte et trouvent un équilibre entre les sensibilités culturelles et le fait de donner une voix à ceux qui ne seraient pas entendus autrement.

Cela peut demander beaucoup de temps et nécessiter des efforts ciblés pour assurer une participation efficace, ainsi que l'engagement de la communauté. La prise de décision ou la réalisation des tâches peuvent être ralenties pour ces raisons.

Il arrive que les agences de gestion de camp aient à prendre des décisions sans bénéficier de la pleine participation des résidents auxquels elles feraient normalement appel – surtout quand des vies sont en jeu. Il y a un équilibre à trouver. Les agences de gestion de camp, tout en recherchant la participation la plus large possible, peuvent avoir à prendre des décisions rapides, urgentes et judicieuses avec un groupe de personnes plus restreint.

Les attentes concernant la participation doivent être claires et avoir fait l'objet d'un accord entre la population déplacée et l'agence responsable de la gestion de camp. Il est important que les attentes soient transparentes et bien gérées. Les attentes des résidents du camp ou de l'agence responsable de la gestion de camp concernant les initiatives participatives peuvent être trop importantes par rapport à ce qui est réellement réalisable. Pour certains, une participation réussie se mesure au gain personnel plutôt qu'au gain collectif. Quand cela est le cas, promouvoir la participation de la communauté peut devenir un exercice compliqué et décevant. L'agence responsable de la gestion de camp doit être réaliste, transparente et spécifique sur ce qui peut être réalisé vis-à-vis de chaque personne impliquée.

Qu'entendons-nous par participation et engagement de la communauté ?

Pour tous les humanitaires, le but de la participation est d'inclure les principaux intervenants. Dans le contexte de la gestion de camp, la participation implique que les résidents, et dans certains cas, la communauté hôte, prennent part aux discussions et à la prise de décision concernant la vie quotidienne du camp. Cela comprend la façon dont il est installé, dirigé, entretenu, maintenu et la façon dont sont faits les ajustements pour assurer une protection maximum et équitable et une prestation de services pour tous les résidents.

La participation peut prendre plusieurs formes et elle doit être planifiée et mise en œuvre dans le cadre du cycle de programme complet :

- Pendant les évaluations
- Dans le cadre de la planification stratégique et de la conception
- Par le biais de la mise en œuvre
- Pendant le contrôle
- Lors des processus d'évaluation

Le but ultime de la participation est d'engendrer un sentiment de responsabilité – les résidents s'investissent et sont responsables du camp et des activités qui s'y déroulent.

La participation doit être comprise comme un processus en cours, un moyen d'établir une coordination entre les agences et les personnes déplacées pour faire respecter les droits, atteindre des objectifs, améliorer l'assistance et réduire la vulnérabilité.

! La participation de la communauté est un processus planifié par lequel les individus et les groupes appartenant à la communauté déplacée identifient et expriment leurs propres opinions et besoins, et où l'action collective est utilisée pour refléter ces opinions et satisfaire ces besoins.

Pourquoi la participation est-elle si importante ?

Les populations vivant dans des camps ou des installations du même type en temps de conflit ou suite à une catastrophe naturelle sont plus vulnérables à la privation, aux violations de leurs droits de base, à la violence et aux mauvais traitements. Les populations déplacées peuvent se sentir privées de leur autonomie, vivant à un endroit qui n'est pas chez eux et qui ne leur donne pas accès à de nombreuses ressources – comme un foyer, une terre ou un travail – qui leur apportent sécurité et indépendance en temps normal. Dans une installation de camp, les communautés sont dans une large mesure dépendantes des biens des autres et de services qu'elles sont normalement capables de fournir à elles-mêmes et à leurs familles. La participation, en particulier dans la gouvernance, atténue ces effets en rendant du pouvoir aux individus – en renforçant l'autonomie et en donnant une impression d'accomplissement, d'influence et de contrôle – restaurant ainsi une partie de la dignité dont ils ont été privés. Cela donne aux gens une opportunité de faire des choix qui restaurent un semblant de normalité, leur permettant d'être le sujet et non l'objet de leurs propres vies. La participation et l'engagement créent des opportunités permettant aux individus de résoudre leurs problèmes et peuvent mener à une plus grande estime de soi et aider à dépasser un traumatisme.

La participation est importante car :

- Elle renforce la dignité et l'estime de soi
- Elle aide à garantir que les interventions sont appropriées et efficaces
- Elle élève les standards au sein du camp
- Elle développe des compétences qui serviront après la vie dans le camp
- Elle rend aux individus le contrôle de leur propres vies – diminue la dépendance et renforce l'autonomie

La participation peut avoir un impact positif non seulement sur les résidents du camp, mais aussi sur le personnel du camp. Une participation bien gérée crée un environnement de confiance plus ouvert, dans lequel les résidents et le personnel se sentent respectés et sont en mesure de communiquer leur points de vue et d'apporter leur contribution. Cet environnement donne lieu à une plus grande transparence et une plus importante responsabilité et peut combattre les conflits et la corruption. La participation contribue à développer un sentiment de responsabilité et ce qui en résulte est susceptible d'avoir un impact positif sur la réalisation des objectifs généraux. Par exemple, quand la communauté déplacée est

activement et directement impliquée dans des activités comme la construction des infrastructures de nettoyage, elle prend généralement plus de responsabilités pour leur maintenance et leur entretien.



L'approche participative du nettoyage des camps au Sri Lanka

Les camps du Sri Lanka, après le tsunami, étaient confrontés au problème de la gestion des ordures. Les camps étaient petits et généralement jonchés de débris, dont seule une partie était ramassée par les conseils municipaux. Utilisant le concept bouddhiste de shramadana ('don du travail'), tout le monde dans un camp – les résidents et le personnel de gestion de camp (site) – s'est rassemblé pour un jour de «nettoyage» avec des outils fournis par l'agence responsable de la gestion de camp. Par la suite, des communautés de camp ont été établies pour contrôler et travailler avec des prestataires de services privés et du gouvernement local qui sont à présent employés pour exercer un meilleur contrôle des ordures.

Quels sont les différents niveaux de participation ?

Comme indiqué ci-dessus, le but ultime de la participation est un sentiment de responsabilité. Selon la phase de la catastrophe et le contexte particulier, l'agence responsable de la gestion de camp peut planifier tous les niveaux ou un ensemble de «niveaux» de participation et une variété de stratégies et de méthodologies d'engagement. Cette «échelle de participation» est un moyen utile de comprendre dans quelle mesure la communauté est engagée :

DEGRÉ DE PARTICIPATION	DÉFINITION
Responsabilité	La communauté contrôle la prise de décision.
Interaction	La communauté est pleinement impliquée dans la prise de décision avec les autres acteurs.
Fonctionnel	La communauté remplit uniquement un rôle donné avec un pouvoir de décision limité (par exemple, former un comité de l'eau supervisé par un membre de l'équipe d'une ONG).
Motivation Matérielle	La communauté reçoit des biens ou de l'argent liquide en retour d'un service ou pour avoir joué un rôle.
Consultation	On demande son opinion à la communauté sur ce qu'elle aimerait voir, mais son opinion a un pouvoir limité sur la prise de décision.
Transfert d'informations	Les informations sont recueillies auprès de la communauté, mais elle n'est pas impliquée dans les discussions consécutives influençant les décisions.
Passif	La communauté est informée des décisions et des actions, mais n'a pas son mot à dire concernant le processus ou le résultat.

QUESTIONS CLÉS

OBTENIR LA PARTICIPATION

Pour l'agence de gestion, il existe de nombreuses façons d'encourager et développer la participation, mais la plus commune se fait par le biais des groupes représentatifs. Après avoir évalué le contexte et les structures participatives existantes, la gestion de camp travaille à des moyens de les soutenir et les développer et/ou les ajuster pour garantir une participation aussi représentative que possible. D'autres moyens impliquant les populations de camp comprennent les mécanismes de rétroaction et de plaintes, la formation, les campagnes d'informations et l'emploi des résidents du camp. Les membres de la communauté hôte peuvent aussi en tirer avantage s'ils prennent part à ces mécanismes.

Évaluer les structures sociales existantes

Dans une installation de camp, la population est rarement homogène. Elle peut être originaire de différentes zones géographiques et se différencier par l'éthnicité, la langue, la religion et/ou le travail/les modes de subsistance. Prendre en compte cette diversité, assurer que tout le monde est représenté et que les différences sont gérées peut se révéler être un aspect compliqué de la participation

efficace. Toutefois, les groupes issus de populations déplacées partageront sans aucun doute des points communs. Ils peuvent venir du même groupe de villages ou de la même région, ou peut-être qu'ils appartiennent au même groupe ethnique ou parlent la même langue.

Dans un contexte donné, des structures sociales établies et cohésives peuvent déjà être présentes au sein du camp, ailleurs il peut y avoir des structures sociales multiples, disparates et/ou mal fragmentées – cohésion limitée dans le meilleur des cas et tensions et conflits au pire. Par ailleurs, les populations de camp changent et sont souvent très transitoires, avec des éléments essentiels de la population vivant et/ou arrivant à différents moments. Tout cela est contextuel. Tout un village peut être rapidement délocalisé et transformé en un camp homogène, alors qu'un autre camp peut contenir des personnes d'origines très diverses et se stabiliser avec le temps. La situation la plus commune se trouve quelque part entre ses extrêmes. En général, les personnes originaires de plusieurs communautés arrivent au camp à différents moments, leurs structures de leadership respectives étant plus ou moins intactes.

L'agence responsable de la gestion de camp a pour rôle de déterminer quelles différentes structures sociales et de leadership existent dans le camp, quel est leur statut et de quelle manière elles peuvent être mises à profit dans le développement de la participation.

Exemples de structures participatives

La représentation, la participation et l'engagement peuvent prendre plusieurs formes et employer une variété d'outils et de méthodologies. Cela comprend :

- Les groupes communautaires
- Les groupes de discussion
- Les comités de camp pour les secteurs techniques (et les sous-comités)
- Les comités de camp pour les problèmes interdisciplinaires
- Les groupes de plaidoyer
- Les groupes d'intérêt
- Les comités de doléance
- Les groupes de travail ou de projet
- Employer les résidents du camp comme bénévoles ou employés payés.

Tous ces groupes ne sont pas censés être obligatoirement présents dans une installation de camp.

La gestion de conflit

Aussi petites, cohésives et bien organisées que puissent être les structures de leadership et de représentation d'un camp, la participation à tout forum social, dans presque toutes les cultures, mène inévitablement et fréquemment à des situations de divergences d'opinions et de désaccords. Bien souvent, cela donne lieu à des tensions et parfois à des conflits. C'est simplement la nature humaine. Elle est souvent exacerbée dans un camp où la vie est plus stressante que d'habitude. La population peut être excessive, les ressources peuvent manquer, des comités inhabituels peuvent cohabiter et les sentiments d'insécurité, d'ennui, de peur et de ressentiment peuvent être exacerbés. Les agences de gestion de camp doivent être préparées à gérer ces situations et donner à leurs équipes les pleins pouvoirs pour les gérer efficacement, dans le cadre de leur stratégie participative.

Cela peut impliquer de fournir une formation en communication efficace à l'équipe et aux résidents – par exemple : compétences en communication non-violente, médiation de conflit et formation en gestion ; utiliser et appliquer des codes de conduite ; offrir un suivi aux plaintes, et utiliser des procédures pour supprimer ou remplacer des appartenances de groupe. Cela impliquera également des procédures de sécurité pouvant être mises en œuvre pour protéger les individus si une situation devient incontrôlable.

! Le bâton d'orateur

Un exemple simple, mais efficace d'outil de communication à utiliser avec les groupes représentationnels est le «bâton d'orateur», pour garantir que chacun parle à son tour dans les débats et que les autres écoutent. C'est simplement un bâton qui doit être tenu par la personne qui parle. A tout moment, les personnes ne portant pas le bâton sont obligées d'écouter jusqu'à ce que vienne leur tour de parler. Cela peut constituer un moyen efficace d'éviter que certaines voix dominent et qu'un débat animé dégénère en algarade.

Les responsables communautaires

Lorsque le degré de cohésion est suffisant pour permettre aux leaders d'être identifiés, l'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer de mettre à disposition un espace abrité pour qu'ils puissent se rencontrer dans un endroit confortable. Dans certains cas, des fournitures comme des carnets de notes et des crayons, du matériel de sport et de divertissement peuvent être fournis. De nombreuses réunions entre l'agence responsable de la gestion de camp et les groupes de leaders doivent avoir lieu et les groupes et les représentants doivent prendre part à la planification, au contrôle et à l'évaluation de la prestation de services et de la protection.

Les mandats et les objectifs de chaque groupe, en particulier ceux prenant des décisions au nom de la population du camp, doivent être développés. Un code de conduite établissant des directives éthiques et des procédures de destitution ou de réélection peut s'avérer nécessaire.

Les leaders communautaires forment une vaste catégorie entièrement dépendante du contexte. Ils peuvent être :

- Élus
- Autoproclamés
- Traditionnels
- Religieux
- Des personnes fortes ou charismatiques s'étant fait connaître pendant que la communauté était en crise

En général, les leaders communautaires sont un actif important pour une agence responsable de la gestion de camp et sont facilement identifiés en interrogeant les résidents du camp. Il est important de comprendre qui les leaders représentent et de savoir s'ils disposent tous du même niveau de représentativité et d'autorité. Par exemple, s'ils sont leaders de différents villages ou prétendent représenter des groupes de villages.

Il est également essentiel que chaque individu dans le camp soit représenté d'une manière ou d'une autre, les lacunes doivent donc être identifiées, surtout pour les groupes ayant des besoins spécifiques. Demander aux leaders de dessiner une carte montrant leurs différents partisans ou zones géographiques peut aider à mettre en évidence des recouvrements ou des lacunes.

S'ils ne sont pas déjà organisés selon les structures traditionnelles, il est utile de le faire en désignant des groupes géographiques ou des leaders de secteur. Dans les très grands camps, il peut s'avérer nécessaire d'encourager plusieurs niveaux hiérarchiques (par exemple désigner des leaders communautaires, de groupe et de secteur) de sorte que l'agence responsable de la gestion de camp puisse s'adresser directement à un nombre gérable d'individus agissant comme porte-parole de leur circonscription.

Dans certains cas, de nombreuses personnes peuvent revendiquer un rôle dans la communauté, à tel point qu'une agence extérieure est presque incapable de savoir avec qui communiquer. Dans ces cas-là, il est possible que la seule approche consiste à prendre tout à la base et demander à la communauté de désigner des représentants et/ou sélectionner son/ses leader(s). Les leaders communautaires traditionnels peuvent se sentir menacés ou négligés dans des situations de nouveau leadership. Élire et/ou sélectionner les personnes de pouvoir et représentatives doit être fait de manière intelligente, avec précaution et respect. Cela doit être fait d'une façon qui n'interdit à personne de se proposer et de participer volontairement. L'agence responsable de la gestion de camp doit être au courant

des activités d'exploitation ou de manipulation entreprises par les personnes dont le but est de conquérir le pouvoir ou en faire un mauvais usage.

 Dans toute initiative de leadership et de participation, l'équilibre entre les différents groupes (sexe, ethnicité, religion), doit être pris en compte et le choix des participants doit refléter idéalement les proportions de leur groupe par rapport à la population du camp.

 **Les défis de capacité de gestion de camp de personnes déplacées – Témoignage sur le terrain**

«Une stratégie clé utilisée pour développer la capacité de gestion de camp a été la formation des résidents de camp de personnes déplacées à occuper un rôle important dans la gestion de leurs propres sites. Les camps ici sont de plus en plus dirigés par des résidents, à mesure que les agences et les autorités deviennent moins actives après la phase d'urgence. Les personnes déplacées rencontrent souvent plus de difficulté à coordonner les prestataires de services pour obtenir l'assistance requise. Le manque d'accès téléphonique et de mécanismes fiables et le manque de légitimité dans la communication directe de leurs besoins aux prestataires de services, sans le soutien des autorités ou des agences, peuvent rendre compte de cette situation.»

Les groupes communautaires sont généralement constitués de personnes ayant une caractéristique commune – par exemple des femmes, des adolescents ou des personnes âgées. Dans les grands camps, il peut y avoir plusieurs groupes au sein de chaque catégorie. Il est important de les impliquer dans les questions de gouvernance. Si une culture peut déconseiller aux femmes et aux jeunes d'occuper des rôles de leadership direct, l'agence responsable de la gestion de camp peut encourager à accepter des représentants de ces groupes. Les groupes communautaires peuvent également défendre, au sein de la grande structure de coordination ou directement auprès de l'agence responsable de la gestion de camp, les questions qui les concernent. Par exemple, les groupes de jeunes peuvent rechercher des opportunités pédagogiques ou professionnelles.

Selon les cas, la formation des groupes communautaires peut être un élément largement utilisé ou accepté de la culture d'une communauté, ou pas. En général, les réunions en petits groupes sont indiquées et perçues comme une force positive dans un environnement de camp. Cela peut être particulièrement vrai quand d'autres opportunités sociales peuvent manquer ou sont perturbées, et doit par conséquent être encouragé.

Les groupes de discussion sont une des méthodes d'estimation participative exposée en avant dans The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations. Les groupes de discussion permettent de comprendre et d'analyser certains sujets. Le groupe est sélectionné sur la base d'une caractéristique commune – comme le sexe, l'âge ou le statut socio-économique. La discussion du groupe est animée par un membre de l'équipe du camp, dont le rôle consiste à se faire une opinion grâce aux membres sur leurs expériences à l'égard d'un service ou d'un problème donné. La discussion est structurée autour de quelques questions clés, pour lesquelles il n'y a pas de «bonnes» réponses. Les groupes de discussion sont particulièrement efficaces, parce que des femmes, des hommes, des garçons et des filles d'âges et d'origines différents sont affectés différemment par le déplacement et ont des besoins et des perceptions différentes. Comparer les informations qualitatives fournies par différents groupes de discussions peut aider à fournir une évaluation équilibrée et représentative d'un problème spécifique.

Les comités de camp sont des groupes de représentants communautaires, ayant un centre d'intérêt sectoriel ou interdisciplinaire spécifique. Les exemples comprennent les comités pour l'eau, le système sanitaire et l'hygiène (WASH), la santé, les femmes et l'environnement. Il peut y avoir de nombreux comités dans un camp et ils se rencontrent régulièrement. Ils peuvent avoir une connaissance technique, mais pas nécessairement et peuvent être formés pour accomplir des tâches de contrôle pour l'agence responsable de la gestion de camp, dans leur secteur particulier, et représenter la population du camp aux réunions de coordination de camp. Ils se réunissent alors avec d'autres intervenants, comme les autorités sur le site, les prestataires de services, le gérant de camp et un représentant de la population hôte. Ils peuvent également contribuer à communiquer des informations à la population du camp suite à ces réunions, en offrant un feedback et un suivi des actions adoptées. Les sous-comités peuvent être des divisions des groupes d'intérêt ou de comités. En général, leurs tâches, et par conséquent leur espérance de vie sont limitées et leur responsabilité vis-à-vis du groupe est plus restreinte ou plus spécifique.

Les groupes de plaidoyer apportent une voix à ceux qui ne seraient pas entendus autrement comme les enfants, les handicapés mentaux ou physiques, les personnes malades, les personnes âgées ou celles porteuses du VIH/SIDA. Cela peut être le type de groupe le plus difficile à aider, le tact et l'intelligence sont nécessaires. Les membres de ces groupes peuvent ne pas souhaiter se mettre en avant, ou les membres de la famille ou de la communauté peuvent percevoir leur participation comme inutile ou négative. Certains seront en mesure de se défendre et d'autres auront besoin de personnes pour le faire. Pour d'autres, la visibilité inhérente à la participation peut mettre en danger leur sécurité ou augmenter leur vulnérabilité ou leur marginalisation. Il relève de la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp, appuyée par les acteurs de protection

et les autres agences, de garantir que ces groupes et individus sont représentés et soutenus de manière appropriée.

Les groupes d'intérêt se réunissent autour d'un intérêt ou d'un problème commun et peuvent correspondre à des comités. Selon la situation, les groupes d'intérêt peuvent être moins officiels que les comités, en termes de devoirs de contrôle et de représentation. Le centre d'intérêt peut être la sécurité du camp, les relations enseignants/parents ou la maintenance du point d'eau. Ces groupes peuvent être en liaison directe avec des membres concernés de la population, ou avec l'ONG gérant le secteur technique en question, mais peuvent aussi porter des problèmes particuliers à l'attention de l'agence responsable de la gestion de camp.

Les comités de doléance peuvent être établis afin de gérer les conflits et les violations mineurs des règles dans le camp grâce à un ensemble de règlements. Les membres des comités de doléance doivent être généralement respectés par la population du camp et être élus. Les sanctions comprennent principalement des amendes et du travail d'intérêt général. Les zones dans lesquelles les comités de doléance peuvent être impliqués doivent être clairement définies et l'agence responsable de la gestion de camp doit contrôler scrupuleusement leur travail. Au moment de définir les problèmes pris en charge par un comité de doléance, il est important d'observer dans quelle mesure les valeurs de divers groupes dans la population du camp, ainsi que la législation locale, correspondent aux droits de l'homme, et au droit et codes internationaux.

►► *Pour en savoir plus sur la responsabilité et sa relation à la participation, visitez le site Humanitarian Accountability Partnership (HAP) : www.hapinternational.org*

Les groupes de travail ou de projet

Ce sont également des groupes mis en place pour une période de temps donnée et ayant une tâche ou un objectif donné, parfois inattendu ou urgent. Souvent, ces groupes seront sélectionnés en fonction de leur expérience ou de leurs connaissances, pour recueillir des informations ou effectuer une tâche technique. Par exemple, si en raison d'une maladie inexplicquée l'eau de plusieurs puits doit être testée ou si le nombre d'enfants scolarisés diminue subitement, un groupe de projet ou un groupe de travail peut être mis en place.

La participation au nord de l'Ouganda - Témoignage sur le terrain

«Dans le district nord de Lira, l'Armée de résistance du seigneur insur-gée a déplacé des milliers de personnes en 2003. Les camps de personnes déplacées étaient installés à mesure que la population affluait des villages menacés. Il n'existait aucun plan d'urgence sur la manière de gérer la guerre continue et le déplacement. Avec une connaissance limitée de la conception et de l'installation de camp, un camp a été spontanément occupé par plus de 24 000 personnes déplacées provenant d'environ 4 200 foyers. Au cours des années, le camp a dû affronter des incendies récurrents qui brûlaient deux à trois pâtés de logements à chaque fois. Le système sanitaire était de mauvaise qualité et aucun soin n'était apporté à l'espace nécessaire à l'installation des toilettes ou au drainage, malgré la surpopulation.

Quand l'agence responsable de la gestion de camp est arrivée en 2006, elle a identifié et formé une équipe qui a travaillé avec le conseil municipal sur les problèmes relatifs à la gestion et la maintenance du camp. Des ateliers de sensibilisation ont été animés avec la communauté, et un comité de gestion des incendies a été mis en place. Les membres ont reçu des sifflets et avaient pour responsabilité d'alerter la population en cas de départ d'incendie. Grâce au travail des résidents, le système sanitaire a été mis à niveau. Les leaders de zones et de camp dirigeaient les six groupes – de 50 hommes chacun – qui identifiaient les priorités de la communauté, dressaient des plans de travail et mettaient le travail en œuvre. Ils ont déplacé certains des abris et ont créé des pare-feu et installé un drainage pour perfectionner le système sanitaire. Une partie du plan de travail impliquait des individus particulièrement vulnérables qui étaient aidés pour construire des fourneaux plus sûrs et plus économiques en termes d'énergie. Ces initiatives ont donné lieu à une réduction des risques d'incendie dans le camp et ont grandement amélioré le système sanitaire.»

ÉVALUER LES CAPACITÉS

En plus d'évaluer les différentes structures sociales et de leadership au sein du camp, l'agence responsable de la gestion de camp doit également activement rechercher et identifier des individus disposant de compétences professionnelles et personnelles recherchées. Les informations sur les niveaux d'études et la profession sont souvent recueillies pendant l'enregistrement.

Même si ces informations ne sont pas immédiatement disponibles, elles peuvent être recueillies :

- Par le biais de campagnes d'informations
- Par le biais de réponses à des annonces de postes vacants
- En demandant à plusieurs personnes déjà identifiées de trouver d'autres personnes disposant de leurs compétences.

Les agences mettant en œuvre des programmes techniques rechercheront des personnes comme des enseignants, des ingénieurs ou du personnel de santé parmi la population, et toutes les agences auront besoin de personnel comme des administrateurs, des traducteurs ou des comptables. Les références, comme les diplômes, peuvent être perdues, mais cela ne devrait pas poser de problème majeur dans la mesure où des tests peuvent suffire à identifier des compétences et des qualifications.

L'agence responsable de la gestion de camp doit également penser de façon imaginative aux compétences au sein de la population pouvant être utilisées pour améliorer ses relations avec la communauté. Par exemple, les artistes ou les conteurs peuvent contribuer aux campagnes d'informations et les personnes âgées peuvent fournir un contexte historique ou des analyses contextuelles très utiles.



Expérience locale – Témoignage sur le terrain

«Dans la République démocratique du Congo, une agence responsable de la gestion de camp internationale a embauché localement, ce qui signifie que des gestionnaires de camp locaux dirigent des camps rassemblant jusqu'à 20 000 personnes qui sont plus souvent dirigés par des expatriés. Une des conséquences positives a été de parvenir à acquérir une connaissance schématique des situations locales et des tensions ethniques. L'équipe locale est bien consciente de l'importance des leaders religieux et de la nécessité de les impliquer dans la prise de décision. Un comité pour les leaders religieux a été créé dont le président est un membre du comité de direction du camp.»

EMPLOYER LES RÉSIDENTS DU CAMP

L'emploi, payé ou non, est un exemple de participation directe. Pour des raisons d'égalité des opportunités et afin d'éviter la corruption ou le népotisme, les leaders communautaires ne doivent pas prendre part au processus de recrutement.

Par ailleurs :

- Le processus de candidature et de recrutement doit être officialisé
- L'agence recherchant du personnel doit déclarer ouvertement tout poste vacant
- L'agence doit suivre des critères d'embauche transparents et objectifs

Une partie des opportunités d'emploi doit être ouverte aux membres de la communauté hôte si possible. Cela assure non seulement un soutien économique à la communauté hôte, mais contribue aussi à établir des contacts et peut détendre les frictions entre les locaux et les résidents du camp.

❗ Si un travail technique exigeant des qualifications est exécuté dans le camp et que l'expérience n'est pas disponible au sein de ce dernier, une des options consiste à recruter des «formateurs maîtres» dans la communauté hôte pouvant être employés pour diriger le projet dans le camp. Les résidents du camp peuvent alors postuler à des postes dans l'équipe comme stagiaires. L'accord permet à la population du camp de travailler avec le «maître formateur» en tant qu'apprenti, en étant directement impliquée dans le projet et la vie du camp, en mettant les infrastructures à niveau et en faisant l'acquisition d'une nouvelle compétence, pouvant mener à des opportunités d'embauche qualifiées et rémunérées dans la communauté.

PARTICIPATION BÉNÉVOLE CONTRE RÉMUNÉRÉE/ DÉDOMMAGÉE

Cela peut créer des tensions que de décider quels emplois devraient être payés et rémunérés et ceux qui ne devraient pas l'être. En matière de participation aux comités et aux groupes communautaires, comme des associations enseignants/parents et de protection de l'enfance, travailler sur une base de volontariat peut sembler acceptable. Toutefois, les opinions sur le travail payé et non payé reposent pour beaucoup sur le contexte et une agence responsable de la gestion de camp doit sérieusement prendre en compte sa stratégie et ses arguments. Il y a, quoi qu'il en soit, une vaste gamme de postes devant être occupés, pour lesquels le personnel peut être employé et toucher un salaire ou recevoir une compensation, ou être mobilisé pour travailler gracieusement.

❗ Dans les situations où le travail est payé, l'agence responsable de la gestion de camp doit faire en sorte que tous les prestataires de services harmonisent les salaires des employés payés et attendent la même productivité pour le travail bénévole. Il faudrait passer des accords sur les types de postes payés/compensés et ceux qui ne le seront pas, dès le début de la vie du camp.

Lorsqu'il s'agit de décider s'il faut offrir une compensation ou pas, plusieurs facteurs doivent être pris en compte. Il peut être justifié de payer quelqu'un qui travaille à plein temps, car cela signifiera qu'il/elle n'est pas en mesure de prendre un autre emploi payé pour soutenir les membres de sa famille. Le travail qui sert l'intérêt du plus grand nombre – comme le nettoyage des latrines sur le marché – peut être rémunéré, alors que quelqu'un qui nettoie les latrines dans les zones

habitables ne devrait pas l'être. Il est important de prendre en compte les risques pris par l'employé et le fait qu'un paiement réduira la tentation à l'égard des pots-de-vin.

! Une agence responsable de la gestion de camp doit être transparente dans sa communication sur les décisions relatives au travail payé ou pas, pour éviter les malentendus ou les messages contradictoires et pour diminuer le risque de tensions générées par des rumeurs.

ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE PARMI DIFFÉRENTS GROUPES

Certains groupes ou individus ne peuvent s'engager pour des raisons culturelles, physiques et/ou psychologiques. Pour une agence responsable de la gestion de camp, développer une participation représentative peut demander beaucoup de temps et nécessiter un soutien important. Bien souvent, la tâche la plus complexe consiste à garantir que les personnes exclues ou marginalisées sont en mesure de participer de façon appropriée. En travaillant avec ces groupes, le but est le plus souvent de réduire la vulnérabilité au préjudice et/ou à l'exploitation physique. Pour une agence responsable de la gestion de camp, une planification efficace de la participation appropriée suppose des informations précises, mais elles peuvent être difficiles à obtenir. Souvent, les groupes les plus vulnérables sont également les moins visibles et les moins connus. Par exemple, dans un camp où les informations les plus disponibles et les mieux communiquées proviennent des hommes d'âge moyen, il peut arriver qu'ils soient mal informés sur – ou ne sont pas disposés à partager beaucoup d'informations sur – les personnes malades, les vieilles veuves vivant seules, les enfants handicapés ou les femmes vulnérables à la violence sexospécifique (VS).

! L'accès aux informations relatives aux groupes ayant des besoins spécifiques et les groupes à haut risque doit être abordé de façon intelligente et de manière stratégique en vue de réduire la vulnérabilité.

Les personnes ayant des besoins spécifiques

En général, les groupes suivants sont considérés «à risque» lorsque le niveau de participation est insuffisant dans un camp :

- Les femmes
- Les enfants et les jeunes
- Les foyers dirigés par un enfant
- Les foyers dirigés par une femme
- Les personnes âgées
- Les personnes ayant des handicaps physiques ou mentaux
- Les personnes malades
- Les personnes porteuses du VIH/SIDA

Comme chaque contexte est différent, il est important pour l'agence responsable de la gestion de camp d'identifier d'autres groupes ayant des besoins spécifiques et à haut risque ou marginalisés dans le camp. Cela peut inclure les membres de minorités ethniques ou religieuses, les pères célibataires ou les personnes originaires d'une autre région que le reste du camp.

Le pouvoir et la participation

Engager des groupes à haut risque est bien plus compliqué que d'engager les puissants. Si seuls les puissants sont impliqués, la participation renforce les structures de pouvoir existantes potentiellement fondées sur l'exploitation d'autrui ou oppressives. L'agence responsable de la gestion de camp doit estimer les limites potentielles à l'engagement de certains groupes. Les limites peuvent être visibles, mais bon nombre, pour ne pas dire la plupart ne le sont pas.

L'agence responsable de la gestion de camp doit évaluer les opinions culturelles sur les types de participation. Certaines sociétés ne sont pas du tout habituées à la participation par l'expression des opinions ou la prise de décision. De fortes structures hiérarchiques peuvent entraver la participation.

Comprendre les besoins de protection des femmes et les impliquer dans la planification, la conception et la prise de décision peut permettre d'éviter de nombreux problèmes liés à la protection. Si c'est parfois difficile, contrairement à ce que l'on pense, il n'est pas toujours aussi compliqué d'impliquer des femmes. Même dans les sociétés dominées par des hommes, dans lesquelles les femmes n'appartiennent pas à la sphère publique, ces dernières prennent souvent des décisions au sein du foyer. Les agences humanitaires peuvent soutenir la participation des femmes en se concentrant sur des problèmes liés au foyer et l'influence de la sphère domestique. Même si un problème concerne tout le camp, l'agence responsable de la gestion de camp doit le placer au niveau du foyer, en accédant ainsi aux opinions et recommandations des femmes sans provoquer l'indignation et sans causer de tensions. Cette méthode est également utilisée pour prendre en charge plus efficacement les besoins de la communauté car elle dépend des relations, des comportements et des influences ayant fait leurs preuves. Les stratégies visant à impliquer efficacement les femmes peuvent exploiter leur position sociale spécifique et les rôles culturels existants, plutôt que d'essayer de les impliquer en allant contre la tradition.

 Les agences de gestion de camp doivent toutefois faire attention et veiller à ce que la stratégie choisie n'ait pas pour effet de fermer les yeux sur, soutenir ou renforcer la répression des femmes. Les gestionnaires doivent savoir que le déplacement, la violence et le conflit peuvent aggraver les différences et/ou les tensions et les inégalités entre les sexes.

Les contraintes liées à la participation des femmes peuvent en partie résulter des nombreuses tâches ménagères chronophages culturellement perçues comme incombant aux femmes. Les femmes déplacées ont souvent des responsabilités harassantes relatives aux membres de la famille et manquent de temps pour d'autres activités. Tout type d'initiative participative doit, par conséquent, être grossièrement planifiée pour prendre en compte les réalités quotidiennes de la vie des gens, leurs aspirations et autres attentes. Les buts, objectifs, contraintes potentielles, le soutien complémentaire et le suivi doivent tous faire l'objet d'une attention particulière. Parmi les exemples de soutien complémentaire figurent les plans de puériculture et, selon les cas et dans la mesure du possible, la promotion du partage des tâches domestiques.

Atteindre les femmes ! Témoignage sur le terrain

«Dans un camp de réfugiés au Burundi, j'ai vite réalisé que seuls les hommes, jeunes et vieux, venaient au bureau avec leurs problèmes, souhaits et préoccupations. Pensant que les femmes n'auraient aucun problème à m'approcher (un gestionnaire de camp féminin), je m'interrogeais sur l'origine du malaise. Alors que je faisais chaque jour deux marches autour du camp, j'ai compris qu'un des facteurs expliquant la situation était que les femmes étaient occupées – trop occupées pour venir nous voir, passant leur temps à cuisiner, laver et surveiller les enfants dans leur hutte. Mes voyages quotidiens sont devenus un outil pour approcher les femmes occupées. La promenade permet à l'équipe de gestion de camp de 'sentir' l'atmosphère, d'écouter et d'apprendre, de se rendre disponible et se mettre à portée de ceux qui n'osent pas et n'ont pas le temps de se rendre à votre bureau. Il y a également ce facteur de visibilité ; les réfugiés sentent que nous sommes intéressés, nous allons à la rencontre des gens, là où ils vivent, là où les enfants grandissent... C'est très important.»

Certains pensent que les communautés devraient prendre soin de ceux qui ne peuvent s'occuper d'eux-mêmes. Mais la réalité est que les gens sont souvent trop occupés à prendre soin de leurs propres familles, ils ne peuvent pas s'occuper des autres dans le camp. Les agences de gestion de camp doivent connaître les systèmes de soutien traditionnels et s'en servir comme base de coopération avec les leaders communautaires. En cas d'absence, le soutien communautaire pour les personnes incapables de construire leur propre abri, puiser leur eau ou se déplacer jusqu'à la salle communautaire doit être organisé. Les agences de gestion de camp peuvent avoir à fournir une forme de paiement, traitements, nourriture ou matériel de construction, pour assurer ce niveau de soins des membres vulnérables de la communauté et de ceux ayant des besoins spécifiques. Les humanitaires doivent se rappeler que les situations de crise et de privation ne font pas forcément ressortir ce qu'il y a de meilleur chez les gens. La plupart des gens passerait plus volontiers leur temps à chercher des moyens de subvenir aux besoins de leur propre foyer, et pour de nombreux résidents de camp, cela est un défi bien suffisant.

! La participation et la représentation communautaire sont des processus dans le cadre desquels les relations et la confiance doivent être développées, et sont très relatives au contexte. Nous ne devons pas renforcer les rôles traditionnels qui limitent les opportunités de certains ou qui vont contre les standards de protection internationaux, mais en même temps, nous ne pouvons ouvertement pas défier les standards, les valeurs et les structures communautaires traditionnelles. Nous devons faire attention à ne pas imposer des idées simplifiées de processus démocratique et de prise de décision ou essayer de changer les communautés déplacées. Sans compromettre les standards de protection, nous devons identifier des stratégies plus neutres qui peuvent être culturellement acceptables et efficaces.

FORMER ET ACCOMPAGNER

La participation peut être mise en avant par le biais de la formation et de l'éducation, qui peuvent être des moyens d'identifier et maintenir des compétences existantes ou d'en développer de nouvelles. Développer les connaissances ou assurer l'éducation sur :

- Les droits de l'homme
- Les droits des réfugiés
- Les principes directeurs sur le déplacement interne
- Les détenteurs de droits et de devoirs
- Les rôles et responsabilités dans le camp
- L'importance de la participation (parmi d'autres sujets)
- Comment inspirer, motiver et soutenir les activités basées sur la communauté
- Comment contribuer au développement des stratégies de survie

L'accompagnement peut être un moyen efficace de suivre un programme de formation initial et de fournir un soutien continu et des conseils aux groupes au sein du camp développant de nouvelles compétences ou effectuant des activités spécifiques. Par exemple, les comités de camp formés à la gestion de camp peuvent suivre un accompagnement hebdomadaire ou bimensuel avec l'équipe du camp pour les aider à contrôler un secteur technique donné.

La formation est une façon importante de créer un vivier de personnel qualifié. L'agence responsable de la gestion de camp doit établir des relations avec les autres prestataires de services pour assurer une formation complémentaire si besoin et pour mettre en commun les ressources de formation avec les autres agences. Il ne faut pas oublier que le recrutement change avec le temps, le personnel peut évoluer de poste en poste et de nouveaux membres de comités sont élus.

 La formation doit être une initiative continue et suivie et relève de la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp.

Une fois de plus, en matière de formation, les besoins et les compétences existantes des communautés et autorités locales doivent être pris en compte. Les responsables du gouvernement local peuvent être intéressés par la formation à la gestion de camp et les communautés locales peuvent être à la recherche d'opportunités d'embauche.

La formation du personnel peut être planifiée pour des activités spécifiques et techniques, par exemple l'enregistrement, les projets de distribution ou de drainage, ou peut être plus générale et applicable à diverses tâches de gestion de camp, comme l'administration, la prise de notes ou la mise à jour des tableaux d'informations.

La formation des contrôleurs de protection et des travailleurs sociaux doit porter sur les besoins contextuels et les problèmes culturels et doit comprendre des sessions sur :

- La protection et les droits de l'homme
- Les méthodes de contrôle
- Les techniques d'entretien
- La confidentialité et la sécurité des données
- La documentation
- Les groupes à risque
- Les méthodes d'évaluation participative
- Le feedback et le suivi du contrôle

Les comités de camp doivent recevoir une formation portant sur l'engagement, la participation et la représentation ainsi que sur des sujets techniques liés à leurs objectifs.

La participation en situations de déplacement prolongé – Témoignage sur le terrain, Kenya

«En situation de déplacement prolongé, plusieurs années d'assistance peuvent totalement amoindrir les mécanismes communautaires de survie. Accepter des subventions et ne prendre aucune initiative d'autonomie augmente la dépendance, qui, à son tour, ne fait que renforcer la vulnérabilité et engendre une perte de dignité et de confiance en soi. Au cours des années, des centaines d'agences, contrôleurs, experts et équipes d'évaluation sont venus assister à des centaines de groupes de discussion, entretiens et réunions. Avec peu d'amélioration de ses conditions de vie, la population ne fournit plus que des réponses stéréotypées, et cela devient plus difficile d'établir la confiance et de connaître la vérité. La majorité des représentants de la communauté a pris part à de nombreuses formations au cours de sa vie dans le camp. La plupart d'entre elles visait à améliorer la connaissance des sujets clés au sein des camps, comme l'allaitement, la consommation de drogue et la vie des personnes porteuses du VIH/SIDA – qui sont tous très importants. Ce qui compte, c'est que l'agence responsable de la gestion de camp défende une approche plus participative – pour rendre la formation plus efficace. La formation doit aussi être plus globale. Certains leaders de camp ont été formés de façon répétée, alors que d'autres n'en ont jamais eu l'occasion. Dans les situations prolongées, l'agence responsable de la gestion de camp doit aussi envisager d'autres sortes de formations pouvant développer des compétences de vie et des compétences professionnelles, et la formation technique pour les professions très demandées au sein de la communauté du camp.»

LES CAMPAGNES D'INFORMATIONS

Les campagnes d'informations sont un outil puissant pour éveiller la conscience de la communauté et faciliter la participation à des sujets et des activités spécifiques. A moins que les problèmes de sécurité ne soient trop importants, les agences de gestion de camp peuvent envisager de diffuser des informations publiques sur les conditions dans les zones dont sont originaires les résidents du camp. Cela contribue non seulement à soulager la frustration pouvant poindre quand les personnes déplacées ne reçoivent pas de nouvelles de chez elles, mais peut aussi renforcer une prise de décision informée, encourageant la population à adopter un calendrier réaliste et à participer aux discussions sur les solutions à long terme.

Les agences de gestion de camp doivent organiser des campagnes d'informations dans leurs zones de responsabilité, par exemple, le bon usage et la maintenance des infrastructures. D'autres ONG peuvent également organiser des campagnes sur des problèmes donnés comme les vaccinations contre la rougeole ou l'hygiène personnelle.

! Les campagnes d'informations sont plus efficaces quand elles sont créatives et utilisent des techniques connues des résidents, par exemple en utilisant des images ou en composant des chansons. Les besoins des analphabètes et d'autres groupes ayant des besoins spécifiques doivent être pris en compte.

DU MAUVAIS USAGE DE LA PARTICIPATION

Le mauvais usage des fonds et des actifs et la manipulation ou le détournement de l'aide est un risque réel dans toute entreprise humanitaire. Le personnel recruté dans la communauté déplacée peu subir la pression quotidienne de ses pairs. En particulier, le personnel impliqué dans l'enregistrement et la distribution peut avoir à affronter de nombreux défis et trouver difficile de résister aux pots-de-vin et aux contraintes des proches, amis et leaders communautaires. Il n'existe pas de solution toute faite pour effacer ou alléger ces risques. Mais cela peut s'avérer utile de :

- Recruter avec soin et transparence
- Assurer une formation
- Introduire un code de conduite
- Faire tourner fréquemment le personnel
- Assurer que toutes les équipes comprennent à la fois du personnel embauché localement et dans la communauté déplacée
- Développer des descriptions de poste claires, où les rôles, responsabilités et conditions d'embauche sont clairement spécifiés
- Utiliser des procédures de contrôle et d'évaluation
- Encourager et organiser la transparence, l'honnêteté et l'ouverture
- Instituer des procédures de plainte confidentielles
- Être cohérent sur le suivi des problèmes de mauvaise conduite
- Reconnaître et récompenser les exemples d'intégrité

! L'agence responsable de la gestion de camp doit avoir conscience de la façon dont sont perçues les opportunités de participation. Ceux qui pensent qu'ils ne peuvent pas participer peuvent être frustrés ou furieux. Les tensions peuvent se durcir si les approches participatives sont perçues comme privilégiant certains groupes ou individus.

LA RÉOLUTION DE CONFLIT ET LA PARTICIPATION

Les personnes déplacées, en particulier dans des environnements de conflit et lorsqu'elles vivent dans des camps, peuvent se sentir stressées, anxieuses et susceptibles, ce qui peut alimenter des tensions internes. L'agence responsable de la gestion de camp doit être au courant de toutes les stratégies et tous les mécanismes de régulation de conflit traditionnels intacts au sein de la population. Il faut les utiliser pour gérer les conflits dans le camp et cela peut impliquer :

- Les comités de doléance pour résoudre calmement les conflits internes
- Les personnes âgées dans les initiatives visant à établir la paix – mais seulement si elles respectent les jeunes
- Des représentants communautaires et de groupe, à condition qu'ils soient respectés
- La mise au clair de codes de conduite, de règles et de sanctions de camp pour les infractions

! Le leadership communautaire peut aussi être une source de conflit. Quand les leaders ne sont pas reconnus ou si l'on estime qu'ils sont corrompus ou non représentatifs, les prestataires de services et l'agence responsable de la gestion de camp peuvent être jugés partiaux en travaillant avec eux.

Les stratégies pré déplacement ont peut-être disparues ou ont été altérées et il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp d'identifier des moyens alternatifs d'atténuer les conflits entre les résidents du camp. Dans certaines situations non urgentes, la mise en place d'un règlement de camp peut être envisagée. L'UNHCR jouit d'une certaine expérience dans la mise en place de règles et de réglementation de camp et peut être consulté sur ce sujet.

L'atténuation des tensions et des conflits implique également :

- D'assurer un accès égal à l'assistance et aux services
- Une information transparente, opportune et accessible
- La clarté des informations sur les programmes, procédures et autorisations
- Des procédures de plainte et des mécanismes d'intervention
- Un suivi efficace et un feedback dans les processus de communication et de prise de décision

LA COMMUNAUTÉ HÔTE ET LA PARTICIPATION

Comme mentionné ci-dessus, la compétition relative aux ressources et le fait de négliger les besoins locaux peut amplifier les tensions entre les résidents du camp et les populations locales. L'agence responsable de la gestion de camp joue un rôle intermédiaire entre la population déplacée et les communautés locales et doit être proactive dans l'identification des facteurs pouvant donner lieu à de plus fortes tensions et elle doit travailler avec les deux communautés pour trouver des solutions.

L'évaluation des besoins locaux est particulièrement importante dans les situations où les communautés locales sont elles-mêmes appauvries par le conflit ou la catastrophe. Dans certains cas, il peut arriver que la communauté hôte ait un niveau de vie inférieur à celui de la population du camp. Elle peut se sentir menacée par la présence du camp et craindre qu'il compromette son accès au bois de chauffage, à la terre, à l'eau et à l'embauche. La population hôte peut être préoccupée par le comportement des résidents du camp qui quittent le camp, surtout s'ils sont associés à – ou sont perçus comme étant liés à – des groupes armés. Les hommes locaux peuvent s'inquiéter que les femmes et les enfants se mélangent aux résidents du camp, craignant que leur culture, leur religion, leur style de vie ou leur langue ne soient menacés.

Gérer de telles tensions entre les communautés locales et déplacées implique plusieurs aspects différents et nécessite une approche inter organisations. L'agence responsable de la gestion de camp doit établir des contacts entre les résidents du camp et la population locale et assurer que les représentants de la communauté hôte sont consultés et présents aux réunions de coordination de camp. Pour établir des relations, on peut :

- Employer du personnel local dans le camp
- Plaider auprès des prestataires de services pour qu'ils assistent la population hôte
- Diriger des événements sociaux et encourager les deux communautés à participer
- Planifier et s'engager dans des activités de reboisement
- Soutenir des activités générant des revenus

L'agence responsable de la gestion de camp doit contrôler les interactions entre les communautés et établir des contacts fréquents avec les leaders et les autorités locales pour identifier des frictions potentielles et, avec un peu de chance, les faire avorter.



«Plus que de simples personnes dans le besoin» – Témoignage sur le terrain

«Quand l'équipe de football du camp a pris part à la coupe régionale – et est parvenue à gagner contre les équipes locales qui comprenaient la police et l'armée – j'ai porté un autre regard sur les joueurs, les entraîneurs et tous les spectateurs, il ne s'agissait plus de «simples» réfugiés ou «résidents de camp» – ils étaient plus que jamais exigeants, toujours dans le besoin, toujours en difficulté. J'ai assisté à cet intérêt et cet engagement fanatique dans le tournoi de football ; cette joie délirante qui me rappelait tant les matchs de football auxquels on assiste par chez moi. Tout à coup, nous étions plus proches, nous avions une relation et d'autres sujets à aborder que les besoins et les problèmes.»

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- Le temps et les ressources nécessaires pour développer une participation efficace dans le cadre de la gestion de camp sont planifiés et budgétisés.
- L'équipe du camp est formée et soutenue dans les mécanismes de participation et d'engagement.
- Les structures participatives en vigueur dans le camp ont été estimées.
- Tous les groupes différents dans la population du camp sont identifiés.
- Leurs différences et similarités sont utilisées pour concevoir des structures de participation globales et appropriées.
- Les groupes ayant des besoins spécifiques, les personnes vulnérables ou marginales sont représentées, impliquées et participent.
- La valeur de la participation et de l'engagement est défendue par l'agence responsable de la gestion de camp. Les prestataires de services dans le camp emploient des méthodologies participatives.
- Les leaders existants identifiés ont été rencontrés et la participation est construite à partir de là avec des réunions supplémentaires et des exercices de cartographie.
- Les structures de pouvoir existantes au sein de la population sont utilisées quand cela est possible et la participation représentative et directe est assurée.
- Les inégalités de pouvoir traditionnelles ont été identifiées et le travail est fait pour contrôler et corriger l'équilibre sans aliéner certains segments de la population.
- Les leaders ont été élus, désignés et choisis.
- Les mandats, descriptions de poste et codes de conduite ont été développés.
- La capacité du camp a été évaluée au sein de la population déplacée et de la population hôte.

- ❑ Tous les prestataires de services sont encouragés à identifier, embaucher et former des hommes et des femmes originaires des communautés locales et déplacées.
- ❑ La formation et l'éducation sont utilisées pour encourager la participation directe.
- ❑ Les campagnes d'informations sont employées selon les besoins.
- ❑ Différents groupes se rencontrent régulièrement, disposent d'un espace adéquat et d'un programme cohérent.
- ❑ L'équipe de camp et les résidents sont formés à la communication efficace et à la gestion de conflit.
- ❑ La participation et l'engagement de la population du camp sont planifiés à chaque étape du cycle du projet – conception, planification, mise en œuvre, contrôle et évaluation.
- ❑ Il existe des accords entre l'agence responsable de la gestion de camp et les prestataires de services concernant le travail payé/indemnisé et bénévole dans le camp.
- ❑ Des mécanismes de plainte et d'intervention sont en place.
- ❑ La communauté hôte est impliquée et participe à la vie du camp.
- ❑ Un système de contrôle est en place pour vérifier que le niveau de participation et d'engagement de la communauté est acceptable.
- ❑ Le mauvais usage ou l'abus de pouvoir dans la participation est vérifié et contrôlé (par exemple, en créant des indicateurs sur le nombre de groupes, le pourcentage de la population représenté et en s'assurant qu'il y a une décomposition par sexe, âge et vulnérabilité).
- ❑ L'abus de participation au travers de la corruption, du népotisme, de la pression des pairs et de la poursuite de l'intérêt personnel est contrôlé et géré de manière adéquate par l'agence responsable de la gestion de camp.
- ❑ La participation et l'engagement sont évalués dans le cadre du cycle de projet de l'agence responsable de la gestion de camp.

TOOLS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents auxquels il est fait référence sont disponibles sur le CD toolkit joint à chaque copie papier. Les liens Internet sont fournis pour télécharger les ressources en ligne.

- **M.B. Anderson, 1994. *People-Oriented Planning At Work: A Practical Planning Tool for Refugee Workers.***

Cet outil de programmation, conçu pour le personnel et les partenaires du UNHCR, contribue à identifier les faits relatifs aux groupes de réfugiés/personnes déplacées. Ces faits (sur la démographie, les valeurs culturelles et les coutumes) sont nécessaires afin d'assurer une planification efficace. Ils fournissent aussi des instruments pour organiser les informations de manière à pouvoir les utiliser pour prendre de bonnes décisions concernant les programmes et pour mettre en œuvre des programmes efficaces.

- Liste de vérification pour installer et diriger un comité
- Liste de vérification pour diriger un groupe de discussion
- Liste de vérification pour installer un mécanisme de plainte et d'intervention (adapté du Good Enough Guide)
- Liste de vérification pour impliquer les bénéficiaires
- **Minu Hemmati, 2002. *Principles of Stakeholder Participation and Partnership: Stakeholder Checklist.***
- **Idealist On Campus. *Power Mapping: A Tool for Utilizing Networks and Relationships.***
- Les Termes de Référence du Comité Directeur du Camp des Réfugiés Congolais de Gihinga (NRC Burundi). Développé en coopération entre l'Administration de Camp, l'agence responsable de la gestion de camp, d'autres agences présentes dans le camp et les représentants des réfugiés – et rendu officiel par l'Administration de camp.
- **Mac Odell, *The "Do It Now!" Appreciative Toolkit.***

Un ensemble de 30 exercices pouvant être utilisés pour rompre la glace ou dans des ateliers spécifiques pour illustrer des concepts de méthode de l'analyse positive.

- **Linda Richardson et Gill Price, 2007.** *All In Diary. A Practical Tool for Field Based Humanitarian Workers.*
- **William M Weis, Paul Bolton and Anita Shankar, 2000.** *Rapid Assessment Procedures (RAP): Addressing the Perceived Needs of Refugees and Internally Displaced Persons through Participatory Learning and Action.*

Fournit des outils et des informations utiles au personnel sur le terrain souhaitant utiliser des techniques d'évaluation participatives en milieu rural. Outre la présentation de l'évaluation participative en milieu rural, le manuel guide le personnel à penser en termes de capacité organisationnelle requise pour conduire l'évaluation participative en milieu rural et propose des suggestions sur le démarrage et les problèmes à prendre en compte.

LECTURES ET RÉFÉRENCES

ALNAP, 2003/04. *ALNAP Global Study on Consultation and Participation of Disaster-affected Populations.*

British Overseas NGOs for Development (BOND), 2006. *A BOND Approach to Quality in NGOs. Putting Beneficiaries First.*

Centre for African Family Studies, 1998. *Empowering Communities: Participatory Techniques for Community-Based Programme Development.*

Manuel utilisé dans le cadre d'un cours pratique visant à familiariser l'équipe avec l'histoire et les concepts d'apprentissage participatif et d'approches d'action, et à fournir des outils concrets pour concevoir, développer et mettre en oeuvre des programmes participatifs. Le manuel fournit aussi des conseils sur la mise en place et la planification efficace des processus participatifs.

Charlotte Dufour, François Grünewald and Karla Levy. 2003. *Participation by Crisis-affected Populations in Humanitarian Action. Practitioners' Handbook (Draft).*

ECB Building Trust Working Group, 2007. *Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response.*

Karen Freudenberger, 1999. *Catholic Relief Services PRA Manual.*

OXFAM/Emergency Capacity Building Project, 2007. *The Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergencies.*

Sarah Thomas, *What is Participatory Learning and Action (PLA): An Introduction.*

Definition of key techniques/tools used in PLA (complete with illustrations) as well as a select bibliography of text and Internet resources.

The Guiding Principles on Internal Displacement, 1998.

The Universal Declaration of Human Rights, 1948.

UNHCR 2006, *The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations.*

USAID/Center for Development Information and Evaluation, 1996. *Conducting Participatory Evaluation.*

WFP, 2001. *Participatory Techniques and Tools – A WFP Guide.*

David Wilcox, 1994. *Community Participation and Empowerment: Putting Theory into Practice.*

COORDINATION



MESSAGES CLÉS

- ▶ La coordination est une tâche centrale pour les agences responsables de la gestion de camp. Grâce à elle, les lacunes sont identifiées, la répétition est évitée, la participation est assurée, les standards sont améliorées et les droits sont respectés.
- ▶ Cela peut faciliter la coordination qui présidera à la protection et à l'assistance pour tous les résidents du camp que de développer et maintenir un réseau de partenariats efficaces avec les différents acteurs impliqués dans l'installation du camp.
- ▶ La coordination efficace est sous-tendue par des informations interdisciplinaires fiables et à jour qui permettent à tous les acteurs impliqués d'évaluer les besoins de tous les groupes au sein du camp et de planifier des interventions pour les satisfaire.
- ▶ La coordination peut impliquer un partage d'informations, une collaboration ou une programmation commune avec des partenaires. Cela supposera de chercher des moyens pour que la diversité des mandats, les capacités et les objectifs de programmation entre les partenaires puissent donner lieu à des interventions complémentaires.
- ▶ Les partenariats réussis, et par conséquent la coordination réussie, dépendent en partie des attitudes, des compétences et des capacités comprenant l'écoute active, un bon leadership, une communication claire et transparente et la capacité d'établir un consensus.

INTRODUCTION

QU'EST-CE QUE LA COORDINATION ?

Le but de la coordination pour une agence responsable de la gestion de camp est de garantir que les services et l'assistance humanitaires sont fournis de manière cohérente et efficace à la population du camp, de sorte que le niveau de vie dans le camp est maintenu et qu'un accès complet et égal aux droits de l'homme de base est assuré aux résidents du camp. Afin de réaliser cet objectif, les activités suivantes sont entreprises par une agence responsable de la gestion de camp coordonnant au niveau du camp :

- La planification stratégique
- Le recueil des données et la gestion des informations
- La mobilisation des ressources et le respect des engagements
- Une division des tâches claire et faisant l'objet d'un accord
- Le développement et le maintien d'un réseau de partenariats avec les intervenants clés à l'intérieur et à l'extérieur du camp
- Le leadership

Si de nombreuses personnes reconnaissent l'importance de la coordination dans une intervention de camp, une coordination efficace peut être difficile à réaliser sur le terrain. Cela est particulièrement vrai dans des situations de conflit ou de catastrophe, où règnent, par définition, le chaos et la confusion et où des objectifs concurrents entre les intervenants peuvent miner la coopération. Un coordinateur efficace croit au principe qui veut que le travail en commun permette de réaliser de plus grandes choses et que le tout vaut plus que la somme des parties. Un coordinateur travaille de manière à promouvoir et développer des relations positives et efficaces entre les intervenants.

Les niveaux de coordination

Dans la gestion d'une intervention de camp pour les réfugiés ou les personnes déplacées, la coordination peut survenir à plusieurs niveaux entre les différents intervenants. Du point de vue de la gestion de camp, et dans le cadre de ce chapitre, nous nous concentrerons sur le rôle d'une agence responsable de la gestion de camp et ses responsabilités pour assurer une coordination efficace entre les intervenants au sein d'un camp, et en travaillant au niveau du camp – ou intra camp.



La coordination a également lieu entre les camps, ou inter camps. Dans les situations de personnes déplacées où le groupe sectoriel CCCM a été activé, ce rôle est assuré par l'agence de coordination de camp. Dans d'autres situations, une agence chef de file sectoriel, (UNHCR ou une autre organisation des NU ou internationales) coordonne entre les camps, et garantit l'assistance et la protection en établissant des relations avec un réseau d'acteurs locaux, nationaux et internationaux, ayant tous un intérêt commun dans l'intervention de camp globale.

►► *Pour plus d'informations concernant le rôle de l'agence de coordination de camp ou le chef de file sectoriel, consultez le chapitre 1.*

COORDINATION – LE RÔLE DE L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

Comme abordé dans les chapitres 1 et 2, une des principales tâches de l'agence responsable de la gestion de camp consiste à assurer la distribution d'assistance et de services auprès de la population du camp conformément aux lois et aux standards internationales. Cela demande de coordonner et d'aider toutes les personnes impliquées, (y compris les prestataires de service, les acteurs gouvernementaux sur site et la communauté du camp) dans leurs activités et interventions. L'agence responsable de la gestion de camp, en tant que coordinateur au niveau du camp, est responsable de faciliter les accords initiaux et de contrôler la prestation de service, en assurant le maintien des standards et en plaidant pour toute adaptation nécessaire de l'assistance en changeant les besoins sur le terrain. La coordination est un processus continu. Elle doit être dynamique et réactive, elle doit refléter les changements souvent imprévisibles de situation et y répondre tout au long du cycle de vie du camp.

C'est toujours un défi d'atteindre un certain niveau d'accord et de compromis au sein d'un groupe hétéroclite d'intervenants sur la façon de définir des objectifs communs acceptables pour tous qui permettent de faire respecter les droits de la population déplacée et qui sont conformes aux standards adoptés et aux instruments légaux internationaux. Quand la gestion de camp est confrontée à des défis, elle doit chercher des solutions innovantes, établir une communication claire et diplomatique quelle que soit l'étendue des intérêts en conflit et engager toutes les personnes impliquées dans un dialogue visant à identifier les priorités et les actions appropriées. Elle doit s'assurer que toutes les interventions sont effectuées dans le meilleur intérêt de la population du camp en respectant les principes de participation et la protection des personnes ayant des besoins spéci-

fiques. Afin de garantir que les standards et les activités du camp sont conformes à la stratégie d'intervention du camp dans sa globalité, une agence responsable de la gestion de camp établira également des liens étroits avec le chef de file sectoriel ou de secteur qui contrôle et coordonne différents camps.

La coordination dans une situation de déplacement prolongé – Une voix s'élève du terrain, Kenya

«Dans des situations de déplacement prolongé, comme les camps de réfugiés au Kenya, une vision commune peut manquer aux intervenants. Les réunions de coordination deviennent un exercice de routine pour simplement tenir chacun au courant, et il manque une planification commune et un partage d'expérience. Les disputes profondément enracinées ou de longue date, les questions politiques, les conflits entre les personnalités bien assises et les conflits d'intérêt peuvent être un des principaux défis. Par ailleurs, dans certains cas, la rotation du personnel est importante, particulièrement celle du personnel expatrié. Cela peut miner le développement ou le renforcement des mécanismes de coordination. Il est essentiel pour une agence responsable de la gestion de camp d'identifier les points faibles et d'utiliser les points forts de manière inclusive et transparente. Se montrer innovant et prêt à modifier les mécanismes de coordination ayant besoin d'être changés peut faire la différence.»

Comment réussir la coordination ?

L'agence responsable de la gestion de camp agit comme une entité organisatrice globale, réunissant les individus et encourageant le travail d'équipe et contribuant à la planification, la mise en œuvre et le contrôle des services humanitaires et des activités de camp. Les forums de coordination – les mécanismes et réunions visant à assurer la coordination dans un contexte spécifique – engagent des acteurs à différents niveaux, à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du camp. Organiser les forums et les mécanismes de coordination, et garder chacun informé et engagé dans le processus représente une partie importante du rôle de l'agence responsable de la gestion de camp. Si les acteurs clés n'arrivent pas à respecter les systèmes adoptés pour la coordination – par exemple, en n'assistant pas aux réunions – et choisissent plutôt de travailler indépendamment et de façon isolée, cela devient de plus en plus dur pour une agence responsable de la gestion de camp d'assurer une assistance et une protection cohérentes. Pour que la coordination fonctionne, l'agence responsable de la gestion de camp doit garantir l'adhésion de toutes les personnes impliquées et faire en sorte que les intervenants à l'intérieur et à l'extérieur du camp communiquent.

Clarté et ouverture – Une voix s’élève du terrain **– République Démocratique du Congo**

« En RDC, l’agence responsable de la gestion de camp a collaboré étroitement avec l’UNHCR pour établir le groupe sectoriel CCCM, rédiger la stratégie du groupe sectoriel (cluster strategy) CCCM, trouver un accord sur les mandats pour l’agence responsable de la gestion de camp et fournir une formation. Cela a eu pour conséquence que le groupe sectoriel CCCM a été mis en place conformément aux définitions CCCM globales des rôles et des responsabilités et en reflétant le MoUs (Memorandums of Understanding/Mémorandum d’accord) entre les partenaires. Cette approche générale et inclusive a eu une conséquence positive sur la coordination. Comme la partie relative à la coordination de la gestion de camp affecte l’‘indépendance’ d’autres organisations, il est crucial que toutes les parties impliquées comprennent clairement les rôles et responsabilités d’une agence responsable de la gestion de camp. »

Quels sont les ingrédients d’une coordination réussie ?

La coordination se définit comme un processus de recueil et de partage d’informations et une planification commune dans le cadre d’objectifs partagés ayant fait l’objet d’un accord. La réussite de ce processus est sous-tendue par et implique le développement et la maintenance de partenariats transparents et efficaces avec divers intervenants, comprenant le chef de file sectoriel, les autorités sur le site, les prestataires de service, la population du camp et la communauté d’accueil.

Les attitudes dans le cadre du partenariat

Certaines des conditions préalables à des partenariats et, par conséquent, à une coordination réussie comprennent :

- Un engagement à coordonner
- Une attitude inclusive et proactive
- Des compétences d’écoute active
- Une appréciation de la diversité et des compétences et styles interpersonnels
- Un engagement vis-à-vis du processus, ainsi que du produit
- La capacité de faire confiance
- Une volonté et une capacité à établir un consensus
- Une capacité de leadership et l’acceptation du leadership
- Une sensibilité culturelle

Si ces attributs peuvent être souvent assumés ou rejetés, sans eux, la coordination ne peut être pleinement efficace.

 La coordination implique un processus de collecte des données et de diffusion des informations sur la vie dans le camp, et la planification d'une action efficace et ayant fait l'objet d'un accord pour satisfaire les besoins et faire respecter les droits de la population. Si cela est correctement pris en charge, la population déplacée peut être protégée et l'assistance peut être à la fois appropriée et fournie au moment voulu.

La collecte de données et la gestion d'informations

La coordination dépend de l'accès aux informations les plus fiables et les plus à jour que possible. Cela inclut des données interdisciplinaires récentes sur la situation dans le camp et des données démographiques sur la population du camp. Ces données sont traitées et analysées pour fournir des indications claires sur les lacunes et les répétitions dans l'assistance et la protection, et sur les changements relatifs aux circonstances et aux besoins de la population du camp. Les données doivent être précises, correctement recueillies et archivées de façons claires et accessibles pour pouvoir prétendre en extraire des informations pertinentes.

La collecte de données – Une voix s'élève du terrain

« Aussi simple que puisse paraître une question sur une feuille de collecte de données, il est très facile de l'interpréter différemment. Un bon exemple est fourni par un projet de contrôle pour lequel l'agence responsable de la gestion de camp collectait des données sur le nombre de latrines fonctionnant dans un camp. On pouvait lire sur la feuille de questions :

1. Combien y-t-il de latrines dans le camp ?
2. Combien de latrines fonctionnent ?
3. Combien de latrines ne fonctionnent pas ?

On a répondu précisément à la question 1 – en comptant le nombre de cabines. Mais ce chiffre était relativement peu informatif pour l'agence responsable de la gestion de camp. Les réponses aux questions 2 et 3 qui devaient influencer un projet de réparation, étaient toutefois, invariablement imprécises. Cela ne faisait aucun doute, car la somme des réponses aux questions 2 et 3 aurait dû être égales à la réponse de la question 1, mais ce n'était pas le cas. 

Des discussions avec l'équipe révélèrent que le problème s'enracinait dans différentes interprétations du sens du verbe 'fonctionner'. Signifiait-il 'utilisé' ou 'aux standards' ? Quand une latrine n'était pas utilisée, la réponse s'imposait – elle ne fonctionnait pas. Mais que dire lorsque la latrine était encore utilisée, bien que hors service ? Quand, par exemple, la porte était cassée ? Ou quand elle n'avait pas de toit, mais était malgré tout utilisée ? Dans quelles catégories entrerait-elle ? Comme le personnel de contrôle travaillait par paires, ses discussions et désaccords sur cette question se reflétaient dans les données collectées.

Les leçons tirées donnèrent lieu à des définitions plus précises, une meilleure formation sur la terminologie dans les formulaires de collecte de données et une conscience accrue du personnel sur la façon de vérifier la possibilité numérique des réponses enregistrées.»

Le partage d'information et la planification commune

Le rôle et la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp est d'installer une diversité de forums de coordination et de mécanismes efficaces dans le camp, où l'information peut être partagée entre les intervenants ; ces mécanismes sont abordés de manière plus détaillée, plus loin dans ce chapitre. Le but de la coordination peut dans certains cas comprendre la diffusion et le partage d'informations avec une diversité d'intervenants. Dans ces forums, des lacunes ou des doubles emplois peuvent être identifiés en ce qui concerne l'assistance ou la protection, et les rôles et responsabilités peuvent être clarifiés. La coordination peut également s'étendre à un processus de collaboration ou de planification commune, où les besoins sectoriels sont conjointement évalués par les prestataires de service dans le camp et où les plans sont réalisés ensemble pour les activités techniques. Si possible, une formation commune de l'équipe de l'agence peut également être entreprise. Les agences peuvent également décider de partager des ressources personnelles et opérationnelles dans le cadre de leurs activités de coordination.

! Les besoins linguistiques

Assurer une communication efficace dans le cadre du partage d'informations et de la planification des forums nécessite une évaluation des besoins linguistiques du groupe et l'apport d'une traduction appropriée. Les locuteurs natifs doivent avoir conscience que leur débit de parole, leurs accents et l'utilisation d'idiomes et de jargon peut engendrer des difficultés à être compris par les autres, ce qui peut nuire à leur participation significative. De nombreuses cultures considèrent comme impoli le fait d'interrompre pour demander une traduction ou une clarification. Les participants à une réunion peuvent dans certains cas rester silencieux au lieu de demander à ce que l'on satisfasse leurs besoins linguistiques. Une traduction inadéquate peut sérieusement miner les contributions de certains intervenants à un forum de coordination.

Contrôle et évaluation

Un contrôle cohérent de l'impact des programmes entrepris et une estimation de l'efficacité des mécanismes de coordination dans le comblement des lacunes et l'apport d'une assistance appropriée et opportune sont les points centraux des meilleures pratiques d'une agence responsable de la gestion de camp. L'évaluation des interventions spécifiques à un secteur permet d'adapter les projets et d'intégrer les leçons apprises à la planification de projet future.

QUESTIONS CLÉS

La manière dont une agence responsable de la gestion de camp approche la coordination et les résultats obtenus affectera directement la protection et les services fournis à la population d'un camp. Alors que la coordination est un sujet fréquemment abordé en ce qui concerne l'intervention de camp, sa mise en œuvre pratique et efficace peut s'avérer difficile. Parmi les défis figurent :

La coordination dépend de manière exagérée d'un individual

Si la plupart des acteurs affirment qu'ils veulent assurer la coordination avec les autres, et reconnaissent sa valeur, c'est une autre histoire que d'être 'coordonné par' quelqu'un. Le débat est actuellement animé sur la mesure dans laquelle une coordination efficace doit dépendre de la personnalité de quelqu'un. Cela ne suffit pas de simplement prendre en compte les capacités de coordination d'un individu particulier, compétent et charismatique, capable d'inspirer confiance et d'amener les gens à travailler ensemble. Les valeurs, les systèmes, les mécanismes et les outils doivent être combinés de façon à permettre à l'agence responsable de la

gestion de camp de responsabiliser certaines personnes pour tirer avantage du travail d'équipe.

Investir du temps et de l'argent

Un des défis clés pour les agences en ce qui concerne la coordination des interventions humanitaires, c'est qu'on attend souvent d'elles qu'elles réalisent des partenariats productifs sans bénéficier du temps ou du budget nécessaire pour le faire. Elles disposent souvent d'une connaissance préalable limitée des autres agences ou de leurs équipes. Dans le cadre de crises, cela peut extrêmement compliquer une coordination efficace.

Établir la légitimité et le soutien

La capacité d'une agence responsable de la gestion de camp à nourrir un esprit de partenariat efficace est centrale pour réaliser une bonne coordination. La coordination est par conséquent autant une attitude – un ensemble de valeurs et un engagement envers l'ouverture – que la collecte et la diffusion d'informations et la planification commune. Il est important de nouer des relations, non seulement avec les personnes qui ont la volonté et la capacité de participer, mais également avec les autres – les personnes ayant des ressources limitées ou aucune ressource pour s'engager, ou dont les intérêts politiques peuvent être de perturber, détourner, mettre un terme à ou démanteler la capacité de l'agence responsable de la gestion de camp à faire respecter les droits des résidents du camp.

Établir la crédibilité pour prendre les rênes de la coordination est un défi central pour les agences responsables de la gestion de camp – même dans les installations les plus idéales. L'agence responsable de la gestion de camp n'est pas mandatée par la loi et ne dispose d'aucune sanction pour faire appliquer la coordination, ou ne peut pénaliser directement les personnes qui refusent d'être responsables ou qui n'effectuent pas les tâches qui leur incombent. Dans de tels cas, une agence responsable de la gestion de camp peut chercher le soutien des autorités et/ou de l'agence de coordination de camp qui peut prendre des mesures et promouvoir une meilleure coordination. Les procédures de plainte et les stratégies de plaidoyer doivent être établies dans le cadre du plan stratégique de l'agence responsable de la gestion de camp.

Développer des procédures et obtenir des résultats

Planifier et établir des systèmes de coordination, des mécanismes et des outils clairs, inclusifs et gérables pour assurer une communication efficace, fait partie intégrante de la meilleure pratique et du succès. Une fois que des procédures utiles et de soutien sont en place, la fonction de la gestion de camp commence de manière optimale à établir la crédibilité et à obtenir des résultats tangibles. La coordination fonctionne quand chacun peut constater ses avantages et le processus de coordination est lui-même respecté. Cela arrive quand les personnes commencent à se reposer sur un partage d'informations efficace et une planification commune et qu'elles s'investissent dans le développement de relations, car

cela produit un dividende en termes de rendement et/ou d'efficacité de leurs programmes. C'est alors que l'agence responsable de la gestion de camp est perçue comme faisant vraiment la différence.

MÉCANISMES DE COORDINATION

Comment réussir la coordination ? Le terme 'mécanismes de coordination' désigne simplement les méthodes que nous employons pour coordonner, un moyen de partager des informations ou une plateforme pour effectuer une planification commune. Les mécanismes de coordination sont la manière dont les résultats de coordination sont obtenus. Dans une intervention de camp, une variété de mécanismes de coordination doit être utilisée pour coordonner en partenariat avec différents intervenants.

La méthode la plus utilisée – et probablement également mal utilisée – est la réunion. Une réunion peut être utilisée pour obtenir une variété de résultats. Elle peut être simplement utilisée comme forum pour partager des informations. Elle peut également être utilisée pour prendre des décisions. Ci-dessous, vous trouverez une liste des mécanismes habituellement utilisés :

- Les réunions (y compris les ordres du jour distribués et les minutes)
- Les téléconférences (impliquant davantage d'intervenants)
- Le groupe sectoriel (facilité par le coordinateur de camp)
- Les groupes représentatifs au niveau du camp (une diversité d'intervenants clés, comme les prestataires de service au niveau du camp)
- Les comités de camp (représentation des résidents du camp dans la gouvernance de camp)
- Les discussions et les échanges informels (développement de relation planifié et/ou ad hoc)
- Les forces opérationnelles (souvent utilisées pour cibler un problème donné nécessitant une attention urgente et technique (expertise) et pour assurer une rétroaction et faire des recommandations)
- Les groupes de travail (un sous-groupe chargé d'enquêter sur une question donnée ou de fournir un produit spécifique et d'assurer le feedback)

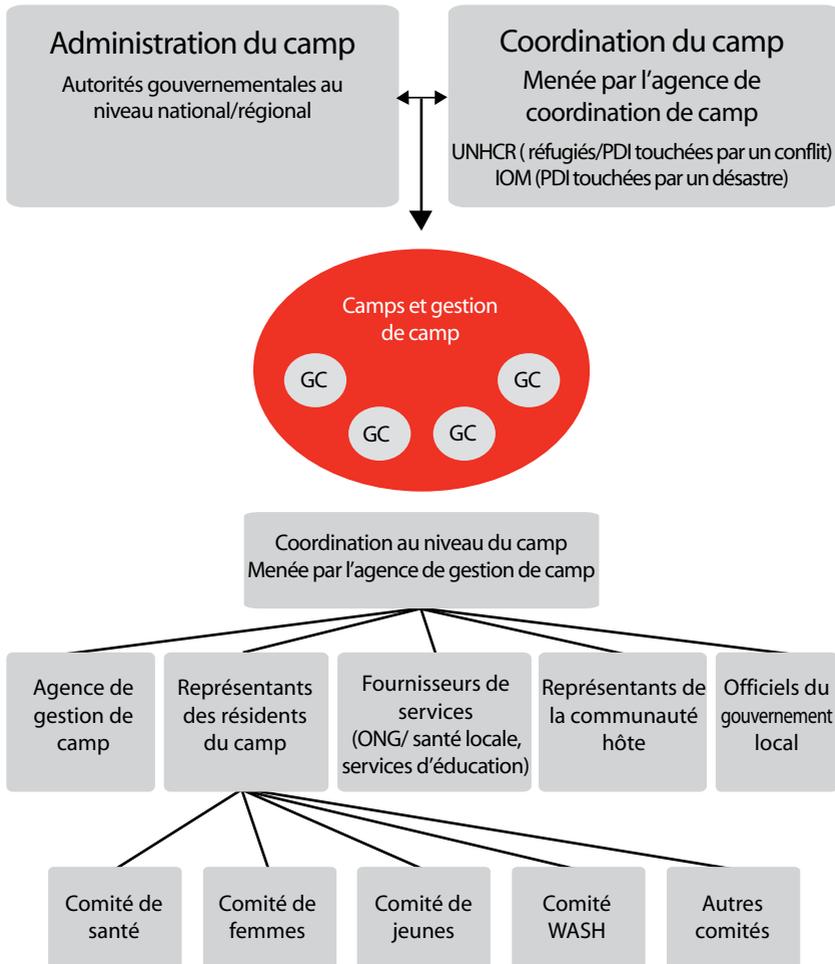
La coordination à l'intérieur et à l'extérieur du camp

Les trois diagrammes ci-dessous montrent les intervenants à l'intérieur et à l'extérieur du camp. Idéalement, les représentants des autorités, les prestataires de service, les résidents du camp et l'agence responsable de la gestion de camp sont impliqués dans la coordination au niveau du camp. Dans cet exemple, le système de coordination de responsabilité sectorielle (cluster coordination system) est en place, et les rôles et responsabilités impliqués sont clairement identifiés.

En réalité, les intervenants impliqués sont toujours liés à un contexte et les rôles des acteurs spécifiques au niveau du camp et en externe varieront selon le besoin et les circonstances. Dans certains cas, les réunions de gestion de camp

au sein du camp peuvent uniquement impliquer un groupe de résidents de camp, si les autres acteurs ne sont pas souvent présents dans le camp ou si l'agence responsable de la gestion de camp opère par le biais d'une équipe mobile.

Que ce soit au niveau du camp ou par le biais de forums externes, créer et maintenir des opportunités régulières de partager des informations, adopter et planifier des interventions et contrôler le progrès pour les intervenants du camp, sont des activités centrales des meilleures pratiques de la gestion de camp. Afficher un schéma d'acteur comme l'exemple ci-dessous, peut se révéler être un moyen simple et efficace de rendre un système de coordination plus accessible et transparent pour toutes les parties impliquées.



À l'extérieur du camp, il y aura généralement une gamme de réunions de coordination entre agences et/ou entre camps spécifiques à un secteur ou un district. Elles sont habituellement organisées et/ou dirigées par les autorités, les agences des NU, ou d'autres chefs de file de sectoriels, comme une ONG internationale. Lors de ces réunions, une agence responsable de la gestion de camp fera son rapport sur l'état des camps au sein desquels elle travaille. Son rapport peut comprendre des activités récentes, des changements de circonstance, des lacunes et/ou une répétition des services et de l'assistance et des questions brûlantes pouvant nécessiter un soutien des autorités ou de l'agence de coordination de camp ou du chef de file sectoriel. Les réunions correctement dirigées, suivies par les personnes disposant d'une autorité dans la prise de décision, peuvent identifier des questions spécifiques, débattre et décider des meilleures solutions et dresser un plan d'action. Les minutes de la réunion doivent spécifier les personnes responsables de telle ou telle tâche et le délai qui leur est imparti pour s'en acquitter.

! Des minutes de réunions de coordination précises, claires et opportunes distribuées à toutes les personnes impliquées, qui détaillent les points d'action et fournissent les coordonnées des personnes à contacter peuvent contribuer de manière significative à une coordination et une responsabilisation efficace.

Au niveau du camp, l'agence responsable de la gestion de camp est responsable du développement et du soutien de diverses organisations et groupes de personnes présents et actifs dans le camp. Cela inclut les prestataires de service, les résidents du camp et les représentants de groupe ayant des besoins spécifiques et à haut risque. Cela peut également inclure les représentants du gouvernement et ceux de la communauté d'accueil. Un groupe représentatif d'intervenants qui se rencontre régulièrement pour débattre des questions de gestion de camp et des événements récents, qui identifie les priorités et qui prend des mesures pour satisfaire les besoins peut parfois être appelé 'équipe' de gestion de camp. Ce groupe peut être au centre de la coordination efficace et de la participation au niveau du camp.

Les outils de la coordination

Les outils de la coordination, (comme les formulaires de contrôle de camp) remplissent une fonction informative spécifique et sont développés pour un contexte donné. Qu'un outil soit utilisé à des fins de coordination au sein d'un camp ou entre différents camps, les outils spécifiques doivent faire l'objet d'un accord et doivent être développés par les intervenants concernées. Un des défis clés des parties dans l'installation d'une coordination efficace consiste à développer et utiliser des outils de coordination partagés qui satisfont des besoins d'information communs. Cela peut sembler facile, mais cela nécessite que les intervenants soient capables de se fier aux informations collectées par d'autres parties et que

toutes les parties cherchent à satisfaire les besoins en information des autres intervenants et que ces besoins se reflètent dans les outils partagés. Dans les situations où cela ne se réalise pas, il y aura souvent des manques et des répétitions dans la collecte de données et la gestion d'information.

►► *Pour plus d'informations concernant la gestion des informations, consultez le chapitre 5.*

Quels que soient les mécanismes ou les outils en place, faciliter une coordination efficace exige qu'une agence responsable de la gestion de camp adopte une approche active, inclusive et flexible du développement de solutions visant à satisfaire une vaste diversité de besoins. Pour établir les mécanismes et les outils de coordination une agence responsable de la gestion de camp doit :

- Être familiarisée avec le camp ; y compris les personnes et le lieu. Sortir de son bureau et ne pas rester la tête dans les e-mails ! Parler avec les gens et être attentive à leurs besoins
- Impliquer les individus dans des discussions sur le besoin de coordonner, les intéresser à l'efficacité et à la manière de relever des défis pour réaliser une coordination efficace
- Répertoire les acteurs impliqués dans la coordination au niveau du camp et inclure la coordination avec les acteurs internationaux et nationaux
- Clarifier les besoins en information et promouvoir, si possible, les systèmes et les outils de partage d'informations et de collecte de données
- Faire du brainstorming avec les forums de coordination appropriés et les mécanismes de partage d'information pour différents intervenants
- Utiliser l'outil 'd'analyse de coordination à cinq facteurs' (voir la section Outils de ce chapitre) pour évaluer les mécanismes de coordination existants et les améliorer
- Répertoire les mécanismes de coordination dans le camp comme les programmes de réunion et les rendre visibles dans un lieu accessible au public
- Utiliser une variété de mécanismes rendant l'information accessible à tous, y compris aux illettrés
- Promouvoir des outils de coordination partagés et former les gens à les utiliser
- Établir des comités pour garantir que les résidents du camp soient au centre du processus de coordination
- S'assurer que les objectifs des plans et de la coordination sont clairs, simples, ont fait l'objet d'un accord et sont connus
- Tenir des réunions régulières et efficaces et assurer une bonne prise de minute et que les minutes répertorient les points d'action et les délais pour le suivi
- Tenir chacun informé, à chaque étape et contrôler les plans et le progrès
- Être préparé à adapter des plans, des procédures et des processus si les choses ne fonctionnent pas ou si les situations changent

- Encourager une culture du respect, de la confiance et de l'ouverture, qui va au-delà des intérêts d'agence spécifiques, dont la priorité est les objectifs communs et qui fait respecter les droits des déplacés
- Engager les résidents du camp et de la communauté d'accueil dans un travail volontaire ou payé si cela est approprié pour développer la confiance et les relations professionnelles

Un outil d'analyse de coordination à cinq facteurs

Il est facile de critiquer une faible coordination et les anecdotes expliquant ce qui arrive lorsque les mécanismes de coordination ne fonctionnent pas ne manquent pas. Ce qui peut être plus difficile, c'est de dépasser les critiques et trouver des solutions pratiques – des processus à suivre et des outils à utiliser pour rendre la coordination plus efficace. Cela peut s'avérer éprouvant de trouver des solutions réalisables, surtout dans des situations de crise, qui sont par définition compliquées à cause du chaos et de la contradiction.

L'outil d'analyse à cinq facteurs apporte un point de départ pour se demander pourquoi une approche de coordination donnée ne fonctionne pas et ouvre des possibilités pour une amélioration planifiée. Il permet l'analyse de la coordination en fonction de cinq critères – lieu, adhésion, prise de décision, formalité et ressources. Il est important de savoir que l'engagement des personnes impliquées dans le processus de coordination et le fait qu'elles croient en ses avantages soutiennent une coordination efficace.

LES CINQ FACTEURS DE COORDINATION

- Lieu
 - Adhésion
 - Prise de décision
 - Formalité
 - Ressources
- } Engagement

Quelques exemples hypothétiques de mécanismes de coordination peuvent montrer l'utilisation potentielle de cet outil simple :

Exemple 1 : La réunion régulière d'un groupe donné, bien qu'étant bien située et jouissant d'une adhésion inclusive et cohérente, peut comporter des membres disposant d'un pouvoir de décision insuffisant pour permettre à des engagements d'être pris et à des points d'action d'être définis.

Exemple 2 : Une liste d'adresses e-mail censée fonctionner comme le mécanisme

central de la diffusion des informations au niveau du camp ne dispose par d'une liste d'adhésion précise ou mise correctement à jour. La connexion internet peu fiable fait qu'elle n'est pas toujours accessible et trop peu d'agences s'y réfèrent et connaissent son existence.

Une analyse simple des mécanismes que nous utilisons pour la coordination peut nous en dire long sur les raisons pour lesquelles ils fonctionnent, ou pour lesquelles ils ne satisfont pas les attentes. Parfois, les changements les plus simples peuvent faire la plus grande différence.

Les facteurs et actions qui influencent l'efficacité d'un mécanisme de coordination comprennent :

- L'endroit où se trouve un tableau d'information dans le camp
- L'heure d'une réunion
- La langue ou la qualité de la traduction d'un rapport
- L'apport de ressources comme des crayons et du papier à un comité de camp
- La conception d'une description de mandat/poste pour un secrétaire de comité devant prendre des minutes
- La livraison rapide d'invitations avec rappels
- Le transport vers une réunion
- La formation de personnel inter agences sur l'utilisation d'un outil de contrôle commun
- La distribution d'une base de données à des ONG locales plus petites
- La maintenance d'ordres du jour de réunion et de minutes simples et claires
- Le suivi cohérent de points d'action spécifiques et gérables
- La collaboration des agences dans l'utilisation d'un formulaire de collecte de données commun
- Le soutien offert au gouvernement qui organise une réunion, mais n'a pas la capacité de traiter et distribuer les minutes

Les mécanismes et outils de coordination doivent être planifiés, choisis et adaptés en relation directe avec ce qu'ils sont censés réaliser. Lorsqu'on a affaire à des ordres du jour complexes et souvent conflictuels, il est particulièrement important de garder le but à l'esprit : Qu'est-ce qui doit être réalisé et qu'est-ce qui fera la différence dans le cadre de cette réalisation ?

Les réunions

De trop nombreuses réunions peuvent être symptomatiques d'opérations de secours complexes. À moins que ces réunions soient bien planifiées et bien dirigées, elles font souvent peu avancer, au moins comparativement à la quantité de temps consommée. Pour organiser des réunions efficaces, il est important de s'assurer que :

- Des informations pertinentes sont envoyées au préalable.
- L'ordre du jour est clair et a fait l'objet d'un accord.
- Des heures de début et de fin sont adoptées et respectées.
- Des règles de base sont en place (directives pour un comportement constructif).
- Le temps est utilisé pour développer la confiance et les relations au sein du groupe.
- L'ordre du jour suscite l'adhésion.
- Les points d'action adoptés sont enregistrés.
- La réunion est évaluée à la fin par les participants : Qu'est-ce qui pourrait être amélioré la prochaine fois ?

Il est utile d'identifier des réunions distinctes pour différents sujets en se demandant toujours si une réunion :

- Est nécessaire à tous
- A des objectifs clairs
- Comprend une planification de programme
- Comprend des développements politiques et des conditions de sécurité liées
- Implique des besoins de formation et prend en compte les questions de l'équipe

Est-elle censée être organisée pour un groupe plus important et plus inclusif ou pour un plus petit groupe uniquement, voire bilatéralement ? Quand on dirige une réunion ou qu'on assiste une personne qui dirige une réunion, il peut s'avérer difficile de respecter les objectifs et l'horaire, tout en encourageant les contributions des participants et en laissant suffisamment de place au partage d'expérience. Toutefois, des objectifs spécifiques, clairs et réalisables doivent être fixés pour générer de l'implication et de l'engagement dans un esprit de confiance.

 Une coordination efficace ne dépend pas tant de la quantité, que de la qualité des réunions !

L'agence responsable de la gestion de camp sera instrumentale pour guider et contrôler le développement des réunions de comité dans le camp. Ici, la participation et la représentation de la communauté du camp sont vitales. Les comités exigent plus que de simplement impliquer les groupes concernés. Cela demande une compréhension culturelle et politique suffisante de la communauté du camp pour savoir qui doit être présent à chaque fois. Un comité doit être assez petit pour permettre la prise de décision et doit inclure les personnes qui détiennent l'autorité. Les comités doivent également être assez grands pour être inclusifs et ne pas être dominés uniquement par les voix des leaders. Le processus d'or-

ganisation de comités efficaces doit prendre en compte les structures sociales culturellement spécifiques, les idées sur l'état des relations sexospécifiques et de pouvoir et les façons de les 'appréhender, tout en faisant respecter les principes de participation égale, d'impartialité et de représentation. Qui inclure dans les comités et comment nommer ou élire ces personnes variera selon le contexte. Le processus est aussi important que le produit. Trouver des accords sur des points fondamentaux comme un mandat, un code de conduite et une procédure de plaintes peut aider à faciliter le comité.

ASSURER LA COORDINATION AVEC LES PARTENAIRES

Établir des relations de travail efficaces avec les partenaires suppose une compréhension claire et partagée des rôles, des responsabilités et des attentes mutuelles. Il est important que ces points soient mis en avant et fassent l'objet d'un accord dès le début de la relation. Ces accords fournissent la fondation et les paramètres du partenariat et de la responsabilité mutuelle. Les agences de gestion de camp et les autres organisations ne doivent pas partir du principe que les résidents du camp ou l'administration locale savent nécessairement ce qu'ils font dans le camp. Il est vital de communiquer clairement et de manière explicite les rôles et responsabilités.

Assurer la coordination avec les gouvernements et les autorités locales

Dans les contextes de personnes déplacées et de réfugiés, les autorités nationales et locales jouent un rôle central dans les activités et les interventions de camp. Elles sont principalement responsables des communautés dans les installations de camp et c'est à leur invitation, ou au moins avec leur consentement, que l'agence responsable de la gestion de camp est présente. La meilleure pratique en gestion de camp suppose par conséquent de travailler pour mobiliser et soutenir les autorités nationales dans la prise en charge de l'assistance et de la protection de la population déplacée lorsque cela est possible.

En fonction du contexte, les autorités locales peuvent être plus ou moins impliquées dans la vie quotidienne du camp, et être ou ne pas être représentées au niveau de la gestion de camp.

La capacité du gouvernement ou des autorités locales varie grandement, tout comme leur connaissance des principes humanitaires et de l'installation de camp, leur volonté et leur capacité à coordonner, à assumer la responsabilité et à développer des partenariats efficaces.

Si certains représentants gouvernementaux peuvent disposer à la fois des ressources et de la volonté de coordonner, d'autres ne disposent ni de l'un ni de l'autre. De fait, dans certaines situations il peut arriver que le gouvernement attaque, bloque, domine ou soit un obstacle de façon intentionnelle à la coordination efficace des activités de camp. Dans ces situations, il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp, au niveau intra camp, respectivement à l'agence de coordination de camp ou à l'agence chef de file sectoriel, au

niveau inter camps, d'utiliser un plaidoyer approprié pour rappeler aux autorités leurs responsabilités et leurs devoirs selon le droit international.

Si possible, les structures de coordination dans le camp doivent :

- Soutenir le gouvernement ou les autorités locales
- Chercher à exploiter et développer leurs capacités
- Établir des liens solides entre elles et la communauté humanitaire, ainsi que les résidents de camp.

! Lorsqu'une agence de coordination de camp est présente, une partie de son rôle consiste à faciliter la communication efficace entre l'agence responsable de la gestion de camp et les autorités. Une présentation officielle aux autorités de l'agence de coordination de camp au début des opérations peut fortement renforcer la crédibilité d'une agence responsable de la gestion de camp. Les autorités jouent un rôle particulièrement important dans la sécurité du camp.

►► *Pour plus d'informations concernant la protection, consultez le chapitre 8.*

►► *Pour plus d'informations concernant la sécurité, consultez le chapitre 12.*

Assurer la coordination avec la population de camp

Développer une coordination efficace avec les membres de la communauté du camp fait partie intégrante du processus visant à assurer la participation et la responsabilité. Les membres de la communauté et les représentants de groupe ont un besoin vital non seulement d'être consultés, mais de participer activement à l'estimation, la planification, la mise en œuvre, le contrôle et l'évaluation de tous les aspects de la vie du camp.

Impliquer les représentants du camp dans les réunions de coordination de camp et de secteur peut aider à améliorer la collecte des données, la diffusion des informations et le développement des systèmes de rapport. Cela, à son tour, peut contribuer à améliorer l'assistance, la protection et la prestation de service. L'agence responsable de la gestion de camp doit promouvoir une approche transparente et participative et encourager les autres prestataires de service à en faire de même. Les résidents de camp peuvent être des sujets actifs dans la gestion efficace de leur propre déplacement, et une agence responsable de la gestion de camp doit adopter une approche qui respecte et capitalise sur leurs capacités, en incluant les groupes ayant des besoins spécifiques et ceux à haut risque.

- *Pour plus d'informations concernant la participation communautaire, consultez le chapitre 3.*

Une voix s'élève du terrain

« Les résidents de camp, particulièrement ceux qui ont vécu dans un camp pendant quelques temps, peuvent être suspicieux à l'égard des nouvelles agences. En tant qu'agence responsable de la gestion de camp arrivant à une étape ultérieure, il est particulièrement important d'être clair sur qui vous êtes et les raisons pour lesquelles vous êtes ici. Une nouvelle présence dans le camp n'est pas toujours appréciée, surtout si la communauté ne voit aucune valeur ou ne trouve aucun avantage matériel immédiat à votre arrivée. »

- *Consultez "À quel point êtes-vous fiable ?" dans la section Outils de ce chapitre*

Assurer la coordination avec une communauté d'accueil

Une bonne coordination au niveau du camp et avec la communauté avoisinante peut aider à éviter les messages contradictoires et à renforcer la confiance entre la population du camp et son hôte. Impliquer la population d'accueil dans le développement du camp, proposer un forum pour écouter les questions et agir conformément aux doléances peut avoir un impact positif sur les relations et sur la gestion du camp.

Accueillir une population de camp peut mettre une pression sociale, économique, environnementale et culturelle considérable sur une population d'accueil qui est elle-même souvent pauvre et manque de ressources. Dans certains cas, la population de camp peut jouir d'un meilleur niveau de vie ou d'une meilleure protection que la population d'accueil. Des tensions se développent souvent autour du partage des ressources communes, ce qui envenime les relations entre la communauté d'accueil et la communauté déplacée. Pour calmer les tensions il est recommandé de :

- Inviter les représentants de la communauté d'accueil dans des forums de coordination sur des questions relatives au camp comme la protection de l'environnement ou des opportunités d'emploi plus importantes et les y impliquer. En faisant cela, vous pouvez améliorer la compréhension mutuelle et développer la tolérance et l'acceptation entre la communauté locale et la population du camp.
- Estimer des moyens permettant à la communauté d'accueil de tirer avantage de la vie de camp ou des services fournis, comme des emplois, des points d'eau ou lui permettre de se joindre aux événements socioculturels. Sous certaines circonstances la communauté d'accueil peut avoir plus besoin de services de base qu'une population de camp qui est assistée.

Assurer la coordination avec les prestataires de service

La coordination avec l'agence responsable de la gestion de camp doit apporter de la valeur ajoutée aux prestataires de service. Par leur coordination, les prestataires de service doivent être capables de partager et recevoir des informations, d'encourager le soutien de leur programme et de maximiser leur impact. Les prestataires de service et les agences de gestion de camp prennent part à la stratégie globale d'assistance humanitaire apportée au camp, la transparence est donc nécessaire. De même :

- Les rôles et responsabilités entre les agences fournissant des services dans le camp doivent être identifiés, faire l'objet d'un accord et être officialisés dès le début de l'opération du camp. Ceci est la première étape visant à combler les lacunes et cela peut aider à éviter les malentendus.
- Les accords écrits, comme le mandat sur les rôles et les responsabilités, doivent être officialisés dans le but d'améliorer la coordination et d'assurer la responsabilité.
- Les accords doivent être utilisés comme des outils de plaidoyer quand les services tombent en dessous des standards.
- Le but de toutes les parties doit être d'établir et de maintenir des relations positives et de fournir des mises à jour régulières aux uns et aux autres.
- Les accords verbaux doivent faire l'objet d'un suivi et la responsabilité des engagements doit être prise. Être responsable renforce la confiance. Si l'agence responsable de la gestion de camp soutient et encourage les agences dans leur travail, il est plus probable que cela soit réciproque.
- Il est important de s'apporter un soutien mutuel. La responsabilité dans la prestation de service sera plus probablement endossée par le biais de l'encouragement qu'à travers toute tentative ou impression de 'flicage' des prestataires de service dans le camp.
- Même quand les programmes sont soigneusement soulignés dans les plans de travail et que les rôles et responsabilités sont officialisés par accords écrits, le progrès nécessite un soutien permanent.
- Établir en commun des objectifs clairs et réalisables à court et à long terme motivera toutes les personnes impliquées, facilitera le contrôle des interventions et permettra d'atteindre des cibles ayant fait l'objet d'une entente.

 Les agences de gestion de camp doivent disposer régulièrement de copies des accords d'agence et des plans de travail pour tous les partenaires travaillant dans le camp. Elles doivent également rendre leur plan de travail transparent et accessible.

En contact avec le camp — Une voix s’élève du terrain

« L’agence responsable de la gestion de camp doit encourager les agences et les prestataires de service à décentraliser leurs services et leur présence, dans la mesure du possible. Dans certaines situations, où les camps se sont développés, mais pas les bureaux, il est facile pour les résidents du camp et les prestataires de service de perdre le contact et d’entretenir des rapports limités en raison de la distance, ou de l’inaccessibilité. Les complexes d’ONG, où les agences rassemblent leurs bureaux, souvent pour des raisons de sécurité, peuvent amener le personnel de l’agence à être isolé de la vie du camp, et les résidents du camp à entretenir peu de rapports avec ceux censés les aider ».

Assurer la coordination avec les agences de coordination de camp

Quand on travaille dans un contexte de personnes déplacées où le système de coordination de responsabilité sectorielle a été activé, une agence responsable de la gestion de camp fait partie d’une stratégie d’intervention de camp globale dirigée par l’agence responsable de la coordination de camp, en coopération avec les autorités locales concernées.

Dans d’autres situations de personnes déplacées, où le système de coordination de responsabilité sectorielle n’est pas activé, il peut y avoir une agence chef de file de secteur, jouant un rôle de coordination entre camps, avec qui une agence responsable de la gestion de camp collabore de façon rapprochée. Dans les contextes de réfugiés, le rôle de coordination du camp tombe sous le mandat de l’UNHCR.

La qualité de la relation entre une agence responsable de la gestion de camp et une agence responsable de la coordination de camp joue un rôle central dans la capacité globale de l’intervention de camp à apporter protection et assistance. L’agence responsable de la gestion de camp est responsable de pister les lacunes et les répétitions dans la prestation de service, le coordinateur de camp et/ou le chef de file de secteur ayant pour tâche de développer et mettre à jour les systèmes et les outils de gestion de l’information. La coordination entre elles commence idéalement avec des estimations et une planification communes. Toutefois, en réalité, il arrive que l’agence responsable de la gestion de camp ou le Coordinateur de camp arrive le premier et qu’au moment où les deux sont enfin établis, les systèmes, les mécanismes et les outils de coordination sont déjà partiellement en place. Il faut alors partager ce qui est déjà en cours d’utilisation et travailler ensemble pour garantir que les besoins d’information des intervenants soient satisfaits.

▶▶ *Pour plus d’informations concernant le rôle de l’agence de coordination de camp ou le responsable de secteur, consultez le chapitre 1.*

▶▶ *Pour plus de détails concernant la gestion d’information, consultez le chapitre 5.*

La question du Leadership

Une coordination efficace suppose un leadership et une gestion. Occuper un rôle de leadership dans la coordination au niveau du camp implique de tenir chaque agence pour responsable et d'effectuer un contrôle pour garantir que les systèmes de coordination en place fonctionnent correctement.

La crédibilité de l'agence responsable de la gestion de camp dépend du soutien de tous les partenaires. Un des plus importants défis liés à la coordination, est que si la plupart des acteurs défendent cette idée en principe, en pratique ils préfèrent travailler de manière autonome et ne veulent pas qu'on leur dise quoi faire et refusent de s'ouvrir à la critique.

Pour que la coordination fonctionne, le responsable doit par conséquent être autorisé – qu'on lui ait demandé/permis de diriger. Cela exige de gagner et renouveler en permanence la confiance de tous les partenaires qui acceptent d'être coordonnés et de participer selon les processus et procédures établis lors d'un ordre du jour de coordination adopté.

Pour que le leadership demeure légitime et responsable, il doit toujours y avoir de la place pour la rétroaction, les plaintes et le changement. La coordination efficace est par nature dynamique et flexible, et doit satisfaire les besoins de ceux qu'elle cherche à coordonner.

Les défis et les besoins de coordination – Une voix s'élève du terrain

« Il y a de moins en moins d'agences qui fonctionnent comme acteurs clés dans les camps ici. Quand il y a des agences responsables de la gestion de camp, la question est qu'elles n'impliquent pas les personnes déplacées et les comités de camp. Comme le retour progresse, les agences se concentrent sur les régions de retour et l'assistance est généralement moins importante dans les sites. Un autre défi est que le leadership des personnes déplacées dans les camps est craintif, en raison des risques de sécurité. Elles sont ciblées par des groupes paramilitaires quand elles parlent. Les leaders communautaires sont questionnés et tenus pour responsables des problèmes échappant à leur contrôle. Le défi est de trouver des acteurs prêts à prendre des responsabilités, prendre des décisions inclusives, coordonner et prendre des initiatives dans les camps. »

LE PROCESSUS DE COORDINATION

Les suggestions suivantes peuvent aider à établir de bons systèmes de coordination quand une agence responsable de la gestion de camp prend la suite.

- La collecte des données suppose d'assurer que des données et des informations fiables et régulières sur le camp sont disponibles et que des décisions sont prises sur qui collecte les données, pourquoi, sur quoi, quand et comment. Tout le monde doit être clair sur la raison pour laquelle des données sont collectées et la capacité de réponse en place, pour que les attentes des populations du camp puissent être gérées efficacement.
- La gestion de l'information nécessite que l'agence responsable de la gestion de camp coordonne avec l'agence de coordination de camp, ou le chef de file de secteur, les autorités et d'autres intervenants concernées pour établir qui est responsable du traitement et de l'analyse de telles ou telles données, comment ces données seront diffusées avec quelle fréquence et à qui. Comment les informations confidentielles et sensibles seront-elles gérées et comment les groupes ayant des besoins spécifiques et à risque seront-ils protégés ? Quels mécanismes de rétroaction et de suivi sont en place pour la communauté du camp, pour qu'elle soit tenue informée des développements ?
- Il est important de décider quelles informations sur la vie du camp seront partagées, avec qui et à l'aide de quels mécanismes. Les retards dans le traitement des attentes et des demandes souvent incompatibles des différentes parties doivent être évités. Le rôle d'une agence responsable de la gestion de camp consiste à négocier et obtenir des accords.
- Il est crucial de prendre en charge les messages complexes. Une communication transparente et franche est nécessaire pour s'assurer que les informations complexes sont comprises et pour éviter d'envoyer des messages contradictoires. Les messages communiqués par l'agence responsable de la gestion de camp auront un impact, souhaité ou non, sur la compréhension des gens et leurs comportements. L'accès aux informations est un besoin vital et la connaissance est pouvoir. En temps de conflit, de crise et de chaos, l'information doit être manipulée avec précaution, et le principe Ne pas faire de mal doit sous-tendre l'approche choisie.
- Il est essentiel de garder un objectif clair. Parmi les intérêts conflictuels, il est essentiel de rester concentré sur les rôles et responsabilités de l'agence responsable de la gestion de camp et les objectifs de la gestion de camp.

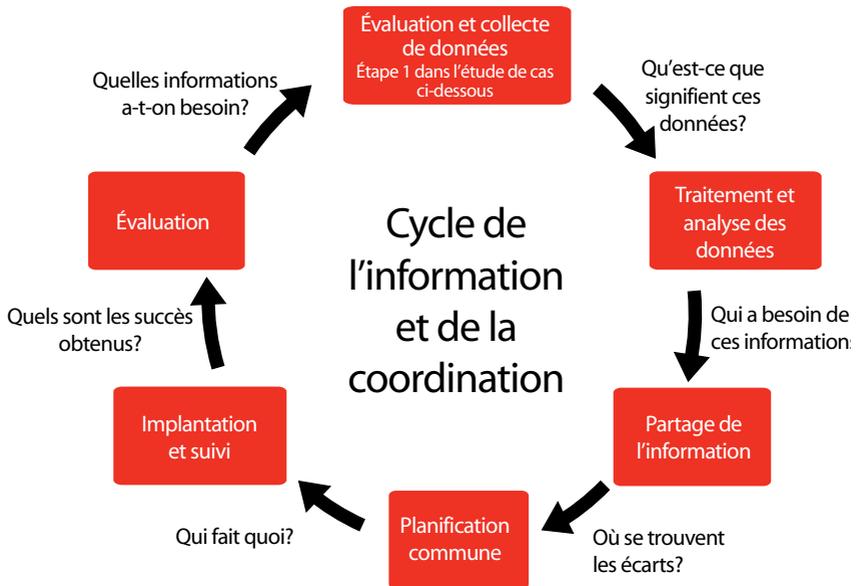


Les interventions et les cibles d'une agence responsable de la gestion de camp doivent être SMART : spécifiques (specific), mesurables (measurable), réalisables (achievable), pertinentes (relevant) et limitées dans le temps (time bound).

- Il est important de clarifier les accords. Il faut prendre son temps pour s'assurer que les accords adoptés sont compris de la même façon par tous. Il est utile de rappeler à chacun le processus ayant mené à l'accord et les résultats, responsabilités et calendriers spécifiques impliqués. La documentation comme les minutes de réunions, le MoUs, les plans, les indicateurs, les directives et les rapports doivent être écrits et distribués, de sorte que les accords soient clairs, spécifiques, gérables et utiles pour tous.
- Le progrès exige de prendre des décisions et de plaider pour des accords qui permettent aux choses d'avancer, même si les avancées sont faibles. De la souplesse et une réflexion ouverte sont nécessaires pour répondre aux besoins et aux changements en fonction des circonstances. Un progrès inclusif et durable demande du temps, de la patience et de la créativité. Les solutions et les compromis sont nécessaires quand les processus sont au point mort.
- Il est important de toujours garder une vue d'ensemble. Quand elle est submergée par la résolution de problème à micro niveau et les questions techniques, l'agence responsable de la gestion de camp doit maintenir une vue d'ensemble holistique et une compréhension de la situation dans sa globalité et de la façon dont les différents aspects de la vie du camp sont connectés et interdépendants. Par exemple, la coordination d'une question concernant l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH) peut souvent être en rapport avec la protection.
- Il est important de gérer l'expérience. À l'aise dans le rôle de touche-à-tout, l'agence responsable de la gestion de camp développe habituellement une équipe ayant des connaissances sectorielles suffisantes pour comprendre le travail des agences qui interviennent dans le camp et pouvant être perçue idéalement comme un forum où partager l'expérience interdisciplinaire. L'expertise locale et internationale doit être exploitée au bénéfice de tous.
- Il est essentiel de respecter la diversité. Le personnel d'une agence responsable de la gestion de camp doit toujours pratiquer et promouvoir le respect et la compréhension de tous les groupes et de tous les intervenants impliqués.
- Le contrôle, l'adaptation et l'évaluation suppose de contrôler le changement et le processus, d'évaluer et de réfléchir aux résultats de la coordination et d'identifier les défis. Il est important d'adopter de nouvelles approches et d'anticiper les besoins futurs.

 En coordination efficace, le processus est aussi important que le produit.

Le processus de coordination peut être compris à l'aide du type de cycle de coordination indiqué ci-dessous. Le cycle illustre un processus dans lequel les données collectées au sein du camp sont utilisées pour identifier les lacunes, planifier les interventions et évaluer l'impact. Les questions sur chaque flèche du diagramme mènent d'une action à la suivante, à travers un cycle de collecte, de traitement et d'analyse de données, du partage d'informations et de planification commune, à la mise en œuvre, au contrôle et à l'évaluation de projet. Ce diagramme peut être utilisé pour guider l'approche de la coordination des activités spécifiques à un secteur de l'agence responsable de la gestion de camp.



Étude de cas (hypothétique) – Utiliser les informations et le cycle de coordination

Étape 1 : Dans les camps du pays Y, on observe que les infrastructures sanitaires sont inadéquates. Dans le camp X, des données sont collectées relativement au nombre et à l'état des latrines du camp, et sur leur utilisation.

Étape 2 : Ces données sont traitées et analysées, et ...

Étape 3 : diffusées au coordinateur de camp, aux autorités et à l'agence responsable de la gestion de camp. Au niveau du camp, il y a deux agences appliquant les programmes WASH. Il y a également un comité WASH.

Étape 4 : Le coordinateur de camp, dans le cadre d'un plan visant à mettre à niveau les infrastructures sanitaires dans plusieurs camps, a commencé à demander le soutien des autorités. En partageant des informations lors de forums de coordination à l'intérieur et à l'extérieur du camp ... (à l'étape 5)

Étape 5 : un plan commun est réalisé, (conformément aux mandats et capacités et en utilisant les standards WASH de l'UNHCR comme point de référence), qui implique la réparation des latrines existantes et la construction d'infrastructures supplémentaires. Par ailleurs, les autorités acceptent d'utiliser les services du conseil municipal une fois par mois, pour vider les fosses septiques pleines. Pendant ce temps, l'agence responsable de la gestion de camp dans le camp X collabore avec le comité WASH et les représentants des deux ONG WASH, et développe un projet 'propreté et hygiène'. Cela implique d'établir un tableau de service pour que les latrines soient régulièrement inspectées et nettoyées et pour que les enfants apprennent à utiliser correctement les infrastructures en insistant sur le nettoyage des mains.

Étape 6 : Des indicateurs spécifiques, mesurables et réalisables sont choisis pour mettre en œuvre ces projets, d'un commun accord avec le coordinateur de camp, et il est entendu que le progrès sera contrôlé par l'équipe responsable de la gestion de camp pendant deux mois.

Étape 7 : À la fin de cette période, la situation est évaluée. Les réalisations sont notées, les défis relevés et un nouveau plan d'action est dressé, comprenant le type de données nécessaires pour guider les interventions futures.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- Les rôles et responsabilités de l'agence responsable de la gestion de camp par rapport à la coordination sont clairs et connus de tous.
- Il y a un leadership efficace, respecté et légitime, pour la coordination des intervenants dans le cadre de l'intervention de camp.
- L'importance de la coordination est acceptée et il y a 'adhésion' et reconnaissance de ses avantages.
- Une attitude inclusive et transparente vis-à-vis du partenariat et un respect pour la diversité que l'agence responsable de la gestion de camp cherche à promouvoir et à maintenir sont adoptés.
- Il n'y a pas de doute sur qui fait quoi et quand : les rôles, les responsabilités et les attentes ont fait l'objet d'un accord.
- Il existe des outils de coordination communs et ayant fait l'objet d'un accord.
- Le personnel est formé à utiliser ces outils pour que les informations fournies soient fiables et de valeur.
- Les mécanismes de coordination sont correctement planifiés, variés et sont adaptés à la situation.
- Les mécanismes de coordination sont correctement portés à la connaissance du public.
- La participation est active. Toutes les intervenants sont représentés, y compris les groupes ayant des besoins spécifiques et ceux à haut risque.
- Les autorités gouvernementales centrales/locales jouent un rôle central dans la coordination.
- Les forums de coordination sont examinés et des procédures de rétroaction et de plainte sont en place.
- Les besoins linguistiques sont pris en charge dans les forums accueillant expatriés et ressortissants.
- Des informations fiables, pertinentes et à jour sur la vie du camp sont disponibles.

OUTILS

! Presque tous les outils, publications et autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens internet sont fournis pour télécharger les ressources en ligne.

- Liste de vérification “À quel point êtes-vous fiable ?” Contrôler les informations publiques
- **Linda Richardson et Gill Price, 2007. *All In Diary. A Practical Tool for Field Based Humanitarian Workers.***
- The Five Factor Coordination Analysis (NRC training tool)

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Paul Bonard, ICRC, 1999. *Modes of Action used by Humanitarian Players – Criteria for Operational Complementarity.*

Nan Buzard, 2000. *Information-sharing and Coordination among NGOs Working in the Refugee Camps of Ngara and Kibondo, Tanzania, 1994-1998.*

ECB Building Trust Working Group, 2007. *Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response.*

Global Humanitarian Platform (2007) ‘Principles of Partnership’

IASC, 2007. *Cross-cluster Coordination. Key Things to Know.*

Inter Agency Standing Committee (IASC), 2002. *Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field.*

OCHA, ODI, 2001. Humanitarian Coordination. Lessons Learnt from Recent Experiences.

Oxfam Publishing, 2007, Impact Measurement and Accountability in Emergencies: *The Good Enough Guide*.

People in Aid, 2003. *Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel*.

Hugo Slim et Andrew Bonwick, 2005. *Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies*.

Max Stephenson Jr and Nicole Kehler, 2004. *Rethinking Humanitarian Assistance Coordination*.

The Peace Building, Development and Security Program (PDSP), 2007. *Policy Brief. Beyond Information Sharing & False Coherence: Interagency Coordination In International Peace Missions*.

The Sphere Project, 2004 *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*.

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies (third edition)*

United Nations Disaster Assessment and Coordination (UNDAC), 2000. *Field Handbook*.

Carsten Voelz. “*Humanitarian Coordination in Indonesia. An NGO Viewpoint*”. *Forced Migration Review*.

Jenty Wood. *Improving NGO Coordination: Lessons from the Bam Earthquake*.

GESTION DE L'INFORMATION



MESSAGES CLÉS

- ▶ Des informations précises, pertinentes et à jour sont la base sur laquelle repose une intervention de camp efficace et coordonnée, conforme aux standards techniques internationales (Sphere/UNHCR). La meilleure pratique garantit une bonne planification des systèmes de gestion de l'information basés sur les besoins réels de prise de décision et le partage et la diffusion des informations de sorte que tous les acteurs travaillent avec les mêmes données de base sur le camp.
- ▶ Une agence responsable de la gestion de camp a la responsabilité de collecter, analyser et diffuser les informations. Ces informations forment la base de la coordination efficace au sein du camp et également à l'extérieur, dans le cadre de la coordination et du contrôle inter camps, par les chefs de file sectoriels, le Bureau de coordination des affaires humanitaires (UNOCHA) et les autorités nationales.
- ▶ La gestion de l'information implique de collecter des données sur la population du camp et d'assurer l'assistance et la prestation de services au sein du camp. Cela comprend la collecte d'informations démographiques décomposées et le contrôle de l'utilisation des standards et indicateurs entre les différents secteurs ; y compris les thèmes interdisciplinaires de coordination et de participation.
- ▶ Les informations au niveau du camp doivent être collectées, analysées et diffusées conformément à une stratégie de gestion de l'information au niveau national. Des outils et des systèmes partagés assurent la pertinence et l'accessibilité des informations à une diversité d'acteurs. Des données correctement collectées et gérées contribuent à assurer des standards plus élevées et plus cohérentes d'assistance et de protection au sein du camp ou entre les camps, et peuvent également contribuer à une planification de redressement et de développement rapide.
- ▶ Être responsable aux yeux des résidents du camp et les impliquer – en suivant des procédures inclusives, participatives et responsables – est essentiel à la meilleure pratique dans la gestion de l'information au niveau du camp. Cela suppose de s'assurer que les données et les informations sensibles sont gérées avec le plus grand soin et respectent des principes de confidentialité, de vie privée et de sécurité et d'assurer à tout moment la protection de la population déplacée.

INTRODUCTION

Le rôle d'une agence responsable de la gestion de camp est de faciliter une chaîne d'information et de fournir le lien nécessaire entre les résidents du camp et ce qui se déroule au sein du camp d'une part, et les divers intervenants à l'extérieur du camp de l'autre. Il peut s'agir : de la communauté d'accueil, des prestataires de service, des agences de protection, des autorités nationales ou des organismes de coordination inter camps, comme les chefs de file sectoriel ou l'UNOCHA. L'agence responsable de la gestion de camp doit maîtriser et avoir une vue d'ensemble des informations relatives à et pertinentes pour toutes les parties concernées, et utiliser les forums de coordination pour les diffuser de manière transparente et responsable, tout en gardant constamment à l'esprit la confidentialité et la sécurité de ces informations.

La gestion de l'information est une tâche centrale pour une agence responsable de la gestion de camp et elle est étroitement liée à l'enregistrement et la coordination. Assurer des données de bases précises sur la population de camp, grâce à l'enregistrement est une première étape essentielle. Des mises à jour cohérentes et précises sur ces résidents dans le camp et leurs besoins influencent les programmes d'assistance et de protection en cours.

►► *Pour plus d'informations concernant la coordination et l'enregistrement, consultez les chapitres 4 et 9.*

Le contrôle des programmes d'assistance et de protection, et des standards de vie dans le camp, permet à l'agence responsable de la gestion de camp d'identifier les lacunes relatives à l'approvisionnement, d'éviter la répétition des activités et de défendre un soutien adapté ou supplémentaire approprié. Le partage d'informations pertinentes et précises sur la vie dans le camp est une composante essentielle de la coordination avec les autres partenaires dans le camp pour garantir que les standards sont maintenus et que les droits des déplacés sont respectés.

Gestion de l'information et coordination

Les systèmes et les forums, comme les réunions ou les séances de planification communes, dans le cadre desquels les informations sont partagées et où des décisions sont prises en fonction de ces informations, sont l'interface entre la gestion de l'information et une coordination efficace – deux des activités principales de l'agence responsable de la gestion de camp.

La gestion de l'information implique aussi de fournir des informations opportunes et pertinentes à la population du camp sur des questions en rapport avec sa vie. L'accès aux informations est un besoin vital et l'agence responsable de la gestion de camp est responsable vis-à-vis de la population de camp de faciliter une communication transparente et efficace, comprenant les systèmes de rétroaction et de suivi. La gestion de l'information implique de donner aux résidents du camp des informations sur les processus, les activités et les décisions prises par d'autres qui influencent leur niveau de vie, leurs droits, la prestation des services et l'assistance. Une partie de cette responsabilité implique d'expliquer à la population du camp quelles informations sont collectées dans quel but elles sont utilisées et ce qu'elle peut attendre en retour.

La meilleure pratique en terme de gestion de l'information implique par ailleurs de créer des forums et des mécanismes dans lesquels la population du camp est impliquée et contribue à l'échange d'informations. L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que par le biais de méthodes d'estimation participatives – comme des groupes de discussion, des entretiens, des réunions et des procédures de plaintes – les vues de la population du camp sont prises en compte et que ses besoins, ses attentes, sa rétroaction ou ses questions sont considérées.

! Pourquoi la gestion de l'information est importante

Une gestion de l'information forte menée en soutien des processus de coordination permettra de garantir que les acteurs concernés travaillent avec des informations et des données de bases identiques ou complémentaires pertinentes, précises et opportunes. Des données correctement collectées et gérées pendant les situations d'urgence peuvent bénéficier aux activités de redressement rapide, de redressement et de développement ultérieur et aux activités d'état d'alerte liées aux catastrophes.

QUESTIONS CLÉS

! Une note sur les ‘standards’ et les ‘indicateurs’

Il faut remarquer que les termes ‘standard’ et ‘indicateur’ sont utilisés différemment par Sphere et l’UNHCR.

Dans le manuel Sphere, un ‘standard’ est qualitative et universelle par nature. C’est une déclaration qui est l’expression du droit et qui est applicable dans tout environnement opérant. Les “indicateurs clés” sont souvent quantitatifs et “fonctionnent comme des outils ou des signes pour mesurer la norme”. Chaque “standard” correspond à un ensemble “d’indicateurs clés” et de “notes directrices” pour soutenir la mise en œuvre dans différents contextes.

Dans son Practical Guide to the Systematic Use of Standards in UNHCR Operations, l’UNHCR définit un standard comme un “point fixe spécifique ou une plage sur l’échelle variable (indicateur) qui doit être atteint pour éviter que des conditions inacceptables pour les réfugiés ou les personnes concernées ne surviennent.” Alors que l’indicateur est une échelle variable utilisée pour mesurer objectivement différents points correspondant à des variations des conditions. En d’autres termes, les indicateurs sont des jalons permettant de mesurer le changement.

QUE SUPPOSE LA GESTION DE L’INFORMATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP ?

La gestion de l’information est un processus qui implique :

- De collecter des données au niveau du camp auprès des prestataires de service, de la population du camp – y compris de la direction du camp et des comités – de la population d’accueil, des autorités sur site, par le biais de l’observation directe et d’un contrôle cohérent
- Des analyses pour déterminer les standards de protection et d’assistance dans le camp relativement aux besoins et aux droits de la population du camp
- De diffuser des informations aux résidents du camp, à la population d’accueil, aux prestataires de service, au chef de file sectoriel, aux autorités nationales – et quand le groupe sectoriel sur la coordination de camp et gestion de camp (CCCM) est mis en place pour l’administration du camp – pour compilation et analyse de l’intervention de camp globale, comprenant les acteurs, les services et les lacunes en matière d’approvisionnement.

Minimiser les risques

Les agences de gestion de camp doivent travailler avec toutes les parties concernées pour protéger la sécurité et la confidentialité des informations et minimiser les risques encourus par la population du camp. Il est important de :

1. Procéder à une analyse de risque : le niveau de risque associé aux différents genres d'informations variera et les agences de gestion de camp doivent travailler avec d'autres agences opérationnelles pour considérer les niveaux de risque et concevoir en conséquence les systèmes de gestion des informations.
2. Trouver un accord sur la procédure : les agences doivent trouver un accord sur les protocoles de collecte, de saisie de données, de stockage, d'accès, de récupération et de diffusion qui minimiseront le risque et décider quelles informations doivent rester confidentielles.

La gestion de l'information – Une voix s'élève du terrain

« Dans un camp de personnes déplacées en Ouganda, où les groupes sectoriels CCCM et de protection ont tous les deux été activés, l'agence responsable de la gestion de camp travaille à contrôler les questions de protection. Un des problèmes de protection concerne la violence sexuelle et sexiste – viol, atteinte à la dignité et/ou abus sexuel. Les informations sont collectées auprès des victimes en personne, par des bénévoles de projet du camp issus de la communauté de personnes déplacées, du comité de protection et des groupes de femmes. Les informations sont collectées à l'aide d'un formulaire d'incident développé par l'agence chef de file sectoriel. Les formulaires remplis sont envoyés au bureau principal de l'agence responsable de la gestion de camp, où les informations sont compilées dans une base de données sécurisée. Si besoin, des photocopies sont envoyées à d'autres agences comme référence de cas individuels nécessitant un suivi. Il faut prendre soin de protéger l'anonymat de la victime en supprimant les détails personnels et en utilisant des codes. Un rapport statistique et narratif mensuel est également envoyé par l'agence responsable de la gestion de camp au chef de file sectoriel qui est à son tour partagé au sein du groupe sectoriel et entre les groupes sectoriels. L'agence responsable de la gestion de camp partage également le rapport avec d'autres gestionnaires de projet travaillant pour la même agence. Les données liées à des lacunes humanitaires identifiées sont partagées avec les autorités, avec toutes les agences et groupes sectoriels concernés, et avec le district, afin de promouvoir des interventions appropriées. »

! Une agence responsable de la gestion de camp n'a pas besoin d'être un spécialiste de la gestion d'information. Toutefois, une agence responsable de la gestion de camp doit connaître les principes et procédures impliqués dans la meilleure pratique en matière de gestion de l'information et comprendre les questions, les rôles et les responsabilités impliqués au niveau du camp et en dehors. Une agence responsable de la gestion de camp doit être capable d'utiliser des systèmes de gestion de l'information pouvant avoir été développés par un expert de la gestion d'information et qui doivent faire l'objet d'un accord par une plus vaste palette d'acteurs pour garantir l'accessibilité, l'interopérabilité, la pertinence, l'opportunité et la confidentialité.

COLLECTE DE L'INFORMATION ET DES DONNÉES

De quelles données et informations sur le camp a-t-on besoin ?

Avant de lancer de nouvelles initiatives d'information, un inventaire des informations et des analyses existantes doit être mené. Cela aidera à éviter la répétition dans la collecte des données et à éviter de poser plusieurs fois les mêmes questions aux populations du camp. Plaidoyer pour, et faciliter ce genre de coordination entre les agences et les partenaires de groupe sectoriel dans le cadre de l'intervention de camp est un rôle important pour une agence responsable de la gestion de camp.

Les informations suivantes doivent être collectées au niveau du camp et être à la disposition de l'agence responsable de la gestion de camp et des autres intervenants afin d'influencer une prise de décision efficace :

- Données d'enregistrement sur les familles et les individus : cela doit inclure le nombre total d'habitants du camp et leur statut (réfugié/personne déplacée/apatride), ainsi que leur âge, sexe et besoins de protection. Si l'agence responsable de la gestion de camp peut ne pas être responsable de l'enregistrement ou des exercices de profilage dans toutes les situations, on lui demandera souvent de faciliter les mises à jour.
- Informations sur les groupes et les individus les plus à risque et ayant des besoins spécifiques, y compris les enfants, les femmes, les personnes âgées, les personnes malades, les personnes handicapées, les anciens combattants et les personnes porteuses du VIH/SIDA.

- Informations sur les services, les standards et les activités dans le camp. Cela peut inclure des secteurs clés comme l'eau et le système sanitaire ; l'abri ; la nourriture ; les articles domestiques ; la santé ; l'éducation ; les modes de subsistance et la protection – y compris les programmes pour les femmes et les personnes ayant des besoins spécifiques – ainsi que des informations sur les procédures de distribution et d'enregistrement.
 - Cas d'infraction à la sécurité du camp et les questions liées à la sûreté du personnel, y compris les infractions à la loi et à l'ordre, la militarisation du camp, les restrictions concernant la liberté de mouvement, la violence sexuelle et sexiste ou les changements d'indicateurs de sécurité.
 - Informations sur les procédures et les systèmes dans la gestion du camp y compris les niveaux de direction de représentation et de participation ; les forums et les mécanismes de coordination ; les systèmes d'orientation, les procédures et niveaux de responsabilités et les questions environnementales. Les informations doivent comprendre d'autres sujets interdisciplinaires comme la sexospécificité et la protection des personnes ayant des besoins spécifiques.
 - État de l'infrastructure du camp – y compris les routes, chemins, bâtiments communaux, centres médicaux, écoles, sites de distribution, latrines, tuyaux d'évacuation, lignes d'approvisionnement en eau, lignes électriques, lieux de réunion et cimetières.
 - Informations sur les mécanismes de coordination. Qui fait quoi, où ? Quelles agences et prestataires de service sont opérationnels et comment peuvent-ils être contactés ? Qui est dans les comités et groupes et quand se déroulent leurs réunions ? Quels événements sociaux, de divertissement et sportifs ont lieu ? Dans quelle mesure la communauté d'accueil est-elle impliquée ? Quelle formation est offerte ?
- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant la coordination, consultez le chapitre 4.*
 - ▶▶ *Pour plus d'informations concernant l'enregistrement, consultez le chapitre 9.*
 - ▶▶ *Pour plus d'informations concernant la VS et les personnes ayant des besoins spécifiques, consultez les chapitres 10 et 11.*

Une voix s'élève du terrain

« La faisabilité ou non de l'enregistrement peut dépendre du moment dans le cycle de vie d'un camp. Certaines personnes déplacées en Ouganda du nord devaient vivre dans des camps et des situations de déplacement pendant des durées allant jusqu'à vingt ans et les exercices d'enregistrement camp à camp n'avaient jamais lieu, car l'accès était limité. Seul le Programme alimentaire mondial pouvait enregistrer les personnes déplacées, mais seulement dans le cadre de la distribution alimentaire. Les agences responsables de la gestion de camp et l'agence responsable de la coordination de camp ont seulement commencé à opérer en 2006, quand le processus de retour avait déjà commencé. À présent, les camps existent toujours, mais les personnes déplacées ont commencé à se déplacer vers les sites de retour dans leurs paroisses d'origine, voire les endroits dont elles étaient originaires. À cette étape, un enregistrement correct dans les camps n'est plus à l'ordre du jour. »

Leçons apprises sur le terrain

Être sûr de l'utilité des informations. La collecte de données seule n'est pas une intervention humanitaire. Les données doivent servir un but humanitaire. Toutes les données collectées doivent avoir une utilité et un propriétaire. Si les données n'ont pas de but, ni d'utilité, elles ne doivent pas être collectées.

Utiliser des formats de données ayant fait l'objet d'un accord. Les intervenants doivent s'accorder sur les données devant être collectées et le format dans lequel elles doivent être collectées. Elles doivent être spécifiques et détaillées, sans devenir exagérément longues. Pour que les informations soient utiles, chaque question doit être analysée et suivie.

Former à la gestion de l'information. Le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp a besoin d'être formé à la gestion d'information et à la collecte de données, et a besoin du conseil d'un expert. L'absence de formation mène à des erreurs évitables qui affectent la qualité des données et a un impact sur l'intervention humanitaire.

Les défis liés à la collecte de données

Les points suivants figurent parmi ceux pouvant nécessiter une attention particulière lors de la planification de la collecte des données au niveau du camp :

- Les standards et les indicateurs doivent être clairs. Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs, conformes aux lois et aux standards internationaux – tels qu'utilisés par l'UNHCR, Sphere et/ou le Comité permanent inter organisations (CPI) – et ayant fait l'objet d'un accord lors des réunions de coordination inter camps doivent être utilisés de manière cohérente pour contrôler le niveau de la prestation de service.
- La description narrative interprétant des données numériques donne une image beaucoup plus inclusive et utile de la situation sur le terrain que les seuls chiffres.
- Les formats de collecte de données doivent être bien conçus et testés sur le terrain. Il est essentiel que les formats de collecte de données soient conçus pour saisir des informations spécifiques, claires et pertinentes. L'évaluation sur le terrain de ces formats – qu'il s'agisse de feuilles d'observation, de questionnaires, d'interviews ou de questions clés pour discussion – doit être précise, pertinente et mesurable. Il est essentiel qu'un test pilote soit mené, afin de pouvoir les adapter ou les ajuster, et que les personnes chargées de collecter les données puissent assurer une rétroaction sur la simplicité ou la difficulté de leur utilisation. Une attention particulière doit être accordée aux questions relatives à la langue et à la traduction. Des messages clés se perdent facilement, ou le sujet peut dériver quand les formats de collecte de données sont traduits pour être utilisés dans le camp.
- Le personnel doit être formé, car des informations précises et objectives dépendent largement de la compétence et de l'intégrité de la personne chargée de les collecter. Est-ce que le personnel comprend exactement ce qu'on attend de lui et pourquoi ? Que doit-il faire quand les informations dont il a besoin ne sont pas disponibles ? Que doit-il faire si un informateur donne une réponse qu'il soupçonne de ne pas être précise ? Peut-il vérifier et recouper ? Enregistre-t-il les informations lisiblement/clairement et en totalité ? Fait-il appelle à des collègues pour recouper ou recompter ? Demande-t-il conseil quand il a un doute ? Former le personnel de collecte de données, contrôler son progrès et pointer ses résultats pour assurer la cohérence et la plausibilité sont des conditions préalables essentielles pour obtenir des données de valeur et fiables.
- Demandez si trop d'informations sont collectées. Si l'idéal est de partager et d'utiliser les mêmes informations entre tous pour influencer la prise de décision, en réalité différents intervenants ont tendance à avoir besoin de données différentes et très spécifiques pour développer leurs propres projets. Ils peuvent prendre le parti de les collecter eux-mêmes.

Aboutir à un accord clair sur qui collecte quelles informations peut s'avérer difficile, surtout quand les agences se succèdent. Toutefois, cela reste important pour de nombreuses raisons :

1. Cela protège la communauté du camp contre la fatigue de la collecte de données (abordé ci-dessous)
2. Cela évite la répétition de données similaires et réduit les surcharges d'informations
3. Cela garantit que toutes les données importantes sont collectées sans oubli
4. Cela réduit la possibilité d'analyses contradictoires
5. Cela rend les forums de coordination plus efficaces et plus faciles à gérer et permet d'aligner plus facilement les projets vers des objectifs communs
6. C'est une utilisation plus efficace du temps et des ressources matérielles de chacun et du personnel si plusieurs agences ne collectent pas simultanément des données portant sur les mêmes sujets.

Réussir à réunir les intervenants autour de systèmes de collecte de données concordants peut être un signe de confiance, d'ouverture, de partenariat, de soutien mutuel et d'efficacité.

! C'est très courant que des données soient collectées sans jamais être analysées ou utilisées. Un manque d'analyse est consécutif à la dépendance à des informations anecdotiques et qualitatives, qui ne se prêtent pas à une vue globale ou à des analyses de tendances. Cela résulte également d'un manque de clarté concernant l'objectif implicite ou les résultats attendus de la collecte d'informations – un phénomène commun dans les activités humanitaires. Même quand des informations quantitatives sont collectées, une planification ad hoc et un manque d'expertise dans la gestion des informations peuvent limiter la pertinence pratique et la crédibilité des données collectées.

- La fatigue liée à la collecte de données est un danger réel. Une communauté ou un groupe au sein d'une communauté peut être sujet à un flot de questions, d'entretiens et d'observation de différentes agences et différentes équipes pour des raisons non expliquées ou peu claires. Souvent, la communauté ne reçoit aucune rétroaction, aucun suivi ou avantage lié à cette intrusion irritante dans sa vie et perçoit cela comme une violation irrespectueuse de sa vie privée par les personnes censées la faire respecter. Une telle fatigue et un tel ressentiment donne souvent lieu à des informations imprécises, des mensonges, des exagérations ou à un refus de coopérer. Évidemment, cela

affectera la qualité des données collectées. Des données erronées sont par conséquent générées, surtout si les résidents du camp pensent que l'accès aux biens et services dépend de leurs réponses. La prévention de ces difficultés implique que l'agence responsable de la gestion de camp contrôle la quantité de collectes de données auxquelles une communauté est sujette, travaille avec tous les intervenants concernés pour la modérer et assure que les communautés sont toujours au courant des raisons pour lesquelles les données sont collectées, de la manière dont elles seront utilisées et ce qu'elles peuvent raisonnablement attendre en terme de suivi. Par exemple, est-ce que leur cas individuel servira de base à des actions de suivi ou est-ce que les données seront utilisées pour le plaidoyer ? L'agence responsable de la gestion de camp doit connaître la capacité de d'intervention et être transparente sur ce qui est réel, en faisant le plaidoyer de ce qui est idéal.

Gérer les attentes – Une voix s'élève du terrain

« Dans notre projet de gestion de camp, nous ne prenons pas en charge la prestation de service. Par conséquent, pour éviter des attentes irréalistes, nous le stipulons clairement aux bénéficiaires. Nous signalons les cas, mais nous mentionnons que tous les cas signalés ne seront pas suivis immédiatement. Car notre projet ne signale les cas qu'aux autres agences, et nous ne pouvons mettre en œuvre le suivi, même si nous demandons une rétroaction de la part des autres agences. Nous disons aux résidents du camp que le suivi qu'ils reçoivent peut être 'bon' ou 'mauvais'. Bon dans le sens où leur cas particulier sera suivi ; 'mauvais' dans le sens où il arrive que rien ne soit fait. »

ANALYSE DES DONNÉES

Les données sont analysées pour que des statistiques puissent être générées, des chiffres comparés sur le temps ou d'une population à une autre, des graphiques et des tableaux soient produits et des rapports rédigés. Les données primaires du camp peuvent être analysées et utilisées par une variété d'intervenants différents pour influencer différents services et l'apport d'assistance ou pour un plaidoyer à différents niveaux. Chaque contexte est spécifique et les rôles et les responsabilités peuvent différer dans des opérations de personnes déplacées et de réfugiés et dans des situations où l'approche de responsabilité sectorielle est activée.

L'analyse peut avoir lieu au niveau du camp et être réalisée par l'agence responsable de la gestion de camp. La collecte et le stockage des données sont la première étape pendant laquelle les données de tous les différents formulaires sont assemblées et analysées. Au cours de cette étape, les données peuvent être saisies dans un tableau ou dans une base de données. Les données peuvent également être recoupées à cette étape pour assurer leur validité.

La saisie et l'analyse des données peuvent incomber à un gestionnaire de projet, ou peuvent être assurées par un membre du personnel ayant reçu une formation particulière ou ayant l'expérience souhaitée – par exemple un agent/commis de saisie des données et de rapport ou un agent responsable de la gestion des informations. L'analyse peut comprendre une analyse des lacunes, dans laquelle les lacunes en terme de prestation des services ou d'assistance sont identifiées. Ces informations sont alors partagées au niveau du camp et avec un réseau plus vaste d'intervenants pour le plaidoyer.

! Analyse par le groupe sectoriel : En fonction de la situation, le chef de file sectoriel joue un rôle clé dans l'analyse et la diffusion des informations. Le but est d'assurer la cohérence des standards adoptés et de l'approvisionnement entre les camps ainsi que d'assurer que les systèmes et les processus sont en place pour un partage d'informations efficace. Lorsque l'approche de responsabilité sectorielle est activée, on peut faire appel à des groupes sectoriels globaux pour bénéficier d'une expérience dans la gestion de l'information, d'un soutien opérationnel et de conseils sur la gestion de l'information. Par ailleurs, le chef de file sectoriel générera des informations à jour concernant les activités au sein du groupe sectoriel, comprenant ; des listes de contact, des minutes de réunion, des ensembles de données et des analyses des besoins/lacunes basées sur les informations au niveau du camp.

! Le rôle de l'UNOCHA : L'UNOCHA joue un rôle central dans la coordination et la gestion des informations, en particulier dans les situations de personnes déplacées. L'UNOCHA travaille pour soutenir l'interopérabilité (partage facile) des données et suggèrera des standards grâce auxquelles des ensembles de données et des bases de données peuvent être compatibles. Ils utiliseront des données pour développer des bases de données 'Qui, Quoi, Où' et des produits, comme des cartes. Ils peuvent créer un inventaire des informations et des documents pertinents sur la situation humanitaire globale et des ensembles de données, comprenant des données sur la population décomposées en fonction de l'âge et du sexe. Le rôle de l'UNOCHA consiste à travailler avec les différents groupes sectoriels et à fournir des ressources d'information et des ensembles de données communs mis à la disposition de la majorité des intervenants. Ils tendent à fournir des analyses de besoins/lacunes interdisciplinaires/sectoriels standardisées basées sur les informations fournies par les groupes sectoriels, dont la plupart sont issues des données primaires collectées au niveau du camp.

La sécurité est une question importante dans le stockage et l'analyse des données. Qui a accès aux besoins de données doit être contrôlé par l'utilisation de mots de passe, de niveaux de confidentialité et de contrôle d'accès à des espaces sûrs, comme des classeurs et des dossiers. Les documents confidentiels doivent être clairement marqués. Si nécessaire, les informations personnelles doivent être retirées ou remplacées par un code pour protéger l'anonymat. Des procédures claires doivent être en place pour protéger ou détruire les informations en cas d'évacuation ou de retrait.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

Pendant la diffusion, les statistiques et les rapports générés sont distribués aux intervenants dans l'intervention de camp. L'agence responsable de la gestion de camp peut avoir à diffuser des données à la population de camp, à la population d'accueil, aux prestataires de service, aux autorités nationales et au chef de file sectoriel. Si les données ne sont pas partagées, cela signifie qu'aucune action ne peut être menée. Le partage inclusif des informations est la base pour garantir que les lacunes en matière de services et d'assistance dans le camp sont comblées. Toutefois, ce besoin de partage inclusif doit être équilibré par l'impératif de confidentialité.

La confidentialité implique que les données et les informations sensibles soient traitées de manière confidentielle et ne sont pas partagées dans le cadre de forums publics. Quand de telles informations sont partagées, cela doit être fait de manière sélective et anonyme, en assurant que l'identité de toute personne concernée est communiquée d'une façon qui ne compromettra pas sa dignité, sa protection et sa sécurité. Les analyses peuvent être partagées sous forme agrégée pour éviter la diffusion de données personnellement identifiables.

Les informations peuvent être diffusées par le biais de forums de coordination, de réunions et de mécanismes de références dans le cadre desquels les incidents individuels et les cas particuliers que l'agence responsable de la gestion de camp signale à une organisation appropriée responsable du suivi. Dans le cas de la protection de l'enfance, par exemple, ce sera l'UNICEF.

Les rapports sont diffusés aux chefs de file sectoriels offrant des statistiques et une description des activités et des standards dans des secteurs spécifiques. Les lacunes, répétitions, inquiétudes et recommandations peuvent être mises en avant. Elles peuvent alors être discutées dans le cadre d'un forum de coordination du groupe sectoriel, où des plans d'action peuvent être réalisés, en prenant en compte les mandats et capacités de différents acteurs.

Gestion de l'information et médias

Les médias jouent un rôle important pour attirer l'attention sur des crises et assurer que les aspects humanitaires du déplacement sont connus du public dans sa globalité. Dans ce sens, les médias et les acteurs humanitaires doivent être perçus comme des alliés partageant un but commun. Toutefois, il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp, en collaboration avec d'autres partenaires dans le camp, de garantir que l'accès au camp est contrôlé et que les résidents du camp et l'équipe ne sont interviewés qu'avec leur consentement éclairé.

L'accès au camp peut être régulé en exigeant que tous les médias fassent un rapport à l'agence responsable de la gestion de camp pour faciliter leur visite. Pour les entretiens, l'agence responsable de la gestion de camp ou l'agence appropriée chargée de la protection ou chargée de la VS doit agir comme garde-barrière, en commençant par demander sa permission à l'interviewé potentiel, puis en le présentant au journaliste. Ayez conscience du fait que les personnes ayant vécu une expérience particulièrement traumatisante, y compris le viol, ou qui parlent anglais, français ou une autre langue sont souvent d'intérêt pour les médias. Il faut prendre soin de s'assurer que ces personnes ne soient pas surmenées et peut-être une nouvelle fois traumatisées en se soumettant à plusieurs entretiens. D'un autre côté, certaines personnes peuvent chercher à répéter leurs histoires et il ne faut pas les en empêcher.

En général, les acteurs humanitaires et les médias ont des objectifs similaires en assistant les populations déplacées. Toutefois, l'agence responsable de la gestion de camp ou les autres acteurs dans le camp peuvent être critiqués à propos de l'intervention humanitaire ou des conditions générales dans le camp. Dans ces cas, cela n'aura pas un effet positif de défendre la situation, car cela peut alimenter la critique. En fait, il est important de corriger les idées fausses, d'expliquer que les divers acteurs font leur possible pour améliorer les conditions dans le camp et d'utiliser l'opportunité pour promouvoir une meilleure assistance au nom des déplacés.

Lors de la diffusion d'informations à la communauté de camp, il est important que l'agence responsable de la gestion de camp garantisse que les informations filtrent par le camp vers toutes les personnes concernées et ne restent pas au niveau de la direction du camp. Les informations peuvent être mal utilisées par les dirigeants comme un outil pour conserver ou récupérer le pouvoir ou le contrôle ou pour manipuler ou faire un mauvais usage de certaines informations. Des forums et mécanismes appropriés doivent être développés afin d'améliorer le flux d'information vers la communauté.

Une variété de mécanismes doit être utilisée pour faciliter la diffusion efficace de l'information à la population du camp. Les choix dépendront du type de message à communiquer, de la taille et du profil de la population qu'il doit atteindre, des questions de protection et de la technologie disponible dans le camp. Les problèmes de langue et d'illettrisme doivent être pris en compte. Les mécanismes de diffusion peuvent comprendre des tableaux d'information, des réunions de comité, des dépliants, des posters, des séminaires de prise de conscience, des émissions de radio, des systèmes d'allocution publique, des visites porte-à-porte, la distribution de minutes de réunion et des événements théâtraux.

Considérations de protection de données dans le cadre de la gestion de l'information

Il est nécessaire de rassembler des informations sur des individus pour mieux cibler les interventions de protection et d'assistance. En même temps, le traitement irresponsable d'informations sur des individus peut les mettre en danger et empiéter sur leur vie privée. À la recherche du bon équilibre entre collecter et partager des informations au bénéfice des réfugiées et des personnes déplacées dans les camps et la protection des individus contre le mauvais usage des informations, les principes suivants doivent être pris en compte :

- Lors de la détermination des données devant être collectées, demandez-vous pourquoi ces informations sont nécessaires : seules les informations servant un objectif de protection donné doivent être collectées.
- Identifiez les données pouvant être particulièrement sensibles pour vous assurer que la collecte et le partage sont sujets à des mesures de protection spécifiques.
- La manière dont les données sont collectées peut compromettre la sécurité et la confidentialité des individus et doit prendre en compte les questions relatives à la protection.
- Trouvez un accord avec les acteurs humanitaires sur la façon de partager les informations et définissez pourquoi elles doivent être partagées : seules les informations relatives à un but de protection déterminé doivent être partagées.
- Au cas où des informations sont partagées sur une base systématique, il est recommandé qu'un accord de partage de données soit conclu entre les agences.
- Les informations personnelles doivent en principe être partagées avec le consentement éclairé de la personne concernée : cela peut être expliqué à la personne au moment de la collecte de données.

- Vérifiez que des mécanismes appropriés sont en place pour sécuriser les données – y compris un coffre et des pièces fortes, des sauvegardes électroniques, des mots de passe et un accès limité aux données sensible.



Do No Harm et la confidentialité – Une voix s’élève du terrain

Dans un article soulignant sa méthodologie de contrôle de protection, une agence responsable de la gestion de camp en Ouganda remarque : « Les entretiens individuels et les groupes de discussion donnent la priorité aux plus vulnérables, ces personnes et groupes souvent exclus de la consultation et parfois à haut risque, comme les femmes, les enfants, les familles les plus pauvres, les groupes minoritaires et les personnes handicapées. La confidentialité des informations est assurée à chaque étape, à mesure que nous enregistrons les informations – y compris l’identité des victimes et des témoins. L’utilisation d’un langage codé et de mots de passe, et le fait de garder les documents identifiant des personnes dans des registres séparés des faits concernant ces personnes, font partie des mesures adoptées pour assurer la confidentialité des informations collectées. Les rapports papier sont immédiatement apportés à l’UNHCR pour être classés de façon sûre. L’agence responsable de la gestion de camp ne garde pas de trace des dossiers. Les équipes de contrôle ont suivi deux semaines de formation, entre autre en techniques d’entretien et aux principes Do No Harm (ne pas faire de mal). Elles participent à des séminaires de mise à niveau fréquents et donne la priorité à l’intérêt des victimes et à la sûreté et la dignité des communautés. Les mandats de l’agence responsable de la gestion de camp et de l’agence responsable de la coordination de camp sont diffusés lors de séminaires de sensibilisation périodiques avec les autorités au niveau local. »

La chaîne de données

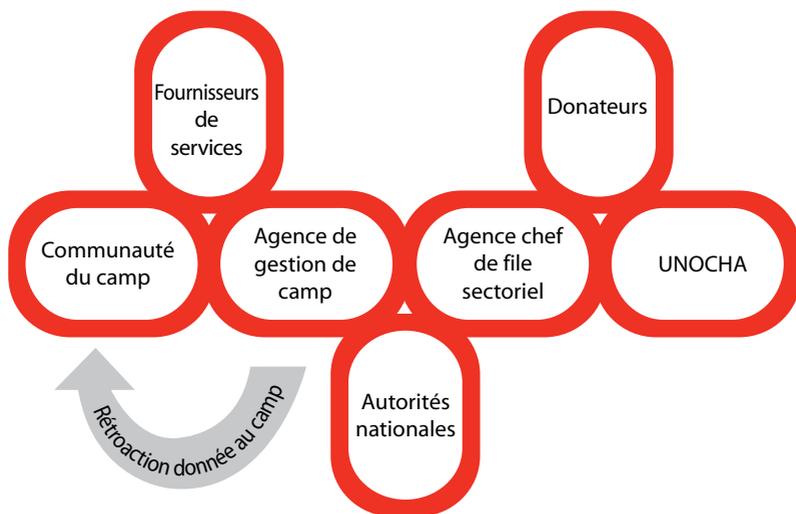
L’image ci-dessous est une représentation de la manière dont les données sont utilisées et diffusées. L’utilisation de données pour contrôler et élever les niveaux de service et d’assistance dans une installation de camp peut être conçue comme une chaîne qui s’étend de la population concernée à l’agence responsable de la gestion de camp, et aux autres intervenants, y compris le chef de file sectoriel. Les autorités nationales jouent un rôle central dans ce processus et la flèche montre comment les informations retournent à la population du camp par le biais de l’agence responsable de la gestion de camp. Obtenir des données directement de la population concernée ou en observant directement le camp (par exemple, examiner un trou de sonde ou installer un groupe de discussion) est désigné par le terme de «collecte de données primaires.» La collecte de données primaires

est effectuée par les prestataires de service de camp et par l'agence responsable de la gestion de camp.

Collecter des données auprès de différents acteurs humanitaires qui ont déjà rassemblé les données, puis les collationner ou les assembler pour créer de nouveaux produits d'analyse est désigné par «collecte de données secondaires.» L'agence de coordination de camp ou le chef de file sectoriel collecte souvent des données initialement rassemblées par les agences responsables de la gestion de camp.

Les données doivent être collectées à la source (le camp) si elles doivent intervenir plus loin dans la chaîne, par exemple, par les autorités nationales, l'UNOCHA ou les donateurs. Au début de la collecte de données, les acteurs du camp, accompagnés du chef de file sectoriel, doivent décider quelles informations collectées, désigner qui collectera ces informations, déterminer le nombre de fois où ces informations devront être collectées et comment elles devront être collectées.

La chaîne de données



Remarquez que les mailles de la chaîne de données dépendent du contexte. Par exemple, dans certaines circonstances les prestataires de service peuvent avoir un contact direct avec les autorités nationales et les autres intervenants. Dans d'autres situations, la communauté de camp peut être en contact direct avec les autorités.

Une agrégation différente pour des objectifs de collecte de données différents

Différents intervenants ont besoin de différentes informations pour soutenir leur prise de décision. Les plus proches de la population concernée, les prestataires de service et les agences responsables de la gestion de camp auront besoin des informations les plus détaillées, alors que les plus éloignés qui couvrent de vastes zones géographiques auront, en général, besoin de données agrégées et des produits d'analyse de données. Dans les tableaux ci-dessous figurent deux exemples d'informations contrastées dont peuvent avoir besoin les intervenants dans une approche de responsabilité sectorielle CCCM. De rangée en rangée, la quantité de données nécessaires sur un camp donné diminue et la zone géographique de couverture des données augmente.

La boîte d'information sous les tableaux souligne le sens des données de base sur volume et sectorielles ainsi que leur importance et leur pertinence.

EXEMPLE D'AGRÉGATION DE DONNÉES PÉDAGOGIQUES		
Intervenant	Décisions de programmation	Données nécessaires
Service pédagogique Prestataire et camp Agence responsable de gestion	Embaucher des enseignants pour chaque niveau scolaire ; allouer un budget pour acheter des bureaux et des livres ; analyser les absences des élèves pour un camp donné	Les données relatives à l'effectif scolaire présent pour les garçons et les filles dans chaque école d'un camp
Agence responsable de la coordination de camp ou chef de file sectoriel	Allocation de budget scolaire pour chaque camp ; analyse de l'absence à l'école entre les camps	Données relatives à l'effectif scolaire présent pour chaque camp
UNOCHA/ Coordinateur humanitaire/autres groupes sectoriels	Relation entre la présence à l'école et d'autres indicateurs sectoriels, comme la protection de l'enfance et les données sur la santé	Effectif scolaire présent données pour tous les camps dans un district donné
Remarque : ce qui précède n'est qu'un exemple et le partage de données sur l'éducation et la prise de décision peut différer d'opération en opération.		

EXEMPLE D'AGRÉGATION DE DONNÉES SUR L'EAU

Intervenant	Décisions de programmation	Données nécessaires
Prestataires de service et agence responsable de la gestion de camp	Analyse des lacunes en terme de distribution de l'eau dans chaque zone du camp; déterminer le(s) site(s) où de nouveaux trous de sonde ou puits doivent être creusés	Données sur le lieu, l'état (fonctionnel ou pas) et utilisation de chaque trou de sonde et puits dans un camp
Agence responsable de la coordination de camp ou chef de file sectoriel	Allocation du budget d'eau pour chaque camp; analyse des lacunes en terme de distribution de l'eau entre les camps	Données agrégées sur l'approvisionnement en eau pour chaque camp
UNOCHA/Coordinateur humanitaire/autres groupes sectoriels	Relation entre disponibilité de l'eau et autres indicateurs sectoriels, comme la protection et les données sur la santé	Approvisionnement en eau pour tous les camps dans un district donné (par exemple)

Remarque : ce qui précède n'est qu'un exemple et le partage de données sur l'eau et la prise de décision peuvent différer d'opération en opération.

! Donner du sens aux données

Il est important que la collecte des données soit suffisamment complète pour avoir un sens et pour être pertinente dans le contexte présent du camp. S'il est important de savoir, par exemple, combien de biens ont été mis à disposition ou combien de personnes ont bénéficié d'un service, cela n'a de sens que si ces nombres se situent dans le contexte plus large de la population globale du camp.

Deux termes mathématiques sont utilisés dans ce calcul : 'numérateur' et 'dénominateur'. Dans de nombreux cas, les chiffres liés à la population globale du camp seront utilisés comme 'dénominateur'. Pour calculer un nombre de personnes par latrine dans un camp, on utilise la population globale du camp comme 'dénominateur' et on la divise par le nombre de latrines à disposition ('numérateur'). Pour calculer le taux d'inscription dans une école au sein d'un camp, on compare le nombre d'enfants en âge d'être scolarisés inscrits dans les écoles du camp ('numérateur') au nombre total d'enfants en âge d'être scolarisés dans le camp ('dénominateur'). Comparer le nombre d'enfants inscrits dans les écoles du camp à la population totale, adultes compris, aboutirait à une donnée qui n'aurait pas de sens.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- L'expérience en gestion de l'information a été mise à profit.
- Des données de base précises et des chiffres relatifs à la population du camp régulièrement mis à jour par âge et sexe sont disponibles.
- Des informations sont disponibles sur les personnes les plus exposées au risque et les groupes et personnes ayant des besoins spécifiques dans le camp.
- Des systèmes de gestion de l'information ont été correctement planifiés et s'appuient sur des besoins de prise de décision clairs.
- Des informations précises, pertinentes et à jour forment la base de la coordination entre les intervenants dans le cadre de l'intervention de camp.
- Un inventaire des informations existantes a été compilé afin d'éviter la répétition.
- L'agence responsable de la gestion de camp collecte des informations sur le niveau et les standards des services et de l'assistance dans le camp.
- Le format utilisé pour collecter des données reflète les informations spécifiques requises et a été testé sur le terrain.
- Les formulaires de collecte de données contiennent des standards et des indicateurs clairs et ayant fait l'objet d'un accord pour contrôler les interventions sectorielles.
- L'équipe de l'agence responsable de la gestion de camp a été formée au contrôle efficace du camp et à l'utilisation des formats de collecte des données.
- Des informations sont disponibles sur la gouvernance du camp; les niveaux de participation; les questions de coordination, de sûreté et de sécurité et sur les réunions régulières et les nouvelles initiatives au sein du camp.
- Une base de données 'Qui, Quoi, Où' des prestataires de service et des agences opérant dans le camp est disponible.

- ❑ Les intervenants dialoguent et se coordonnent en ce qui concerne qui collecte les données et sur quoi, afin d'essayer d'éviter la répétition, la surcharge d'informations et la fatigue liée à la collecte des données.
- ❑ Les résidents du camp sont informés de leur droit à la confidentialité et de savoir quelles informations sont collectées, quelle sera leur utilité et quelle rétroaction et quel suivi attendre.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp utilise les données primaires collectées pour compiler une analyse des lacunes dans le camp.
- ❑ Les données sont également diffusées aux autres intervenants, y compris les prestataires de service, le chef de file sectoriel, l'UNOCHA et les autorités nationales pour de plus amples analyses, en prenant en compte la sécurité et la confidentialité.
- ❑ Les informations sont utilisées dans le cadre des forums de coordination, pour signaler des cas individuels, pour promouvoir une intervention de protection appropriée et pour les lacunes à combler concernant le service et l'assistance.
- ❑ La sécurité et la confidentialité des données sont assurées. L'accès aux bases de données est limité et la documentation et les rapports d'incidents sont, si nécessaire, adaptés pour assurer l'anonymat.
- ❑ La communauté de camp participe et est impliquée dans la gestion de l'information. Elle fournit et reçoit des informations sur le niveau de vie dans le camp ; son droit à des services et à une assistance adéquats ; et les processus de prise de décision qui affecte son quotidien.
- ❑ Les mécanismes de diffusion des informations dans le camp sont variés en fonction du besoin et visent à garantir que les informations atteignent le plus de monde possible au sein de la population de camp, y compris les personnes ayant des besoins spécifiques et celles pouvant être analphabètes.
- ❑ Les informations sur les résidents du camp sont collectées, analysées, stockées et diffusées avec soin. Elles sont partagées judicieusement pour s'assurer qu'elles ne sont utilisées que pour assister et faire respecter les droits de la population déplacée. Leur protection et leur sécurité est une priorité à tout moment.
- ❑ Le système de gestion de l'information dans le camp est contrôlé et évalué et l'agence responsable de la gestion de camp est ouverte aux changements en vue d'une amélioration sur la base de la rétroaction.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- ‘Agences par secteurs’ tableau du Darfour, Soudan
- Estimation des besoins de la gestion de camp (échantillon de liste de vérification)
- Formulaire d’estimation de camp du Timor oriental
- Formulaire d’estimation de camp (échantillon)
- Carte de camp (échantillon Excel) au Darfour, Soudan
- Rapport sur l’état du camp et base de données (échantillon)
- Groupe sectoriel CCCM : standards sur la gestion des informations
- Listes de vérification pour la gestion des informations, la participation et la responsabilité
- Liste de vérification “À quel point êtes-vous fiable ?” Contrôler les informations publiques
- Estimation des besoins d’urgence (formulaire échantillon)
- HIC. Astuces rapides d’estimation
- Formulaire d’estimation pour personnes déplacées en Indonésie
- Formulaire d’estimation rapide pour personnes déplacées en Afghanistan
- Formulaire d’estimation rapide pour personnes déplacées en Afghanistan (lignes directrices pour les utilisateurs)
- Liste de vérification sur la ‘Qualité de vie’ au Sri Lanka
- Formulaire d’inventaire de capacité de gestion de site au Sri Lanka
- ‘Standardss vs. assistance réelle’ tableau du camp de Jembe
- Formulaire sur le mécanisme de contrôle d’installation transitoire en Indonésie
- Termes de référence pour un groupe de discussion (échantillon)
- **UNHCR, 2006. *The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations.***

LECTURES ET RÉFÉRENCES

CARE, 2001. *Benefits-Harms Handbook*.

IASC, 2007. *Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management*.

IFRC, 1996. *Vulnerability and Capacity Assessment. Toolbox*.

Charles Kelly, Benfield Hazard Research Centre, 2004. *Your Assessment of My Needs. Contrasting Crisis and Normal Impact Assessment*.

Lessons Learned in Applying Sphere Standards - The Experience of Christian Aid UK.

NGO Impact Initiative, 2006. *An Assessment by the International NGO Community*.

NRC, 2006. *Outcome Report Camp Monitoring and Support, Aceh Province, Indonesia*

OCHA, Field Information Support (FIS), 2004. *Field Information Management Strategy*.

OCHA. *Cartographic Communication*.

OCHA, 2005. *Acronyms & Abbreviations*.

ODI, HPG, 2005. *Interpreting and Using Mortality Data in Humanitarian Emergencies. A Primer for Non-Epidemiologists*.

OHCHR, 2001. *Training Manual on Human Rights Monitoring.*

One World Trust, 2005. *Pathways to Accountability. The GAP Framework.*

Overseas Development Institute (ODI), Humanitarian Policy Group (HPG), 2003. *According to need? Needs Assessment and Decision-making in the Humanitarian Sector.*

People in Aid, 2003. *Code of Good Practice.*

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

UNDP, TVE Asia Pacific, 2007. *Communicating Disasters.*

UNHCR, 2001. *Managing the Stress in Humanitarian Emergencies.*

UNHCR, 2003. *Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Documentation*

UNHCR, 2006. *Practical Guide to the Systematic Use of Standards in UNHCR Operations.*

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies*

Imogen Wall, 2006. *The Right to Know: The Challenge of Public Information and Accountability in Aceh and Sri Lanka, Office of the UN Secretary General's Special Envoy for Tsunami Recovery.*

ENVIRONNEMENT



MESSAGES CLÉS

- ▶ Les ressources naturelles existantes doivent être gérées efficacement et de manière durable dans le camp et dans la zone environnante. L'agence responsable de la gestion de camp doit identifier les écosystèmes et les ressources naturelles potentiellement en danger et qui devront peut-être être protégés tout au long de la vie du camp. Il est souvent plus simple, moins cher et plus efficace de protéger la végétation naturelle dans la mesure du possible, dans le camp et autour du camp, que d'essayer de la restaurer.
- ▶ Les questions environnementales peuvent déclencher des querelles entre les communautés d'accueil et du camp dans la mesure où l'environnement naturel peut représenter une source commune de soutien économique. Les communautés d'accueil doivent être impliquées dans la prise de décision portant sur l'environnement. Elles doivent également bénéficier des activités de soutien environnementales, comme le plantage d'arbres, la prise de conscience, des fourneaux à bon rendement énergétiques et l'élevage animal.
- ▶ Une estimation environnementale rapide doit être effectuée pour chaque site avant sa sélection finale. Une estimation environnementale plus détaillée et approfondie peut et doit être effectuée lors d'étapes ultérieures, une fois que les priorités humanitaires ont été satisfaites.
- ▶ L'environnement de camp et le paysage environnant peuvent être gérés par le biais d'un plan d'action environnemental basé sur la communauté (Community-based Environmental Action Plan/CEAP) qui identifie les problèmes environnementaux critiques, les questions liées aux modes de subsistance et les questions sociales. Le plan doit également contribuer à déterminer quelles demandes peuvent être satisfaites sans dégrader l'environnement ou affecter négativement le bien-être des communautés d'accueil. Les discussions avec les intervenants clés contribueront aussi à concevoir des interventions environnementales aussi proches des besoins uniques du paysage du camp. Le plan d'action doit aussi servir de base importante de contrôle.
- ▶ Il faut prendre soin de garantir de ne pas seulement prendre en charge les impacts visibles sur l'environnement, comme le renouvellement de la couverture végétale. Parmi les autres questions figurent la surexploitation des nappes phréatiques ou la contamination de l'eau de surface ou souterraine qui peuvent particulièrement affecter l'environnement local.

- ▶ L'agence responsable de la gestion de camp doit garantir que les directives environnementales soient appliquées dans chaque installation. L'établissement de comités environnementaux (impliquant des représentants des communautés d'accueil et du camp) est un moyen efficace d'y arriver. L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que ces comités soient informés sur les leçons retenues et documentées dans d'autres situations en rapport aux populations de camp déplacées et à l'environnement.

INTRODUCTION

Les questions environnementales sont inhérentes à tous les camps et doivent être prises en compte dès la sélection d'un site, jusqu'à ce qu'il soit fermé. L'érosion du sol et la perte de couverture végétale naturelle figurent parmi les impacts environnementaux les plus communs et les plus visibles. D'autres facteurs, comme la pollution des nappes phréatiques et la contamination du sol, peuvent être moins visibles, mais d'importance égale. La nature et la portée de ces questions varieront selon le lieu physique et la nature des opérations. Des considérations spécifiques devront être envisagées aux diverses étapes des opérations de camp et demanderont une analyse attentive pour adapter les outils et les meilleures pratiques existants au contexte particulier dans lequel travaille l'agence responsable de la gestion de camp.

Il est crucial de mener une estimation environnementale dès qu'un site est envisagé pour l'installation temporaire d'un camp, et d'autant plus avant que le site ne soit finalement sélectionné. Pendant l'évaluation de différentes options de site, il est important de prendre en compte la taille du site sélectionné. Les grands camps rencontreront des dommages concentrés en raison de l'infrastructure du site et de l'exploitation locale potentielle des ressources. Les petits camps engendreront des dommages moins importants, mais les dissémineront sur une plus grande zone. Le Handbook for Emergencies (2007) de l'UNHCR suggère une taille de site maximum de 20 000 personnes avec un jour de marche entre les camps – en partie pour réduire les dommages environnementaux.

- ▶▶ *Des conseils sur la manière de conduire une estimation environnementale complète ou, quand le temps est précieux, une estimation environnementale rapide initiale, sont inclus dans le TOOLKIT CD ROM dans le Toolkit FRAME UNHCR et CARE International, 2005.*

Bien qu'il ne soit pas toujours pratique, le principe 'prévenir avant de guérir' doit être appliqué comme principe directeur à toute situation environnementale dans un camp. Les exigences placées sur l'environnement physique pendant une situation d'urgence sont importantes car les individus peuvent n'avoir aucune autre alternative que de couper de jeunes arbres pour construire un abri, rassembler des herbes ou des feuilles pour les utiliser comme toiture ou de ramasser du bois pour le feu et la cuisine. Même dans de telles situations, des mesures de rétablissement ou de réhabilitation environnementale doivent être envisagées et planifiées pour le moment où les conditions permettront de les appliquer.

QUESTIONS CLÉS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'agence responsable de la gestion de camp est responsable de garantir que les considérations environnementales sont prises en compte pendant toutes les phases des opérations de camp. Même s'il peut y avoir une agence spécialement dédiée et désignée pour fournir des conseils sur la gestion de l'environnement, la protection et la réhabilitation de l'environnement peuvent ne pas être en tête des priorités pour les autorités locales, les intervenants humanitaires, voire les donateurs. Dans ces circonstances, l'agence responsable de la gestion de camp devra jouer un rôle de plaidoyer particulièrement fort.

Par ailleurs, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Prendre en charge les questions environnementales directement liées au site du camp qui peuvent comprendre des intérêts spécifiques au site, comme assurer que les règles locales ou traditionnelles gouvernant l'accès à certains endroits dans le camp – comme une forêt sacrée ou la chasse d'espèces sauvages – sont connues de, et respectées par, tous les résidents du camp et les prestataires de service.
- Intervenir et préparer des mesures de résolution de conflit appropriées avec les représentants des communautés locales. Dans un environnement où les ressources naturelles sont limitées, y accéder (au bois et à l'eau par exemple) est souvent un sujet de conflit entre les résidents du camp et les communautés d'accueil. Éviter ou résoudre les conflits pouvant survenir au sujet de l'utilisation des ressources naturelles demande de la diplomatie.
- Former le personnel et les responsables communautaires ou les comités de camp à avoir conscience des liens entre l'environnement et la protection de la population du camp. Une attention particulière est nécessaire pour identifier les groupes à risque, surtout les femmes et les enfants, quand ils ramassent du bois de chauffage ou qu'ils accomplissent d'autres tâches ménagères.

- Informer les résidents du camp de l'impact environnemental d'un camp. Cela peut être réalisé en éveillant les consciences et en planifiant des événements dans toute la communauté où l'environnement et les activités de conservation peuvent être mises en avant de manière sensée, pratique et pédagogique.

Les autres agences environnementales

Le travail avec les agences environnementales locales ou nationales changera d'un pays à un autre. Certains pays peuvent disposer d'un ministère de l'environnement distinct et d'autres peuvent avoir un ministère consacré à des sujets proches comme l'agriculture, l'eau et/ou les ressources naturelles. Dans le cadre de son travail avec une agence responsable ou en mettant en œuvre sa propre programmation environnementale, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Collaborer avec les autorités gouvernementales concernées dès que possible dans le cadre de l'intervention de camp
- Garder à l'esprit que de nombreuses agences gouvernementales ne disposeront pas d'une expérience préalable pertinente dans la façon de gérer les opérations de réfugiés et de personnes déplacées : les former à la gestion de l'environnement contribuera à renforcer leur capacité
- Consulter les autorités longtemps avant la fermeture de camp et la réhabilitation planifiées

►► *Pour plus d'informations concernant la planification de camp et les questions de fermeture et de réhabilitation, consultez le chapitre 7.*



Une pratique responsable ? Une voix s'élève du terrain

« Une agence responsable de la gestion de camp opérant avec une équipe mobile et contrôlant jusqu'à 50 petits sites, mettait en œuvre un projet de maintenance et de mise à niveau pour les infrastructures sanitaires. Cela impliquait l'engagement privé d'une 'pompe' – un camion équipé d'une pompe pour vider les latrines. Du temps a été investi à s'assurer qu'on se débarrassait des déchets du camion de manière responsable sur un terrain isolé et désaffecté, avec la permission des fermiers. Comme prévu, quelques semaines plus tard le conseil municipal a pris les opérations en charge, en utilisant les ressources du gouvernement pour vider les latrines des sites. Leur 'pompe' a été aperçue sur des falaises surplombant la plage à proximité, déversant le contenu du camion dans la mer en contrebas. Le problème a été abordé avec les autorités locales. »

Le personnel environnemental

S'il n'est pas toujours pratique pour l'agence responsable de la gestion de camp d'avoir son propre expert environnemental à plein temps, il est important que cette responsabilité soit déléguée à au moins une personne de référence et que celle-ci soit formée à la gestion de l'environnement. Cette personne doit être familière des politiques clés environnementales recommandées comme les Environnemental Guidelines de l'UNHCR et d'autres meilleures pratiques, comme celles répertoriées dans la section outils de ce chapitre.

Le point focal environnemental doit aussi :

- Soutenir la formation d'un comité environnemental, comprenant dans l'idéal des représentants de la population de camp et de la communauté d'accueil. Les comités environnementaux doivent disposer de mandats spécifiques (qui comprennent les lignes de compte rendu) et une fois opérationnels, peuvent même établir des règles spécifiques au niveau du camp ou du village gouvernant l'utilisation et la gestion des ressources naturelles.
- Garantir que les partenaires et collègues prennent en charge les questions environnementales relatives à tous les autres secteurs. Le point focal doit être la première personne qui fera pro activement le plaidoyer pour la protection environnementale et identifiera les mesures appropriées selon les besoins.

►► *Consultez un exemple de mandat pour des comités environnementaux sur le CD TOOLKIT.*

Contrôler

Les projets portant sur des activités environnementales spécifiques comme le plantage d'arbres, la prise de conscience environnementale, la promotion de fourneaux économiques en termes d'énergie et/ou l'extension agricole nécessiteront leurs propres processus de contrôle intégrés.

Une attention périodique devra également être portée sur les activités prenant en charge les conséquences environnementales de l'extraction d'eau, de l'évacuation des déchets ou du contrôle de vecteur. La visite des foyers et l'observation directe sont également des solutions de contrôle importantes, car elles permettront de savoir si les familles utilisent et entretiennent correctement des infrastructures telles que les fourneaux.

Tout en contrôlant l'impact et les activités environnementales, une agence responsable de la gestion de camp doit faire particulièrement attention au fait que :

- Les plans environnementaux peuvent aller à l'encontre ou être incohérents vis-à-vis des politiques nationales, diminuant les chances de mener à bien une gestion de l'environnement efficace.

- Les impacts négatifs sur l'environnement, même s'ils sont importants, peuvent ne pas être prioritaires, et/ou les capacités d'intervention des organisations humanitaires et environnementales peuvent ne pas être suffisantes.

! Le processus d'intégration des perspectives liées à la protection de l'environnement dans les interventions sectorielles au sein du camp nécessite des ressources financières et humaines et des opportunités planifiées pour un contrôle et une évaluation participatifs.

La mobilisation communautaire

L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que les résidents du camp ont accès aux informations concernant la gestion de l'environnement. Les messages et les directives sur les questions environnementales doivent être simples et faciles à comprendre. Différentes activités peuvent être entreprises pour réveiller et entretenir la conscience environnementale au sein du camp. Elles peuvent comprendre :

- L'organisation d'occasions spéciales, comme des célébrations pour la journée mondiale de l'environnement du 5 juin
- L'inclusion d'activités de mobilisation communautaires à l'échelle du camp lors de la conception d'un Plan de gestion de l'environnement
- La promotion du nettoyage du site de camp et des campagnes de plantage d'arbres

Partager des événements spéciaux avec les communautés locales contribue aussi à entretenir de bonnes relations. Fournir formation et soutien aux clubs environnementaux scolaires est un autre moyen de promouvoir la conscience environnementale.

►► *Pour plus d'informations concernant la participation et l'engagement communautaire, consultez le chapitre 3.*

! Les compétitions peuvent être un bon moyen d'encourager les enfants du camp à se sentir responsables de leur environnement. Les équipes de contrôleurs des déchets peuvent s'affronter pour savoir qui peut ramasser le plus d'ordures dans un laps de temps donné ; avec un prix pour le gagnant ! Il faut toutefois prendre soin de s'assurer que les compétitions ne soient pas détournées par les personnes recherchant des prix. Un contrôle peut s'avérer nécessaire pour garantir que le dépotoir ne se répande pas dans le camp, afin de pouvoir ramasser les ordures à nouveaux !

ABRIS

Dans les endroits où des ressources naturelles comme des poteaux de bois, des herbes et des feuilles sont utilisées pour construire des abris, les matériaux sont souvent rassemblés près du site du camp. Quand les abris sont construits avec des matériaux locaux, la quantité moyenne de bois nécessaire pour des abris de base est en général de 80 m de poteaux droits avec une moyenne de 5 cm de diamètre. De telles ressources doivent être remplacées régulièrement en raison des attaques de termites.

Avant la distribution de matériaux de construction d'abris comme des gaines de plastique, l'agence responsable de la gestion de camp doit prendre en compte que cette distribution peut donner lieu à un abattage de bois pour fabriquer des structures de soutien. En conséquence, les organisations peuvent choisir de distribuer des matériaux structurels et couvrants. Les herbes et le feuillage utilisés dans la fabrication des couvertures de toit sont souvent récoltés à une saison donnée. Les récolter pendant la saison d'ensemencement réduira les récoltes futures, alors que la récolte pendant d'autres saisons peut exposer davantage aux attaques d'insectes – réduisant la durée de vie du matériau.

En fonction du contexte, le bois peut aussi pourrir ou être attaqué par des insectes. Pour qu'il dure davantage, le bois ou le bambou doit être séché et correctement traité.

▶▶ *Consultez les directives développées sur www.humanitarian timber.org*

Les briques de boue séchées au soleil utilisées pour les murs ou les plafonds en voûte offrent une alternative possible au bois dans certaines situations, particulièrement quand le béton ou l'acier sont culturellement peu utilisés. Les maisons de briques sont généralement plus durables et offrent de meilleures conditions de vie. Elles réduisent également la quantité de bois généralement nécessaire à la construction d'environ 80%. Toutefois, d'importantes quantités d'eau sont nécessaires pour obtenir le bon mélange. Les carrières exploitées pour la boue se rempliront d'eau et peuvent devenir un bouillon de culture pour les moustiques transmettant la malaria si elles ne sont pas comblées.

 Certaines carrières pleines d'eau, utilisées pour la fabrication des briques peuvent devenir des fosses à compost. Dans la mesure où les carrières ouvertes sont un danger pour les enfants et les animaux (et dans certains climats humides, elles peuvent également servir de bouillons de culture pour des vecteurs porteurs de maladie comme les moustiques), l'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer de les clôturer dès que possible et d'observer les conditions climatiques locales avant conversion.

Si les matériaux de construction des abris ne sont pas fournis, il peut falloir organiser l'abattage d'arbres sélectionnés sur des sites désignés et contrôlés. Quand des matériaux sont importés depuis l'extérieur du site, ils doivent provenir d'endroits où ils ont été prélevés et rassemblés de manière écologique.

►► *Pour plus d'informations concernant les questions liées à l'environnement, consultez le chapitre 15.*

EAU ET SYSTÈME SANITAIRE

L'eau

L'eau doit être potable et doit pouvoir être bue, servir pour la cuisson et à l'hygiène personnelle. Afin de promouvoir une gestion de l'environnement maîtrisée, il est essentiel de s'assurer que les sources d'alimentation en eau existantes comme les sources sont protégées :

- Du bétail
- Des latrines, qui doivent idéalement se trouver à une distance de 30 m et en aval
- Des zones de nettoyage des vêtements et de bain
- Des cimetières
- Des décharges

! Le projet Sphere 2004, établit que « le fond des latrines doit se trouver à un minimum de 1,5 m au dessus du niveau maximum de la nappe phréatique. » Il peut falloir augmenter la distance dans les cas de roches fissurées ou de roches calcaires, ou la diminuer dans les sols fins. Le drainage ou le déversement des systèmes de défécation ne doivent pas se répandre vers les sources d'eau de surface ou les nappes phréatiques profondes.

►► *Pour plus d'informations concernant les standards concernant le placement des latrines et la promotion de l'hygiène, consultez le chapitre 14.*

! L'éducation à la santé, à l'environnement et les activités de promotion de l'hygiène doivent comprendre des informations sur la façon d'éviter la contamination des sources d'eau.

L'érosion

Surtout quand les sites de camps sont établis dans des régions vallonnées, l'arrachage de la végétation et l'abattage des arbres peuvent causer une importante érosion et creuser de profondes crevasses sur les pentes. Il existe des exemples où, après quelques années d'existence d'un camp, des membres de la communauté d'accueil dans les zones avoisinantes ont dû être déplacés parce qu'ils ne pouvaient plus cultiver leurs terres.

L'agence responsable de la gestion de camp doit activement promouvoir la prévention d'un arrachage excessif de la couverture végétale – à l'intérieur et autour du camp – afin de garantir que les eaux de pluie soient rapidement absorbées par le sol. Cela, à son tour, peut favoriser le remplissage des réservoirs d'eau souterrains et, dans certains cas, prévenir les pénuries d'eau et la sécheresse périodique.

 L'érosion est une question importante lors de la construction de site. Évitez le déblaiement et le nivellement avec un équipement lourd (bulldozers). Le déblaiement à la main peut aussi générer des revenus pour les résidents du camp et encourager la participation lors de l'installation de site.

►► *Pour plus d'informations concernant l'installation et la fermeture de camp, consultez le chapitre 7.*

La récupération de l'eau de pluie

Dans des environnements secs ou marqués par des variations saisonnières, des efforts peuvent être faits pour encourager l'utilisation des méthodes de base de récupération de l'eau de pluie. C'est dans bien des cas une pratique négligée – et de laquelle les résidents du camp sont peut-être déjà familiers – recueillir et stocker de l'eau de pluie peut remplacer de manière significative l'approvisionnement de la population du camp pendant des périodes de fortes pluies et réduire le risque de boire de l'eau contaminée. À moins que de grands réservoirs ne soient construits, le volume d'eau récupéré ne durera pas jusqu'à la fin d'une saison sèche. Récupérer de l'eau de pluie sur les toits est une méthode très productive dans les régions de fortes pluies prolongées.

Pour de meilleurs résultats, les options suivantes doivent être prises en compte :

- Récupérer l'eau sur les toits où des surfaces solides comme du plastique ou du métal propre peuvent réduire la contamination par les feuilles, les herbes et les déjections animales
- Piéger l'eau s'écoulant sur le sol, en la dirigeant graduellement vers des unités de stockage comme des citernes ou des conteneurs
- Encourager l'innovation locale pour concevoir des systèmes de récupération appropriés.

Le système sanitaire

La question de l'assainissement de l'environnement est fermement liée à la disponibilité de l'eau. Il faut tenir compte de:

- L'emplacement et l'entretien des latrines
- L'éjection des déjections humaines
- La promotion de l'hygiène
- L'éjection des eaux usées, y compris celle provenant des drains
- L'élimination des déchets solides et liquides du camp – qui peuvent aller des déchets médicaux aux emballages
- La poussière et des produits anti insectes, rongeurs, vecteurs et autres nuisibles

►► *Pour plus d'informations concernant le système sanitaire, consultez le chapitre 14.*

! Le tri des ordures, en déchets biodégradables et non biodégradables, doit être encouragé, tout comme les plans de recyclage et le compostage des déchets alimentaires pour les utiliser pour le jardinage et dans le cadre des initiatives agricoles.

ÉNERGIE DOMESTIQUE

Dans les situations de camp, l'impact environnemental le plus visible et le plus durable est souvent des dommages dans la zone environnante provoqués par la récolte du bois pour cuisiner. D'autres ressources naturelles, comme le fumier animal et les restes de moisson, sont souvent utilisées par les personnes déplacées pour cuisiner, se chauffer et comme combustible d'éclairage. Même si les circonstances seront différentes à chaque endroit, une famille moyenne demande entre 1-2 kg, et jusqu'à 4-5 kg, de bois de chauffage par jour pour cuisiner. Tous les efforts doivent être faits pour limiter la quantité de ressources naturelles utilisées pour préparer la nourriture en :

- Promouvant l'utilisation régulière de fourneaux économiques en énergie, car lorsqu'ils sont correctement utilisés, ils peuvent réduire de manière significative la quantité de combustible nécessaire. L'expérience a montré que pour que les fourneaux économiques en énergie fonctionnent correctement dans un environnement de camp, il faut dans l'idéal une pénurie locale de bois de chauffage. Cela peut être provoqué 'artificiellement' grâce à un contrôle plus strict sur le libre ramassage du bois. Les utilisateurs doivent également se familiariser avec le fourneau et comprendre son entretien.

- Encourageant les résidents à faire sécher et fendre le bois avant de le brûler et éteindre les feux une fois que la cuisine est terminée.
- Discutant avec l'agence responsable de l'acheminement alimentaire de la possibilité de distribuer des légumes secs fendus, plutôt qu'entiers, et/ou en encourageant la communauté du camp à hydrater des aliments durs comme les haricots ou le mil.
- Promouvant la cuisine partagée entre les groupes de ménages : toutefois, dans certaines cultures cela peut ne pas être acceptable et également exclu quand les rations alimentaires sont la principale source de nourriture.

Il est probable d'avoir à faire face à une certaine résistance en ce qui concerne l'adoption des fourneaux économiques en énergie, pouvant en partie être due au fait que les résidents connaissent mal la technologie. Dans la mesure où certains aliments ne conviennent pas à la cuisine avec des fourneaux économiques en énergie, le panier de nourriture doit en partie être modifié. Cela peut-être fait en consultation avec les ménages ou les communautés et l'agence d'acheminement alimentaire.

- ▶▶ *Consultez le World Food Programme's Fortified Blended Food Recipe Book*
- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant la nourriture et des articles domestiques, consultez le chapitre 13.*

! L'agence responsable de la gestion de camp doit mener des estimations des besoins et de la disponibilité des ressources naturelles comme le bois de chauffage et doit contrôler la situation et mettre régulièrement à jour les conclusions. La connaissance des exigences et des moyens d'assurer l'approvisionnement contribuera à déterminer un système mieux géré.

! Le bois de chauffage, la source d'énergie la plus communément utilisée dans la plupart des camps, est souvent récolté dans l'environnement proche. Dans certaines circonstances, de fortes demandes de bois de chauffage peuvent donner lieu à une compétition avec les communautés d'accueil, une situation qui peut mener à un conflit et à une importante dégradation du terrain.

L'économie d'énergie doit faire partie intégrante d'un plan de gestion de l'environnement et être associée à des campagnes de prise de conscience. Des distributions particulières devront peut-être être réalisées pour les groupes à risque qui ne sont peut-être pas en mesure de collecter ou d'acheter du combustible. D'autres options de cuisson doivent également être prises en compte.

►► Consultez le *Handbook of Experiences in Energy Conservation and Alternative Fuels* de l'UNHCR.

! Les conséquences inattendues

La récolte sans frais, le transport, le stockage et la distribution du bois de chauffage organisés par les organisations humanitaires ou les administrations locales sont, dans certaines situations, les seuls moyens de satisfaire les exigences de base des populations de camp. Cela peut toutefois encourager les résidents du camp à récolter par eux-mêmes du bois supplémentaires dans les environs du camp et à le vendre sur les marchés ou à en faire du charbon. Il est nécessaire que l'agence responsable de la gestion de camp contrôle l'utilisation faite par la population du camp du bois de chauffage, ainsi que la disponibilité de ce dernier et du charbon sur les marchés environnants.

PLAN DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

Dans les opérations de camp à court et à long terme, l'environnement sera affecté de différentes façons. Compte tenu de la demande ou de la compétition accrues pour des ressources naturelles spécifiques ou rares, la communauté d'accueil peut subir des impacts supplémentaires. Certaines de ces demandes peuvent être constantes, il est donc important que l'agence responsable de la gestion de camp :

- Contrôle leurs impacts sur les ressources naturelles et modifie ses programmes pour les prendre en charge
- Fasse pro activement la promotion de la mise en œuvre de programmes supplémentaires pour la protection de l'environnement
- Introduise des technologies et des pratiques alternatives comme une utilisation plus efficace du combustible et des pratiques de cuisson améliorées

Un tel outil pour contrôler les questions environnementales est un plan d'action environnemental basé sur la communauté (CEAP). Conçu comme un moyen pour le camp, comme pour les communautés d'accueil, les autorités locales, l'agence responsable de la gestion de camp et les autres prestataires de service doivent aborder les préoccupations communes et trouver des accords sur la façon de les gérer. Un CEAP doit identifier les impacts environnementaux dans tous les secteurs du camp et inclure une liste de priorité des interventions – comme la réhabilitation des zones érodées et le reboisement. Parmi les avantages qu'offre un tel plan figurent :

►► Consultez un exemple de l'UNHCR et de CARE International dans la section Outils de ce chapitre.

- Préparer les membres de la communauté à prendre soin de et préserver l'environnement pendant leur vie dans le camp
- Illustrer les principaux problèmes auprès de tous les intervenants
- Permettre aux individus de s'engager dans le processus, comme dans les actions pratiques
- Mettre en évidence la façon dont peuvent être résolus les principaux problèmes
- Spécifier quelles personnes et/ou quelles actions sont nécessaires afin de prendre en charge les questions et les besoins clés identifiés.

Tant que la communauté se sent propriétaire du plan – en le développant et en le mettant en œuvre par elle-même – elle doit également être en mesure d'adapter le plan aux circonstances changeant avec le temps.

La réhabilitation de l'environnement

La réhabilitation de l'environnement n'implique pas nécessairement de ramener le site à son état d'origine. Cela pourrait être coûteux et chronophage, si jamais le projet était réalisable. Ce qui peut s'avérer plus approprié consiste à déterminer ce que la communauté d'accueil aimerait faire du camp après sa fermeture et une fois que le site a été rendu sûr. Elle peut ne pas souhaiter le voir retourner à son état d'origine. En avançant différentes options qui pourraient être réalisables et plus utiles pour elle, l'agence responsable de la gestion de camp peut faire en sorte que les questions environnementales soient prises en compte. Parmi les options à suggérer figurent :

- Mettre en place des activités générant des revenus couvrant une palette d'avantage à court terme, du maraîchage à des investissements à plus long terme, comme la production de bois de feuillus
- Transformer un ancien site de camp en pépinière et plantation d'arbre communautaires, où la population a accès aux nombreux biens et services qu'elle peut fournir, selon les règles que la communauté aura adoptées

 Dans les situations où les camps se trouvent sur des terres privées, la réhabilitation du site du camp doit se dérouler en communiquant avec le propriétaire des terres et conformément à des accords préalables.

Planter des arbres

Les projets de plantation d'arbres font souvent l'objet d'un succès mitigé dans les situations de camp. Si la plantation peut servir d'indicateur utile pour démontrer de manière flagrante qu'une mesure est prise pour protéger et restaurer l'environnement, certaines leçons simples doivent être prises en compte :

- Les plantes cultivées dans des pépinières en camp ou en village doivent refléter les besoins des personnes vivant dans la région : cela nécessite une consultation préalable des différents intervenants.
- Les personnes déplacées peuvent ne pas toujours voir l'intérêt de la plantation ou de la culture d'arbres dans la mesure où ce qu'elles souhaitent avant tout est de retourner chez elles. Planter ou cultiver des arbres est également étranger à certaines cultures. Dans de nombreux cas, toutefois, les personnes déplacées apprécient de pouvoir facilement cultiver quelques arbres fruitiers ou ombrageux autour de leurs abris et cela engendrera un retour positif.
- Le nombre de plants cultivés dans une pépinière est souvent un mauvais indicateur de succès, mais il est très utilisé pour le contrôle. Le nombre d'arbres survivant deux ans après avoir été plantés est bien plus utile.
- L'établissement d'une terre boisée pour des espèces à croissance rapide et indigène, dans l'idéal, peut contribuer à prendre en charge les pénuries de bois de chauffage et/ou de matériaux de construction. Toutefois, comme pour toute plantation, la question de 'qui possède les arbres' doit être abordée à l'avance.
- Le soutien pour la plantation d'espèces indigènes plutôt que celui d'espèces exotiques introduites est préférable. Un équilibre s'imposera peut-être dans certaines situations en fonction des besoins locaux.

 La plantation d'arbres est un projet à long terme ! Les projets doivent être financés pendant plusieurs années et/ou adoptés par les communautés locales. Sinon, ils sont voués à l'échec.

AGRICULTURE

De nombreux résidents de camp établissent des projets agricoles à petite échelle pendant leur déplacement. Les règles locales, l'expérience acquise et l'espace disponible dicteront la gamme des activités agricoles. Une bonne technique de conservation peut consister à irriguer les arbres fruitiers et les potagers avec les eaux usées du ménage, surtout là où les jardins se trouvent sur la parcelle d'une famille ou quand l'eau se fait rare.

Afin de garantir que les forêts et la végétation au sol ne subissent pas d'impact négatif, l'agence responsable de la gestion de camp doit contrôler la coopération agricole entre les propriétaires terriens locaux et les résidents de camp dont les contributions ou le travail sont généralement payés par des incitations financières ou une part de la récolte. Des conseils clairs doivent être donnés aux personnes en ce qui concerne les terres pouvant être utilisées pour l'agriculture et les zones devant rester intactes. Des règles locales concernant le dégagement et l'accès aux parcelles doivent être établies. Il faut faire attention de :

- Protéger et maintenir autant de couverture végétale que possible, au sein et autour du camp, pour conserver la structure du sol et sa teneur en substances nutritives.
- Encourager les pratiques d'agriculture biologique, y compris le compostage et la rotation des cultures : l'utilisation de produits chimiques et/ou de pesticides doit être évitée. Si des personnes ne connaissent pas les options d'agriculture positives pour l'environnement, des démonstrations pratiques sont un excellent moyen de montrer ce que l'on peut faire sur une parcelle limitée et avec peu de ressources.
- Prévenir l'érosion du sol en construisant des terrasses ou des bourrelets en courbes de niveau (des pierres ou des faîtes de sol compressé) qui brisent le cours de l'eau et détournent l'eau de certaines parties d'un camp vers des zones où l'eau peut être recueillie. L'alignement correct des routes et l'emplacement de l'infrastructure sont également importants en termes de prévention de l'érosion du sol
- Offrir des services techniques, où une agriculture à plus grande échelle est pratiquée.

LES MODES DE SUBSISTANCE

De nombreuses ressources naturelles se prêtent à un usage personnel immédiat ou à un gain potentiel par le biais de la vente. Les fruits sauvages, les herbes, les plantes et même les animaux sauvages peuvent être récoltés ou capturés et consommés ou vendus. Les résidents de camp récoltent souvent du bois de chauffage ou le transforment en charbon pour se faire rapidement de l'argent. Pour éviter une telle exploitation directe de l'environnement et pour garantir la sécurité et le bien-être de la population du camp, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Établir clairement quels types d'activités sont autorisés ou sont strictement prohibés et obtenir des accords écrits avec les autorités du camp ainsi que la communauté d'accueil.
- Informer sur les activités générant des revenus qui sont liées à l'utilisation des ressources naturelles. L'artisanat à petite échelle comme la confection de paniers, nattes et écrans à partir d'herbes et de petites meubles à partir du bambou ou du bois peut augmenter les modes de subsistance, mais l'échelle de ces initiatives doit être équilibrée avec les intérêts environnementaux.

- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant les modes de subsistance, consultez le chapitre 18.*

BÉTAIL

Selon la situation du camp, il n'est pas toujours possible de garder du bétail, mais quand cela est possible, des dispositions spéciales doivent être prises pour :

- Avoir des points d'eau séparés – distants des abris d'habitation et ne contaminant pas les plans d'eau profonds ou de surface.
 - Assurer un système sanitaire adéquat autour des enclos des animaux et des points d'eau.
 - Prévenir la transmission de maladies et de parasites en encourageant de bonnes pratiques d'élevage et des campagnes de vaccination en collaboration avec les services vétérinaires.
 - Fournir des sources continues de fourrage – cela peut nécessiter une zone de paissance adéquate pour les animaux élevés en plein air ou un approvisionnement de nourriture coupée pour le bétail en enclos. Des arrangements avec les communautés locales peuvent s'avérer nécessaires pour les droits de paissance des troupeaux et des gros animaux.
- ▶▶ *Consultez les [Livestock Emergency Guidelines and Standards \(LEGS\)](http://www.livestock-emergency.net) sur www.livestock-emergency.net*

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Une estimation initiale et rapide de l'environnement (REA) est menée avant la sélection du site.
- Des enquêtes ou plans plus approfondis sont envisagés et planifiés pour une estimation de l'environnement (EA).
- La personne ou l'équipe devant effectuer l'estimation est sélectionnée.
- Les zones écologiques sensibles ou protégées autour du camp sont connues et cartographiées.
- Les principales questions et priorités de gestion de l'environnement sont identifiées à l'intérieur et à l'extérieur du camp.
- Les autorités locales et les agences responsables sont consultées pour vérifier que le site du camp et les priorités liées à l'environnement sont celles approuvées/adoptées par leur département/agence.
- Les exigences liées à l'environnement et les ressources à protéger sont étudiées auprès du voisinage ou de la communauté d'accueil.
- Les informations sont communiquées à tous les intervenants clés.
- Les plans de relogement sont préparés pour les personnes ayant besoin d'être déplacées afin de protéger des ressources naturelles cruciales.
- L'agencement du camp prend en compte les contours du terrain pour minimiser l'érosion.
- L'agencement du camp envisage de maintenir autant de végétation existante que possible pour réduire les risques d'érosion.
- Un CEAP est développé et mis en œuvre.

- ❑ Les standards et indicateurs relatifs au contrôle de l’environnement sont discutés et établis.
- ❑ Tous les programmes pertinents mis en place dans le camp contiennent une composante visant à sensibiliser à l’environnement.
- ❑ Le personnel du camp, la communauté d’accueil, les responsables communautaires et les comités sont formés aux, ou informés sur les, questions liées à la protection de l’environnement et aux effets négatifs d’une mauvaise planification environnementale.
- ❑ Des comités environnementaux sont formés.

ABRIS

- ❑ Les matériaux de construction des abris (en particulier le bois), y compris ceux provenant d’autres régions, sont issus de sources durables.
- ❑ La collecte de matériaux nécessaire à la construction des abris est gérée afin d’assurer une utilisation durable des ressources locales.
- ❑ Les implications de la production de masse de matériaux de construction destinés aux abris sont prises en compte (par ex. les besoins en eau pour la brique de boue/le béton).
- ❑ Les matériaux naturels sont récoltés au bon moment de l’année pour assurer la durabilité des récoltes futures.

EAU ET SYSTÈME SANITAIRE

- ❑ Les sources d’eau existantes et les nappes phréatiques sont protégées de la contamination par le bétail, les latrines, le nettoyage des vêtements et les zones de bain, les déchetteries et les cimetières.
- ❑ Les principes des “quatre R” (“Réduire la consommation d’eau ! Récupérer l’eau ! Recycler l’eau ! Restaurer le cycle naturel de l’eau !”) sont utilisés et appliqués.
- ❑ Les sources d’eau souterraines sont utilisées de manière appropriée/durable pour éviter les dommages à long terme (par exemple, la salinisation ou la réduction) de l’aquifère.
- ❑ Les latrines sont correctement situées et construites afin de garantir qu’elles ne polluent pas la nappe phréatique ou la zone avoisinante.

- ❑ Des mécanismes sont en place pour vider les latrines et rejeter les déchets loin du site de manière appropriée.
- ❑ Les latrines et les infrastructures dédiées aux déchets sont mises hors service en toute sécurité une fois pleines.
- ❑ Un système et une stratégie de gestion des déchets solides sont en place et comprennent le recyclage et le compostage.
- ❑ Le compostage est mis en avant comme moyen d'améliorer la fertilité des jardins/parcelles agricoles.
- ❑ Les déchets solides (y compris les déchets médicaux) sont rejetés de manière adéquate sur le site et à l'extérieur s'ils sont transportés hors de la région.
- ❑ Les puits de déchets solides sont correctement situés et construits afin de s'assurer qu'ils ne polluent pas la nappe phréatique ou la zone avoisinante.
- ❑ Des cimetières clairement démarqués sont désignés afin de s'assurer qu'ils ne polluent pas les nappes phréatiques ou la région avoisinante.
- ❑ Un drainage/des bourrelets appropriés sont construits pour réduire le ruissellement de l'eau de surface et l'érosion.
- ❑ Des méthodes physiques et 'non chimiques' de contrôle des vecteurs sont prises en compte.

MODES DE SUBSISTANCE

- ❑ Si du bétail est présent, il y a suffisamment de pâturage et de fourrage pour le nourrir localement.
- ❑ Les régions avoisinantes sont accessibles et adaptées à la paissance.
- ❑ Les droits de paissance sont établis avec la communauté d'accueil.
- ❑ Des points d'eau séparés sont établis pour le bétail.
- ❑ Des pratiques agricoles biologiques sont encouragées pour la culture à l'intérieur et à l'extérieur du camp.

- Les espèces de culture adaptées localement sont plébiscitées.
- Le compostage et la rotation des cultures sont encouragés afin de maintenir la fertilité du sol.

BOIS DE CHAUFFAGE/COMBUSTIBLE

- Les estimations périodiques sont effectuées concernant la quantité de bois de chauffage (ou d'autres sources d'énergie) nécessaire et récoltée.
- Des sources d'énergie domestique alternatives sont identifiées et plébiscitées.
- Les questions de protection liées à la récolte de bois de chauffage sont identifiées et prises en charge.
- Des stratégies alternatives sont développées afin d'assurer la protection des résidents du camp et la conservation des ressources naturelles.
- Des plans sont établis pour réduire l'impact écologique des programmes – par exemple, des pépinières d'arbres pour l'approvisionnement futur en bois de chauffage.
- Des méthodes de cuisson économiques en énergie sont plébiscitées.

RÉHABILITATION DE L'ENVIRONNEMENT

- Des projets sont mis en place pour réhabiliter le camp après le départ des résidents.
- Les agences responsables de la mise en œuvre et les autorités locales disposent de fonds pour le nettoyage/déclassement du camp.
- Des plans sont dressés et adoptés à l'avance concernant toute utilisation future envisagée du site du camp ou des infrastructures existantes.
- Des organisations et des institutions de bonne réputation sont identifiées pour réhabiliter le site et retirer les contaminants potentiels et les dangers physiques.
- La communauté d'accueil est consultée sur la réhabilitation de la région du camp et du site.
- Des projets de plantation d'arbres sont correctement financés pendant une période de temps adéquate. L'accent est mis sur l'utilisation d'espèces d'arbres indigènes.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- Notes de formations de déclassement de latrine RedR d'Asie du sud-est
- Directives de meilleures pratiques pour le déclassement sur site des latrines d'urgence et semi permanentes du Sri Lanka

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Maarten K. van Aalst. *The Impacts of Climate Change on the Risk of Natural Disasters.*

Benfield Hazard Research Centre (BHRC), University College London (UCL), CARE, 2005. *Guidelines for Rapid Environmental Impact Assessment in Disasters.*

Rustem Ertegun, 2002. *Balancing Upon a Fine Line – Humanitarian Action and Environmental Sustainability.*

Inter-Agency Standing Committee, Task Force on Safe Access to Firewood and Alternative Energy in Humanitarian Settings (website).

OCHA, UNEP. *Humanitarian Action and the Environment*

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

UN Environment Programme, 2006. *Environmental Considerations of Human Displacement in Liberia: A guide for decision-makers and practitioners.*

UNHCR, 1998. *Refugee Operations and Environmental Management: Key Principles for Decision-making.*

UNHCR, 2002. *Cooking Options in Refugee Situations. A Handbook of Experiences in Energy Conservation and Alternative Fuels.*

UNHCR, 2002. *Refugee Operations and Environmental Management. Selected Lessons Learned.*

UNHCR and CARE International. 2002. *Livelihood Options in Refugee Situations, A Handbook for Promoting Sound Agricultural Practices.*

UNHCR, 2005. *Environmental Guidelines.*

UNHCR and IUCN, 2005. *Forest Management in Refugee and Returnee Situations.* A Handbook of Sound Practices.

UNHCR and IUCN, 2005. *Livestock Keeping and Animal Husbandry in Refugee and Returnee Situations. A Practical Handbook for Improved Management.*

UNHCR, CARE, 2005. *Framework for Assessing, Monitoring and Evaluating the Environment in Refugee-related Operations.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies*

Women's Commission for Refugee Women and Children, 2006. *Beyond Firewood: Fuel Alternatives and Protection Strategies for Displaced Women and Girls.*

INSTALLATION ET FERMETURE DU CAMP



MESSAGES CLÉS

- ▶ Les camps servent à prêter assistance aux communautés déplacées et à les protéger. Il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp de remplir ces objectifs à chaque étape du cycle de vie du camp, entre autres pendant l'établissement et la fermeture du camp. La priorité est d'assurer un environnement sûr, sécuritaire et sain qui peut être géré de manière efficace, appuie la participation et offre l'accès aux droits de l'homme fondamentaux.
- ▶ Les camps peuvent être installés en raison d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle et ils peuvent être planifiés ou installés spontanément. L'emplacement du camp, sa taille, sa conception et la durée de son existence dépendent du contexte. L'emplacement d'un camp peut avoir d'importantes répercussions sur la protection et l'accès à l'assistance des résidents tout en ayant également une incidence sur les décisions relatives à la fermeture et au retrait progressif du camp. Dans l'idéal, l'agence responsable de la gestion de camp participe à la sélection de l'emplacement du camp, mais en réalité un grand nombre de camps sont installés spontanément.
- ▶ L'installation et la fermeture des camps exigent une importante contribution de la part des experts et des autres participants. Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp consiste notamment à s'assurer que tous les intervenants sont engagés et participent. L'expertise des planificateurs du camp, du personnel technique, des gouvernements et autorités et de la communauté d'accueil doit être entièrement mise à profit.
- ▶ La fermeture du camp doit être liée à des solutions durables et être planifiée dès le début de l'installation du camp. L'agence responsable de la gestion de camp doit également assurer la gestion efficace du site du camp ainsi que de son environnement et de ses biens.
- ▶ Les situations découlant d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle sont imprévisibles et la nécessité d'un camp dure souvent plus longtemps que prévu initialement. Les éventualités futures et les divers scénarios doivent être anticipés à l'étape d'installation du camp et prévoir la possibilité d'un accroissement de la population, de réparations et de rénovations, ainsi que du ravitaillement en ressources durables.

! Dans tous les cas, la première question à se poser est de savoir si l'installation d'un camp est l'option d'installation transitoire la plus appropriée pour la population déplacée. Les camps sont établis en dernier ressort et seulement s'il n'existe pas d'autre solution possible ou préférable. Ce peut être particulièrement le cas si les gens sont privés de leurs modes de subsistance et de leur foyer et que leur déplacement est inutilement renforcé quand ils ne sont plus menacés d'un danger, qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle ou d'un conflit. Si des groupes appartenant aux populations déplacées restent dans des familles d'accueil ou sont installés spontanément dans des régions rurales ou urbaines, il faut tenir compte de la raison de ces décisions et de la mesure dans laquelle l'appui de ces solutions de rechange pourrait être plus appropriée que l'établissement d'un camp. Aux fins du présent chapitre, on part du principe que les agences chef de file sectoriel, conjointement avec les autorités gouvernementales et les populations déplacées, envisageront les options disponibles, tout en gardant à l'esprit la nécessité de fournir les biens et services avec efficacité ainsi que les préoccupations relatives à la protection et aux risques pour la santé, à la dégradation de l'environnement et à l'incidence psychosociale de la vie dans un camp.

►► *Pour voir un schéma sur les options d'abri transitoire, consultez la section Outils à la fin du chapitre.*

INTRODUCTION

Le présent chapitre vise à fournir aux agences de gestion de camp un aperçu des meilleures pratiques en matière d'installation et de fermeture d'un camp. Il offre un aperçu de ce qu'il faut faire pour s'assurer que l'on établit les camps en portant une attention suffisante à la sélection et à la planification du site, et que l'on élabore des processus de fermeture du camp à l'avance pour garantir la protection de la population et la gestion du site et de ses biens. Ce chapitre ne comprend pas de descriptions exhaustives de chaque aspect de l'installation et de la fermeture du camp, mais il sert plutôt d'aide-mémoire permettant aux agences de gestion de camp de s'assurer que les bonnes questions sont posées et que leur rôle et leurs responsabilités dans les divers processus sont claires.

Le site d'un camp et la façon dont il est planifié ont une incidence cruciale sur la santé, le bien-être et la protection de la population déplacée, ainsi que sur la capacité de gérer les activités quotidiennes, d'assurer la participation et d'établir des relations avec la communauté d'accueil.

Tout comme l'emplacement physique et la disposition du camp, le processus d'établissement, de développement, d'évolution et de fermeture d'un camp a son importance. La grande quantité d'information et de compétences techniques nécessaires ne peut être acquise qu'en réunissant les intervenants essentiels, en captant leur savoir et leurs compétences et en coordonnant les résultats.

Tandis que l'on met souvent les camps en place en espérant que ce seront des arrangements à court terme, la planification devrait toujours viser des besoins à plus long terme et des éventualités inattendues. Bien que l'identification de solutions durables soit toujours le but ultime, il faut reconnaître que la planification à court terme peut avoir une incidence négative sur les populations déplacées et sur les communautés d'accueil à long terme. Par exemple, pour la sélection et la planification du site, il est essentiel d'estimer en profondeur les ressources en eau, l'accès au territoire, le marché de l'emploi et les ressources naturelles pour répondre aux besoins actuels et futurs de la communauté d'accueil et de la population déplacée. En outre, les besoins de la communauté d'accueil doivent être envisagés par rapport aux services, aux infrastructures et aux biens établis pour le camp. Les services et les infrastructures concrètes – telles que les établissements scolaires, les salles communautaires, les routes, les câbles électriques ou les puits – peuvent profiter aux communautés locales bien après le retour au foyer de la population déplacée. L'éventuelle mise à disposition de ces biens pendant la fermeture du camp doit être définie et convenue dès le départ avec les intervenants concernés. Les meilleures pratiques en matière de gestion du camp signifient que la planification de l'installation et celle de la fermeture du camp sont interconnectées depuis le début.

L'agence responsable de la gestion de camp a un rôle important à jouer dans le processus d'installation et de fermeture. Tandis que les autorités gouvernementales d'accueil et l'agence chef de file sectoriel sont les ultimes responsables des négociations aux plus hauts niveaux, l'agence responsable de la gestion de camp veille de près à ce que les efforts déployés soient globaux, inclusifs et bien coordonnés, et soutiennent les droits de la population déplacée.

QUESTIONS CLÉS

INSTALLATION DU CAMP

Dans l'idéal, les sites sont sélectionnés et les camps sont planifiés avant l'arrivée contrôlée de la population déplacée. Toutefois, cela se produit rarement, et dans la plupart des cas l'agence chef de file sectoriel, l'agence responsable de la gestion de camp et d'autres acteurs arriveront sur le terrain pour trouver les populations déjà installées et faire face comme ils le peuvent.

Les camps installés spontanément sont souvent situés sur des sites pauvres et éventuellement dangereux ou situés trop près de zones d'insécurité. L'autorisation d'utiliser le site choisi est généralement informelle et demande à être réexaminée. Les camps établis spontanément sont généralement trop denses et parfois trop grands. Ils nécessitent une rénovation progressive pour répondre aux standards internationaux et aux bonnes pratiques locales et internationales, y compris la mise en place de coupe-feu, d'un système d'écoulement des eaux de ruissellement et d'infrastructures telles que des écoles, des centres de distribution, des sources d'approvisionnement en eau et des aires de loisirs.

Réorganisation des camps établis spontanément

En fonction du contexte, la réorganisation ou la relocalisation des camps établis spontanément peut ne pas être aussi urgente que la livraison immédiate de biens et de services. Si la planification du site a lieu après l'établissement de populations sur un site, certaines de ces populations peuvent être peu disposées à s'installer sur un nouveau site voire à déménager à l'intérieur d'un même site. Bien qu'ils puissent sembler chaotiques, les groupes peuvent s'être installés à certains emplacements selon un certain ordre ou pour une certaine raison peut-être pas évident à première vue – peut-être sont-ils répartis en fonction de leur région d'origine ou de leur appartenance ethnique. Il est préférable de découvrir ces raisons et de travailler avec les personnes concernées pour trouver une solution plutôt que de forcer les gens à se déplacer conformément à un plan directeur. On peut réduire une forte densité de population en déplaçant certains abris tout en laissant les autres où ils sont. Les gens peuvent continuer à se regrouper en fonction d'arrangements et de structures culturels sous-jacents.

La relocalisation, la réorganisation ou la rénovation progressive d'un camp établi spontanément nécessite une capacité ou une expertise supplémentaire et doit se faire parallèlement à la livraison de biens et de services. Par ailleurs, la réorganisation facilitera la gestion, la rendra plus efficace, plus participative et plus sécuritaire. Il faut surtout envisager en urgence la relocalisation ou la réorganisation si la population est en situation de danger imminent en raison de leur lieu d'établissement ou si certains groupes ou certaines personnes font face à des questions de protection dues à la façon dont leur camp a été établi.

La réorganisation d'un camp existant peut aussi survenir en raison de nouvelles arrivées ou faire suite à une relocalisation si, par exemple, des communautés sont expulsées de centres collectifs ou quand des camps existants sont regroupés pendant le retrait progressif.

RESPONSABILITÉS DE MISE EN PLACE DE LA GESTION DE CAMP

L'agence responsable de la gestion de camp a des responsabilités au niveau des activités de sélection et de planification du site telles qu'elles sont énoncées ci-dessous.

C'est principalement la responsabilité des autorités nationales de repérer un site sur lequel un camp doit être situé. Dans la plupart des scénarios, les autorités seront également les premières à négocier une indemnité pour le

territoire privé. Certains représentants peuvent toutefois ne pas être au courant ou soucieux de ces critères de sélection du site qui peuvent déterminer l'à-propos structurel, les considérations de sécurité ou les exigences techniques en ce qui a trait aux services d'eau et d'hygiène publique. Fait tout aussi important, certains représentants peuvent avoir un intérêt politique ou financier dans la recommandation de certains emplacements pour les populations déplacées. Les agences chef de file sectoriel négocient généralement avec les autorités en partenariat avec d'autres intervenants clés, parmi lesquels l'agence responsable de la gestion de camp, qui doivent pouvoir conseiller et apporter des commentaires sur les estimations techniques, et promouvoir les besoins et les droits de la population du camp.

Que le camp ait déjà été installé ou non, l'agence chef de file sectoriel peut fort bien former un comité de développement du site (CDS) mettant en jeu tous les intervenants concernés. Bien que la composition d'un CDS varie, un certain nombre d'intervenants doit être représenté : l'agence responsable de la gestion de camp, les autorités de planification et d'arpentage, les agences de prestations de services, les organismes des Nations Unies, les forces de sécurité, les chefs de la communauté d'accueil et les représentants de la population déplacée. Cela donnera entre autres à toutes les personnes concernées un très fort sentiment d'appartenance.

Au CDS, l'agence responsable de la gestion de camp apportera, grâce à son expertise professionnelle, sa contribution aux questions de planification et d'installation et aidera l'agence chef de file sectoriel à analyser les données présentées et à prendre des décisions en fonction de ces dernières. Une fois que le camp est officiellement établi, le CDS peut soit se dissoudre, soit se re-concentrer sur la planification du développement progressif du camp. Les fonctions de l'agence responsable de la gestion de camp consistent à continuer de surveiller l'évolution de l'installation du camp pour les résidents, le personnel et la communauté d'accueil et à adapter et coordonner les choses selon les besoins.

Il est essentiel que les personnes déplacées et leurs hôtes aient la possibilité de contribuer à l'installation du camp. Ne pas inclure ces groupes peut entraîner de mauvaises relations, de l'agitation, voire de la violence. La sélection du site et la planification du camp doivent être considérées comme le début d'un dialogue entre toutes les personnes touchées par l'épreuve du déplacement de sorte qu'à l'avenir, les possibilités se concrétisent et les conflits soient résolus. Il convient de noter que les points de vue des dirigeants communautaires peuvent ne pas toujours représenter les points de vue de la communauté dans son ensemble. Dans la mesure du possible, les femmes, les minorités et les groupes à risques ou avant des besoins spécifiques doivent être représentés au CDS. Si le CDS ne peut pas fonctionner comme une seule unité, des sous-comités peuvent être formés pour alimenter ensuite des discussions plus vastes.

En outre, l'agence responsable de la gestion de camp est tenue de transmettre ce qu'elle sait de la communauté et de ses activités, et ce qu'elle sait des exigences permanentes en matière de gestion du camp. La planification de la distribution efficace des biens et des services exigera une compréhension des modes

de subsistance et des pratiques en matière de cuisine et d'hygiène. De même, une compréhension partagée doit être démontrée à l'étape de la planification quant à la manière dont les centres de distribution, les centres de réunion et les infrastructures telles que les routes et les conduits de drainage seront utilisés, gérés et entretenus.

SÉLECTION DE SITES POUR LES CAMPS PLANIFIÉS

La sélection du site d'un camp dépend d'une multitude de facteurs, parmi lesquels la taille et les conditions du site, la disponibilité des ressources, la sûreté, la sécurité et la protection qu'il offre et les considérations culturelles et sociales. De plus, l'emplacement du site soulève des préoccupations sur le plan de l'accès, de la géologie et de la topographie, des arbres et de la végétation, des répercussions potentielles sur l'environnement et des risques potentiels dus à des causes exogènes de maladie ou d'autres problèmes de santé publique.

! La première considération en matière de sélection du site est la sécurité par rapport aux dangers. «L'établissement intégré des cartes de risques » est nécessaire, que le camp soit établi à la suite d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle. Les sites sont souvent mis à disposition pour les communautés déplacées pour la simple raison qu'ils ne sont pas appropriés en tant qu'habitat humain.

Emplacement

Sécurité

L'emplacement du camp en lui-même pourrait renforcer la protection de la population déplacée ou la compromettre. Parmi les facteurs de protection, on peut citer les communautés d'accueil ayant des relations étroites avec la population déplacée, la proximité des forces de sécurité et des ressources abondantes. Parmi les facteurs négatifs, on peut citer la proximité de communautés hostiles – au-delà des frontières ou non –, la proximité de bases militaires ou rebelles et les régions où les ressources sont déjà limitées. En général, un camp doit être situé à au moins 50 kilomètres ou un jour de marche d'une ligne de front, d'une frontière, d'une zone minée ou d'un autre danger. Mettre en place des camps à l'écart de menaces à la sécurité ou de risques naturels peut être coûteux et compliqué ; toutefois, ne pas le faire de façon adéquate peut déstabiliser des régions entières et ébranler toute intervention humanitaire ultérieure.

Accès

Tout site doit être facilement accessible en toutes saisons. L'accessibilité n'est pas seulement importante pour assurer l'approvisionnement de secours régulier, mais aussi pour garantir la mobilité de la population dans la recherche de ses modes de subsistance et l'accès aux services essentiels, tels que les soins de santé.

La proximité de la ville peut être désirable pour accéder à des ressources telles qu'un hôpital de recours, mais il faut peser le pour et le contre en pensant à toute éventuelle friction avec la communauté d'accueil. Dans les cas où le camp est situé dans une ville, il faudra négocier avec le gouvernement et la communauté d'accueil afin de s'assurer que la population du camp a un accès équitable aux services essentiels.

Impact sur l'environnement

En règle générale, les sites ne doivent jamais être délimités près de parcs nationaux, de refuges fauniques, de secteurs sauvegardés ou d'écosystèmes potentiellement vulnérables, tels que des lacs ou des forêts, ou dans des bassins hydrographiques. Dans l'idéal, tout camp doit être situé à au moins 15 kilomètres ou à une journée de marche d'un tel site. Si aucune option de rechange n'est disponible, des mesures de précaution doivent être prévues, telles que le soutien de gardes pour empêcher les incursions. En ce qui concerne la distance, une même attention doit être portée aux régions particulièrement importantes pour les festivals religieux ou traditionnels, les monuments, les immeubles historiques, les lieux commémoratifs et les cimetières.

Les aspects d'un site ne sont pas tous visibles ou faciles à repérer par ailleurs. Dans les régions où la terre est rare, il est probable que le site ait été abandonné ou n'ait jamais été utilisé pour une bonne raison telle que la présence de mines terrestres ou la contamination. Il faut demander conseil auprès des bureaux locaux de la planification, des institutions de développement rural et des ministères de l'agriculture.

Le traitement des déchets, solides ou liquides, est un autre sujet principal de préoccupation, bien que de nombreux déchets solides soient en réalité recyclés dans le camp. Il faut veiller à ce que les sources d'eau de surface et d'eau souterraine ne sont pas polluées et que l'élimination des déchets solides se fait correctement, soit dans des fosses désignées sur le camp, soit hors site au besoin. Les déchets issus d'un hôpital ou d'une petite industrie pourraient nécessiter un traitement spécial tel que l'incinération.

►► *Pour plus d'informations concernant l'élimination des déchets, consultez le chapitre 14.*

Les personnes déplacées sont parfois accompagnées de leur bétail qui représente souvent une importante source de revenus. Il faut par conséquent tenir compte de l'espace nécessaire à des troupeaux potentiellement grands en ce qui a trait au pâturage et à l'accès à l'eau. Cela peut constituer une source potentielle de conflit avec les communautés locales, ainsi que la possibilité de transmission de maladie ; une médiation prudente peut être nécessaire entre les divers intervenants. Un bétail nombreux et incontrôlé peut rapidement entraîner la concurrence pour l'obtention de ressources rares ainsi que le compactage et l'érosion des sols.

La sensibilisation croissante à certaines des questions environnementales les plus récurrentes associées au déplacement humain peut aider à atténuer les tensions et contribuer à la gestion globale de l'environnement à toutes les étapes

d'une opération. Les règles et les règlements locaux doivent être respectés par toutes les personnes concernées, de l'agence responsable de la gestion de camp à la population déplacée.

►► *Pour plus d'informations concernant l'environnement, consultez le chapitre 6.*

Conditions

Disponibilité des ressources – eau, bois de chauffage et matériaux de construction

La disponibilité de l'eau fait probablement partie des critères les plus importants servant à déterminer la recevabilité d'un site. L'importance vitale de l'eau est telle qu'une pénurie peut entraîner non seulement des épidémies et la mort, mais aussi des conflits.

L'eau doit être disponible en quantité suffisante et accessible toute l'année. Les niveaux d'eau souterraine et d'eau de surface peuvent être élevés en apparence pendant la saison des pluies, mais extrêmement faibles pendant la saison sèche. L'utilisation de navires-citernes à eau ou le pompage d'eau sur de longues distances doit être évité dans la mesure du possible en raison de son coût et de sa vulnérabilité sur le plan des pannes et de la sécurité.

En général, la question de la qualité de l'eau se pose moins pendant la sélection du site que la quantité de l'eau puisque beaucoup d'options de traitement efficaces sont disponibles pour faire face à la sédimentation et à la purification. Toutefois, ce n'est pas le cas pour les sources de contamination plus rares telles que les métaux lourds.

Avant de choisir un site, il est important de calculer le plus précisément possible les besoins quotidiens en eau du camp afin de s'assurer que cette quantité peut être fournie 365 jours par an. Le tableau et les exemples suivants sont tirés de la version 2004 du manuel Sphère :

Exemples d'utilisation d'eau par personne et par jour	
Utilisation domestique	15 à 20 litres par personne et par jour (exigence minimale pour survivre : 7 litres)
Établissements de santé	5 litres par patient non hospitalisé par jour et 40 à 60 litres par patient hospitalisé par jour
Centres de ravitaillement	30 litres par patient hospitalisé par jour, 15 litres par soignant par jour
Écoles	3 litres par élève par jour

La population estimée d'un camp planifié est de 20 000 personnes. Les enfants d'âge scolaire représentent 35 % de la population et le taux de malnutrition aiguë au début de l'opération est de 3 %. On estime que le centre de santé devra accueillir 1 % de la population comme patients non hospitalisés et 0,05 % comme patients hospitalisés par jour. Quelle quantité d'eau devra être disponible et distribuée chaque jour ?

20 000 personnes x 15 litres/personne/jour =	300,000 litres/jour
20 000 personnes x 1 % de patients non hospitalisés/jour = 200 patients non hospitalisés/jour x 5 litres/patient non hospitalisé/jour =	1,000 litres/jour
20 000 personnes x 0,05 % de patients hospitalisés/jour = 10 patients hospitalisés/jour x 60 litres/patient hospitalisé/jour =	600 litres/jour
20 000 personnes x 20 % de moins de 5 ans x 3 % de taux de malnutrition aiguë = 120 patients hospitalisés en centre de ravitaillement/jour x 30 litres/patient hospitalisé/jour =	3,600 litres/jour
120 soignants x 15 litres/soignant/jour =	1,800 litres/jour
20 000 personnes x 35 % d'élèves = 7 000 élèves x 3 litres/élève/jour =	21,000 litres/jour
Total =	328,000 litres/jour
<p>Veillez noter que nous n'en sommes qu'au commencement d'un tel calcul. Voir le manuel Sphère pour obtenir une orientation plus approfondie sur les centres de traitement du choléra, les mosquées et les besoins en bétail.</p>	

►► *Pour plus d'informations concernant les standards et les indicateurs relatifs à l'alimentation en eau, consultez le chapitre 14.*

L'autre ressource majeure dont il faut tenir compte pendant la sélection du site est le combustible pour la cuisine ou le chauffage. Si le bois est le principal combustible que les résidents du camp connaissent, une enquête peut être nécessaire pour estimer les besoins escomptés de la population, de la capacité de l'environnement à satisfaire ces besoins et de la méthode d'organisation de la récolte du bois – supervisée ou libre. Dans la plupart des situations, des réchauds économiseurs de combustible et des pratiques d'économie d'énergie doivent être présentés et des solutions de rechange pour l'économie de bois doivent être étudiées.

Il faut estimer le plus vaste environnement s'étendant à 15 km ou à une journée de marche (aller-retour) du camp pour déterminer la disponibilité de bois de chauffage.

! Utilisation approximative de bois de chauffage par personne et par jour : 0,6 à 2,8 kilogrammes en fonction du climat, des sources de nourriture et de la culture.

! Bois de chauffage et violence sexuelle

Dans les environnements non sécuritaires, aller chercher du bois de chauffage est souvent un exercice quotidien dangereux pour les femmes et les filles. L'insuffisance de bois de chauffage près du site du camp est normalement la raison pour laquelle les femmes parcourent de plus longues distances, courant souvent des risques d'abus, de violence sexuelle ou de harcèlement. Parmi les solutions de rechange, on peut citer l'introduction de réchauds économiseurs de combustible qui peuvent contribuer à réduire ce problème ; ces solutions sont énoncées au chapitre 6.

La disponibilité de matériaux de construction est une autre difficulté potentielle qui doit être estimée au moment de la sélection d'un site. Il faut déterminer les matériaux traditionnels utilisés, leur disponibilité sur le nouveau site ou, si ces matériaux ne sont pas disponibles, les options possibles.

Les matériaux de construction typiques qui entrent dans cette catégorie sont les arbres adultes et le chaume ou les feuilles, mais même de la boue convenable peut être difficile à trouver en quantité suffisante, surtout si l'on tient compte de la quantité d'eau nécessaire.

Il faut déterminer si l'environnement immédiat peut faire face à l'effort additionnel qu'il faut déployer pour fournir les matériaux de construction localement. Si l'estimation montre que cela ne sera pas destructeur pour l'environnement, l'agence responsable de la gestion de camp doit organiser l'approvisionnement de matériaux de construction auprès de la communauté d'accueil qui sera probablement mieux organisé que si la population déplacée recueillait les matériaux elle-même. Ce procédé permet également de réduire les coûts et d'établir une bonne relation avec la communauté d'accueil grâce à un soutien économique. Si toutefois cela n'est pas possible, il faut rechercher ailleurs la source d'approvisionnement des matériaux. Il faut veiller à ce que les matériaux de construction aient été obtenus d'une source d'approvisionnement ou d'un fournisseur durable et, dans l'idéal, à ce que le bois soit certifié par un organisme crédible.

►► *Pour avoir un exemple, consultez le Forest Stewardship Council – FSC à l'adresse www.fscus.org qui encourage la gestion responsable des forêts du monde.*

Taille

La surface minimale recommandée par personne est de 30 m², y compris l'espace public tel que les routes et les sentiers, les zones de marché, les établissements de santé, les écoles et les bâtiments administratifs. Si les conditions et la culture permettent des activités agricoles telles que l'entretien de lots à jardiner ou l'élevage de petits animaux, une surface de 45 m² est considérée comme la surface minimale par personne.

En général, la population d'un camp ne doit pas dépasser 20 000 personnes. Toutefois, un déplacement à grande échelle ou un manque de terre appropriée peut nécessiter que les camps accueillent beaucoup plus de personnes, même si c'est de façon temporaire. Il incombe par conséquent au CDS d'élaborer une stratégie de croissance pour créer de nouveaux « voisinages » ou « phases », selon les besoins. Il faut déterminer une taille de population maximale absolue pour le territoire approprié. Il faut faire clairement comprendre au préalable aux autorités qu'il s'agit du maximum et que lorsqu'un certain point critique est atteint – tel que 75 % de la capacité – des efforts doivent être entrepris pour s'assurer qu'un nouvel emplacement est repéré et préparé pour les nouvelles populations.

L'accroissement naturel de la population doit également être pris en compte, ce qui représente habituellement une hausse de 3 à 4 % par an.

Géologie et topographie

Une pente douce de 2 à 6 % facilitera le drainage naturel et les activités agricoles. Les sites plats peuvent être confrontés à des problèmes de drainage où l'eau est abondante et pourraient devenir marécageux pendant la saison des pluies. Ils peuvent également entraîner l'accumulation de masses d'eau stagnantes qui, à leur tour, peuvent devenir des foyers de reproduction pour les vecteurs pathogènes tels que les moustiques. Les régions très vallonnées – dont l'inclinaison est supérieure à 6 % – ne sont pas non plus acceptables en raison du manque de surfaces de construction appropriées, du risque de glissement de terrain et des problèmes de ruissellement.

►► *Pour plus d'informations concernant les maladies à transmission vectorielle et la lutte contre le vecteur, consultez le chapitre 14.*

Les sols qui absorbent facilement l'eau de surface sont préférables, en particulier pour la construction et le bon fonctionnement des latrines. Si les sols sont trop sablonneux, les latrines et les autres structures pourraient s'effondrer. Un terrain excessivement rocailleux empêchera la construction d'abris et de latrines et rendra le jardinage difficile.

En général, la structure principale du camp doit être à au moins trois mètres au-dessus de la surface libre de la nappe pendant la saison des pluies.

Arbres et végétation

Les arbres, la végétation et la terre végétale présents sur le site doivent être préservés dans la mesure du possible pour fournir de l'ombre, réduire l'érosion des sols, limiter la poussière et accélérer l'éventuelle réhabilitation du site.

►► *Pour plus d'informations, consultez le chapitre 6.*

Risques en matière d'environnement et risques de maladie

Les sites vulnérables à l'inondation, aux vents violents, aux importantes chutes de neige et aux autres risques en matière d'environnement doivent être évités. Dans certains cas, ces risques peuvent ne pas être manifestes avant l'arrivée d'une nouvelle saison. Consulter les ministères locaux peut aider à prévenir ou tout au moins à prédire les risques en matière d'environnement.

Certains sites peuvent présenter des risques pour la santé qui peuvent ne pas être immédiatement évidents, tels que la malaria ou la cécité des rivières. Les organismes de santé participant au CDS doivent visiter les cliniques locales pour déterminer les risques possibles sur la santé dans la région.

►► *Pour plus d'informations concernant les questions liées à la santé, consultez le chapitre 16.*

Questions culturelles et sociales

Le contexte culturel et social de la population déplacée doit constituer un important facteur dans la sélection du site. Toutefois, on reconnaît que ces questions sont souvent secondaires par rapport à la nécessité de trouver un site convenable qui sera mis à disposition par le gouvernement d'accueil. Il est important que le personnel du camp comprenne le sentiment d'étrangeté ou le stress qu'une communauté peut éprouver au moment de la relocalisation dans une région nouvelle et inconnue.

Voici des exemples de questions culturelles et sociales : les groupes pastoraux qui vivent normalement à plusieurs kilomètres de leurs plus proches voisins et qui sont maintenant contraints de vivre dans un environnement collectif, les populations urbaines qui se retrouvent à vivre dans un camp semi rural, ou les groupes différents sur le plan ethnique ou religieux qui ne vivent pas normalement à proximité les uns des autres mais qui partagent maintenant espace et ressources. Tenir compte des considérations d'ordre culturel et social peut nécessiter de s'assurer que la communauté déplacée apporte ses commentaires sur la façon dont le site peut être disposé de manière aussi appropriée que possible sur le plan culturel et social ; de permettre la poursuite des standards, des comportements et des rituels familiers dans le camp ; et le cas échéant, d'offrir un soutien psychosocial ou une formation au personnel du camp.

Les relations entre la communauté déplacée et la communauté d'accueil peuvent être à la fois compétitives et productives. Il peut y avoir une compétition pour l'obtention de ressources, mais les communautés tirent souvent profit de l'existence des uns et des autres par les affaires, le placement et le commerce. Il est conseillé de ne pas placer des camps immenses à côté de petites communautés

d'accueil. Dans tous les cas, une estimation doit être effectuée en ce qui concerne la capacité de la communauté à faire face, car sa taille et son activité économique peuvent rapidement croître si le camp crée une situation de « ville champignon ». Les différences culturelles, ethniques, religieuses ou linguistiques peuvent avoir d'importantes répercussions sur l'accueil réservé à la population déplacée. Il faut être particulièrement prudent quand les conflits sont d'origine ethnique.

L'accès aux modes de subsistance pour les résidents du camp doit être pris en compte lors de la sélection du site. Les modes de subsistance pourraient être l'occasion d'établir des jardins potagers, une petite exploitation agricole ou de l'élevage, de l'artisanat et – surtout – un marché pour des débouchés commerciaux et des perspectives d'emploi voisines dans la communauté locale. Il est important de se rappeler que beaucoup de camps ne sont pas ruraux et que les réalités des modes de subsistance dans un centre collectif sont très différentes quand il y a accès à des terres.

►► *Pour plus d'informations, consultez le chapitre 18.*

Disponibilité des terres

Les autorités nationales et locales ont souvent leurs propres intérêts à choisir certains sites et à en éviter d'autres. Les populations déplacées sont souvent installées dans des régions plutôt isolées, éloignées ou exagérément rocailleuses ou marécageuses pour des raisons de sécurité, dans le but d'éviter un conflit pour obtenir des ressources locales réellement ou prétendument rares, voire comme bouclier entre des parties en guerre. Certaines options peuvent être inacceptables, car la sécurité et la protection de la population du camp constituent une priorité. L'éventuelle identification du site sera généralement fondée sur un compromis entre les intérêts de tous les intervenants et les terres disponibles. Certains conflits potentiels pour l'obtention des terres peuvent être saisonniers et ne pas être immédiatement apparents au moment de l'estimation, y compris les besoins d'accès pour le déplacement ou le pâturage saisonnier des troupeaux. Voici les deux questions à se poser :

1. Si les terres ne sont pas encore utilisées aux fins d'établissement, pourquoi ?
2. Si les terres sont utilisées à certaines fins, qu'advient-il si un camp est établi à la place – par exemple, si les terres sont perdues pour le pâturage ?

L'agence chef de file sectoriel et le gouvernement doivent élaborer un protocole d'entente (PE) pour énoncer les droits et les responsabilités de toutes les parties – telles que le chef de file sectoriel, les autorités gouvernementales, les propriétaires fonciers, l'agence responsable de la gestion de camp, la population du camp et la population d'accueil – relativement à l'établissement d'un camp. Toutes les questions se rapportant à l'établissement d'un camp doivent être étudiées à fond avec la communauté locale de sorte qu'il y ait une compréhension commune de ce dont la communauté du camp aura besoin et des répercussions que cela aura

sur la communauté d'accueil. S'il y a lieu et selon les besoins, toutes les ententes doivent être clairement énoncées dans le PE. Les protocoles locaux, y compris les standards et les valeurs auxquelles les membres de la communauté d'accueil se conforment, doivent également être exprimés au besoin.

Dans la mesure du possible, l'agence responsable de la gestion de camp doit participer à la préparation du PE et doit, dans tous les cas, en avoir un exemplaire à disposition. De plus, l'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que son personnel et la population du camp comprennent le contenu du PE.

PLANIFICATION DE SITE

Même si différents sites sont envisagés et que les questions d'ordre juridique ont été résolues, le CDS doit commencer à planifier le camp à proprement parler. Là encore, il s'agit d'un processus compliqué qui exige la contribution de nombreux experts et intervenants.

Commencer par la famille

Bien que cela puisse sembler contraire à l'intuition, la clé d'une planification efficace du site est de commencer par les plus petites composantes de base du camp – la personne et le ménage – et de construire vers le haut. Si l'on commence par la vision d'ensemble du camp et que l'on essaie de travailler vers le bas, les problèmes critiques tels que l'espacement et le placement des abris et des services seront plus difficiles à résoudre.

En adoptant cette approche communautaire décentralisée, le CDS discuterait d'abord avec la communauté de leur plus petite unité – généralement la famille ou le ménage – pour ensuite s'étendre aux personnes avec lesquelles elle s'entretient normalement et à proximité desquelles elle vit, jusqu'au déroulement d'une structure claire. Cela ne veut pas dire que l'on utilise un quadrillage rigide, car il pourrait donner lieu à l'isolement et au surpeuplement. Il est préférable d'utiliser une structure par groupe sectoriel en forme de U ou de H, car elle favorise les rapports de bon voisinage et la communication avec les autres communautés, encourage la possession des installations et des ressources partagées, renforce l'accès aux installations et aux services et réduit les risques associés au surpeuplement. Les unités familiales peuvent être centrales et entourées d'installations partagées telles que les latrines et les salles de lavage/buanderie ou les espaces de loisir et de rencontre.

Le tableau ci-dessous montre un exemple de la façon dont les unités familiales sont rassemblées pour former des communautés, des îlots et de plus grandes unités, jusqu'au niveau du camp. Ce tableau vaut pour une population maximale de 20 000 personnes, mais il peut être nécessaire de le modifier en fonction de la taille prévue du camp, voire d'autres facteurs tels que différents groupes occupant le même camp.

Composantes de base communautaires (version modifiée par rapport à UNHCR 2007) :

Petit Unité	Grande Unité	Nombre Approximatif de personnes per Unit
1 famille ou ménage	=	4 à 6 personnes
16 familles ou ménage	→ 1 communauté	= 80 personnes
16 communities	→ 1 îlot	= 1,250 personnes
4 îlot	→ 1 secteur	= 5,000 personnes
4 secteur	→ 1 camp	= 20,000 people

! Systèmes d'adresses

À mesure que la disposition générale du camp se précise, un système d'adresses doit également être élaboré, capable de repérer des secteurs et des blocs, jusqu'aux abris familiaux qui faciliteront la planification à grande et petite échelle. En fin de compte, cela est essentiel pour pouvoir désigner des personnes ayant des besoins spécifiques et des dirigeants communautaires, etc. L'utilisation de symboles, d'images ou de couleurs conjointement avec les noms ou les nombres écrits aidera les enfants ou les personnes analphabètes à s'orienter dans le camp.

! Voici un exemple de système d'adresses :

Secteur – chiffres latins (1, 2, 3, etc.)

Îlot – lettres majuscules (A, B, C, etc.)

Abri familial – chiffres latins (12, 13, 14, etc.)

Pour que les adresses ne contiennent pas trop de divisions, les « communautés » sont souvent omises dans le système d'adresses.

Ainsi, l'abri individuel d'une famille peut correspondre au code 3-C-54 (secteur 3, îlot C, foyer 54).

Tandis que les chiffres romains – I, II, III, IV – sont parfois utilisés, il convient de noter qu'ils ne sont pas reconnus comme des chiffres lorsqu'ils sont chargés dans les bases de données.

Planification du site dans le cas des personnes ayant des besoins spécifiques et des groupes à risques

Toute société a des moyens de s'occuper des personnes ayant des besoins spécifiques, telles que les personnes âgées, les petits enfants et les bébés, les personnes à mobilité réduite et les autres personnes à risque accru, comme les femmes. Il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp de déterminer la nature de ces mécanismes et de contribuer à leur soutien. De même, l'agence responsable de la gestion de camp doit repérer et combler les lacunes dans l'approvisionnement des personnes susceptibles d'être marginalisées et donc particulièrement vulnérables. Dans de nombreuses situations, les personnes vulnérables telles que les mineurs non accompagnés sont prises en charge par des familles d'accueil qui peuvent avoir besoin d'un soutien additionnel.

Dans certaines situations, il est culturellement plus approprié pour les groupes à risques d'être installés dans des abris spéciaux – par exemple, les ménages dirigés par une femme dans un groupe sectoriel. En général, cette pratique est toutefois découragée, car elle isole ces groupes et les prive de la protection de la communauté dans son ensemble.

Dans les cas où les personnes ayant des besoins spécifiques ne sont pas adéquatement prises en charge, il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp de travailler avec les agences de protection et les comités de camp d'aider à trouver des solutions.

Utilisation du SIG (système d'information géographique) Technologies dans les camps

La technologie SIG est utilisée dans la gestion de camp pour schématiser la géographie du site du camp par rapport à l'information sur les principales infrastructures et aux données démographiques. Par exemple, le SIG permet à un planificateur de camp de schématiser la relation entre un point d'eau et les abris situés à moins de 500 mètres de ce point. Cela montre ensuite les secteurs des camps qui ne répondent pas aux standards minimaux d'accès à l'eau. (Indicateur clé de Sphère – « la distance maximale séparent un ménage du point d'eau le plus proche est de 500 mètres »)

Le SIG est un outil très visuel et très puissant capable de schématiser des données démographiques détaillées sur le lieu d'habitation de groupes ou de personnes dans le camp. Lorsque l'on utilise des données démographiques, il est donc essentiel de tenir compte des questions de protection et de s'assurer que les données sont suffisamment regroupées pour que les personnes à risques restent anonymes.



Par exemple, la schématisation des survivants de violence sexuelle au niveau de l'abri montrerait l'emplacement précis des abris des survivants même si leur nom n'était pas disponible. Il est donc essentiel que l'utilité de l'information schématisée grâce au SIG soit mise en balance avec les besoins de programmation, les principes de confidentialité des données et l'intimité des personnes visées.

Démarcation des caractéristiques plus vastes

Une fois que les unités familiales et les communautés ont été plus ou moins conçues et que toute réorganisation urgente des abris existants a eu lieu, les abris familiaux et les caractéristiques communautaires sont schématisés en fonction des caractéristiques en place telles que les rivières, les zones rocailleuses ou les routes existantes. Dans la mesure du possible, les intervenants en jeu doivent essayer d'exploiter les aspects positifs de ce que l'on considère autrement comme des limitations imposées par les besoins en infrastructure. Par exemple, les eaux usées non toxiques et non polluées peuvent être déviées vers des 'puits filtrants' souterrains et alimenter les jardins potagers.

Il faut procéder dès que possible à l'estimation du site pour repérer d'éventuels problèmes futurs et empêcher l'installation des principaux services tels que les établissements de santé, les établissements d'enseignement, les réseaux d'eau et les installations sanitaires à des emplacements inappropriés. Les estimations peuvent déterminer le besoin de drainage, de coupe-feu et de zones d'agrandissement possibles et estimer l'utilisation durable ou l'éventuel usage abusif des ressources naturelles locales.

Le tableau suivant donne une orientation générale sur les caractéristiques communautaires du camp. Ces caractéristiques sont données à seules fins de référence, car d'autres chapitres présentent des renseignements plus précis dont les experts ont besoin lorsqu'ils planifient et établissent réellement chaque caractéristique. Tandis que des standards nationaux seront utilisés dans certains cas, ceux-ci sont tirés du manuel Sphere, de l'UNHCR, de l'UNESCO et du guide des opérations sur le terrain de l'agence des États-Unis pour le développement international (USAID).

TYPE D'INSTALLATION		SURFACE/ PERSONNE	AUTRES REMARQUES
Camp	Espace couvert total	30 à 45 m ² par personne	
Espace habitable	Espace couvert	3.5 m ² par personne	
	Coupe-feu	50 mètres d'espace vide tous les 300 mètres de zone bâtie	
	Points d'eau	1 pour 80 à 500 personnes en fonction du type et du débit	100 à 500 mètres de toute habitation; systèmes par gravité sur terrain plus élevé
	Latrines	1 par ménage à 1 pour 20 à 50 personnes	6 à 50 mètres de distance du foyer, si trop loin, ne seront pas utilisées, 30 m des sources d'eau
	Installations sanitaires	1 pour 100 à 250 personnes	
	Boîtes à ordures	2 par communauté	1 de 100 litres pour 10 familles si non ensevelie, à 100 mètres de zones communautaires
Établissement de santé	Hôpital de recours	1 pour 10 camps (200 000 personnes)	
	Centre de santé	1 par camp (20 000 personnes)	
	Latrines	Latrines 1 pour 10 à 20 lits et 1 pour 20 à 50 patients non hospitalisés	Centralisées, mais offrent un accès adéquat aux ambulances et aux autres moyens de transport
	Installations de traitement des déchets médicaux		
Centre de ravitaillement	Centre de ravitaillement	1 par camp (20 000 personnes)	
	Latrines	1 pour 20 à 50 adultes et 1 pour 10 à 20 enfants	

TYPE D'INSTALLATION		SURFACE/PERSONNE	AUTRES REMARQUES
Écoles	Îlot d'écoles	1 par secteur (5 000 personnes)	
	Directives relatives aux dimensions des salles de classe :	en général, les dimensions standard d'une salle de classe pour 40 élèves sont les suivantes : de 6,20 x 5,75 mètres à 6,20 x 6,50 mètres	
	Classes maternelles	jusqu'à 40 élèves = 1 m ³ /élève ; jusqu'à 48 élèves = 0,74 m ³ /élève	
	Classes 1 à 3	jusqu'à 40 élèves = 1 m ³ /élève ; jusqu'à 48 élèves = 0,83 m ³ /élève	
	Classes 4 à 6	jusqu'à 40 élèves = 1 m ³ /élève	
	Directive relative aux classes sous tente	une tente de 55 mètres carrés peut accueillir 40 à 45 élèves	
	Latrines	1 pour 30 filles et 1 pour 60 garçons	
Marchés	Marché	1 par camp (20 000 personnes)	
	Latrines	1 par 20 à 50 étals	
Points de distribution	Point de distribution	4 par camp (20 000 personnes)	sur terrain plus élevé pour faciliter la marche avec des articles lourds
Cimetières	Cimetière		à 30 mètres des sources d'eau souterraine ; déterminer si l'espace est disponible au sein de la communauté d'accueil
Zone d'accueil/de transit	Latrines	1 pour 50 personnes (rapport femme/homme de 3:1)	
Zone d'administration	comprenant les bureaux des autorités gouvernementales et de la sécurité, des organismes des Nations Unies, des ONG, les zones de rencontre et les entrepôts qui assurent un suivi du service		
	généralement située près de l'entrée pour que les camions n'entrent pas dans le camp et pour la sécurité des entrepôts		
	Latrines	1 pour 20 employés	

Outre ces caractéristiques, les éléments suivants doivent également être pris en compte :

Routes et sentiers

Outre les principales routes d'accès, un camp doit disposer de diverses routes, intersections et sentiers internes qui relient les divers secteurs, îlots et communautés. Les sentiers et les routes sont souvent les endroits où la majorité des habitants communiquent les uns avec les autres et établissent des marchés informels, mais ces routes et sentiers servent aussi de chemin d'entrée et d'évasion pour les personnes qui commettent des délits ou des actes de violence. Des échanges doivent être organisés entre les réseaux routiers qui assurent l'intimité et la protection et ceux qui offrent un accès rapide aux véhicules d'urgence et de bonnes lignes de mire aux patrouilles de sécurité. L'ensemble des routes et sentiers doivent être débarrassés des broussailles environnantes et être, dans la mesure du possible, équipés d'un éclairage de nuit pour des raisons de sécurité.

Les communautés du camp situées près d'installations ou de plus grosses infrastructures centralisées auront une circulation proportionnellement plus dense de la population du camp passant devant leurs abris. Les communautés plus éloignées des installations centrales peuvent se sentir isolées et être caractérisées par des mouvements de population plus fréquents ou plus d'abris laissés à l'abandon. Dans les deux cas, il peut être nécessaire de faire face aux différents risques pour la sécurité en disposant la communauté ou les routes autrement.

Zones communautaires, commerciales et de loisirs

Dès le début, il faut prévoir une surface supplémentaire pour les zones communautaires telles que les espaces verts et les terrains de loisirs, les zones d'assemblée générale et un espace réservé aux rassemblements religieux. Un espace suffisant doit être aménagé pour les marchés, avec des marges aux fins d'agrandissement futur. Les enfants et les adolescents ont besoin d'un nombre suffisant de terrains de jeux ou d'espaces pour enfants qui doivent être facilement accessibles à tous, y compris aux enfants handicapés. Il est conseillé de se pencher plus particulièrement sur les besoins des adolescents, tels que des terrains de football ou des clubs sociaux. Dans la mesure du possible, les terrains de jeu doivent être situés plus bas que les abris, en raison d'un écoulement accru d'eau de surface consécutif au retrait nécessaire de végétation. Pour des raisons de sécurité, les zones de loisirs doivent être relativement centrales, débarrassées des buissons touffus environnants et à une distance sécuritaire des routes utilisées à circulation dense.

Agriculture et bétail

Des terres additionnelles pour la garde des troupeaux et l'agriculture à grande échelle doivent être envisagées quand une communauté a des agronomes actifs ou une forte tradition de garde d'animaux. Le bétail est généralement placé en dehors du camp, car le garder dans des camps peuplés pourrait présenter des

risques sérieux pour la santé. Des efforts spéciaux doivent être déployés pour fournir des points d'eau distincts, assurer l'hygiène à ces sites, empêcher les animaux d'errer dans le camp et prévenir la transmission des maladies par les troupeaux locaux et à ces derniers.

Si des règles locales et gouvernementales l'autorisent, des installations doivent être aménagées pour que les personnes entreprennent des activités agricoles. Cela peut profiter à la région grâce au renforcement du commerce, mais peut aussi aider à diversifier les rations alimentaires disponibles. Une certaine assistance technique pourrait être requise pour permettre aux paysans de diversifier leurs cultures et les aider à s'adapter aux conditions environnementales avec lesquelles ils ne sont peut-être pas tout à fait familiarisés. Des arrangements informels entre les personnes déplacées et les communautés d'accueil sont aussi couramment observés. Ils peuvent ne pas nécessiter d'intervention de la part de l'agence responsable de la gestion de camp.

FERMETURE DU CAMP

Comme l'installation du camp, la fermeture d'un camp est un processus spécifique qui peut se produire pour diverses raisons et de nombreuses manières ou selon plusieurs étapes - de la fermeture planifiée et méthodique influencée par des mouvements de retour organisés ou l'appui décroissant des donateurs, à la fermeture soudaine et chaotique due à des menaces à la sécurité ou à une contrainte gouvernementale. L'identification de solutions durables est un but essentiel des meilleures pratiques de gestion de camp, qu'il s'agisse d'un(e) :

- Retour à la région d'origine
- Intégration dans la région de déplacement
- Une réinstallation dans un troisième emplacement (qui n'est ni la région d'origine, ni celle du déplacement).

Il peut arriver que malgré l'élimination progressive de l'assistance et de la prestation de services, le camp lui-même ne 'ferme' pas pour ce qui est du retrait de ses infrastructures ou de son fonctionnement en tant que communauté. Il peut lui-même devenir une installation permanente viable, une ville ou un site d'activité économique ou sociale.

Quelles que soient les circonstances du retrait progressif ou de la fermeture du camp, une planification soigneuse et une coordination approfondie sont cruciales et doivent être assurées par l'agence responsable de la gestion de camp en collaboration avec l'agence chef de file sectoriel, les autorités gouvernementales, les prestataires de services locaux et internationaux, la population du camp et la communauté d'accueil. Les personnes qui font l'objet de la principale préoccupation sont les personnes déplacées qu'il faut impérativement impliquer dans le processus. Il est également important de préparer le terrain pour une fermeture méthodique avec les entrepreneurs et les autres intervenants en jeu. Même en procédant à une planification soigneuse, l'agence responsable de

la gestion de camp doit être prête à faire face à d'éventuelles réactions négatives et à des défis dans le cadre de la fermeture d'un camp.

Cette partie du chapitre sera axée sur la fermeture réelle d'un camp, tandis que les activités transfrontalières ou l'assistance à la réintégration ou à la réadaptation ne sont abordées que par rapport aux groupes à risques.

! La fermeture d'un camp peut être une phase particulièrement difficile pour une agence responsable de la gestion de camp. Elle survient à la fin de ce qui a souvent été un processus long et complexe. C'est généralement un moment où les gens sont fatigués, où les résidents et le personnel du camp sont inquiets de leur avenir et où les autres organismes et appuis sont en phase d'évacuation ou sont peut-être déjà partis. Ce peut aussi être un moment où les budgets et les ressources sont faibles et où chacun ne pense qu'à faire ses paquets et à rentrer chez soi. Une fois qu'il a été annoncé qu'un camp ou une opération de gestion de camp va fermer et que le retrait progressif va commencer, il peut y avoir une baisse presque immédiate d'énergie et de concentration. À un moment où un regain de concentration est nécessaire à la fermeture responsable du camp, l'agence responsable de la gestion de camp peut trouver particulièrement difficile d'assurer l'assistance et la protection de la communauté, et la gestion du site dans sa phase terminale.

SOLUTIONS DURABLES

L'une des principales tâches d'une agence responsable de la gestion de camp est de travailler avec les principaux intervenants sur le camp pour assurer l'identification de solutions durables pour la population du camp. Le terme 'solution durable' sert à décrire le processus se produisant lorsque le déplacement prend fin. Il existe différentes solutions durables pour les réfugiés et les déplacés internes :

Pour les réfugiés, les solutions durables suivantes doivent être adoptées dans la mesure du possible dans le cadre d'une approche globale :	Trouver une solution durable au déplacement interne signifie que les déplacés internes jouissent de tout l'éventail de leurs droits de l'homme et, par conséquent, sont capables de reconstruire leur vie. On peut trouver une solution en faisant l'un des trois choix suivants :
<ul style="list-style-type: none">• Rapatriement volontaire au lieu d'origine• Intégration locale dans le pays d'asile• Réinstallation dans un troisième pays	<ul style="list-style-type: none">• Retour au lieu d'origine• Installation locale dans la région où les personnes déplacées ont établi refuge• Installation ailleurs dans le pays

Diriger une formation et/ou divulguer l'information au niveau du camp sur les solutions durables, le droit au retour volontaire et les devoirs correspondants des autorités gouvernementales relèvent de la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp en coordination avec l'agence chef de file sectoriel.

Les états ont le principal devoir d'établir des conditions permettant aux personnes déplacées de tirer profit des solutions durables. Quelle que soit la solution, on doit veiller à ce qu'elle soit adoptée volontairement, de manière sûre et sécuritaire, et en toute dignité.

Estimation

Ce qui est peut-être le plus crucial dans les exercices de retour est d'estimer le caractère volontaire du retour. Estimer le libre arbitre des communautés du camp dans la décision du retour relève de la responsabilité de tous les intervenants, y compris l'agence responsable de la gestion de camp.

La décision du retour doit être fondée sur des choix libres et éclairés, à la fois sur la situation de la région ou du pays du déplacement et sur les conditions de la région ou du pays d'origine. Le choix volontaire – dérivé du principe de non refoulement (stipulation dans le droit international des réfugiés empêchant le retour involontaire des réfugiés) – suppose l'absence de toute pression exercée au moyen de la force physique ou de menaces à la sécurité. La pression matérielle peut faire intervenir des promesses ambiguës de terres au retour ou de compensation financière. La pression psychologique peut mettre en cause des avertissements ou des menaces répétés ou la diffusion de messages de haine.

L'agence responsable de la gestion de camp doit collaborer avec les autorités et les intervenants humanitaires en jeu, tels que les agences chef de file sectoriel, pour vérifier que le retour des personnes est volontaire. Les mobilisateurs communautaires de l'agence responsable de la gestion de camp doivent procéder à des visites à domicile et interroger les personnes et les ménages pour déterminer les intérêts et les principales motivations de retour des résidents du camp. L'agence responsable de la gestion de camp doit exploiter toutes les tribunes, telles que les comités des jeunes, des femmes et des personnes âgées pour discuter des motivations de retour. Des réunions de groupes de discussion pourraient permettre d'identifier efficacement les motivations et les éventuels facteurs d'incitation et d'attirance.

! Les termes « incitation » et « attirance » sont souvent employés dans le domaine humanitaire. Dans le contexte d'un camp :

Un facteur d'incitation serait une caractéristique ou un événement chassant une personne d'un camp ou l'encourageant à quitter le camp. Les raisons à cela peuvent être des conflits communautaires, des conditions défavorables, l'oppression, le non-respect des droits de l'homme ou un manque d'assistance et de services.

Un facteur d'attirance serait une caractéristique ou un événement attirant une personne dans un camp. Les raisons à cela peuvent être de meilleures conditions de vie et une meilleure prestation de services, des questions de protection, et un regroupement familial ou communautaire.

Retour volontaire

Pour être jugée volontaire, une décision de retour doit être libre et éclairée. Il est essentiel que la population déplacée ait accès à l'information sur la situation dans son lieu d'origine ou à une réinstallation juste, objective et actualisée. Le retour volontaire est souvent spontané, et une fois que la décision de quitter le camp a été prise, l'évacuation peut avoir lieu en masse très rapidement ou en petits nombres sur une plus longue période de temps. Le retour volontaire peut aussi être un effort organisé planifié par les autorités et les organismes humanitaires quand les conditions de retour sont jugées favorables pour la population.

Le retour ou le rapatriement des déplacés internes et des réfugiés dépend de la situation dans le pays ou la région d'origine, et les conditions préalables nécessaires – libre arbitre, sûreté, sécurité et dignité – sont les mêmes pour les deux groupes. Le retour ou le rapatriement volontaire en toute sûreté, sécurité et dignité suppose de remplir un certain nombre de conditions. Les conditions de sûreté et de sécurité doivent être assurées pendant et après le retour, et elles sont mesurées en fonction des critères suivants :

- La sécurité physique, telle que la protection d'une attaque armée ou de toute menace physique

- La sécurité matérielle, telle que l'accès aux terres, à la propriété et à un mode de subsistance
- La sécurité juridique, telle que l'égalité devant la loi, l'absence de discrimination consécutive au fait d'avoir été déplacé, le plein accès aux ressources et la restauration des droits précédemment exercés

Bien qu'il n'existe pas de concept universellement reconnu du terme dignité, en pratique, il signifie que les pensées et les souhaits des communautés déplacées sont respectés. Il signifie que les populations déplacées sont à l'abri de tout traitement nuisible ou dégradant et sont traitées conformément aux lois et standards internationaux.

Il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp d'établir une coordination étroite avec les autorités gouvernementales et l'agence chef de file sectoriel, de prôner les conditions d'un processus de retour volontaire approprié et d'informer la communauté du camp des rôles et les responsabilités des personnes en jeu.

La liberté de mouvement doit être garantie tout au long du retour volontaire, ce qui suppose que les personnes déplacées soient autorisées à retourner ou à se réinstaller volontairement dans une autre région du pays. Les personnes déplacées doivent pouvoir retourner sans restrictions et voyager à leur propre rythme. L'unité familiale doit être prise en compte en tout temps. Au besoin, les groupes à risques doivent faire l'objet d'une considération spéciale. Les personnes déplacées doivent être autorisées à emmener leurs biens meubles avec elles. La planification d'un retour volontaire doit également tenir compte de la période scolaire et de l'époque des semailles.



Une voix s'élève du terrain –

Le Sri Lanka déclare ce qui suit sur les retours

« Étant donné que le processus de retour domine le contexte de notre travail et que le retour constitue une préoccupation principale pour beaucoup de déplacés internes, le personnel de gestion de camp a offert des séances de formation uniques sur le retour. Ces séances se sont déroulées dans les sites, généralement en présence d'un éventail varié de la population, étant donné qu'elles ont eu lieu dans un endroit communautaire et qu'une invitation ouverte a été envoyée à la communauté. L'équipe a également travaillé en étroite collaboration avec l'équipe de surveillance de la protection et a contribué à la diffusion de l'information sur le retour, y compris les droits associés au retour, les procédures et les pratiques locales lors des retours précédents qu'il faut connaître et le processus de regroupement des sites – étant donné que les sites ont été



regroupés à la suite du retour. On a demandé à certains déplacés internes de déménager de sites moins adaptés à des sites jugés plus adaptés à un hébergement à long terme. Les déplacés internes ont le droit de rester sur des sites de déplacés internes sans perdre leur agrément et l'assistance qui leur est prêtée. »

Bien que l'agence responsable de la gestion de camp doive toujours être en liaison avec les chefs de la communauté sur les questions de retour et de rapatriement, il n'est pas suffisant de ne consulter que les chefs. Leur point de vue peut ne pas être représentatif des aspirations de tous et il existe un risque que la prise collective de décisions relatives à la sécurité ou aux modes de subsistance écarte les besoins de chacun. Cela peut s'avérer particulièrement juste chez les groupes à risques qui craignent d'être délaissés.

Retour spontané

Le retour spontané des personnes déplacées peut se faire de façon assez inattendue. Le retour spontané peut être déclenché par des changements soudains dans les zones de foyer ou provoqué par un changement de sécurité dans les zones de déplacement. L'agence responsable de la gestion de camp peut offrir au besoin un transport auxiliaire si les conditions de retour sont favorables. Les besoins en transport des personnes les plus à risque ne doivent pas être oubliés, ni les besoins des personnes ayant des besoins spécifiques qui peuvent être délaissés pendant la première phase du retour.

Les personnes déplacées peuvent décider de retourner chez elles ou de partir vers d'autres régions même si les conditions sur la route ou à la destination choisie sont incertaines. L'agence responsable de la gestion de camp doit viser à identifier les motivations de retour ou de départ. Ces motivations peuvent soulever d'autres questions telles que des motivations politiques ou militaires ou des tensions accrues. Elles peuvent aussi toutefois indiquer que certains groupes se sentent l'objet de discriminations ou exposés au danger par la présence d'autres groupes au sein du camp. Les conditions générales d'une privation continue, telle que la pénurie de nourriture et d'eau ou d'autres services, peuvent aussi contraindre les gens de partir.

En collaboration avec les autorités et les prestataires de services, l'agence responsable de la gestion de camp doit aborder les questions de privation, de sécurité et de tensions croissantes. La question de savoir s'il faut conseiller ou non le retour dépend du contexte et doit être décidée en consultation avec l'agence chef de file sectoriel, les prestataires de services et les autorités.

Le terme « retour spontané » peut aussi être employé pour décrire les personnes qui choisissent de retourner d'elles-mêmes plutôt que dans le cadre de programmes de retour organisés par l'agence.

Déplacement et retour volontaire dans le nord de l'Ouganda : Un rapport de Human Rights Focus

« Les Acholi (peuple) veulent retourner chez eux et ils retournent chez eux, malgré une pénurie d'eau, de routes, de matériaux de construction, d'outils et d'information. Le retour volontaire est leur droit, car comme le déclare la politique nationale sur les déplacés internes, 'Le gouvernement s'engage à promouvoir le droit des déplacés internes de retourner volontairement, en toute sécurité et dignité, dans leur foyer ou leur lieu de résidence habituel'. Par conséquent, il incombe aux organisations gouvernementales et intergouvernementales (OIG), et aux organisations non gouvernementales (ONG) de fournir un environnement habilitant le retour sans essayer de contrôler le processus. Voici des recommandations en matière de déplacement et de retour volontaire :

1. Le gouvernement doit faire passer le message sans équivoque selon lequel le déplacement forcé est définitivement banni.
2. Le gouvernement doit garantir le droit au retour volontaire et faire passer des messages clairs et cohérents en ce sens.
3. Le gouvernement et les OIG/ONG doivent éviter d'agir volontairement ou involontairement d'une manière qui pourrait empêcher les personnes de retourner chez elles ou les inciter à ne pas le faire.
4. La présence régulière de policiers professionnels devrait être établie dans l'ensemble du territoire des Acholi pour lutter contre le crime et d'autres menaces.
5. L'approche à l'égard des infrastructures et de la prestation de services, en particulier l'eau et les routes, doit être une approche de réhabilitation et non d'aide en situation d'urgence aux populations déplacées.
6. Les déplacés internes doivent avoir accès à de l'information exacte sur la sécurité, les infrastructures, la prestation de services et la distribution de l'aide alimentaire pour pouvoir planifier efficacement leur retour.
7. Il faut assurer la responsabilité des fournisseurs d'aide envers les bénéficiaires en remplaçant le paradigme de gestion de camp par un paradigme de responsabilité ; des discussions ouvertes entre les déplacés internes/les OIG/les ONG et le gouvernement dans le cadre de réunions publiques doivent être à la base de la participation des acteurs humanitaires à la communauté. »

Retour ou réinstallation forcé

Quand les autorités exercent des pressions sur les personnes pour qu'elles retournent ou se réinstallent dans des régions peu sûres, l'agence responsable de la gestion de camp doit miser sur son de plaidoyer. Toutefois, le plaidoyer doit

toujours être une initiative inter agences et être étroitement coordonnée avec l'agence chef de file sectoriel. De plus, le retour ou la réinstallation forcée exige une puissante réaction internationale et des interventions aux échelons supérieurs des Nations Unies ; il sort donc du cadre du présent chapitre. La réinstallation des personnes déplacées peut être nécessaire dans certaines circonstances, à condition que la sécurité des gens et la sécurité dans les zones de réinstallation puissent être garanties. Tout processus de réinstallation des personnes déplacées doit en tout temps avoir lieu dans les mêmes conditions de libre arbitre, de sûreté, de sécurité et de dignité.

Fermeture de centres collectifs – Une voix s'élève du terrain

« La priorité en Serbie est la fermeture des derniers centres collectifs. Ce processus a été retardé du fait que le gouvernement n'a pas reconnu l'intégration locale comme étant une solution durable pour les déplacés internes et a exprimé sa préférence pour la promotion du retour. La privatisation de sociétés anciennement publiques a incité de nouveaux propriétaires à réclamer des terres et des bâtiments utilisés comme centres collectifs.

Le gouvernement a maintenant adopté un certain nombre de stratégies visant à aider les déplacés internes à quitter les centres collectifs et à intégrer la population locale. Bien que nombre de ces stratégies soient offertes aux réfugiés depuis plusieurs années, elles ne sont que depuis peu offertes aux déplacés internes, en particulier le logement social. Au total, seul un petit nombre de déplacés internes ont quitté les centres collectifs, et tant qu'il n'y aura pas en place un système plus équitable, ces centres peuvent persister pendant un certain nombre d'années. Voici des stratégies actuelles :

- Offrir un petit stimulant financier et une allocation pour aider les déplacés internes à déménager dans un logement privé
- Donner des matériaux de construction aux déplacés internes qui ont entamé la construction de leur propre maison mais qui manquent de ressources pour l'achever
- Inclure les déplacés internes aux programmes de logement social destinés à fournir un logement subventionné aux groupes vulnérables
- Réinstaller les déplacés internes dans des établissements spécialisés, y compris des foyers de personnes âgées
- Appuyer les arrangements de familles d'accueil visant notamment les déplacés internes
- Convertir les centres collectifs en établissements spécialisés ou en logements subventionnés »

Retrait progressif et évacuation de l'agence responsable de la gestion de camp

Dans certaines situations, même si aucune solution durable ne peut être trouvée, l'agence responsable de la gestion de camp et d'autres prestataires de services peuvent se retirer, et le camp peut continuer d'exister. Cela peut être dû à des situations qui se sont soit améliorées, soit détériorées.

La décision que prend une agence responsable de la gestion de camp de se retirer progressivement et le moment d'une évacuation doivent être fondés sur une estimation complète. Lorsque tous les indicateurs pointent en direction d'une évacuation, le bien-être de la population du camp doit continuer à être sauvegardé et l'agence responsable de la gestion de camp doit veiller à ce que tous les intervenants participent et œuvrent en vue d'appuyer la décision. La planification et la coordination soigneuses de la phase d'évacuation sont essentielles.

Voici des indicateurs de faisabilité de l'évacuation de l'agence responsable de la gestion de camp :

- Des solutions durables pouvant être mises en œuvre sont trouvées
- Les résidents du camp n'ont plus besoin de la protection de l'agence responsable de la gestion de camp
- La situation de la région ou du pays d'origine s'améliore à tel point qu'un retour est envisageable
- Les résidents du camp rejettent l'offre de solutions durables, et l'agence responsable de la gestion de camp est incapable de continuer à diriger le camp, pour des raisons financières ou éthiques
- Le soutien des donateurs à l'exploitation du camp se tarit, que cela soit justifié ou non aux yeux de l'agence responsable de la gestion de camp
- Des facteurs de sûreté et de sécurité entrent en jeu, tels que des menaces contre la vie ou les biens de travailleurs humanitaires œuvrant dans le camp
- La présence de travailleurs de l'aide ou de groupes particuliers de travailleurs de l'aide met la population à plus haut risque de préjudice que ne le justifie le risque proportionnel
- L'accès à la population déplacée n'est plus possible ou rendu extrêmement difficile
- Une autre solution d'installation transitoire est nécessaire

Dans cette situation, certaines des mesures mentionnées dans le présent chapitre qui sont tout aussi nécessaires dans le cas de la fermeture d'un camp seront également pertinentes. Cela englobe la liaison avec les autorités et d'autres intervenants pour la promotion de la protection et de l'approvisionnement futur de la population restante du camp.

Stratégies de retrait progressif et d'évacuation - Une voix s'élève du terrain

« Malgré la construction en cours de foyers permanents et le retour ou la réinstallation de nombreuses familles touchées par le tsunami, il restait des communautés déplacées résidant dans des camps dix-huit mois après le désastre survenu dans le sud du Sri Lanka. Conformément aux listes du gouvernement, certaines étaient admissibles à des foyers construits par le gouvernement, des agences internationales et des organisations communautaires et religieuses locales. Pour elles, ce ne fut qu'une question de temps et de patience.

Pour d'autres, qui étaient des 'locataires', des 'sous-familles' ou des 'squatteurs', la question des solutions durables est restée floue. Ces personnes avaient soit loué, soit squatté des foyers avant le tsunami – qui ont été détruits depuis, les laissant sans abri – ou étaient des membres de famille élargie incapables de cohabiter ou peu disposés à le faire – comme ils le faisaient auparavant - dans les nouveaux foyers permanents. Leur statut d'admissibilité au logement est resté incertain, et ils sont restés dans les camps qui se vidaient rapidement et ne bénéficiaient d'aucune prestation de services ou d'une prestation minimale. Certains camps restants dans le sud du Sri Lanka avaient été regroupés et d'autres avaient été fermés. Les propriétaires fonciers demandaient le retour de leurs terres et le gouvernement voulait que le littoral soit débarrassé des camps. Il restait encore beaucoup à faire, avec une capacité limitée.

Entre temps, dans l'est du Sri Lanka, la situation relative à la sécurité qui avait déplacé tant de familles avant le tsunami s'est une nouvelle fois détériorée. Les ressources de l'agence responsable de la gestion de camp ont été sollicitées en réponse à la nouvelle situation d'urgence signalée plus au nord. Après avoir envisagé ses options, l'agence responsable de la gestion de camp a mis en œuvre un projet de retrait progressif sur deux mois visant trois objectifs principaux :

1. Effectuer une dernière mise à jour de la base de données des camps intersectoriels pour donner aux prestataires de services restants et aux autorités un clair aperçu des personnes et des choses restant sur les sites des camps.
2. Réaliser le programme de formation et d'accompagnement dans les camps qui visait à renforcer la capacité d'autogestion. Des dépliants ont été distribués, indiquant le nom et les coordonnées des ministères gouvernementaux et des prestataires de services du conseil municipal.
3. Déléguer la responsabilité des soins d'urgence et de l'entretien sur les sites à une ONG nationale ».

RESPONSABILITÉS LIÉES À LA GESTION DE CAMP

Les responsabilités d'une agence responsable de la gestion de camp pendant le retrait progressif et la fermeture du camp qu'elle exploite comprennent les tâches suivantes – énoncées plus en détail ci-dessous :

- Planifier l'évacuation et le retrait progressif dès le début
- Estimer le libre arbitre en ce qui a trait au retour ou à la réinstallation
- Coordonner et assurer la participation de tous les intervenants au processus
- Établir la liaison et le dialogue avec les autorités gouvernementales et l'agence chef de file sectoriel
- Mettre en œuvre des campagnes d'information portant sur la fermeture du camp et les solutions durables
- Promouvoir la protection particulière des personnes ayant des besoins spécifiques et des groupes à risques
- Administrer et résilier les contrats et les ententes
- Gérer la documentation et les données, y compris les dossiers personnels et confidentiels
- Gérer la distribution ou la désaffectation des biens du camp
- Promouvoir la protection et l'approvisionnement futur des personnes qui restent dans le camp
- S'assurer que le site est maintenu adapté à l'usage pour lequel il était prévu avant l'installation du camp
- S'assurer que les préoccupations environnementales sont abordées

Planification de l'évacuation dès le début

Comme on l'a mentionné précédemment, la planification de l'évacuation et de la fermeture éventuelle du camp doit être considérée comme faisant partir intégrale du processus d'installation. La documentation et les ententes conclues pendant la phase d'installation du camp, y compris tous les documents juridiques pertinents, peuvent être très importants lors de la fermeture. Des plans de cession avec les partenaires gouvernementaux ou d'autres prestataires de services doivent être en place dès le début, tout comme des ententes avec la communauté d'accueil et les résidents du camp sur les infrastructures et les biens du camp.

De même, l'agence responsable de la gestion de camp doit entretenir sa relation avec les résidents du camp de façon à ce que dès le début, tout en se sentant sûrs, en sécurité et motivés à participer à la vie du camp, la population du camp soit consciente qu'il s'agit d'une mesure temporaire et se concentre sur des possibilités pour l'avenir et la recherche de solutions durables. Travailler avec la population du camp dès le début sur les questions de solutions durables peut contribuer à réduire le choc consécutif à la fermeture d'un camp et également soutenir l'espoir et l'anticipation au sein de la population. De même, le dévelop-

pement actif de la participation, des compétences et des stratégies d'autogestion au sein de la communauté déplacée peut contribuer à diminuer sa dépendance et à réduire sa vulnérabilité, habilitant ainsi la population du camp à conserver et à renforcer son indépendance et son autonomie.

Coordination et participation

Il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp d'assurer la participation et la coordination chez tous les intervenants dans le camp pendant sa fermeture. Cette responsabilité englobe également la surveillance, le partage d'information, la négociation et la facilitation du mouvement des personnes déplacées du site du camp. L'agence responsable de la gestion de camp doit mettre en place la formulation d'une stratégie d'évacuation dès que possible après l'établissement d'un camp, y compris la concentration continue sur la recherche de solutions durables au déplacement de la population du camp.

Comme de nombreux acteurs sont engagés dans des stratégies de retour, l'établissement d'un groupe de travail est recommandé. Les rôles doivent être clairs et, au besoin, formalisés. Certains domaines de responsabilité peuvent être tendus, en particulier entre l'agence responsable de la gestion de camp et les autorités locales. Les réunions de coordination doivent servir de tribune au partage continu de l'information sur la nature volontaire du retour conformément à l'information des agences issue des résidents du camp.

Le dialogue avec les autorités sur les questions relatives au retour doit être engagé dès que possible. Les autorités doivent en tout temps faire partie de mécanismes de coordination sur le camp – tels que le groupe de travail sur le retour – à moins que le gouvernement n'agisse contre les intérêts des personnes déplacées.

Au besoin, en coopération étroite avec l'agence chef de file sectoriel, l'agence responsable de la gestion de camp peut mettre en place ou diriger des jours ou des séminaires de formation au niveau du camp, et s'il y a lieu, pour les ONG et les représentants du gouvernement intéressés par les questions de protection plus particulièrement liées au retour volontaire. En tant que tels, les séminaires peuvent traiter des questions sexospécifiques, du concept de retour volontaire et des principes d'orientation des déplacés internes liés au retour, à la réinstallation et à la réintégration.

Dans le cadre de son rôle de coordination, l'agence responsable de la gestion de camp est tenue de travailler en collaboration étroite avec l'agence chef de file sectoriel et de discuter avec les fournisseurs de services et leurs donateurs pour offrir une assistance à la réintégration, à la réhabilitation et à la reconstruction selon les besoins. Dans la mesure du possible, les programmes transfrontaliers sur le lieu d'origine des personnes déplacées doivent être mis en place par les agences chef de file sectoriel et appuyés par l'agence responsable de la gestion de camp qui peut fournir des informations sur les besoins de la communauté et le lien entre le soulagement, le rétablissement précoce et le développement à plus long terme. Cela est crucial si les solutions durables doivent être viables.

Campagnes d'information

L'une des principales tâches de l'agence responsable de la gestion de camp consiste à fournir des informations aussi exactes, objectives et actualisées que possible aux résidents du camp. Cela inclut l'information relative à la situation sur le lieu d'origine, jusqu'aux matériaux pour la construction d'abris, à la documentation et aux autres biens que les résidents doivent prendre lorsqu'ils quittent le camp.

Les gens doivent avoir accès à de l'information impartiale sur la situation en matière de sécurité et de sûreté, y compris les préoccupations telles que les mines terrestres, l'accès à l'abri, aux terres, aux modes de subsistance, aux soins de santé et à l'éducation. Des missions de reconnaissance, parfois appelées « Visites aller et voir », peuvent être entreprises par les autorités ou les personnes déplacées. Souvent, l'information proviendra très probablement de personnes qui font l'aller et retour pour estimer la situation générale avant de retourner dans leur famille.

Beaucoup de personnes déplacées fonderont leurs décisions de retourner sur une variété de facteurs d'incitation et d'attrance. Ces facteurs peuvent être fondés sur la sécurité ou des motivations politiques, des besoins matériels ou une combinaison de tout cela.



« Visites aller et voir » – Une voix s'élève du terrain

Un gestionnaire de camp rapporte un exemple de meilleures pratiques dans les « visites aller et voir » : « Planifier des 'visites aller et voir' est une activité dans laquelle les résidents du camp exercent leur droit de participer au processus de retour et d'en être informé. Ces visites doivent être une activité de renforcement de la confiance et être bien planifiées. Toutefois, la visite elle-même n'est qu'une partie de la visite « aller et voir ». La partie 'retour au camp et partage de l'information' est également un aspect crucial de l'exercice. En planifiant la phase de rétroaction des visites « aller et voir », les comités de camp établis sont souvent bien placés pour jouer un rôle clé dans la présidence de réunions et la diffusion de l'information sur la visite à la communauté dans son ensemble. Les personnes participant aux visites « aller et voir » peuvent également joindre les réunions inter institutions et apporter leurs commentaires de première main sur ce qu'ils ont vu. La diffusion de l'information après la visite est aussi importante que la visite elle-même. »

La mise en place des campagnes d'information à l'échelle du camp sur le retour relève de la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp, en collaboration étroite avec les autorités locales. L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que les campagnes d'information sont organisées par le biais d'initiatives de sensibilisation pour toucher tous les ménages. Les voies de communication peuvent être la radio, le théâtre, les écoles et les établissements d'enseignement, les institutions religieuses et la présentation de vidéos des zones

de foyers. Lors de la sensibilisation de différents groupes, les comités existants sur le camp et les groupes de femmes doivent être abordés de façon individuelle. Les écoles et les associations enseignant/parent sont des moyens de sensibiliser les enfants. Les enfants, comme les adultes, doivent avoir la possibilité de poser des questions et d'exprimer leurs aspirations et leurs insécurités au sujet du retour.

L'agence responsable de la gestion de camp joue un rôle dans la diffusion d'informations sur les procédures de retour et les arrangements en matière de transport. Quand des entreprises de transport locales ou des organisations humanitaires internationales sont responsables du transport, les responsabilités doivent être définies et couchées par écrit. L'information sur le processus de retour doit être diffusée par des moyens permettant à tous d'accéder à l'information et de poser des questions au besoin. L'information doit, à tout le moins, couvrir :

- Les procédures d'inscription pour les personnes disposées à retourner
- Les procédures et les dispositions pour les personnes ayant des besoins spécifiques, comme les femmes enceintes, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les personnes handicapées
- Les procédures et les options pour les personnes qui ne souhaitent pas retourner
- L'information sur les rôles et les responsabilités des agences engagées dans le retour
- Le temps, les moyens de transport et les procédures de départ
- Les procédures sur le transport de biens
- Les procédures à l'arrivée dans les zones de foyers
- Les détails de tout paquet de retour ou de tout système d'indemnisation offert
- La radiation de la base de données d'inscription régulière

Personnes ayant des besoins spécifiques et groupes à risques accrus

Les personnes âgées, les personnes souffrant d'une maladie chronique, les handicapés et les personnes à mobilité réduite ont besoin d'un soutien additionnel. Des systèmes de référence spéciale doivent être proposés tout au long du processus de retour. À l'occasion, les personnes déplacées et les organisations humanitaires peuvent décider de laisser les personnes appartenant aux groupes à risques et d'attendre la prochaine assistance à l'intégration pour organiser leur retour. Il est toutefois préférable que le retour des personnes ayant des besoins spécifiques n'ait pas lieu après le retour des autres résidents des camps. Laisser temporairement les gens dans un camp presque vide peut avoir d'importantes répercussions négatives sur leur bien-être psychosocial et physique. Les soins et l'assistance continus dans le camp ne peuvent pas toujours être garantis. Les agences réduiront leurs activités ou se retireront complètement, tandis que les autorités peuvent décider de démanteler le camp une fois les opérations de retour massif terminées.

Si ces personnes voyagent entièrement seules, comme en tant que personne

âgée célibataire à mobilité réduite, un dispensateur de soins doit être désigné pour assister la personne tout au long du voyage. Les dispensateurs de soins doivent être désignés avec précaution, de préférence dans une équipe existante de travailleurs sociaux ou de travailleurs préposés à la protection formés, et une indemnisation suffisante doit être envisagée. Les travailleurs sociaux ou préposés à la protection formés doivent repérer les personnes ayant des besoins spécifiques ou les plus à risque, et estimer les soins spéciaux dont elles ont besoin pendant le retour. Les zones de départ doivent prévoir une zone distincte désignée pour les groupes à risque et les membres de leur famille. Après l'identification des personnes vulnérables, des équipes d'inscription mobiles doivent inscrire les personnes incapables de se présenter pour l'inscription au retour et la radiation.

Pour réduire la vulnérabilité ou la séparation, il faut encourager les gens à retourner en groupes de membres de la famille élargie, de femmes ou de groupes de familles habituées à vivre ensemble. Des dispositions spéciales de voyage en groupes doivent être garanties et incorporées dans le processus de retour et d'inscription.

L'agence responsable de la gestion de camp a la responsabilité de surveiller le départ et toutes les zones de départ. Les équipes de moniteurs formés doivent se concentrer tout particulièrement sur la sécurité des femmes célibataires, des filles et des enfants. La sécurité pendant le départ relève de la responsabilité des autorités locales et des organismes locaux d'application de la loi. L'agence responsable de la gestion de camp doit collaborer avec les organismes de santé sur les dispositions en matière de santé pour les personnes ayant besoin d'arrangements médicaux spéciaux.

L'agence responsable de la protection de l'enfance assumera probablement une importante responsabilité dans l'établissement de dispositions appropriées pour les enfants non accompagnés. Cette agence doit estimer si les enfants non accompagnés sont avant tout intéressés par le retour. Quel que soit son âge, l'enfant doit toujours avoir la chance d'exprimer ses points de vue ou ses angoisses. L'agence responsable de la protection de l'enfance est également tenue de prodiguer des soins aux enfants non accompagnés dès leur arrivée. Des dispositions doivent être prises avec les sociétés pour poursuivre les activités de suivi au retour. L'agence responsable de la gestion de camp doit coordonner toutes les activités avec l'agence responsable et offrir un soutien au besoin. Les différents rôles entre l'agence chef de file sectoriel, les agences de protection et l'agence responsable de la gestion de camp doivent être formalisés et clairs pour tous.

L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que tous les enfants non accompagnés sont correctement informés sur le processus de retour et qu'ils sont inscrits pour le retour à leur propre nom. Il faut établir un système efficace pour s'assurer que les paquets de retour ou les autres prestations de retour soient fournis à tous les enfants non accompagnés.

Des dispensateurs de soins doivent être désignés pour assister les enfants non accompagnés tout au long du voyage. Les dispensateurs de soins doivent être formés à leurs responsabilités et faire l'objet d'un processus de sélection rigoureux. Des exemplaires de toutes les documents pertinents sur l'enfant

(tels que les documents de suivi et les certificats médicaux et scolaires) doivent accompagner l'enfant et, au besoin, être conservés par le soignant.

L'agence responsable de la protection de l'enfance doit déterminer si la famille d'accueil est disposée à continuer de s'occuper de l'enfant pendant le retour et au retour, et si elle en est capable. De même, l'enfant doit indiquer s'il veut rester dans la famille d'accueil. Dans la mesure du possible, les travailleurs sociaux ou préposés à la protection doivent estimer si la relation semble stable et si la continuation des soins est probable ou non. La soutien familial en retour de la prise en charge cessera, ce qui peut inciter une famille à se séparer de l'enfant au retour ou parfois après.

De plus, la famille d'accueil et l'enfant peuvent être originaires de régions différentes. Il faut toujours consulter l'enfant pour savoir s'il veut retourner dans la région d'origine de la famille d'accueil.

Programmes spéciaux

Si les résidents du camp doivent retourner dans des régions minées, un enseignement sur le danger posé par les mines doit être organisé pour tous. Un certain nombre de stratégies d'information peuvent être employées, parmi lesquelles des séminaires de formation, des affiches, des dépliants et du théâtre pour enfants.

►► *Pour plus d'informations concernant le danger posé par les mines et l'éducation au danger posé par les mines, consultez le *International Mine Action Best Practice Guidebook* mentionné dans la section *Lectures et références* du présent chapitre.*

Documentation et fichiers de données

Données démographiques

Le gouvernement, l'agence chef de file sectoriel et l'agence responsable de la gestion de camp tiennent normalement à jour des bases de données de la population du camp. Il importe que les données soient correctes, car elles ont des répercussions directes sur la planification de la logistique du mouvement, la sécurité, la distribution de la nourriture, etc. Quand le camp ferme, ces dossiers doivent être traités avec soin, car ils contiennent des renseignements personnels sur les résidents du camp.

Autres dossiers confidentiels

Dans certains cas, les personnes déplacées font l'objet de sérieuses menaces et courent un danger imminent en raison de leur statut de déplacé. Ces menaces peuvent aussi toucher les membres de leur famille immédiate qui restent dans leur lieu ou pays d'origine. Dans ces cas, il est essentiel de maintenir en tout temps une présence internationale dans le camp. L'identité des personnes déplacées doit rester confidentielle, et pendant les mouvements, les itinéraires et les plans de mouvement doivent rester secrets et être accessibles à un nombre de gens le plus limité possible.

Dossiers personnels

Ces documents doivent être soigneusement et efficacement gérés, protégés et transférés au cours du processus de retrait progressif. Des données correctes doivent être fournies aux ministères des diverses agences tels que le ministère de l'Immigration et le ministère de l'Éducation ou le ministère de la Santé afin que la population déplacée qui retourne puisse obtenir les bonnes pièces d'identité, un accès approprié à l'éducation, des soins de santé et des services sociaux de base à son retour. Les dossiers scolaires du camp doivent être corrects pour que les tests de compétences et le niveau de compétence des élèves soient correctement et efficacement administrés dans le cadre de leur réintégration. Il faut soigneusement gérer et transférer les dossiers d'hospitalisation et les dossiers médicaux, surtout ceux des vaccinations et des immunisations, afin d'assurer un bon suivi des interventions médicales. Les dossiers médicaux doivent rester en possession de la personne déplacée pendant le transfert.

Documents administratifs

Les compte rendus d'opérations, les livres de compte et les dossiers financiers font partie des dossiers administratifs essentiels qui doivent être conservés pendant au moins cinq ans conformément à la bonne pratique comptable.

Un document des leçons apprises doit également être produit, exposant l'histoire du camp, notamment les succès et la façon dont ils ont été remportés et les défis et la façon dont ils ont été relevés.

►► *Pour plus d'informations concernant la gestion de l'information, consultez le chapitre 5.*

Radiation

La radiation des personnes quittant le camp de manière organisée et progressive peut être très simple. La radiation peut être liée aux manifestes de transport qui consignent toutes les personnes qui retournent. De même, les personnes doivent être radiées avant de recevoir leur paquet de retour ou leur indemnité de déplacement. La radiation devient plus difficile quand les personnes décident de retourner spontanément par elles-mêmes. Les personnes peuvent décider de conserver leur carte de repas afin de permettre le retour au camp au besoin, ou de confier leur carte à quelqu'un d'autre.

Considérations d'ordre environnemental

La fermeture du camp entraînera la production de grandes quantités de déchets divers, tels que des matériaux pour la construction d'abris, des effets personnels abandonnés et toutes sortes d'articles endommagés. Par ailleurs, les produits chimiques, les piles, les médicaments périmés et d'autres déchets liés au secteur de la santé devront très probablement être traités. La préparation de la fermeture d'un camp suppose le nettoyage et l'élimination appropriée de toutes sortes de déchets – qu'il s'agisse du retrait, de l'enfouissement sur le site ou de l'incinéra-

tion. Le risque de contamination des sols et des sources d'eau doit tout particulièrement être pris en considération. Le site du camp doit être maintenu dans un état sécuritaire de façon à ce qu'il n'y ait aucune conséquence future du fait, par exemple, d'avoir laissé les latrines à fosse ou les fosses à déchets ouvertes ou de ne pas avoir éliminé les déchets dangereux.

Le recyclage des matériaux doit être encouragé autant que possible, car certains matériaux de récupération peuvent être utiles aux habitants locaux. Beaucoup de structures existantes, telles que les bâtiments scolaires et les cliniques, pourraient également s'avérer utiles à la communauté d'accueil. Il faut réaliser une estimation de l'étendue et de la condition des infrastructures et des services existants – tels que les installations de pompage et de traitement de l'eau – avec les membres de la communauté et les autorités locales avant la fermeture du camp. La réparation des infrastructures dans une certaine mesure pourrait être envisagée avant la fermeture.

L'existence d'un camp peut avoir entraîné de nombreuses modifications de l'environnement. Certains impacts négatifs sur l'environnement sont probablement inévitables, tels que le degré de déforestation ou de défrichage, et un programme de restauration environnementale peut être nécessaire. Celui-ci doit être exécuté en étroite collaboration avec les communautés d'accueil et les autorités locales, et non pas simplement imposés par des organismes externes. Des options de garantie des modes de subsistance doivent être encouragées dans le cadre de tout programme de restauration. Tout projet de restauration exige un financement – bien que ce ne soit pas toujours une entreprise nécessairement coûteuse ; c'est la raison pour laquelle la planification et l'estimation des coûts, ainsi que le financement, doivent être effectués avant la fermeture du camp.

Certains changements qui peuvent toutefois avoir eu lieu, peuvent en réalité profiter aux communautés locales et être jugés positives par ces dernières qui peuvent vouloir que le site demeure en l'état plutôt que de le voir subir une restauration de certaines de ses anciennes qualités. Cela est particulièrement vrai là où des terres improductives ont été converties en des terres arables ou des pâturages, ou là où des arbres fruitiers ou des feuillus ont été plantés. Il faut souligner ces changements positifs et rechercher des moyens de collaborer avec les autorités et les communautés locales pour les maintenir.

Les terrains d'enfouissement des corps utilisés par la population du camp pendant la période de déplacement doivent être clairement identifiés et rester en l'état en cas d'éventuel retour ou d'éventuelle réinstallation de la population du camp. Cela peut s'avérer difficile si les personnes ont enterré leurs morts à divers endroits plutôt qu'à un seul endroit.

►► *Pour plus d'informations concernant les questions liées à l'environnement, consultez le chapitre 6.*

Gestion des biens

L'agence responsable de la gestion de camp est tenue de s'assurer que tous les biens matériels présents dans le camp sont distribués dans le cadre de processus inclusifs et transparents et en coordination avec tous les intervenants. La méthode exacte pour y parvenir dépend du contexte. Par exemple, les abris sont souvent démontés par la famille qui emporte les éléments précieux avec elle, tels que les articles non alimentaires donnés lors des distributions – marmites ou couvertures – qui, désormais, leur appartiennent. Les réservoirs d'eau peuvent être recueillis par les fournisseurs de services concernés, et le câblage électrique du site peut nécessiter un démontage sécuritaire par les autorités. Les fils électriques et les tuyauteries peuvent être la propriété du conseil municipal. Les bâtiments du camp, tels que les écoles, les salles communautaires, les terrains de jeu ou les terrains de sport peuvent être cédés à la communauté d'accueil ou aux autorités gouvernementales. De même, tout meuble commun, tel que les bureaux, les bancs ou les classeurs à tiroirs, doivent être distribués de façon équitable. L'agence responsable de la gestion de camp est responsable de la résiliation de tout contrat de services conclu – comme avec les entrepreneurs d'approvisionnement en eau – et doit céder la maintenance future des infrastructures – telles que les barrières, les voies, les routes ou les conduits de drainage – aux autorités appropriés.

Plus important encore, les toilettes et lavabos doivent être désaffectés ou rendus salubres. Les latrines et les fosses de défécation doivent être bouchées en toute sécurité, les bassins pour latrines, retirés, et les assises en béton autour des installations sanitaires et sous les abris, démolis et retirés. Dans certaines circonstances, ces infrastructures peuvent être gardées salubres mais en place pour de futures situation d'urgence.

Personnes qui restent

L'agence de la gestion de camp est responsable de plaider pour que l'on protège les résidents restant dans le camp – parfois appelés la population 'résiduelle' – et que l'on subvienne à leurs besoins. Il est possible qu'ils doivent être réinstallés sur le site dans des abris voisins pour des raisons de sécurité ou de santé psychosociale ; les contrats nécessaires à leur assistance doivent alors être modifiés et prolongés en conséquence. Les travailleurs communautaires doivent déterminer les besoins et les aspirations de ces ménages et offrir un soutien au retour quand il le faut.

Faire face à une situation incertaine

Le retour dans un cadre de conflit ou postérieur à un conflit, ou à la suite d'une catastrophe naturelle, peut être un exercice très délicat pouvant être associé à un degré élevé d'angoisse et d'incertitude. L'incertitude à propos de l'avenir peut être extrêmement stressante, en particulier si elle est accompagnée de doutes sur la sûreté et la sécurité, et l'abandon de l'abri, de la nourriture, des modes de subsistance, des services de santé et de l'éducation. Pour certains, quitter le

camp ne semble pas être la meilleure option, parce que dans le camp, l'aide était disponible, et la plupart des ménages auront trouvé des moyens de faire face, au moins dans une certaine mesure. Une attitude empathique et compréhensive de la part de tout le personnel du camp, et l'embauche de travailleurs communautaire pour offrir de l'assurance, des conseils et un soutien pratique selon les besoins sont donc des éléments importants.

Une consultation en face à face peut s'avérer nécessaire. Il peut par conséquent être recommandé d'organiser des journées de consultation permanente sur les questions liées au retour pour les personnes et les familles qui s'interrogent et recherchent des renseignements supplémentaires.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

INSTALLATION

- L'agence responsable de la gestion de camp travaille avec l'agence chef de file sectoriel pour établir un comité de développement du site ou de planification du camp.
- Les représentant du comité de développement du site (CDS) sont notamment :
 - Les représentants du gouvernement ou de l'autorité d'accueil
 - L'agence chef de file sectoriel
 - L'agence responsable de la gestion de camp
 - Des hommes et des femmes de la population déplacée
 - Des hommes et des femmes de la population d'accueil
 - Les représentants des secteurs programmatiques et opérationnels – à savoir, la santé, l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH), l'abri, la sécurité, la logistique, l'éducation et les modes de subsistance – et des ministères gouvernementaux, des organismes des Nations Unies ou des ONG appropriés
 - Les arpenteurs, les experts du SIG, les hydrologues, les ingénieurs en santé publique et les autres experts techniques
- L'information est analysée sur les pour et les contre du site, en fonction des questions de :
 - Sûreté, protection et sécurité
 - Considérations d'ordre social et culturel
 - De lieu et de conditions des terres, notamment la taille, l'accès, la distance par rapport à la frontière et les ressources disponibles
- De futures modifications et incertitudes sont prévues, telles que les nouvelles arrivées et l'agrandissement du camp.
- Le camp est planifié et installé conformément aux standards et indicateurs internationaux.
- On décide de moyens d'aller de l'avant pour mieux exploiter les aspects positifs et atténuer les effets des aspects défavorables du site.
- Les pour et les contre des sites sélectionnés et des raisons qui expliquent les décisions finales sont consignés.

- ❑ L'impact environnemental du camp est pris en compte, et des plans sont dressés pour limiter les dégâts causés à l'environnement.
- ❑ La planification du site est abordée en partant des ménages individuels, une attention particulière étant accordée aux groupes à risques et aux personnes à besoins spécifiques.
- ❑ Les préoccupations relatives à la protection sont estimées (y compris la vulnérabilité des femmes quittant le camp pour ramasser le bois de chauffage).
- ❑ Les directives, les standards et l'expertise des personnes et des agences sont utilisés pour tendre à un camp efficace et sécuritaire conformément aux lois et aux standards internationaux.
- ❑ Dans des situations de camps installés spontanément, on prend des décisions sur la nécessité de réorganiser ou de réinstaller la communauté en tout ou partie comme il convient.
- ❑ Le Comité de développement du site reste uni pour aborder des questions concernant le développement progressif du camp au besoin.
- ❑ Dans le cadre d'un système de surveillance et d'évaluation plus vaste, les principaux acteurs (principalement ceux du CDS) se réunissent pour obtenir une rétroaction sur la satisfaction des résidents, du personnel et de la communauté d'accueil à l'égard de l'emplacement et de la disposition du camp.
- ❑ S'il existe une disparité croissante entre les conditions de vie des résidents du camp et de la population d'accueil, l'agence chef de file sectoriel, les autorités, l'agence responsable de la gestion de camp, les organismes des Nations Unies et les ONG se consultent sur la possibilité de mettre en œuvre des projets ou de partager des biens ou des services.
- ❑ Un système d'adresses est mis en place pour le camp, prenant en compte les besoins des résidents analphabètes du camp.
- ❑ Des plans de retrait progressif, d'évacuation et de fermeture du camp sont envisagés dès le début, y compris les ententes sur les terres, les contrats de services, le stockage et la confidentialité des documents, la gestion des biens et l'estimation des solutions durables possibles.

FERMETURE

- Le retrait progressif, l'évacuation et la fermeture du camp sont envisagés et planifiés dès le début.
- On procède à des estimations pour confirmer que le retour est volontaire.
- La participation et la coordination est assurée parmi tous les intervenants.
- On élabore et on met en œuvre des campagnes d'information pour s'assurer que les résidents disposent d'informations exactes, objectives et actualisées concernant la situation, la logistique et d'autres procédures.
- Les groupes les plus à risque et les personnes vulnérables sont soutenus et protégés tout au long du processus. Des programmes spéciaux d'information ou de sensibilisation et des liens avec des projets de développement à plus long terme sont élaborés et aideront les résidents du camp à s'intégrer de retour chez eux.
- Les procédures administratives permettent de s'assurer que tous les documents sont soit en possession de leur titulaire avant son départ, des agences chef de file sectoriel ou des ONG, soit détruits.
- Le processus de radiation est facilité.
- La surveillance du processus de retour est en place pour assurer la sûreté, la sécurité et la dignité.
- Tout résident qui reste dans le camp a reçu une assistance et une protection adéquates.
- On distribue les biens et les infrastructures du camp de façon équitable et transparente en tenant dûment compte de la communauté d'accueil.
- La maintenance et l'entretien futurs des infrastructures sont transmis aux autorités ou aux personnes pertinentes.
- Les latrines, les fosses à ordures et les installations sanitaires sont désaffectées en toute sécurité.
- Les contrats de services et les ententes sont modifiés ou résiliés selon le cas.

- ❑ Une liste des préoccupations environnementales est dressée, et des plans sont élaborés sur la façon dont ces préoccupations seront traitées.
- ❑ Des informations et du soutien sont apportés aux résidents du camp pour les aider à faire face à une situation incertaine : on répond à leurs questions et on leur donne des conseils sur le futur.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents mentionnés sont disponibles sur le CD du toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

! **Voici l'illustration du cycle de vie d'un camp :**



Le chapitre intitulé le toolkit de gestion de camp sur l'installation et la fermeture d'un camp souligne les importantes questions clés et recommande une intervention appropriée et de meilleures pratiques par rapport aux rôles et responsabilités d'une agence responsable de la gestion de camp. Il offre une orientation holistique générale sur les préoccupations et les aspects les plus pertinents du secteur plutôt que de fournir des connaissances sectorielles techniques et approfondies, détaillées et inclusives – cela sortirait du cadre du présent ouvrage. De là, il est important que le personnel de gestion de camp ait accès à davantage de références, de lectures essentielles et d'outils provenant d'autres sources, tels que ceux énumérés à la fin de chaque chapitre du toolkit.

Deux nouvelles directives sont en cours d'élaboration et peuvent être utilisées parallèlement au toolkit de gestion de camp. Elles visent à élargir et à étendre l'expertise technique et sectorielle. Une fois qu'elles seront achevées en 2008, le personnel de gestion de camp devra les accompagner des éléments suivants :

1. Les directives sur la planification du camp élaborées par Shelter Centre et mises en place en coopération avec Médecins sans frontières (MSF) qui offriront une orientation illustrée sur :
 - Le soutien au transit, y compris les étapes, les centres de transit et les centres d'accueil
 - Les camps installés spontanément et les camps planifiés, y compris les différences entre les camps des personnes déplacées en raison d'un conflit et de celles déplacées en raison de catastrophes naturelles, la disposition, les agrandissements et la rénovation progressive en vue de répondre aux standards internationaux

- La sélection de sites, comprenant la détermination de la viabilité des camps installés spontanément, l'établissement des cartes de risques, l'estimation des populations déplacées et d'accueil, et la gestion des ressources naturelles
- La préparation du site, comprenant l'arpentage, le bornage, les travaux préliminaires, le drainage de l'eau de surface et la protection de l'environnement
- Le développement du site, comprenant la construction progressive des logements et des infrastructures et services communs, tels que les centres de distribution et les systèmes d'approvisionnement en eau

►► *Pour télécharger une version numérique ou commander des exemplaires, consultez www.shelterlibrary.org ou envoyez un courrier électronique à campplanning@sheltercentre.org*

2. Les Directives sur la fermeture du camp, élaborées par ProAct Network et CARE International, en collaboration avec tous les partenaires de la coordination du camp et du groupe sectoriel de gestion de camp, qui traitent les vastes domaines suivants :
pertinence de la fermeture du camp, rôles et responsabilités ; décisions en matière de gestion, y compris les méthodologies, les processus de consultation, la logistique, la protection et la diffusion de l'information ; exigences juridiques et politiques, telles que la documentation, la sécurité, l'administration, les droits de propriété et l'indemnisation ; paysage et modes de subsistance, qui étudie les questions clés liées aux infrastructures du camp, les déchets et l'empreinte écologique d'un camp.

Pour plus d'informations concernant la date à laquelle les versions définitives seront disponibles, envoyez un courrier électronique à : info@proactnetwork.org.

- Directives rapides pour les installations transitoires ou la sélection de sites de camp du Sri Lanka
- Guide d'introduction pour la conception de camps de réfugiés
- RedR. Remarques en matière de formation à la désaffectation de latrines (tremblement de terre en Asie méridionale)
- Processus techniques suggérés pour la désaffectation et la fermeture des sites pour les déplacés internes du Sri Lanka
- Liste de vérification relative à la procédure de désaffectation du Sri Lanka
- Directives sur les meilleures pratiques pour la désaffectation sur le site des latrines surélevées d'urgence ou semi permanentes de Batticaloa, au Sri Lanka
- Matrice des standards en matière d'abri et d'installation du Sri Lanka

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Mary B. Andersen, 1999. *Do No Harm: How Aid Can support Peace – or War*

Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE). *The Pinheiro Principles – United Nations Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons.*

Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE) 2007. *Handbook. Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons. Implementing the Pinheiro Principles.*

Tom Corsellis and Antonella Vitale, 2005. *Transitional Settlement, Displaced Populations.*

Jan Davis and Robert Lambert, 2002. *Engineering in Emergencies. A Practical Guide for Relief Workers.*

FAO, IFAD, WFP, 2003. *Working Together, From Emergencies to Sustainable Development.*

Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ), 1997. *Concepts and Experiences of Demobilisation and Reintegration of Ex-Combatants.*

Global IDP Project, Refugee Studies Centre, 2000. *“Going Home: Land & Property Issues” Forced Migration Review.*

Global IDP Project, Refugee Studies Centre, 2003. *“When Does Internal Displacement End?” Forced Migration Review*

HURIFO, 2007. *Fostering the Transition in Acholiland*

Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC), 2007. *Internal Displacement: Global Overview of Trends and Developments in 2006.*

IDMC, Refugee Law Project, 2006. *“Only Peace Can Restore the Confidence of the Displaced”*.

IDMC, 2006. *In Need of Durable Solutions: The Revolving Door of Internal Displacement in West Africa.*

IDMC, Human Rights Centre Memorial, 2006. *An Uncertain Future: The Challenges of Return and Reintegration for Internally Displaced Persons in the North Caucasus.*

IFRC and ProVention Consortium, 2007. *Construction Design, Building Standards and Site Selection.*

Jim Kennedy, 2005. *“Challenging camp design guidelines”.* *Forced Migration Review.*

Land and Equity Movement in Uganda (LEMU), 2007. *Return or Transformation, Land and the Resettlement of IDPs in Northern Uganda.*

OCHA. *An Easy Reference to International Humanitarian Law and Human Rights Law.*

Hugo Slim and Andrew Bonwick, 2005. *Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.*

The Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees, 1951 and 1967.

The Do No Harm Project, 2004. *The Do No Harm Handbook*

The Guiding Principles on Internal Displacement

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

The Universal Declaration of Human Rights, 1948

UN-HABITAT, SUDP, Bosasso- *Guidelines for the Planning and Upgrading of IDP Settlements (1 & 2)*

UNHCR, 1996. *Handbook. Voluntary Repatriation: International Protection*

UNHCR, 1998. *Resettlement Handbook.*

UNHCR. 2004. *Handbook for Repatriation and Reintegration Activities.*

UNHCR, 2006, "Looking to the Future", chapter 8, *The State of the World's Refugees: Displacement in the New Millennium.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies.*

PROTECTION DANS UNE STRUCTURE DE CAMP



MESSAGES CLÉS

- ▶ Les gouvernements d'accueil sont chargés de protéger les droits des réfugiés, des apatrides et des déplacés internes (IDP) sur leur territoire. Les agences de protection ont été mandatées pour aider les États à remplir leurs obligations de protection.
- ▶ Les agences responsables de la gestion de camp sont chargées de travailler avec les autorités et les acteurs afin de garantir la protection des populations déplacées qui vivent dans les camps.
- ▶ Les agences responsables de la gestion de camp doivent connaître les droits dont peuvent bénéficier les résidents des camps. Elles doivent également comprendre les obstacles qui les empêchent de jouir pleinement de ces droits.
- ▶ La protection dans une structure de camp oblige à prendre des décisions en ce qui concerne le suivi, le renvoi et le signalement appropriés des violations des droits de l'homme, en tenant compte de la confidentialité, de la sécurité, de la responsabilité et de la capacité d'intervention. À cet égard, les agences responsables de la gestion de camp ont un rôle à jouer en soutenant les agences de protection.
- ▶ La protection dans une structure de camp conditionne les attitudes et les activités qui garantissent que la protection est intégrée à la prestations de services et à l'assistance.
- ▶ Le rôle des agences responsables de la gestion de camp leur impose de travailler avec les agences de protection et le chef de file sectoriel afin de soutenir le plaidoyer pour les droits des personnes déplacées et ce, à tous les niveaux. Pour cela, il faut également plaider en faveur du développement d'un fonctionnement et d'un mécanisme d'application efficace de la loi au sein du camp.

INTRODUCTION

! La protection est définie par le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) comme : « Toutes les activités destinées à obtenir un respect total des droits d'un individu selon la lettre et l'esprit des organismes publics concernés (c'est-à-dire les droits de l'homme internationaux, la loi humanitaire internationale et la loi internationale sur les réfugiés) ».

Les activités de protection au sein d'un camp doivent garantir que les réfugiés et les déplacés internes jouissent, sans discrimination, de la:

- Sécurité physique – protection contre les violences physiques
- Sécurité juridique – y compris l'accès à la justice, un statut juridique et des papiers le prouvant, et le respect des droits de propriété
- Sécurité matérielle – le même accès aux biens et aux services de base

Les États ont l'obligation de respecter, protéger et satisfaire les droits de toute personne qui se trouve sur leur juridiction, y compris les non citoyens, conformément aux lois nationales et internationales en vigueur. Pour parvenir à une bonne protection des résidents du camp, les réfugiés et les déplacés internes doivent être traités conformément aux critères des droits de l'homme internationaux et de la loi internationale sur les réfugiés, ainsi qu'à ceux de la loi humanitaire internationale. Afin de garantir cette protection, l'agence responsable de la gestion de camp doit connaître les droits dont peuvent bénéficier les résidents du camp et qui peuvent être menacés en raison de la structure de camp, des circonstances du déplacement ou de la façon dont les programmes d'assistance sont mis en œuvre.

Droits

Alors que les droits de l'homme sont universels et inaliénables, indivisibles, interdépendants et intimement liés, les droits ci-dessous peuvent être particulièrement pertinents dans une structure de camp. Parmi ces droits, certains s'appliquent à tous les résidents alors que d'autres concernent des groupes spécifiques (ex. les enfants ou les réfugiés) :

DROITS CONCERNANT TOUS LES RÉSIDENTS	DROITS SPÉCIFIQUES À CERTAINS GROUPES
<ul style="list-style-type: none"> • Le droit à la vie • Le droit à la non-discrimination • Le droit de vivre sans torture ou autres traitements ou châtements cruels, inhumains ou dégradants • Le droit de vivre sans arrestation ou détention arbitraire • Le droit de vivre sans disparition forcée • Le droit de chercher asile et de bénéficier de l'asile • Le droit à une même reconnaissance et à une même protection devant la loi • Le droit à une voie de recours efficace • La liberté de mouvement • Le droit à la vie de famille et au principe de l'unité familiale • Le droit d'être enregistré dès la naissance • Le droit à un niveau de vie suffisant, y compris de la nourriture, des vêtements et un logement suffisants • Le droit de travailler • Le droit de bénéficier des standards sanitaires les plus élevées • Le droit à l'éducation • Le droit de participer 	<ul style="list-style-type: none"> • Le droit à la protection spéciale des enfants privés de leur environnement familial • La droit de vivre sans enlèvement ou trafic d'enfants • Le droit de vivre sans recrutement de mineurs • L'interdiction du travail des enfants • L'interdiction du refoulement (retour forcé d'un réfugié vers son pays d'origine) • Le droit pour les réfugiés d'avoir des papiers d'identité

Risques liés à la protection

Parmi les risques typiques liés à la protection qui peuvent survenir dans une structure de camp, on peut citer, entre autres :

- Les attaques sur les civils par des parties au conflit
- La présence d'éléments armés dans le camp
- Le recrutement d'enfants
- La violence sexiste
- Les abus, la négligence et l'exploitation des enfants
- Le risque découlant de la séparation des familles, en particulier pour les enfants, les personnes âgées ou les autres membres de la communauté qui comptent sur le soutien familial pour survivre
- La présence de mines autour du camp
- La délinquance de droit commun
- L'application insuffisante de la loi
- Les conflits entre la population du camp et les communautés d'accueil

- Les mécanismes d'enregistrement des naissances insuffisants ou inexistant
- Les obstacles qui empêchent d'obtenir des papiers d'identité ou d'autres papiers
- Le manque d'accès à des systèmes judiciaires équitables et efficaces
- Les restrictions concernant la liberté de mouvement et le choix de résidence
- La participation limitée à la gestion du camp par certaines parties de la population du camp
- L'accès discriminatoire aux provisions et aux services de base – eau, nourriture, abris, services de santé de base en particulier pour les personnes avec des besoins spécifiques (ex. en raison de mauvais mécanismes de distribution planifiée)
- L'accès limité aux moyens d'existence

QUESTIONS CLÉS

PROTECTION : POUR QUI ?

Alors que les droits de l'homme fondamentaux concernent tous les résidents, quel que soit leur statut juridique, qu'ils soient déplacés internes, réfugiés, apatrides ou tout autre personne, certains droits s'appliquent différemment aux ressortissants et aux non ressortissants du pays. Les réfugiés et les apatrides ne bénéficient pas nécessairement de certains droits dans la même mesure que les ressortissants. L'agence de protection peut fournir l'analyse nécessaire.

Par conséquent, l'agence responsable de la gestion de camp devrait :

- Connaître le statut juridique des personnes qui vivent dans le camp
- Savoir quelles sont les lois nationales et internationales qui s'appliquent
- Être consciente du fait que cela peut avoir une incidence sur certains droits de toute la population du camp
- Savoir quels sont les outils juridiques qui s'appliquent à la population du camp dans le but de mieux promouvoir leurs droits

Réfugiés

Un réfugié est une personne qui se trouve en dehors de son pays d'origine, ou s'il s'agit d'un apatride, en dehors de son pays de résidence habituelle, et qui ne peut pas y retourner en raison :

De la crainte justifiée d'être persécutée pour des motifs de race, de religion, de nationalité, d'appartenance à un certain groupe social ou d'opinions politiques, de subir des atteintes sérieuses et aveugles à sa vie, à son intégrité physique

ou à sa liberté, ce qui entraîne une violence généralisée ou des événements qui troublent sérieusement l'ordre public.

La *Convention de 1951 relative au statut des réfugiés* et le *protocole de 1967* (Convention de 1951) constituent l'instrument juridique international principal concernant le statut et les droits des réfugiés. Les instruments régionaux concernant les réfugiés comprennent la *Convention de l'Organisation de l'unité africaine régissant les aspects propres aux problèmes des réfugiés en Afrique* (1969) et la *Déclaration de Carthagène sur les réfugiés* (1984).

La pierre angulaire de la loi sur les réfugiés est le principe de *non refoulement*, qui stipule qu'aucun État n'expulsera ou ne refoulera, de quelque manière que ce soit, un réfugié sur les frontières des territoires où sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques. Il est important de savoir que ce principe fait également partie de la loi coutumière internationale et que par conséquent, les États sont tenus de le respecter.

Déplacés internes (IDP)

Les déplacés internes sont des personnes qui ont été forcées de fuir leur foyer en raison d'un conflit armé, de situations de violence généralisée, de violations des droits de l'homme ou de catastrophes naturelles ou créées par l'homme, et qui n'ont pas traversé de frontière reconnue au niveau international. La plupart du temps, il s'agit de citoyens du pays, bien qu'il puisse s'agir de résidents habituels non ressortissants du pays.

En vertu de la législation nationale du pays en question, il peut y avoir ou non un statut juridique particulier pour les déplacés internes. Toutefois, les autorités nationales doivent leur apporter la même protection que les autres citoyens ou résidents habituels.

Il n'existe aucune convention internationale spécifique concernant les déplacés internes. Cependant, les *Principes directeurs sur le déplacement interne*, publiés en 1998, fournissent un cadre officiel qui permet d'identifier les droits, les garanties et les critères relatifs à la protection des individus subissant des situations de déplacement interne. Ils reflètent et correspondent aux droits de l'homme internationaux, à la loi humanitaire internationale et à la loi internationale sur les réfugiés par analogie.

 Qu'est-ce qui distingue un réfugié d'un déplacé interne ? La principale différence entre un déplacé interne et un réfugié est que le déplacé interne n'a pas traversé de frontière internationale alors que le réfugié a quitté son pays d'origine (ou son pays de résidence habituelle s'il s'agit d'un apatride). Dans certains cas, les autorités centrales d'un État peuvent perdre le contrôle de certaines parties de leur territoire et des entités exerçant le contrôle de ces parties du pays peuvent faire des déclarations d'indépendance unilatérales. 

Les gens qui se déplacent du territoire sous le contrôle des autorités centrales pour aller vers celui qui est contrôlé de facto par ces entités ne traversent pas de frontière internationale et ne peuvent donc pas être considérés comme des réfugiés.

Pourquoi un statut distinct pour les déplacés internes n'est-il pas nécessaire ? La définition des déplacés internes est une définition descriptive plutôt qu'une définition juridique. Elle décrit simplement la situation factuelle d'une personne déracinée de son pays de résidence habituelle. Elle ne confère aucun statut juridique particulier, comme le fait la reconnaissance en tant que réfugié. Cela n'est pas nécessaire pour les déplacés internes car, au contraire des réfugiés qui demandent à être officiellement reconnus comme tels par le pays d'asile ou l'UNHCR en vertu de son mandat, les déplacés internes conservent tous leurs droits et leurs garanties en tant que citoyens ou autres résidents habituels d'un État particulier. Dans certains pays, la loi nationale peut avoir introduit un statut juridique.

Si nous enregistrons un déplacé interne, lui accordons-nous un statut juridique ? Enregistrer une personne dans un camp ne signifie pas lui accorder un statut juridique. L'enregistrement est un moyen d'identifier la population du camp et il est utilisé pour organiser les activités de protection et d'assistance. Les États qui, par leur législation nationale, confèrent un statut juridique aux déplacés internes doivent mettre en place des procédures et des critères stricts.

Apatrides

Les apatrides sont des personnes qui ne sont pas considérés comme ressortissants d'un pays. Dans de nombreux cas, les apatrides n'ont aucun statut juridique dans le pays où ils résident habituellement et ils ne jouissent d'aucune protection nationale efficace. Bien qu'ils aient droit à un statut juridique en vertu de la *Convention de 1954 relative au statut des apatrides*, de nombreux États n'ont pas ratifié cette convention.

Dans des situations de déplacement, les apatrides peuvent devenir encore plus vulnérables. S'il y a des apatrides parmi la population des déplacés internes, ils peuvent être confrontés à de la discrimination lorsqu'il s'agit d'avoir accès aux droits dont bénéficient généralement les ressortissants ; par exemple, l'enregistrement de leurs enfants à la naissance ou l'obtention d'autres papiers administratifs.

Les apatrides peuvent également faire partie de la population des réfugiés. S'ils correspondent à la définition des réfugiés comme mentionnée ci-dessus, ils ont également droit au statut de réfugié et ils peuvent bénéficier des droits que ce statut leur fournit.

! Protection en pratique : protéger les droits de l'homme, pourquoi ?

Les chef de file de la protection et les agences responsables de la gestion de camp connaissent généralement tous les droits de l'homme dont peuvent bénéficier les résidents des camps et ils sont de plus en plus à même d'identifier les activités qui permettront de garantir que ces droits sont respectés.

L'expérience sur le terrain montre que les conséquences d'un manque de protection sont nombreuses et complexes, mais en voici un exemple pratique :

Il n'est pas rare que les déplacés internes ne puissent pas exercer leur droit de travailler au cours de leur déplacement. Les raisons peuvent être à la fois juridiques et pratiques. Peut-être ont-ils perdu leurs papiers d'identité. Ils peuvent être déplacés dans un endroit où ils ne peuvent pas poursuivre leur métier (par exemple, les pêcheurs déplacés à l'intérieur des terres) ou dans un lieu où la communauté locale ne leur permettra pas de travailler et leur fera subir des discriminations. Peut-être ont-ils perdu leurs outils pendant leur fuite ou qu'ils n'ont pas pu les emmener avec eux. Où il n'y a simplement pas assez de travail pour tout le monde.

Pour les adultes qui sont habitués à gagner leur vie et à faire vivre leur famille, le chômage est extrêmement frustrant et entraîne une perte de pouvoir. Il n'est pas rare de voir une augmentation de la consommation d'alcool, de drogues et des violences domestiques à cause d'une longue période de chômage.

PROTECTION : PAR QUI ?

Les gouvernements d'accueil sont chargés de protéger et de promouvoir les droits de toutes les personnes qui résident sur leur territoire. Parfois, ils sont incapables de remplir leurs obligations car ils n'ont pas les capacités ou manquent de ressources. Dans certains cas, il se peut que les autorités nationales ne veuillent pas respecter, protéger et satisfaire les droits de certains groupes de personnes.

La communauté internationale a mandaté de nombreuses organisations en vue d'aider les gouvernements à remplir leurs obligations. Ces agences ont une compétence spécifique en matière de protection. Les quatre principales agences de protection que les agences responsables de la gestion de camp peuvent rencontrer sur le terrain sont les suivantes :

- Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR)
- Le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF)
- Le Haut Commissariat aux droits de l'homme (OHCHR)
- Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR).

Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR)

L'UNHCR est mandaté par les Nations Unies pour mener et coordonner l'action internationale pour la protection mondiale des réfugiés et la résolution de leurs problèmes. Le premier objectif de l'UNHCR est de sauvegarder les droits et le bien-être des réfugiés. Pour atteindre cet objectif, l'UNHCR s'efforce de garantir que chacun peut exercer son droit à chercher asile et à trouver un refuge sûr dans un autre État, et retourner chez lui de son plein gré. En aidant les réfugiés à retourner dans leur propre pays ou à s'installer de façon permanente dans un autre pays, l'UNHCR cherche également des solutions à long terme à la situation désespérée dans laquelle ils se trouvent. En consolidant la réintégration des réfugiés qui retournent dans leur pays d'origine, il évite la répétition de situations difficiles pour les réfugiés.

L'UNHCR a également reçu un mandat mondial pour travailler, en coopération avec les autres partenaires concernés, à l'identification, à la prévention et à la réduction de l'apatridie et favoriser la protection des apatrides. Suite à la réforme humanitaire, l'UNHCR a été désigné comme agence chef de file sectoriel pour la protection des déplacés internes au niveau mondial. Au niveau national, l'UNHCR a accepté de diriger le groupe sectoriel de protection dans des situations d'urgence complexes.

Le travail de l'UNHCR est régi par le règlement de l'organisation et guidé par la *Convention des Nations Unies de 1951 relative au statut des réfugiés et le protocole de 1967*. La loi internationale sur les réfugiés fournit un cadre de principes essentiel pour les activités humanitaires de l'UNHCR.

Protection des Déplacés Internes

Fournir une protection et une assistance aux déplacés internes est avant tout la responsabilité de l'État et de ses institutions. Toutefois, la communauté internationale a un important rôle de soutien à jouer. L'importance des crises et l'étendue de la souffrance humaine exigent une intervention humanitaire très large qui va au-delà du mandat ou de la capacité d'une seule agence ou d'une seule organisation. De nombreux acteurs des droits de l'homme, acteurs du développement, acteurs humanitaires et politiques, ainsi que d'autres acteurs doivent faire un travail conjoint ou collaboratif, qui nécessite de la coordination.

Dans le cadre du processus de réforme humanitaire récemment lancé, l'approche de responsabilité sectorielle a été présentée comme un mécanisme permettant d'améliorer la prévisibilité et la responsabilité dans la protection des déplacés internes. Onze groupes sectoriels mondiaux ont été établis, dont un groupe sectoriel de protection. À un niveau mondial (quartier général), le groupe sectoriel de protection est



dirigé par l'UNHCR. Au sein du groupe sectoriel de protection, les cinq domaines de responsabilité suivants ont été identifiés et attribués à une agence particulière : règle de loi (UNDP/OHCHR), violence sexiste (UNFPA), protection des enfants (UNICEF), action anti-mines (Service de l'action anti-mines des Nations Unies – UNMAS) et terre, logement et propriété (UNHABITAT).

À un niveau national, l'UNHCR sera le chef de file sectoriel de protection dans les situations d'urgence complexes. En cas de catastrophes naturelles, l'UNICEF, l'UNHCR et l'OHCHR se consulteront pour déterminer la structure de direction la plus appropriée.

Le chef de file sectoriel doit établir les mécanismes de coordination inter agence, s'assurer que les estimations et les stratégies sont en place, coordonner l'action avec les autorités, s'assurer que les approches participatives et les approches communautaires sont utilisées pour toutes les estimations les analyses, la planification, l'intervention et le suivi, et promouvoir l'intégration des questions interdisciplinaires dans toutes les activités. Le chef de file sectoriel agit en tant que « premier poste d'appel » pour le Coordinateur humanitaire (CH) et « dernier recours ». Il ne faut pas s'attendre à ce que l'agence du responsable se charge de toutes les activités nécessaires au sein d'un groupe sectoriel. Toutefois, en cas de lacunes critiques, elle est chargée de combler ces lacunes, à condition que l'accès, la sécurité et les ressources le lui permettent.

►► *Pour plus d'informations concernant l'approche de responsabilité sectorielle, voir le chapitre 1 et l'appendice 2.*

Le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance (UNICEF)

L'UNICEF est mandaté par l'Assemblée générale des Nations Unies pour plaider en faveur de la protection des droits des enfants afin qu'ils puissent satisfaire leurs besoins fondamentaux et élargir les opportunités d'atteindre leur plein potentiel. L'UNICEF est guidé par la Convention relative aux droits de l'enfant et il s'efforce d'établir les droits de l'enfant en tant que principes éthiques durables et critères internationaux de comportement envers les enfants. L'UNICEF insiste sur le fait que la survie, la protection et le développement des enfants sont des impératifs de développement universels qui font partie intégrante du progrès de l'humanité. L'UNICEF s'est engagé à garantir la protection particulière des enfants les plus défavorisés : les victimes de guerre, de catastrophes naturelles, d'extrême pauvreté, de violence et d'exploitation, ainsi que les enfants handicapés. L'UNICEF répond aux situations d'urgence pour protéger les droits des enfants face à la violence, aux abus et à l'exploitation. L'UNICEF fait la promotion des droits des enfants par l'intermédiaire de programmes axés sur la santé, la nutrition, l'éducation et la formation des enfants, ainsi que sur les services sociaux qui leur sont fournis.

Le Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (OHCHR)

La mission de l'OHCHR est de travailler pour la protection de tous les droits de l'homme qui s'appliquent à toutes les populations, d'aider les gens à se rendre compte qu'ils ont des droits et d'aider les personnes responsables à défendre ces droits afin de garantir qu'ils soient appliqués.

D'un point de vue opérationnel, l'OHCHR travaille avec les gouvernements, les corps législatifs, les tribunaux, les institutions nationales, la société civile, les organisations régionales et internationales et le système des Nations Unies pour développer et renforcer la capacité, en particulier au niveau national, à assurer la protection des droits de l'homme conformément aux standards internationales. Au niveau institutionnel, l'OHCHR s'est engagée à renforcer le programme des droits de l'homme des Nations Unies et à le proposer avec un soutien d'une grande qualité. L'OHCHR s'est engagé à travailler en étroite collaboration avec les partenaires des Nations Unies pour garantir que les droits de l'homme constituent la base du travail des Nations Unies.

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR)

En tant qu'organisation indépendante et neutre, le CICR est mandaté pour protéger et assister les personnes concernées par des conflits armés internationaux et nationaux, des troubles internes et d'autres situations de violence interne. Pour effectuer sa mission, il a :

- Une capacité de déploiement rapide
- La capacité de fonctionner dans des cas d'urgence et d'insécurité
- La possibilité de dialoguer de façon bilatérale et confidentielle avec toutes les parties d'un conflit afin de les persuader de remplir leurs obligations vis-à-vis de la loi humanitaire internationale
- Une capacité à jouer les intermédiaires neutres entre les parties au conflit
- Un intérêt pour tous les aspects du déplacement (de la prévention à la prise en charge des besoins de protection et d'assistance pendant le déplacement, tout en favorisant le retour volontaire lorsque les conditions le permettent)
- La charge de faire des estimations indépendantes des besoins en tant que base d'intervention impartiale
- Une capacité d'intervention flexible et multidisciplinaire, qui lui permet de prendre en charge les besoins de protection et d'assistance
- La possibilité de fournir des services directs et d'offrir une aide matérielle, y compris de nombreuses activités d'assistance (interventions pour la santé, l'eau, l'habitat et la sécurité économique), le rétablissement des liens familiaux, les programmes d'action anti-mines, etc. en fonction des besoins.
- La charge de promouvoir l'autonomie pour prévenir le déplacement ou de renforcer la capacité des populations locales à accueillir des personnes déplacées

! Lorsque des violences armées ou des catastrophes naturelles entraînent le déplacement des populations et la séparation des familles, le CICR peut organiser des services permettant de retrouver la trace des personnes recherchées en collaboration avec la Société de la Croix-Rouge ou du Croissant Rouge. Ils peuvent être encouragés à venir régulièrement au camp ou à établir une présence permanente là-bas afin d'assister la population du camp pour retrouver la trace des membres de leur famille et pour rester en contact avec ceux qui vivent dans des zones isolées en raison du conflit. Le CICR travaille en étroite collaboration avec l'UNICEF pour proposer aux enfants et aux adolescents des services qui leur permettent de retrouver la trace des personnes qu'ils recherchent ou de réunifier les familles.

Agences de protection non mandatées

Les agences de protection non mandatées sont des organisations non gouvernementales nationales ou internationales. Parmi elles, se trouvent de nombreuses agences qui participent au travail du groupe sectoriel de protection mondial. Elles jouent un rôle inestimable dans le renforcement de la protection internationale. Les ONG sont souvent en première ligne pour surveiller et signaler les violations des droits de l'homme. Les agences non mandatées peuvent s'intéresser à des droits particuliers (ex. la liberté d'expression, le droit à l'éducation, le droit à la santé) ou se spécialiser dans l'assistance et le renforcement des capacités destinés à des groupes choisis, dont les enfants, les personnes handicapées, les personnes âgées, les réfugiés et/ou les déplacés internes. Une agence de protection non mandatée, qui agit en tant qu'agence responsable de la gestion de camp, peut améliorer et surveiller la protection des personnes déplacées par les activités exposées plus loin dans ce chapitre.

AGENCES DE PROTECTION ET RENVOIS : QUI FAIT QUOI ?

Dans de nombreuses structures, différentes agences de protection peuvent travailler dans le camp, dont l'UNHCR, l'UNICEF, l'OHCHR, le CICR ou les ONG. Dans ce cas, des réunions sectorielles régulières sur la protection doivent avoir lieu afin de diffuser et d'échanger des informations et d'assurer la coordination des activités et des interventions relatives à la protection.

L'agence responsable de la gestion de camp a un rôle vital à jouer dans le partage des informations concernant les problèmes et les risques liés à la protection et pour garantir que les informations sur la protection sont également partagées et suivies par la population du camp. Pour obtenir une bonne coordination, il est important de connaître les personnes clés, appartenant à ces agences ou à ces organisations, chargées de la protection, de savoir que leur mandat a pour objectif d'aider la population du camp et de quels programmes elles sont responsables au sein du camp. Elles soutiendront également l'agence responsable de la gestion de camp afin qu'elle puisse travailler de façon responsable avec la population du camp, qui a droit à l'information, et le droit de savoir quelle intervention et quel

suivi elle peut espérer lorsque les informations sur les problèmes de protection sont partagées.

Bien que chaque contexte soit différent, les agences qui ont des domaines d'expertise particuliers sont :

AGENCE	DOMAINES D'EXPERTISE ET ACTIVITÉS RÉALISÉES AVEC LES PERSONNES DÉPLACÉES
<p>UNHCR Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés www.unhcr.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protection des réfugiés • Profilage et/ou enregistrement • Coordination du camp • Mobilisation de la communauté et activités de responsabilisation • Mesures pour prévenir les risques spécifiques liés à la protection et y répondre, y compris la violence sexiste, le déplacement forcé ou le retour forcé, le manque de papiers et le VIH/SIDA • Assistance d'urgence pour faire face aux besoins urgents de protection • Hébergement d'urgence et transitoire • Surveillance et signalement de la protection/des rapatriés • Conseils techniques sur l'élaboration des politiques nationales, des stratégies et de la réforme législative concernant le déplacement • Formation et renforcement des capacités des autorités nationales, de la société civile, des communautés de personnes déplacées et des travailleurs humanitaires concernant les standards et les questions de protection • Plaidoyer en faveur de solutions durables pour les réfugiés et les déplacés internes et offre de soutien pour les mettre en œuvre • Plaidoyer en faveur de la protection • Coordination inter agence des activités liées à la protection, y compris les estimations, l'élaboration de stratégies, la mise en œuvre de projets, le suivi et l'évaluation
<p>OHCHR Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme www.ohchr.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi et signalement de la situation des droits de l'homme, y compris la situation des déplacés internes et des rapatriés • Plaidoyer en faveur des besoins de protection des personnes déplacées par l'intermédiaire de l'engagement pris avec les autorités nationales et grâce au soutien des rapporteurs spéciaux, des groupes de travail et des experts indépendants du Conseil des droits de l'homme

AGENCE	DOMAINES D'EXPERTISE ET ACTIVITÉS RÉALISÉES AVEC LES PERSONNES DÉPLACÉES
<p data-bbox="126 296 337 469">OHCHR Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme www.ohchr.org</p>	<ul data-bbox="372 156 960 619" style="list-style-type: none"> • Investigations sur les droits de l'homme, missions d'établissement des faits de l'OHCHR et commissions internationales d'enquête • Aide à la conception et à la mise en œuvre des initiatives de renforcement des capacités en matière de droits de l'homme et de renforcement des institutions dans le but de garantir une protection efficace des droits des personnes déplacées • Suivi, par l'intermédiaire de mécanismes des Organes de Traités, la mise en œuvre par les États signataires de leurs obligations vis-à-vis des droits de l'homme dans le cadre des traités • Séances d'information devant le Conseil de Sécurité, par le Haut Commissaire, ainsi que par les procédures spéciales prises en charge par le Conseil des droits de l'homme, sur les situations particulières relatives aux droits de l'homme
<p data-bbox="126 948 325 1091">L'UNICEF Fonds des Nations Unies pour l'Enfance www.unicef.org</p>	<ul data-bbox="372 635 960 1426" style="list-style-type: none"> • Rapide estimation de la situation des enfants et des femmes • Assistance pour empêcher que les enfants soient séparés de leurs soignants et pour faciliter leur identification, leur enregistrement et le dépistage médical • Garantie que les systèmes permettant de retrouver la trace des familles sont mis en place avec des équipements de soins et de protection appropriés • Prévention des abus sexuels et l'exploitation des enfants et des femmes en : (i) surveillant, signalant et plaidant contre les exemples de violence sexuelle et d'autres formes d'abus, de violence et d'exploitation systématiques et (ii) en apportant des soins médicaux et un soutien psychologique post-viol • Soutien aux soins et à la protection des orphelins et des autres enfants vulnérables • Soutien à l'implantation d'environnements sûrs pour les enfants et les femmes, y compris des espaces accueillants pour les enfants • Intégration d'un soutien psychologique dans les interventions relatives à l'éducation et à la protection • Travailler directement ou avec des intermédiaires, et conformément aux standards juridiques internationales, pour : (i) surveiller, signaler et plaider contre le recrutement et l'utilisation des enfants pour un travail, quel qu'il soit, pendant un conflit armé, (ii) rechercher des parties prêtes à s'engager à ne pas recruter ni utiliser des enfants, (iii) négocier la libération des enfants qui ont été recrutés et présenter des programmes de démobilisation et de réintégration

AGENCE	DOMAINES D'EXPERTISE ET ACTIVITÉS RÉALISÉES AVEC LES PERSONNES DÉPLACÉES
<p>L'UNICEF Fonds des Nations Unies pour l'Enfance www.unicef.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien à l'élaboration et la mise en œuvre de projets d'éducation aux dangers des mines (MRE) • Soutien à la justice dans les initiatives des enfants en cas de situations d'urgence • Établissement des systèmes communautaires de protection des enfants
<p>L'UNDP Programme des Nations Unies pour le Développement www.undp.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie qu'il y ait un accès à la justice et à l'aide juridique, y compris les réseaux d'avocats et l'aide para juridique à destination des populations déplacées • Soutien aux mécanismes de droit coutumier et la résolution pacifique des conflits au niveau de la communauté • Encourage la police communautaire • Renforcement des capacités des institutions juridiques d'État • Formation des juges, des procureurs, des avocats, de la police et des forces de sécurité ; des forces armées, des acteurs armés non gouvernementaux ; de la société civile ; des populations déplacées et des dirigeants traditionnels • Favorise la réforme juridique et constitutionnelle • Encourage le contrôle civil de la justice et des institutions de sécurité • Soutien aux notions élémentaires de droit, l'éducation communautaire et l'instauration d'un climat de confiance entre les citoyens et les prestataires de services juridiques • Implantation des centres d'informations juridiques et sensibilise la population • Soutien à la réhabilitation des mineurs et la mise à disposition d'outils opérationnels de base pour les acteurs/institutions juridique
<p>UNFPA United Nations Population Fund www.unfpa.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profilage des déplacés internes et méthodologie concernant la collecte des données • Mesures pour prévenir les risques liés à la protection et y répondre, y compris la violence sexuelle et sexiste et le VIH/SIDA • Supervision et note d'information technique concernant l'élaboration de la législation et des politiques nationales concernant la violence sexuelle et sexiste • Formation et renforcement des capacités des autorités nationales, de la société civile, des communautés de personnes déplacées et des travailleurs humanitaires concernant les problèmes de violence sexuelle et sexiste et de santé en matière de procréation • Facilitation des hébergements temporaires pour les survivants de violence sexuelle et sexiste • Soutien au traitement post-viol • Soutien à la prophylaxie post-exposition (PEP) apportée aux survivants de viol

AGENCE	DOMAINES D'EXPERTISE ET ACTIVITÉS RÉALISÉES AVEC LES PERSONNES DÉPLACÉES
<p>UNMAS Service de l'action anti-mines des Nations Unies www.mineaction.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Démontage et enlèvement d'engins non explosés et autres restes explosifs de guerre (ERW) • Mise à disposition de programmes d'éducation aux dangers des mines et formation de sensibilisation destinées à la société civile, aux communautés de personnes déplacées et aux travailleurs humanitaires • Mise à disposition d'informations sur la menace des restes explosifs de guerre et des mines
<p>CICR Comité international de la Croix-Rouge www.icrc.org</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de dialoguer de façon bilatérale et confidentielle avec toutes les parties au conflit afin de les persuader de remplir leurs obligations vis-à-vis de la loi humanitaire internationale et leurs autres obligations légales • Estimations indépendantes des besoins en tant que base d'intervention impartiale • Capacité d'intervention flexible et multidisciplinaire, qui lui permet de prendre en charge les besoins de protection et d'assistance • Prestation de services directs et offre d'aide matérielle, y compris de nombreuses activités d'assistance multisectorielles (interventions pour la santé, l'eau, l'habitat et la sécurité économique), enregistrement des personnes à risque • Rétablissement des liens familiaux, recherche des personnes disparues, accompagnement, évacuation des personnes, programmes d'action anti-mines • Conseils pour améliorer les lois nationales, efforts pour améliorer la connaissance de la loi humanitaire internationale • Promotion de l'autonomie et soutien pour prévenir le déplacement et/ou renforcer la capacité des populations locales à accueillir des personnes déplacées

 On peut faire appel à toutes ces agences ou ONG qui ont des compétences en matière de protection, pour dispenser des séances de formation et d'information au personnel responsable de la gestion de camp ou aux autres acteurs (c'est-à-dire la police ou les services de sécurité), ou à la population du camp en ce qui concerne les problèmes de protection couverts dans le cadre de leur mandat.

ACTIVITÉS DE PROTECTION PRISES EN CHARGE PAR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

L'agence responsable de la gestion de camp a un rôle à jouer dans le soutien apporté aux autorités compétentes au niveau local/du camp pour qu'elles remplissent leurs obligations en matière de protection. Leur soutien est également fondamental pour les agences de protection, les autres ONG et les prestataires de services. L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que les affaires de protection pertinentes au sein du camp sont portées à l'attention des autorités nationales ou de l'organisation compétente (agence chef de file de la protection ou agences mandatées) et que les interventions et les solutions sont mises en place.

L'agence responsable de la gestion de camp peut exercer son rôle en matière de protection à différents niveaux, y compris :

- Le contrôle de la conformité par rapport à la loi en la matière, en attirant l'attention sur les insuffisances et les violations grâce à un travail en étroite collaboration avec l'agence chef de file de la protection
- La dispense d'une formation pour diffuser la connaissance de la loi en la matière auprès des détenteurs de droits et des détenteurs d'obligations, y compris les forces de sécurité, la police et les casques bleus, en étroite collaboration avec l'agence chef de file de la protection
- La conduite d'une analyse de la situation des risques liés à la protection subis par la population des camps
- La mise en œuvre de mesures préventives par la garantie d'une fourniture planifiée de l'assistance et des services
- La création d'un environnement sûr en réduisant la probabilité qu'il y ait des risques liés à la protection
- Le soutien aux mécanismes d'intervention pour faire face aux incidents relatifs à la protection
- Le suivi et l'évaluation

Il faut contrôler la conformité par rapport à la loi en la matière et attirer l'attention sur les insuffisances et les violations en consultation étroite avec le chef de file de la protection. La portée de l'implication de l'agence responsable de la gestion de camp variera en fonction des circonstances et pourra comprendre :

- La surveillance et la coordination de l'assistance humanitaire, de la prestation de services et de la sécurité du camp
- Le suivi et le signalement des incidents impliquant des prétendues violations des droits de l'homme faisant partie intégrante des lois nationales et internationale et ce, sous l'égide des agences mandatées ou du chef de file de la protection, et plaider en conséquence
- L'aide apportée au chef de file de la protection pour améliorer le système d'administration de la justice dans le camp (voir l'encadré ci-dessous)

Dispenser une formation pour diffuser la connaissance de la loi en la matière auprès des détenteurs de droits et des détenteurs d'obligations, et choisir les participants et décider du contenu (cela doit être abordé à l'avance avec le chef de file de la protection). S'ils sont présents dans le camp ou s'ils se trouvent dans les environs, les groupes suivants peuvent être ciblés :

- La population du camp, y compris les responsables et les représentants du camp
- La population d'accueil
- Les autorités locales
- Les autorités militaires
- Les acteurs humanitaires, y compris les agences de responsables et les prestataires de services nationaux et internationaux

Conduire une analyse de la situation. Pour être efficace, les agences responsables de la gestion de camp doivent absolument bien comprendre les risques liés à la protection auxquels est confrontée la communauté du camp. Pour cela, elles doivent :

- Connaître le profil de la population du camp par âge et par sexospécificité et savoir quels sont les groupes qui ont des besoins spécifiques
- Prendre part à une estimation participative pour identifier les inquiétudes et les risques liés à la protection dans le camp et autour du camp et pour estimer les ressources, les capacités et les services administratifs existants, dont ceux de la communauté
- Assister à des séminaires participatifs et à des groupes de travail dans lesquels les besoins en matière de protection sont abordés et classés par ordre de priorité et les interventions nécessaires convenues
- Organiser le soutien et les activités en matière de protection que les agences et les ONG proposent dans le camp en vue d'identifier les domaines possibles où il existe des lacunes

Mettre en œuvre des mesures préventives. Proposer une assistance et des services humanitaires opportuns, justes et participatifs est un aspect clé de la protection des personnes déplacées. Les méthodes par lesquelles l'assistance et les services sont proposés peuvent soit créer soit prévenir les risques liés à la protection. Il faut s'assurer que :

- Les denrées alimentaires et les articles domestiques sont distribués de façon organisée et accessible, ce qui permet le même accès sûr pour tous, tout en tenant compte des besoins spécifiques de certains groupes.
- La participation de la population du camp, y compris les femmes, les hommes, les filles et les garçons de tous âges, est intégrée dans la conception de tous les programmes et que la population est impliquée dans le contrôle et la gestion.
- Le contrôle continu et l'évaluation sont en place pour garantir que personne ne gêne l'accès de certains groupes, comme les personnes âgées, les personnes handicapées, les femmes et les enfants, soit délibérément (par exemple, en obtenant le contrôle abusif de la distribution) soit non intentionnellement

(par exemple, si les points de distribution ne sont pas accessibles à tous). S'ils ne sont pas soigneusement surveillés, les mécanismes d'assistance à la distribution peuvent également exposer certains membres de la population du camp à une exploitation ou à des abus sexuels perpétrés par ceux qui contrôlent la distribution, y compris les travailleurs humanitaires.

- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant les groupes ayant des besoins spécifiques, voir les chapitres 10 et 11.*
- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant la distribution équitable de denrées alimentaires et d'articles domestiques, voir le chapitre 13.*
- ▶▶ *Pour de plus amples informations sur la participation de la population du camp, voir le chapitre 3.*

Créer un environnement sûr en réduisant la probabilité des risques liés à la protection. La participation et l'autonomisation de la communauté peuvent permettre de prévenir les risques liés à la protection. Parmi les activités possibles proposées par les agences responsables de la gestion de camp, on peut citer :

- L'information de la population par rapport à leurs droits et obligations. La sensibilisation de la communauté sur l'assistance humanitaire et les codes de bonne conduite du camp sont de bonnes méthodes pour informer la population du camp sur ses droits
- L'intégration de perspectives liées à la protection dans tous les programmes et toutes les activités du camp qui sont sous la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp

! L'agence responsable de la gestion de camp, à laquelle il est souvent fait référence en tant que responsable du « processus d'intégration des perspectives liées à la protection », doit s'assurer que les perspectives liées à la protection sont intégrées dans les secteurs techniques et toutes les activités du camp. Cela implique qu'il faut se concentrer sur la protection tout au long du cycle de vie du projet dans le cadre de l'estimation, de la planification, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des activités. Par exemple, la planification de la distribution nécessite que l'on se concentre sur les groupes qui ne peuvent pas venir au centre de distribution. Le suivi d'un programme pour l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH) pourrait permettre de se concentrer sur la sécurité et la sûreté lorsque les latrines sont utilisées la nuit. Un projet éducatif pourrait évaluer l'impact de l'éducation en matière de protection sur les filles entre 13 et 18 ans par exemple.

- Le soutien apporté à la mise en place d'un bon système d'enregistrement/de profilage pour déterminer la répartition démographique et les profils des résidents du camp
- La coordination avec les autres secteurs/prestataires de services pour garantir que les installations et les services mis en place dans le camp prennent en

compte et préviennent les problèmes liés à la protection

- Le travail entrepris avec les autorités nationales compétentes et les organisations de protection responsables pour mettre en place un système d'enregistrement des naissances et des décès et la délivrance des actes de naissance/certificats de décès
 - La mise en place d'un mécanisme communautaire pour identifier les individus qui ont des besoins spécifiques ou qui sont vulnérables et le suivi de leur situation jusqu'à ce qu'ils quittent le camp.
- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant l'enregistrement et le profilage, voir le chapitre 9.*
- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant les techniques de coordination, voir le chapitre 4.*



Protection en pratique : enregistrement des naissances,

des mariages et des décès Un acte de naissance est un document clé dans la plupart des pays. Il permet de prouver votre âge et votre identité. Les actes de naissance font partie des nombreux papiers qui peuvent vous fournir une identité légale. Selon le pays dans lequel vous êtes né(e), les actes de naissance peuvent être cruciaux car :

- Certains pays n'autorisent pas les enfants à aller à l'école s'ils ne possèdent pas d'acte de naissance
- Certains pays exigent un acte de naissance pour pouvoir passer des examens nationaux
- Ils sont souvent exigés pour passer le permis de conduire, obtenir un passeport et une carte nationale d'identité
- Dans certains pays, vous devez montrer votre acte de naissance pour passer les postes de contrôle
- Vous devez parfois montrer votre acte de naissance (ou un autre document comme la carte nationale d'identité obtenue avec votre acte de naissance) pour voter
- Selon les lois sur la citoyenneté de votre pays, vous devez parfois fournir votre acte de naissance pour prouver que vous êtes ressortissant(e)

Qu'en est-il des certificats de mariage ? Tous les pays n'enregistrent pas les mariages officiellement et certains reconnaissent les mariages de fait, ce qui signifie que lorsque deux personnes vivent en couple et ont des relations sexuelles, elles sont considérées comme légalement mariées, même si elles n'ont aucun papier pour le prouver. Dans certains pays, les chefs religieux ou les anciens délivrent les papiers de mariage et dans d'autres, c'est l'État. Quel que soit la procédure, les certificats de mariage sont des documents utiles pour de nombreuses raisons car :

- Dans certaines cultures, l'illégitimité des enfants est une honte sociale et les actes de naissance sont parfois délivrés seulement si les parents présentent leur certificat de mariage
- Si l'un des époux décède et si un héritage, une retraite et/ou des indemnités sont en jeu, il est crucial dans certains pays de pouvoir présenter un certificat de mariage

Prouver un décès dans la famille peut être crucial pour pouvoir hériter ou être indemnisé. Dans certains pays, au cours ou à la suite de guerres civiles ou de catastrophes naturelles (comme le tsunami d'Asie du sud-est), les familles reçoivent des indemnités pour les êtres qui leur sont chers et qui ont périés. Malheureusement, il arrive souvent que les personnes qui décèdent en pleine fuite ne puissent pas être enregistrées comme décédées. Les procédures de l'enregistrement des décès sont souvent très strictes et nécessitent une autopsie et/ou une enquête, ainsi que l'enregistrement sur le lieu du décès. Lors des guerres civiles en particulier, cela peut s'avérer très problématique, spécialement en cas de personnes disparues dont le décès n'est pas confirmé. Il est important de se rappeler également que dans certaines cultures, le certificat de décès est plus qu'un simple bout de papier, ce peut être une étape importante dans le processus de deuil et une condition préalable au remariage.

Lorsqu'elles collectent les données concernant l'enregistrement des naissances, des mariages et des décès, les agences responsables de la gestion de camp doivent poser certaines questions clés :

- Les personnes ont-elles perdu leurs papiers ou ont-elles jamais été enregistrées dans leur lieu d'origine ? C'est important de le savoir car il est probable que les procédures pour obtenir des copies des papiers soient assez différentes d'un nouvel enregistrement.
- Où a eu lieu la naissance, le mariage ou le décès ? Les agences responsables de la gestion de camp ont tendance à se concentrer sur les naissances, les décès et les mariages lorsque les personnes arrivent dans le camp. Il arrive souvent que les parmi les personnes qui voyagent pendant des jours, des semaines, des mois voire des années, il y ait eu des naissances, des décès ou des mariages en route sans que ceux-ci aient été enregistrés. Ces personnes doivent également être assistées.
- Si des personnes ont perdu leurs papiers, le fait de savoir où elles ont été enregistrées sera important, en particulier dans les pays où les registres ne sont pas centralisés. Les numéros des papiers (si les personnes s'en souviennent) et les données clés comme le nom complet et les dates sont toujours très utiles et parfois cruciaux.

Soutenir les mécanismes d'intervention

Alors que la mise en place et le contrôle des mécanismes d'intervention revient en général aux autorités nationales compétentes et/ou aux organisations de protection, en coordination avec le chef de file sectoriel, les agences responsables de la gestion de camp jouent également un rôle important en matière de plaidoyer et de soutien à cet égard. Elles peuvent :

- Garantir que les agences de protection mettent en place un système de protection dans le camp pour faire face aux incidents liés à la protection et qu'elles fournissent à ceux dont les droits ont été violés, un accès aux services appropriés et aux recours légaux
- Garantir, avec les agences chef de file de la protection, que tous les résidents du camp savent quels sont les services mis en place et comment y accéder
- Garantir que tout le personnel des agences basées dans le camp signale les incidents liés à la protection à l'agence et/ou au prestataire de services concernés
- Encourager la mise en place de mécanismes communautaires pour aider à signaler les incidents et les problèmes liés à la protection à l'agence responsable de la gestion de camp ou à l'agence de protection concernée
- Assurer la liaison avec l'agence ou l'autorité responsable lorsque des problèmes de protection spécifiques apparaissent

►► *Un exemple de la façon de signaler un incident lié à la protection figure à la section de ce chapitre consacrée aux Outils.*

Suivi et évaluation

Les agences responsables de la gestion de camp et leur personnel passent souvent beaucoup de temps dans le camp. Ils sont proches de la population du camp et sont souvent les premiers à identifier les problèmes. Par conséquent, ils doivent s'efforcer de garantir que tous les intervenants du camp et des alentours abordent la protection de la même façon. On peut y arriver au moyen de formations et d'une sensibilisation de groupe de la population du camp, qui ont été élaborées en consultation étroite avec le chef de file de la protection.

L'agence responsable de la gestion de camp doit établir des procédures et des standards concernant la collecte et la diffusion des informations en coordination avec le chef de file de la protection.

Les agences responsables de la gestion de camp doivent également :

- Surveiller si tous les résidents peuvent accéder de manière sûre et non discriminatoire au camp et aux installations et aux services de l'État. Cela signifie qu'il faut compiler et partager les informations sur les lacunes humanitaires dans le camp, les nouveaux besoins de développement, les nouveaux arrivants, les incidents liés au vol et à la violence à l'intérieur ou à la périphérie du camp.

- Assister les agences de protection pour savoir si les mesures prises pour prévenir ou répondre aux incidents liés à la protection sont efficaces.
- Déterminer s'il faut, le cas échéant, des interventions supplémentaires en s'assurant que des estimations de la situation par rapport aux menaces et aux risques sont régulièrement entreprises dans tout le camp.
- Assister le chef de file de la protection dans la mise en place d'un système de contrôle des incidents liés à la protection qui se produisent au sein du camp et qui concernent des groupes à risque spécifiques.
- Promouvoir et diffuser à grande échelle les procédures pour référer les cas aux services médicaux, juridiques ou d'information du camp.
- Informer, les autorités compétentes ou les agences de protection mandatées, des préoccupations spécifiques afin de faire un plaidoyer commun pour prévenir ou arrêter les violations en matière de protection.

 Un cadre pour le signalement des incidents doit être facile à utiliser, facile à gérer et doit permettre une analyse claire et pertinente pour soutenir et appuyer les interventions et le plaidoyer en faveur des survivants.

►► *Pour de plus amples détails sur la gestion des informations, voir le chapitre 5.*

L'importance du suivi – Une voix s'élève du terrain

« Une agence responsable de la gestion de camp peut largement contribuer à la protection dans une structure de camp par l'intermédiaire des activités de contrôle et de signalement. En plus de cela, on oublie parfois que la tâche de l'agence responsable de la gestion de camp consiste à assurer le suivi des problèmes identifiés et des renvois. Le suivi est un élément clé pour être responsable et offrir une protection efficace dans les camps ».

QUELS SONT LES BESOINS D'UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP EN MATIÈRE DE CONNAISSANCE SUR LA PROTECTION ?

L'agence responsable de la gestion de camp n'a pas besoin d'avoir une connaissance spécialisée pour pouvoir contribuer à la protection des réfugiés, des déplacés internes ou d'autres personnes accueillies dans un camp ou une structure semblable au camp. Pour prévenir les risques liés à la protection et y répondre, elle a besoin :

- D'adopter la bonne attitude et de rester en contact avec les personnes et la vie du camp. La population du camp doit pouvoir l'aborder facilement, elle doit avoir l'esprit ouvert, écouter activement, être positive et proactive.
- De comprendre que son attitude peut contribuer à la protection ou au manque de protection pour les résidents du camp.
- De comprendre de façon générale le cadre juridique en la matière (y compris la loi nationale) : les agences responsables de la gestion de camp doivent activement utiliser les opportunités de formation existantes offertes par les organisations de protection ou les chef de file sectoriel. Elles doivent également étudier les instruments juridiques clés qui existent pour protéger la population du camp, y compris la constitution nationale.
- De comprendre que les différents membres de la communauté du camp sont exposés à différents risques liés à la protection : elle doit absolument être consciente que les risques liés à la protection et les besoins en matière de protection dépendent souvent de l'âge, de la sexospécificité, de l'appartenance ethnique et des handicaps.

 Une approche participative basée sur les droits et la communauté avec les résidents du camp est essentielle pour créer une participation communautaire significative aux activités de protection et d'assistance. Cette approche ne donnera pas seulement du pouvoir à la communauté en tant qu'acteur de sa propre protection mais elle permettra également à l'agence responsable de la gestion de camp et aux autres acteurs de la protection de s'assurer que les droits de tous les résidents du camp sont identifiés et respectés. La direction de la communauté, mais également d'autres représentants des hommes, des femmes et des jeunes, doivent être impliqués dans la conception des activités de programmation et d'assistance.

- De respecter la confidentialité des informations sur les personnes. Les agences responsables de la gestion de camp perdront rapidement la confiance de la population du camp si elle pense que les informations personnelles qu'elles fournissent sont partagées avec d'autres personnes sans autorisation. Le partage d'informations sensibles peut exposer les individus à de nouveaux risques liés à la protection et il doit donc être effectué avec le consentement éclairé de la personne concernée et la prise de conscience des risques associés.

►► *Pour de plus amples détails sur la Gestion des Informations, voir le chapitre 5.*

Administration de la justice

L'accès à la justice est un droit fondamental, ainsi qu'un moyen clé pour défendre les autres droits de l'homme et garantir la responsabilisation vis-à-vis des crimes, de la violence et des abus.

Les structures de camp ne sont pas exemptes d'actes criminels ou de conflits à l'intérieur du camp ou entre la population du camp et les résidents locaux. L'effondrement des structures traditionnelles et familiales de soutien, ainsi que le stress liés à la vie au sein du camp, peuvent contribuer à une augmentation de la criminalité. Dans ce contexte, les résidents des camps peuvent être vulnérables en raison des actes criminels perpétrés par les résidents ou par des acteurs extérieurs. Parmi les crimes probables, on peut citer les vols, les agressions, les viols et les autres formes d'agressions sexuelles, les meurtres, les enlèvements, la prostitution forcée et la violence domestique.

Le gouvernement a la responsabilité de mettre en place un système opérationnel et efficace d'administration de la justice qui soit accessible à la population des camps, sans discrimination. Dans de nombreux cas au sein des camps, deux systèmes parallèles se chargent de l'administration de la justice :

- Le système national de justice qui s'applique entièrement à tous les résidents, qu'il s'agisse de déplacés internes ou de réfugiés : les meilleures pratiques indiquent que les crimes graves, comme les meurtres, les viols, les agressions, les abus à l'égard des enfants ou l'exploitation doivent toujours être traités par le système national de justice.
- Les systèmes alternatifs de justice, qui permettent souvent de résoudre les conflits au niveau de la communauté. Dans certains cas, les résidents peuvent apporter avec eux des mécanismes traditionnels ou non officiels qui sont utilisés dans leur pays d'origine pour offrir une médiation, permettre la résolution ou proposer la peine pour certains conflits ou crimes. Dans d'autres cas, l'accès limité ou l'absence d'accès aux systèmes nationaux de justice peut conduire à la création par la communauté de mécanismes informels de résolution des conflits. Les systèmes alternatifs de justice ou de résolution des conflits peuvent être utilisés pour des crimes mineurs et des problèmes de justice pour mineurs.

Les systèmes nationaux de justice et les mécanismes alternatifs de justice doivent répondre aux critères minimaux de justice et de transparence, et être en conformité avec les standards des droits de l'homme, y compris la non-discrimination, l'interdiction des tortures et des arrestations



En général, une série de standards est mise en place pour s'assurer du fonctionnement normal du camp, prévoir ce qui peut se passer dans la vie du camp et faire comprendre les attentes des résidents du camp. L'agence responsable de la gestion de camp est responsable de la mise en place de ces séries de standards ou de règles de camp. Il faut faire une distinction avec les systèmes de justice puisque le premier rôle de l'agence responsable de la gestion de camp est de partager les informations et d'apporter son soutien.

Alors que l'agence responsable de la gestion de camp et les organisations internationales et non gouvernementales n'ont pas l'autorité légale nécessaire pour traiter les crimes commis par les réfugiés ou les déplacés internes ou les crimes commis contre eux, elles sont chargées de défendre un accès équivalent et non discriminatoire des résidents du camp aux systèmes de justice et de garantir que les mécanismes mis en place répondent aux standards internationales de base.

L'agence responsable de la gestion de camp doit soutenir le chef de file de la protection dans le travail qu'il mène pour renforcer l'accès aux systèmes de justice. Les consultations régulières avec le chef de file de la protection permettront à l'agence responsable de la gestion de camp de décider qui est le mieux placé pour entreprendre la meilleure action dans la situation particulière. Le soutien que l'agence responsable de la gestion de camp peut apporter comprend :

- Des conseils aux résidents du camp concernant les mécanismes relatifs à l'administration de la justice et la façon d'y accéder, y compris la façon de contacter la police et le pouvoir judiciaire
- Une aide pour comprendre de façon générale le système national de justice et les mécanismes alternatifs de justice existants qui s'appliquent au camp
- La diffusion d'informations concernant les lois, les règles et les règlements qui s'appliquent à la communauté
- La participation aux mécanismes de coordination de la protection destinés à traiter les lacunes de l'administration de la justice
- La participation à l'identification des obstacles à l'accès au système national de justice, qui peut exister pour la population entière ou pour certains groupes, comme les femmes, les enfants ou les minorités ethniques



- L'exploration, avec les agences de protection qui travaillent dans le camp, des mécanismes permettant de vaincre les obstacles au système national de justice qui ont été identifiés. Cela peut signifier :
 - Négocier avec les autorités pour augmenter les forces de police dans le camp
 - Travailler avec les autorités sur le renforcement des capacités de la police locale
 - Promouvoir l'accès aux tribunaux s'il est difficile en raison de l'emplacement éloigné du camp
 - Négocier avec les autorités locales la mise en place de tribunaux mobiles qui visiteraient régulièrement le camp
 - Engager ou soutenir les ONG qui peuvent fournir une assistance juridique aux survivants et aux prétendus auteurs de crime

- Le contrôle approfondi des tribunaux traditionnels et des autres mécanismes informels de résolution des conflits, en particulier pour garantir que :
 - Le favoritisme et la corruption n'empêchent pas, par exemple les femmes et/ou les membres de minorités ethniques, de bénéficier d'un accès équivalent
 - La prise de décision et le processus de peine sont justes et en conformité avec les standards internationaux
 - Les voies de recours, qui peuvent comprendre la restitution à la victime ou un service communautaire par le condamné, sont efficaces

- Lorsque les standards internationaux ne sont pas respectés, en coordination avec l'agence de protection, le travail avec ces structures et avec la communauté au sens large pour :
 - Promouvoir les règlements ou les codes pour les mécanismes de résolution des conflits à l'intérieur du camp. Ce processus doit concerner tous les groupes de résidents et il ne doit pas se limiter aux responsables du camp
 - Identifier les partenaires ayant une expertise en la matière pour former ceux qui sont impliqués dans l'administration de la justice, ainsi que les chefs traditionnels et religieux sur les standards internationaux pertinents et les systèmes de justice communautaires

Liberté de mouvement

Le droit à la liberté de mouvement est garanti dans de nombreux instruments internationaux et régionaux des droits de l'homme, ainsi que dans la Convention de 1951 relative aux réfugiés. La Convention couvre également l'interdiction de tout mouvement forcé, comme les déplacements et les retours forcés. Ce droit à la liberté de mouvement s'applique dans la mesure où la présence d'une personne sur le territoire d'un État est légale ou non. Ainsi :

Les déplacés internes : Ils doivent pouvoir se déplacer librement dans leur pays et choisir où ils souhaitent résider de la même façon que les ressortissants. À quelques exceptions près, les politiques en matière de campement destinées aux déplacés internes constituent une violation grave du droit à la liberté de mouvement.

Les réfugiés : Pour les non ressortissants, dont les réfugiés, le droit à la liberté de mouvement nécessite que la personne soit légalement présente sur le territoire de l'État. Les réfugiés reconnus en tant que tels par les autorités du pays d'accueil sont légalement présents et de façon générale, ils ne devraient pas faire l'objet de restrictions à l'encontre de leur liberté de mouvement.

Toutefois, dans certains cas, les restrictions à l'encontre de la liberté de mouvement sont autorisées si elles sont prévues par la loi et si elles sont nécessaires et raisonnables pour atteindre un but légitime. Conformément à l'Article 12 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques, il s'agit de restrictions réputées nécessaires pour protéger :

- La sécurité nationale
- L'ordre public
- La santé publique
- Les droits et les libertés des autres

Pour être légales, les restrictions à l'encontre de la liberté de mouvement doivent correspondre aux autres droits reconnus dans le Pacte. Les exigences ci-dessus doivent être estimées dans le temps puisque les circonstances changent. Ce qui peut constituer une restriction à l'encontre de la liberté de mouvement pendant une phase de situation d'urgence peut ne plus être raisonnable ou nécessaire après un certain temps.



Le mouvement des réfugiés ou des déplacés internes qui vivent dans les camps peut être limité par différents obstacles pratiques ou autres, tels que :

- La destruction des infrastructures et le manque de transport à un prix abordable
- Le manque de sécurité et de sûreté en raison de crimes, d'un conflit armé et d'une violence généralisée ou de la présence de mines et de restes explosifs de guerre
- Le manque ou la perte des papiers d'identité ou des documents de voyage
- La limitation de leur mouvement par les autorités nationales

La limitation peut signifier que les résidents ne peuvent pas quitter le camp ou qu'ils ne peuvent pas aller au-delà d'un certain rayon autour du camp. Elle peut également signifier que seul un certain nombre de résidents sont autorisés à quitter le camp pour une durée déterminée et qu'ils peuvent le faire seulement après avoir obtenu un laissez-passer des autorités locales, souvent de la police nationale présente dans le camp et qui contrôle les entrées et les sorties du camp. Si les résidents du camp violent la politique en matière de campement, ils peuvent faire l'objet d'amendes, d'une arrestation, d'une détention et dans le cas de réfugiés, éventuellement d'un refoulement (retour de force vers leur pays d'origine).

Certaines restrictions sévères à l'encontre de la liberté de mouvement peuvent conduire à la détention. La détention est un emprisonnement dans un endroit délimité et étroit, comme les prisons, les camps fermés, les installations de détention ou les zones de transit aéroportuaire, où la liberté de mouvement est en grande partie limitée et où la seule possibilité d'en partir est de quitter le territoire. Chacun, quel que soit son statut juridique, a le droit d'être protégé contre la détention arbitraire et illégale. Cela signifie qu'alors que l'interdiction de la détention n'est pas absolue, un État doit garantir, pour que la détention corresponde aux standards internationales, que certaines exigences soient satisfaites, y compris qu'elle se fonde sur la loi, qu'elle ne soit pas arbitraire (c'est-à-dire qu'elle doit être raisonnable et nécessaire dans tous les cas), qu'elle fasse l'objet d'examens périodiques et que la personne détenue ait le droit de contester sa détention devant un tribunal.

Dans de nombreux cas, au sein des camps, les autorités nationales ont placé des restrictions générales à l'encontre de la liberté de mouvement des résidents, se justifiant en déclarant qu'elles le faisaient pour protéger l'ordre public, la sécurité nationale et/ou la sécurité de la population du



camp. Dans différentes situations, les autorités ont affirmé que la liberté de mouvement des réfugiés ou des déplacés internes pourrait entraîner une hausse de la criminalité et/ou des conflits entre les résidents du camp et la communauté d'accueil dans des zones où les ressources économiques ou naturelles sont limitées.

La liberté de mouvement est souvent une condition préalable à la jouissance des différents autres droits. Les restrictions de mouvement peuvent avoir un impact sérieux sur la protection des réfugiés et des déplacés internes. Le manque de liberté de mouvement peut exacerber les tensions et le sentiment d'emprisonnement, ce qui entraîne des problèmes psychologiques parmi les membres de la communauté du camp. Cela peut entraîner une augmentation de la criminalité et des comportements agressifs au sein du camp, exacerbant ainsi les problèmes de sécurité pour les résidents du camp. Les restrictions à l'encontre de la liberté de mouvement peuvent également limiter l'accès aux services mis à la disposition des communautés d'accueil tels que les équipements d'enseignement et de santé, ainsi que l'accès à l'emploi, y compris les activités d'autosuffisance. Le manque de liberté de mouvement peut signifier que les réfugiés et les déplacés internes ne peuvent pas avoir accès aux ressources nécessaires, comme le bois de chauffage et les pâturages pour leurs animaux. Lorsque les familles ont été séparées, il se peut que leurs membres ne puissent pas se retrouver ou se soutenir. Dans l'ensemble, il est probable que le manque de liberté de mouvement entraîne un accroissement de la pauvreté, des traumatismes, de la marginalisation et de la dépendance vis-à-vis de l'aide humanitaire.

Afin de réduire les obstacles pratiques qui limitent la liberté de mouvement des résidents des camps, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Identifier, grâce aux estimations participatives, les obstacles qui existent et les conséquences qu'ils ont sur les différents groupes de la communauté
- Se préoccuper avant tout des opinions et des suggestions des différents groupes de la communauté lorsqu'elle prend une mesure pour surmonter ces obstacles
- Dans les cas où, pour des raisons de sécurité, les résidents du camp demandent que le camp soit clôturé, s'assurer que cette décision est soutenue par la majorité des résidents du camp, y compris les femmes dont l'avis doit être pris en compte au sujet du type de clôture à installer



- Envisager de fournir une modeste assistance financière aux individus à risque particulier, leur permettant ainsi d'utiliser les transports disponibles, si nécessaire, pour aller à l'école ou accéder aux soins de santé ou aux marchés

En ce qui concerne les politiques en matière de campement ou les autres restrictions officielles à l'encontre de la liberté de mouvement, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Être consciente des risques liés à la protection qui peuvent résulter des politiques en matière de campement ou des autres restrictions officielles à l'encontre de la liberté de mouvement
- Connaître les lois et les politiques en vigueur concernant les problèmes de liberté de mouvement et comprendre la logique qui se cache derrière les politiques en matière de campement dans une situation donnée
- Fournir des informations appropriées sur la sexospécificité et l'âge aux résidents du camp, sur les lois et les politiques concernant la liberté de mouvement et les conséquences qu'entraîne leur violation
- Fournir les coordonnées des personnes ou des agences à contacter en cas d'arrestation ou de détention à l'extérieur du camp
- Être consciente que les restrictions à l'encontre de la liberté de mouvement peuvent avoir des implications différentes pour les hommes, les femmes, les garçons et les filles en fonction de leur âge et de leurs antécédents. S'assurer, en collaboration avec les agences qui effectuent les estimations que ces différents risques sont décrits de façon détaillée
- Plaider en faveur de la levée des restrictions à l'encontre de la liberté de mouvement. Alors qu'il est plus que probable que les véritables négociations aient lieu entre les autorités locales ou nationales et l'agence de protection responsable qui travaille dans le camp, l'agence responsable de la gestion de camp peut les soutenir en :
 - Identifiant les inquiétudes au sujet de la protection associées aux restrictions existantes ou celles qui concernent les actions menées pour éviter que des restrictions ne soient imposées



- Découvrant et en discutant des avantages à lever les restrictions à l'encontre de la liberté de mouvement pour les résidents du camp et la communauté environnante par rapport à la communauté d'accueil et aux autorités locales. Par exemple, une plus grande liberté de mouvement peut améliorer la sécurité dans le camp ou permettre aux réfugiés et aux déplacés internes de travailler sur l'autosuffisance grâce à des activités génératrices de revenus qui, dans l'idéal, devrait également aider la communauté environnante
- Lorsqu'il existe des systèmes de laissez-passer qui permettent aux résidents d'entrer et de sortir du camp pour un certain temps, les contrôler pour garantir que les permissions sont équitables et transparentes et qu'elles ne font l'objet d'abus ou qu'elles n'ont pas été mises en place de façon discriminatoire
- Dans certains cas, la police ou les gardes qui contrôlent les portes se laissent corrompre par des réfugiés ou des déplacés internes qui veulent obtenir un laissez-passer. Travailler avec les personnes en charge de la sécurité du camp pour leur faire prendre conscience des droits des réfugiés et des déplacés internes
- Instituer un système grâce auquel les résidents peuvent signaler les incidents ou les problèmes liés à la détention lorsqu'ils veulent obtenir des laissez-passer pour sortir
- S'assurer que les agences de protection concernées sont immédiatement informées des incidents concernant les résidents arrêtés ou détenus afin qu'elles puissent intervenir avec les autorités pour obtenir la libération de la personne

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- L'agence responsable de la gestion de camp travaille en étroite coordination avec les autorités nationales, le chef de file sectoriel, les acteurs de la protection mandatés et la communauté du camp, à la planification de la protection au niveau du camp.
- Le personnel du camp est formé, connaît les instruments juridiques clés nationaux et internationaux et sait quelle protection ils octroient.
- Le personnel du camp connaît les mandats des acteurs de la protection qui travaillent dans le camp.
- Le personnel du camp connaît le statut juridique de la population déplacée.
- Des séances de formation et d'information suscitant la prise de conscience sur la protection sont organisées pour de nombreux acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux en coordination étroite avec le chef de file sectoriel et les agences mandatées.
- Un enregistrement complet ou un système de profilage, correctement mis à jour, est en place.
- La protection est 'intégrée' dans les secteurs techniques et les activités du camp à toutes les étapes du cycle de vie du projet, y compris l'estimation, la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation.
- Les procédures de renvoi en matière de protection sont claires et correctement diffusées.
- L'agence responsable de la gestion de camp soutient le chef de file de la protection et les agences mandatées en plaidant pour le respect des droits des personnes déplacées, y compris l'accès à la justice et les mécanismes d'application de la loi dans le camp.

- ❑ Les outils de contrôle et les systèmes de signalement sont convenus avec le chef de file de la protection et mis en place pour permettre à l'agence responsable de la gestion de camp de surveiller et de signaler les cas d'abus et de violation des droits de l'homme dans le camp.
- ❑ La participation de la communauté est favorisée de façon à accroître la protection et encourage la population du camp à devenir acteur de sa propre protection.
- ❑ Des techniques d'estimation participative sont utilisées pour découvrir les inquiétudes de la communauté au sujet de la protection, y compris les différents besoins et inquiétudes des femmes et des hommes, des garçons et des filles de tous âges.
- ❑ Les rapports et la documentation, en particulier les documents concernant les problèmes sensibles liées à la protection, sont conservés en sécurité et partagés seulement avec la/les personne(s) impliquée(s) et consciente(s) du contexte particulier.
- ❑ Des réunions de coordination régulières avec les agences de protection sont tenues pour aborder les problèmes liés à la protection.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp travaille de façon à promouvoir la responsabilité, y compris en fournissant rapidement des informations mises à jour et des rétroactions sur la capacité d'intervention de la population du camp.
- ❑ La protection et la surveillance des groupes et des individus les plus à risque sont intégrées aux activités quotidiennes de la vie du camp.
- ❑ Les membres du personnel de l'agence responsable de la gestion de camp ont tous compris et signés le code de bonne conduite de l'agence.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp connaît les risques liés à la protection qui peuvent résulter des restrictions à l'encontre de la liberté de mouvement.
- ❑ La liberté de mouvement est surveillée et défendue en coordination avec le chef de file sectoriel, les acteurs de la protection et les autorités nationales.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents auxquels il est fait référence sont disponibles sur le CD toolkit joint à tous les classeurs. Les liens Internet sont fournis pour les ressources en ligne téléchargeables.

- *IASC, Protection Cluster, Early Recovery Cluster, 2007. Protection of Conflict-induced IDPs: Assessment for Action (pilot version for field testing).*
- *Incident monitoring and Guiding Principles data reporting forms (samples).*
- *RHRC Consortium, The Gender-Based Violence Global Technical Support Project, 2004. Checklist for Action. Prevention & Response to Gender-Based Violence in Displaced Settings.*
- *UNHCR 2006, The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations.*

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Cartagena Declaration on Refugees.

Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman and Degrading Treatment. or Punishment.

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women.

Convention on the Rights of the Child.

Convention Relating to the Status of Stateless Persons.

ICRC, 2001. Strengthening Protection in War – A Search for Professional Standards.

ICRC, 2007. Internally Displaced People.

ICRC, 2004. ‘What is Humanitarian Law?’

IFRC, 1994. The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.

Inter Agency Standing Committee (IASC), 2002. Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2005. Guidelines for Gender Based Violence Interventions in Humanitarian Settings.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2006. Protecting Persons Affected by Natural Disasters. IASC Operational Guidelines on Human Rights and Natural Disasters.

International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights.

Walter Kälin. “The Role of the Guiding Principles on Internal Displacement”. Forced Migration Review.

Stephanie T E Kleine-Ahlbrandt, 1998. “The Kibeho crisis: towards a more effective system of international protection for IDPs”, Forced Migration Review.

Gil Loescher. “UNHCR and the Erosion of Protection”. Forced Migration Review.

Susan F. Martin and Elizabeth Moller. “NGOs and Practical Protection in Humanitarian Crises”. HPN Publications.

OCHA. An Easy Reference to International Humanitarian Law and Human Rights Law.

Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR). Working with OHCHR. A Handbook for NGOs.

OHCHR, International Bar Association, 2003. Human Rights in the Administration of Justice: A Manual on Human Rights for Judges, Prosecutors and Lawyers.

OHCHR, 2001. Training Manual on Human Rights Monitoring.

Organization of African Unity, Convention Governing the Specific Aspects of Refugee Problems in Africa.

Rome Statute of the International Criminal Court.

Hugo Slim and Andrew Bonwick, 2005. Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.

The Brookings Institution, 1999. Handbook for Applying the Guiding Principles on Internal Displacement.

The Brookings-Bern Project on Internal Displacement, 2006. Guide to International Human Rights Mechanisms for Internally Displaced Persons and Their Advocates.

The Brookings-Bern Project on Internal Displacement, 2007. National and Regional Laws and Policies on Internal Displacement Index.

The Brookings-SAIS Project on Internal Displacement, OCHA, 2004. Protector Neglect? Toward a More Effective United Nations Approach to the Protection of Internally Displaced Persons.

The Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees, 1951 and 1967.

The Guiding Principles on Internal Displacement

The Sphere Project, 2004. Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.

The Universal Declaration of Human Rights, 1948.

United Nations Development Programme (UNDP), 2004. Access to Justice: Practice Note.

UNDP, 2005 Programming for Justice: Access for All. A Practitioner's Guide to a Human Rights Based Approach to Justice.

UNHCR. UNHCR & International Protection. A Protection Induction Programme.

UNHCR, 1999. Protecting Refugees, A Field Guide for NGOs

UNHCR, 2001. Refugee Protection. A Guide to International Refugee Law

UNHCR, 2004. Agenda for Protection.

UNHCR, 2006. Operational Protection in Camps and Settlements: A Reference Guide of Good Practices in the Protection of Refugees and other Persons of Concern.

UNHCR, 2006 The Administration of Justice in Refugee Camps: A Study of Practice.

UNHCR, 2006. Measuring Protection by Numbers.

UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies (third edition)

Gavin David White, 2006. A Failure of Protection. Refugee Camps and the Proliferation of Conflict.

ENREGISTREMENT ET PROFILAGE



MESSAGES CLÉS

- ▶ L'enregistrement et le profilage constituent la collecte systématique de données. Les deux sont utilisés pour déterminer la taille et les caractéristiques d'un groupe particulier ou d'une population particulière. L'enregistrement et le profilage sont avant tout des outils de protection clés. Le premier objectif est d'identifier les bénéficiaires et de comprendre leurs caractéristiques afin de pouvoir satisfaire leurs besoins et protéger leurs droits.
- ▶ Les données d'enregistrement peuvent être utilisées pour protéger la communauté des personnes déplacées, tout comme elles peuvent servir pour rechercher des solutions à long terme et soutenir la réunification des familles.
- ▶ Les données d'enregistrement et de profilage constituent la base de la planification des programmes et de la garantie que l'assistance et les services sont fournis dans un camp ou une structure semblable à un camp.
- ▶ Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp est de coordonner et de soutenir les partenaires clés de l'enregistrement et du profilage. Il est important de connaître les obligations, les mandats et les rôles de chacun.
- ▶ Toutes les parties concernées doivent être impliquées dans la planification de l'enregistrement ou du profilage, y compris pour la population des personnes déplacées. La coordination et la contribution des différents acteurs sur le terrain sont des facteurs clés pour réussir l'enregistrement ou le profilage.

INTRODUCTION

ENREGISTREMENT

L'enregistrement est une méthode systématique de collecte et d'enregistrement de données qui permet de s'assurer qu'une personne pourra être identifiée à l'avenir. Il peut comprendre des informations sur les individus ou leur famille, comme leur nom, leur date de naissance ou leur sexospécificité. Ces informations sont collectées dans un but spécifique, qu'il s'agisse de la garantie d'une assistance, d'un suivi individuel ou d'une intervention liée à la protection. La deuxième utilisation de l'enregistrement des données concerne le profilage, lorsque les informations collectées lors de l'enregistrement sont rassemblées pour comprendre les caractéristiques de la population enregistrée. L'objectif de l'enregistrement (et particulièrement la façon dont les informations doivent être utilisées) détermine les champs d'information qui doivent être collectés lors de tout enregistrement.

Par conséquent, l'enregistrement et le profilage efficaces imposent tout d'abord de définir leur objectif avant de mettre en œuvre la méthodologie qui permettra de les réaliser de manière efficace. Il est essentiel que ces objectifs et le résultat concret espéré soient clairs pour toutes les parties impliquées. La méthodologie doit clairement aborder la question de savoir qui est responsable de quoi et les procédures opérationnelles permanentes doivent être écrites.

L'enregistrement aide également à identifier les groupes à risque et leurs besoins spécifiques. Les programmes de protection spécifiques, comme ceux qui permettent de retrouver la trace des personnes disparues, d'être représenté par un avocat ou la réunification des familles, peuvent être convenablement mis en œuvre seulement si des données fiables et actualisées sont disponibles. Une fois que l'enregistrement est effectué, il faut qu'un processus continu existe pour enregistrer et mettre à jour les informations essentielles qui changent au fil du temps, comme les naissances, les décès, le mariage, le divorce, les nouvelles arrivées ou les départs. Selon le contexte, l'agence responsable de la gestion de camp est souvent impliquée dans les procédures relatives à la mise à jour continue des données d'enregistrement dans un camp afin de garantir qu'elles sont toujours pertinentes.

Le gouvernement est responsable de l'enregistrement et de la délivrance des papiers des personnes déplacées. Toutefois, les agences des Nations Unies, les ONG et les agences responsables de la gestion de camp jouent invariablement un rôle opérationnel dans la planification, la collecte et l'utilisation des données, en fonction de leur mandat ou de leur rôle.

Alors que la définition de base de l'enregistrement reste la même, différentes sphères de la loi réglementent ces obligations vis-à-vis des réfugiés et des demandeurs d'asile d'une part, et des déplacés internes d'autre part.

Enregistrement dans le contexte des réfugiés

Dans le contexte de la protection des réfugiés, être un “réfugié” dans un pays d’asile implique l’accès à certains droits dont ne jouissent pas les autres étrangers qui peuvent se trouver dans le même pays. À ce titre, être enregistré est une partie nécessaire et la première étape du processus qui confère ce statut à un individu qui dès lors a accès aux droits. Le statut de réfugié leur garantit une protection contre le refoulement (retour involontaire ou forcé d’un réfugié qui a la crainte justifiée d’être persécuté, et dont il est protégé en vertu de la loi coutumière internationale) et contre les arrestations arbitraires et le recrutement de force. L’enregistrement garantit également l’accès aux droits fondamentaux, à l’assistance et aux services, et c’est un outil important pour retrouver la trace des personnes disparues et réunifier les familles. De même, l’enregistrement est important pour identifier des solutions appropriées à long terme concernant les individus et prendre en compte les aspirations des réfugiés et des demandeurs d’asile en ce qui concerne la solution à long terme qu’ils préfèrent.

Dans ce contexte, le gouvernement concerné demeure responsable de l’enregistrement, avec un soutien opérationnel de l’UNHCR, dont le mandat concernant la protection internationale des réfugiés implique des responsabilités au niveau de l’enregistrement et de la détermination du statut de réfugié. Le but de l’enregistrement est de couvrir toute la population de réfugiés ou de demandeurs d’asile (même s’ils n’ont pas besoin d’une assistance matérielle) puisqu’il concerne leur statut juridique.

Enregistrement dans le contexte des déplacés internes

Être déplacé interne (IDP) ne confère aucun statut juridique. Les déplacés internes n’ont traversé aucune frontière reconnue au niveau international et ce sont en grande partie des ressortissants ou des résidents habituels du pays dans lequel ils sont déplacés. Ils ont les mêmes droits que les autres ressortissants qui n’ont pas été déplacés. Ainsi, les politiques en matière d’enregistrement et les processus concernant les réfugiés ne peuvent pas s’appliquer, de manière inconditionnelle, à la situation des déplacés internes. Le gouvernement est responsable, en vertu de la loi nationale, des décisions prises concernant l’enregistrement ou non des déplacés internes et de la raison pour laquelle ils sont enregistrés. Dans certaines situations impliquant des déplacés internes, le gouvernement peut déterminer des critères permettant d’attribuer aux déplacés internes un statut distinct et des lois sur les laissez-passer qui établissent qui sont les déplacés internes et quels sont les droits et les services qu’ils peuvent espérer. La communauté internationale a un rôle à jouer en travaillant avec le gouvernement pour s’assurer que ses critères respectent les Principes directeurs sur le déplacement interne. Une agence internationale peut assurer un rôle opérationnel pour soutenir le gouvernement lorsque ce dernier ne dispose pas des capacités suffisantes pour effectuer cette tâche.

▶▶ *Pour plus d’informations concernant les Principes directeurs sur le déplacement interne, voir la section Lectures et références qui se trouve à la fin de ce chapitre.*

Dans le contexte humanitaire, l'un des objectifs de l'enregistrement est d'établir l'identité des déplacés internes qui relèvent du champ d'application des opérations humanitaires, en partant des objectifs ou des besoins spécifiques. Par exemple, l'enregistrement peut concerner tous les déplacés internes qui ont des besoins spécifiques et qui ont encore besoin de soins ou tous les déplacés internes d'un camp pour établir une liste des bénéficiaires. Les données d'enregistrement sont utilisées lors de la phase de planification et de mise en œuvre pour contribuer à l'implantation du camp. Les informations fournies lors de l'enregistrement aident les communautés à rester ensemble et contribuent ainsi à la cohésion, à l'organisation communautaires et à la capacité d'adaptation.

L'enregistrement dans une structure de camp peut également être utilisé pour identifier les capacités et les compétences de la population déplacée. Ces informations peuvent être particulièrement utiles à l'agence responsable de la gestion de camp pour planifier la participation de la communauté, y compris en identifiant ceux qui pourraient être impliqués dans la gouvernance du camp, les projets techniques, les commissaires de camps, les groupes de travail et les programmes de formation.

Puisque différentes agences, ayant de nombreux mandats et de nombreux projets dans le camp, peuvent trouver intéressant d'avoir des informations fournies lors de l'enregistrement, il devient extrêmement important de coordonner les activités d'enregistrement et de s'assurer que les déplacés internes n'ont pas été enregistrés plusieurs fois par différentes agences à différentes fins. S'il existe une loi nationale qui qualifie les déplacés internes, l'État concerné demeure responsable de l'enregistrement, les différentes agences enregistrant et obtenant des données pour un sous-ensemble de la population en vertu de leur mandat et/ou de leurs besoins spécifiques.



Enjeux de l'enregistrement – Une voix s'élève du terrain

« L'un des enjeux que nous rencontrons dans les camps consiste à garantir que la liste des bénéficiaires est juste. Les camps sont à proximité de la ville, ce qui fait que la population est extrêmement fluide. Les personnes récemment déplacées sont enregistrées dans le camp mais en fait, elles vivent dans des familles d'accueil alors que d'autres, qui sont originaires de la ville, viennent dans le camp avec l'excuse d'avoir perdu leur carte d'identité dans l'avion pendant la fuite. Ceci explique la différence entre la population enregistrée et la population qui réside réellement dans le camp et qui est bien inférieure. En l'absence d'une bonne stratégie destinée à régler ce problème, on a perdu toute confiance dans les chiffres et des tensions sont apparues dans plusieurs activités que nous avons entreprises. »



Plusieurs partenaires opérationnels ont également effectué leurs propres enregistrements et ont délivrés des tickets d'alimentation séparés comme base de leur assistance. Cela a une nouvelle fois entraîné des inégalités, ce qui a exacerbé les tensions. Voici les leçons que nous en avons tirées :

- L'enregistrement est la base de toutes les activités du camp : il est d'une importance capitale et doit être la priorité;
- L'enregistrement doit être effectué par du personnel correctement informé et à l'aide d'une méthodologie testée et approuvée;
- Les partenaires opérationnels et la population du camp doivent parfaitement connaître les raisons des inexactitudes inévitables au niveau des chiffres;
- L'agence responsable de la gestion de camp doit fortement inciter tous les partenaires opérationnels à utiliser les mêmes données d'enregistrement;

PROFILAGE

Le profilage est une méthode de collecte globale des caractéristiques de la population qui peut se généraliser à toute la population. L'objectif du profilage est avant tout d'obtenir des informations de base et par la suite une vue d'ensemble de la population pour permettre, par exemple, de mieux cibler l'assistance ou mieux comprendre la dynamique au sein des communautés. Comme indiqué ci-dessus, les données d'enregistrement peuvent servir de base pour obtenir le profil d'une population. Toutefois, si l'objectif est seulement d'obtenir les caractéristiques générales de la population, de nombreuses autres méthodes peuvent être utilisées : des méthodes quantitatives (comme une estimation ou des études) et des méthodes qualitatives (comme les entretiens clés qui permettent d'obtenir des informations ou l'estimation participative). Ces méthodes sont résumées et décrites ci-dessous.

Profilage des réfugiés

Ce profilage est souvent réalisé à partir des données d'enregistrement si des données globales existent. Cependant, d'autres méthodes de profilage sont également utilisées, en fonction d'une situation particulière ou afin d'obtenir une analyse plus approfondie de la dynamique au sein de la population des réfugiés.

Profilage des déplacés internes

Le profilage des déplacés internes a été défini au moyen d'un accord inter agence. Le groupe sectoriel de protection global a approuvé la Note d'orientation sur le profilage des déplacés internes, qui indique que « le profilage est un processus collaboratif qui permet de collecter des données relatives à des individus ou à des groupes, qui ont été déplacés à l'intérieur de leur pays, comme le comptage et l'analyse, dans le but de défendre leurs intérêts, d'améliorer les interventions

de protection et d'assistance et, en fin de compte, de trouver une solution durable aux déplacements ». Le profil d'un déplacé interne est une vue d'ensemble d'une population de déplacés internes qui indique, au minimum :

- Le nombre de personnes déplacées, avec une ventilation par âge et par sexospécificité (même s'il s'agit seulement d'estimations)
- Le(s) lieu(x) : le lieu d'origine et le lieu de déplacement

Il s'agit là de 'données essentielles'. Quand cela est possible, les informations complémentaires peuvent comprendre, mais sans s'y limiter :

- La/les cause(s) du déplacement
- Les types de déplacement
- Les préoccupations en matière de protection
- Les besoins humanitaires
- Les solutions possibles pour le groupe ou les individus, le cas échéant

Les méthodes de profilage vont de l'examen des documents aux entretiens clés qui permettent d'obtenir des informations, en passant par des estimations, des études, l'enregistrement et les discussions des groupes d'intérêt.

QUESTIONS CLÉS

RÔLE DE L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP DANS L'ENREGISTREMENT/LE PROFILAGE

Dans une structure de camp, l'enregistrement et le profilage sont des outils fondamentaux pour une bonne gestion de camp puisqu'ils fournissent la base de la planification des programmes, de l'assistance et de la garantie d'une protection au sein du camp. Dans les camps, lorsque les agences mènent des activités humanitaires, il est nécessaire de

- Déterminer la taille et les caractéristiques d'un groupe particulier de personnes en étant assisté afin de mieux cibler l'intervention (profilage)
- D'identifier les bénéficiaires pouvant profiter de l'assistance (enregistrement)

Rôles et responsabilités dans les camps de réfugiés et dans les camps de déplacés internes

Enregistrement des réfugiés

L'enregistrement effectué par le gouvernement/l'UNHCR est nécessaire pour confirmer le statut de réfugié et pouvoir bénéficier par la suite de l'assistance. À ce titre, les activités d'enregistrement sont menées par le gouvernement/l'UNHCR

et soutenues par les agences responsables de la gestion de camp et les diverses agences présentes sur le terrain qui fournissent assistance et intervention humanitaire. Dans la plupart des cas, il existe différents types de documents délivrés à la suite d'un enregistrement qui peuvent être en général classés en :

- Un document qui confirme le statut de réfugié, comme une carte d'identité ou une lettre d'attestation
- Un document qui confère le droit à certaines prestations comme le ticket d'alimentation ou la carte de santé.

Le premier document est délivré par le gouvernement/l'UNHCR, alors que le deuxième peut être délivré par les diverses agences qui assurent l'intervention humanitaire. Les agences responsables de la gestion de camp peuvent jouer un rôle dans l'harmonisation des différents besoins en matière de cartes des droits parmi les agences qui fournissent l'assistance afin que les réfugiés n'aient pas à se munir de plusieurs documents conférant des droits.

Les données d'enregistrement doivent être continuellement mises à jour pour tenir compte des changements dans la vie des réfugiés (y compris les naissances, les décès, les départs ou les changements dans le statut de réfugié) et les agences responsables de la gestion de camp ont un rôle à jouer pour garantir que les informations relatives à ces changements sont canalisées et que les données sont tenues à jour.

Profilage des réfugiés

Comme indiqué ci-dessus, dans de nombreux cas, le profilage se fait à partir des données d'enregistrement existantes. Cependant, l'agence responsable de la gestion de camp peut également utiliser d'autres méthodes de profilage dans la structure de camp, ainsi que fournir des services de protection, d'assistance et d'autres services pour mieux comprendre la population. L'estimation participative sensible à l'âge, à la sexospécificité et à la diversité peut être l'un des moyens de recueillir des informations complémentaires et approfondies sur un sous-ensemble particulier de la population. Toutefois, toute activité de profilage complémentaire doit être coordonnée soigneusement et à l'avance avec le gouvernement/l'UNHCR (ainsi qu'avec tous les partenaires impliqués dans le camp) afin de réduire les chevauchements et d'optimiser le résultat des diverses agences.

Enregistrement des déplacés internes

Dans des contextes où 'l'approche de responsabilité sectorielle' a été activée, et comme cela est souligné dans le chapitre 1 de ce toolkit, il existe trois niveaux de coordination et de gestion des camps (CCCM) :

L'administrateur de camp – (autorités gouvernementales)	Normalement, le gouvernement qui administre les différents camps d'un pays ou d'une région
Le coordinateur de camp – (Agence chef de file du groupe sectoriel)	L'Organisation internationale pour les migrations (IOM) dans les situations de catastrophe naturelle et l'UNHCR dans les situations de conflit, ce qui garantit une coordination inter camp
Le responsable du camp (ONG au niveau du camp)	Les agences responsables de la gestion quotidienne des activités du camp et de la coordination au sein d'un seul camp

Si un cadre global au niveau du pays existe avec le gouvernement, les procédures concernant l'enregistrement dans le camp doivent suivre ce cadre.

En l'absence de cadre, l'enregistrement est un minimum nécessaire pour des raisons de responsabilité afin d'identifier la population pouvant bénéficier de l'assistance et des interventions. Dans ce cas, les agences responsables de la gestion de camp sont chargées de s'assurer que l'enregistrement a bien lieu dans le camp, en coopération avec le gouvernement, suivant des critères minimum. Cette responsabilité sera en général partagée avec l'agence responsable de la gestion de camp et elle peut être déléguée aux autres agences ou aux ONG. Dans certains cas, lorsque l'UNHCR ou l'OIM ne sont pas présents pour assumer cette responsabilité, l'agence responsable de la gestion de camp devra entreprendre l'enregistrement ou piloter le processus d'enregistrement.

Les documents délivrés à la suite de l'enregistrement des déplacés internes confirment normalement le droit à des prestations, comme le ticket d'alimentation ou la carte de santé. Les cartes des droits peuvent être délivrées par l'agence responsable de la coordination/gestion de camp et le Programme alimentaire mondial (PAM) et d'autres agences fournissant une assistance.

! Pour une bonne coordination et une bonne gestion des informations, les partenaires responsables de la CCCM plaident généralement en faveur d'un enregistrement inter agence des déplacés internes dans les camps, ce qui implique le gouvernement, le chef de file du groupe sectoriel/les agences de distribution, les agences prestataires de services et les agences responsables de la gestion de camp. Il est important qu'il y ait une certaine coordination entre les agences et qu'une seule carte de droits soit délivrée plutôt que différentes cartes délivrées par différentes agences.

Comme pour l'enregistrement des réfugiés, il est préférable de mettre les données continuellement à jour pour garantir que les changements qui interviennent dans la vie des déplacés internes soient fidèlement pris en compte.

Profilage des déplacés internes

Au niveau du pays, le profilage des déplacés internes doit être effectué par les autorités nationales, le cas échéant. Lorsque le gouvernement ne peut pas ou ne veut pas en assumer la responsabilité, c'est au Coordinateur humanitaire et/ou Résident des Nations Unies de mettre en place les activités de profilage, en concertation avec l'Équipe NU du pays.

Au niveau du camp, l'initiative peut être prise par les agences responsables de la gestion de camp (en concertation avec l'agence chef de file du groupe sectoriel et les autorités nationales) pour obtenir les bonnes informations sur les nouvelles populations ou sur l'évolution des populations de déplacés internes dans cette région. Le plus important, c'est que le profilage doit être un processus communément accepté parmi les différents acteurs impliqués, bien que cela n'exclut pas les diverses estimations des besoins réalisées par les agences à des fins propres.

Tableau récapitulatif des principaux domaines de responsabilité

SITUATION	SITUATION DES RÉ-FUGIÉS	SITUATION DES DÉPLACÉS INTERNE
Enregistrement national et délivrance de papiers	Gouvernement, assisté au niveau opérationnel par l'UNHCR	Le cas échéant pour un pays particulier : gouvernement, assisté au niveau opérationnel par les agences internationales
Enregistrement dans le camp	Gouvernement, assisté au niveau opérationnel par l'UNHCR	Administration du camp (gouvernement), assisté au niveau opérationnel par l'agence responsable de la coordination de camp (agence chef de file du groupe sectoriel)
Profilage national	Gouvernement, assisté au niveau opérationnel par l'UNHCR	Gouvernement et/ou Coordinateur humanitaire/Résident des Nations Unies pour la mise en place en concertation avec l'équipe du pays
Profilage dans les camps	Agences responsables de la gestion de camp et autres agences prestataires de services, en coordination étroite avec le gouvernement et l'UNHCR	Agences responsables de la gestion de camp et autres agences prestataires de services, en coordination étroite avec l'administrateur de camp (gouvernement) et l'agence responsable de la coordination de camp (agence chef de file du groupe sectoriel)

MÉTHODOLOGIES ET PRINCIPES D'ENREGISTREMENT

Que ce soit dans un camp de réfugiés ou de déplacés internes, une fois la décision d'effectuer l'enregistrement prise, la méthodologie n'est guère différente d'un

camp à l'autre. Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble des méthodologies d'enregistrement et des principes clés :

Les activités d'enregistrement dans les camps sont principalement composées de trois éléments ou étapes clés :

- I. L'enregistrement
- II. La délivrance de papiers
- III. La mise à jour des données d'enregistrement (enregistrement continu)

I. ENREGISTREMENT

L'enregistrement peut être effectué au niveau de la famille/du ménage ou au niveau individuel. Il existe normalement une démarche par étapes : l'enregistrement au niveau de la famille/du ménage est effectué en premier, suivi par l'enregistrement au niveau individuel, si nécessaire. Dans certains cas, en raison de la nécessité de l'opération ou de l'objectif de l'enregistrement, l'enregistrement individuel peut être effectué directement sans qu'il y ait eu au préalable d'enregistrement au niveau de la famille/du ménage.

Si l'enregistrement au niveau de la famille/du ménage doit être effectué en premier, les personnes qui ont des besoins spécifiques doivent être enregistrées à titre individuel dès le début afin de s'assurer qu'elles bénéficieront d'un bon suivi (par exemple, les mineurs séparés de leur famille ou non accompagnés au sein d'une nouvelle famille).

►► *Pour plus d'informations concernant les besoins spécifiques, voir le chapitre 11.*

Il peut être nécessaire de mettre en place une formation spécialisée destinée au personnel chargé de l'enregistrement afin qu'il puisse identifier les groupes à risque. Il est essentiel de rechercher la coopération des agences disposant d'un personnel spécialisé et déjà formé.

! Enfants non accompagnés et enfants séparés de leur famille

Les enfants non accompagnés et les enfants séparés de leur famille sont plus à risque que les autres. Il faut faire tout particulièrement attention au moment de leur enregistrement. Si l'objectif de l'enregistrement n'est pas correctement indiqué, il peut être mal compris ou source d'abus. De faux cas peuvent être signalés lorsque les familles se séparent volontairement de leurs enfants en espérant qu'ils recevront de meilleurs soins dans le cadre de programmes spéciaux. L'agence responsable de la gestion de camp peut recevoir des informations sur ces enfants grâce à son travail quotidien avec les personnes déplacées. Elle doit immédiatement signaler ces cas aux agences qui travaillent dans la région et qui sont responsables de la protection de l'enfance. Le formulaire inter-agence (2003) et le formulaire d'enregistrement rapide (2004) utilisés pour enregistrer les enfants non accompagnés et les enfants séparés de leur famille figurent dans les outils joints à ce chapitre.

L'enregistrement se compose des phases de préparation et de mise en œuvre suivantes :

Phase 1 : Préparation

Cette phase comprend :

- La mise en place des mécanismes de coordination
- La consolidation des informations de base existantes
- La formation du personnel
- La mise en place de la logistique
- Les campagnes d'information

Phase 2 : Fixage de la population

(définir l'importance de la population à enregistrer)

Cette phase garantit :

- Qu'un nombre maximum de personnes sera enregistré pendant cet enregistrement particulier
- Que la phase d'enregistrement est ajustée en fonction de la phase de fixage

Phase 3 : Enregistrement

Cette phase comprend :

- L'enregistrement de la famille ou de l'individu
- La délivrance des papiers

Phase 4 : Saisie et analyse des données

Cette phase garantit :

- La saisie électronique des données
- La création de listes pour des besoins divers
- L'analyse (profilage) de la population enregistrée

Chacune des phases du processus d'enregistrement est décrite plus en détail ci-dessous.

Phase 1 : Préparation

! Information et planification au Soudan

Il était nécessaire que les déplacés internes et toutes les agences impliquées dans le camp travaillent en étroite coopération pour planifier et réaliser le dénombrement important et l'enregistrement des déplacés internes d'un camp au Soudan, qui compte une population de 93 000 personnes. Avant de pratiquer l'exercice, deux mois ont été consacrés à une campagne continue d'information auprès du public, ainsi qu'à la formation de fonctionnaires et à la mise en place de l'infrastructure.

Coordination

L'enregistrement peut être coûteux, en termes de ressources matérielles et de ressources humaines, et il nécessite une énorme préparation logistique. Les autorités nationales et les agences chef de file du groupe sectoriel (l'UNHCR en tant qu'agence responsable de la coordination de camp pour les réfugiés et pour les déplacés internes dans les situations d'urgence complexes, et l'OIM en tant qu'agence responsable de la coordination de camp pour les déplacés internes dans les pays où ont eu lieu des catastrophes naturelles) doivent à tout moment assumer toute la responsabilité de gestionnaire, être responsables des listes de base et du stockage et de la sauvegarde des données. Il faut encourager les prestataires de services présents dans le camp à participer directement au processus d'enregistrement et/ou à le rendre plus facile en mettant leur personnel à disposition ainsi que les installations indispensables, comme les latrines, les points d'eau et les postes d'enregistrement.

Participation

Les autorités gouvernementales et l'agence chef de file du groupe sectoriel doivent s'assurer que l'objectif de l'enregistrement est clair et obtenir les données des autres agences qui travaillent dans le camp. Les différents intervenants ont chacun un intérêt particulier dans l'enregistrement et la collecte des données. Par exemple, les prestataires de services peuvent avoir besoin des listes pour des programmes alimentaires, d'immunisation et de distribution d'articles domestiques (NFI) supplémentaires. Il faut éviter les enregistrements multiples car les activités d'enregistrement limitent le mouvement des personnes, interrompent les activités économiques en cours et sont cause d'anxiété chez les personnes qui craignent d'être négligées.

Les populations déplacées doivent être impliquées autant que possible et dès le début dans le processus d'enregistrement. Les femmes et les hommes déplacés doivent participer à la conception du processus d'enregistrement, à la diffusion des informations destinées au public et au contrôle de l'accès à l'enregistrement. Il est particulièrement important que les femmes prennent part à la prise de décision concernant les interventions relatives aux risques liées à la sécurité se rapportant aux femmes et aux filles au cours du processus d'enregist-

trement. La planification doit prendre en compte les arrangements spéciaux pris pour les personnes à mobilité réduite et celles qui ne sont pas présentes pendant l'enregistrement. La planification de l'enregistrement nécessite toujours la mise en place d'un système de suivi pour les personnes qui arrivent en retard.

! Les femmes et les filles

Ce peut être plus difficile pour les femmes d'accéder à l'enregistrement. Il est donc extrêmement important de les impliquer dans la conception des activités d'enregistrement/vérification. Les rôles liés à la sexospécificité peuvent décourager les femmes de participer au processus d'enregistrement, ou les hommes peuvent les empêcher d'y participer. Les femmes et les filles non enregistrées peuvent être privées d'assistance et de protection et ainsi, devenir plus vulnérables face à l'exploitation et aux abus.

Informations à collecter

La collecte des informations prend du temps et il est essentiel de se rappeler que plus on collecte d'informations et plus il faut de temps. On manque toujours de temps lors des premières phases d'une situation d'urgence. En ce qui concerne l'enregistrement initial pendant les situations d'urgence, il est donc souvent recommandé de prévoir un enregistrement rapide au niveau du ménage pour garantir que la nourriture et les services essentiels puissent être fournis le plus tôt possible à la population déplacé.

! Dans une situation d'urgence, les exigences concernant les informations minimales au niveau du ménage, sont :

- La date d'enregistrement
- Le nom de l'homme et de la femme chefs de famille
- La sexospécificité du chef de famille
- La date de naissance ou l'âge du chef de famille
- La taille du ménage ou de la famille
- Le lieu et l'adresse du camp
- L'enregistrement de chaque membre de la famille par sexospécificité et groupe d'âge
- La région/village d'origine
- Les besoins spécifiques du ménage
- Le consentement de la famille concernant le partage des données

Emploi de personnel temporaire

Il faut faire attention en cas de recrutement de personnel pour l'enregistrement. Les résidents du camp, ainsi que les gens de la communauté locale, doivent en faire partie afin de partager les perspectives d'emploi. Le personnel doit toujours inclure un nombre suffisant de femmes. Au cours d'un enregistrement, il y a toujours des recrutements de personnes et différentes agences doivent travailler avec elles. Il est essentiel que les rôles et les responsabilités entre les diverses fonctions soient clairs et que le personnel soit formé afin d'effectuer cette activité particulière.

Moment choisi pour l'enregistrement

Il faut se renseigner sur les jours où il n'est pas conseillé de procéder à l'enregistrement, pour des motifs culturels ou religieux. De même, il faut s'assurer que l'enregistrement ne tombe pas en même temps que d'autres interventions, comme les distributions alimentaires ou les campagnes de vaccination. Le lieu de l'enregistrement ou du fixage doit être central, mais à une certaine distance des endroits très fréquentés comme les marchés.

! Regrouper les informations de base existantes

Les activités d'enregistrement ne peuvent pas être menées sans un minimum d'informations sur la taille approximative de la population et la dynamique du camp et des environs. Il est essentiel de regrouper les informations de base existantes avant l'enregistrement avant de mieux le planifier.

Souvent, les premiers enregistrements sont effectués par le PAM ou ses partenaires qui sont chargés de la distribution alimentaire. Ces données peuvent être utilisées comme base en vue d'autres activités d'enregistrement. Les chefs des communautés ont souvent leur propre liste de nouveaux arrivants, qui peuvent être considérées comme point de départ à l'enregistrement. Les chefs des communautés et des comités peuvent aider à identifier les personnes qui ont des besoins spécifiques avant l'enregistrement. Toutefois, les chefs des communautés n'agissent pas toujours en fonction des intérêts communs de leur propre communauté et leur impartialité doit être examinée attentivement en toute objectivité afin d'éviter de faire échouer la phase de planification ou de désavantager certains groupes. Les listes soumises par des communautés et des comités ne peuvent en aucun cas éviter de procéder à l'enregistrement. Les autorités locales, qui peuvent conserver les listes, sont souvent abordées par les déplacés internes ou les demandeurs d'asile récemment arrivés qui veulent être enregistrés.



Lorsqu'il n'existe aucune liste de distribution, détenue par les chefs des communautés, pouvant servir de point de départ, il est nécessaire de faire une estimation du nombre des personnes déplacées à enregistrer. Cette estimation est importante pour des besoins de planification, puisqu'elle détermine le personnel, les véhicules, les achats de matériel nécessaires et les autres problèmes logistiques. Cette estimation peut être effectuée par extrapolation ou, dans certains cas, au moyen de photographies aériennes. L'extrapolation peut être effectuée en calculant la surface totale du camp tout en comptant les abris situés dans une partie du camp. Une variation de la densité de population et l'existence d'abris vides doivent être pris en compte en cas d'utilisation de cette méthode. La photographie aérienne d'un camp peut également être utilisée pour compter les abris. Une petite étude de terrain doit déterminer la taille moyenne des familles par abri et le pourcentage moyen des abris vides.

Campagne d'information auprès du public

Jusqu'à l'enregistrement et pendant l'enregistrement, la diffusion claire et systématique des informations est un élément crucial et essentiel du succès de l'enregistrement. Afin d'atteindre tous les résidents du camp, il est absolument nécessaire de faire des campagnes d'information proactives. Toutes les personnes déplacées ont le droit de savoir ce qui est fait en leur nom. Il est essentiel de fournir des informations transparentes et opportunes à la communauté pour s'assurer du succès d'un enregistrement. Des informations précises permettront de supprimer toute anxiété, d'éviter les malentendus et de contribuer à la mise en place d'une coopération en douceur.

Le personnel correctement formé recruté parmi les personnes déplacées doit voyager dans tous les coins du camp pour diffuser le message, à l'aide des différentes méthodes et des différents canaux qui trouvent un écho au sein de la communauté. Toutefois, il doit être formé pour répondre aux habitudes culturelles et traditionnelles de la communauté afin d'avoir un impact maximum. Ces communicants sont essentiels pour informer, répondre aux questions et encourager la participation, en particulier celle des femmes. De plus, les communicants doivent minimiser l'importance des attentes irréalistes et gérer les rumeurs mensongères.

! Les informations destinées à la communauté doivent toujours montrer clairement :

- Pourquoi l'enregistrement est effectué et à partir de quels critères
- Avec qui seront partagées les informations collectées
- Qui sera enregistré (individus/ménages)
- Que les personnes ont le droit de ne pas être enregistrées et doivent comprendre les conséquences de leur refus de se faire enregistrer
- Que l'enregistrement est gratuit
- Que l'enregistrement est ouvert à tous les groupes, quels que soient leur sexe, leur appartenance ethnique, leur âge, leur religion ou leurs autres caractéristiques, tant qu'ils répondent aux critères
- Comment les procédures de plainte fonctionnent
- L'heure, le lieu et le processus, y compris les méthodes et les matériels

Les informations peuvent être diffusées par l'intermédiaire de la radio, de réunions et de brochures/affiches distribuées lors de rassemblements de masse, par les institutions religieuses, aux points d'eau, dans les écoles et sur les marchés, dans d'autres lieux publics très fréquentés. En plus des campagnes proactives, toutes les informations concernant l'enregistrement à venir doivent être affichées dans des endroits visibles, comme à l'extérieur du bureau de l'agence responsable de la gestion de camp.

Il est important de choisir le bon moment. Il faut éviter de prévenir les personnes trop tard car elles peuvent avoir à prévoir à l'avance d'assister à l'enregistrement mais il faut également éviter de les prévenir trop tôt car elles peuvent oublier des détails importants. Si le fixage est planifié dans le cadre du processus, les informations concernant la date réelle du fixage doivent être fournies au tout dernier moment, juste avant l'enregistrement, afin de limiter la fraude (par exemple, en empruntant les enfants d'autres familles afin d'agrandir le ménage). Cependant, les résidents doivent connaître l'existence de cet élément de surprise.

Adresse du camp

L'agence responsable de la gestion de camp est chargée d'établir un système d'adresses dans les camps. Les personnes déplacées ont le droit d'avoir une adresse comme tout le monde. Une adresse permet aux personnes déplacées de communiquer avec les autres et aux autres de communiquer avec elles. De plus, il est nécessaire de pouvoir garantir l'assistance et la protection appropriées, ainsi que le suivi des besoins spécifiques. Grâce au système d'adresses établi au sein du camp, les processus de fixage, d'enregistrement et de vérifications sont plus simples à gérer.

Phase 2 : ‘Fixage’ ou identification de la population à enregistrer

Le terme de ‘fixage’ est utilisé pour décrire un processus dont l’objectif est de ‘geler’ ou ‘fixer’ temporairement la taille de la population du camp à des fins d’enregistrement. Il existe différents moyens de procéder au ‘fixage’. Il peut y avoir des listes qui peuvent être utilisées comme point de départ (par exemple, le PAM et les autres agences de distribution alimentaire peuvent détenir des listes de distribution, ou les chefs des communautés peuvent avoir une liste des personnes déplacées au sein de leur communauté). Lorsque les listes de distribution sont utilisées comme point de départ, il est essentiel d’instaurer un processus supplémentaire qui permettra de savoir comment sont choisis et déterminés ceux qui ne figurent pas sur la liste. C’est très important car toutes les personnes déplacées n’ont pas droit aux rations alimentaires ou elles peuvent ne pas avoir été enregistrées par les chefs des communautés. Sinon, si un système d’adresses existe dans le camp, les familles peuvent être déterminées en fonction des listes d’adresses du camp.

En l’absence d’une liste préexistante, le fixage peut être effectuée grâce à la distribution de bons ou à l’utilisation de bracelets inviolables, qui seront retirés lors de l’enregistrement. Le bon est normalement donné au représentant du ménage après confirmation visuelle du nombre de personnes dans le ménage au cours de la phase de fixage. Lors de la première phase de l’enregistrement, un seul représentant du ménage doit se présenter, laissant ainsi les autres membres de sa famille à leurs tâches quotidiennes. Les bracelets sont utilisés pour chaque individu. Plus tard, lors de la deuxième phase de l’enregistrement, tous les individus doivent se présenter pour l’enregistrement. Le bracelet ne doit pas être forcé et les bracelets cassés ne sont pas acceptés lors de l’enregistrement.

La fixage peut être organisée au niveau central ou en faisant du porte à porte. On peut demander aux résidents du camp de se rendre jusqu’à un point indiqué dans le camp. En passant ce point, chaque membre du ménage sera marqué à titre individuel avec de l’encre indélébile/invisible et il recevra un bon ou sera muni d’un bracelet. Cette activité peut être menée sans infrastructure spécialement construite à cet effet, c’est-à-dire dans les écoles ou les centres de distribution alimentaire. Sinon, une grande partie du personnel peut faire les visites à domicile, fixer la population et effectuer un dénombrement des personnes vivant dans chacun des abris. Cette méthode est particulièrement valable dans les endroits où le camp est correctement implanté et où le système d’adresses fonctionne correctement. Toutefois, cette méthode nécessite un personnel important pour faire les visites à domicile rapidement. Le fixage doit être terminée en quelques heures, au maximum en un jour pour éviter les attentes inutiles et limiter la possibilité de fraude et de double fixage. Il doit y avoir un superviseur dans chaque point de fixage qui surveillera le processus et contrôlera les bons et/ou les bracelets. Les erreurs faites lors de cette phase sont difficiles à corriger pendant l’enregistrement.

Malgré tous les préparatifs, le nombre de résidents peut augmenter avant un enregistrement. Des individus des camps ou des villages voisins peuvent essayer de se présenter au moment du fixage. Pour cette raison, il est parfois nécessaire d'effectuer le fixage en même temps dans plusieurs camps proches l'un de l'autre pour réduire le facteur d'attraction. Bien qu'il faille surveiller leur objectivité, les chefs des communautés peuvent parfois apporter leur aide pour vérifier l'éligibilité des personnes déplacées de leur propre région d'origine. À la fin du fixage, en fonction de la façon dont les bons utilisés pour le fixage sont utilisés, une vue d'ensemble de la taille exacte de la population, ainsi que la répartition par sexes et par groupes d'âge, seront disponibles. Qu'il s'agisse de bracelets ou de bons, il est conseillé d'utiliser des liquides de fixage sans danger comme de l'encre indélébile ou invisible, afin d'éviter un double fixage, sur les mains ou les ongles des mains des adultes et sur les chevilles des bébés ou des enfants en bas âge. Quelle que soit la méthode utilisée, il faut rapidement répondre aux exigences en matière de fixage afin d'éviter la multiplicité des enregistrements. Cependant, "marquer" les individus avec de l'encre ou tout autre type de liquide peut être mal interprété ou considéré comme une atteinte aux coutumes, et certains peuvent craindre que le liquide ait des effets nocifs. Cette méthode et les autres méthodes similaires doivent être discutées et expliquées à la communauté avant de les utiliser. Il faut également se rappeler que l'encre indélébile et l'encre invisible, y compris les lampes UV nécessaires pour voir l'encre invisible, sont des produits spéciaux qui en général doivent être commandés à l'étranger et il faut un certain temps avant qu'ils n'arrivent sur le terrain.

! Les personnes à mobilité réduite nécessitent une attention particulière. Les personnes âgées ou les personnes handicapées doivent être déterminées par des équipes mobiles afin de garantir qu'elles seront bien enregistrées. Les équipes mobiles doivent parcourir les établissements de soins et les abris individuels pour retrouver ces personnes. Il est nécessaire de travailler en liaison étroite avec les agences de santé et les chefs des communautés bien avant que n'ait lieu l'enregistrement.

! En fonction du climat, il est important d'apporter une certaine protection contre la pluie, la chaleur ou le froid. Il faut fournir de l'ombre dans les zones chaudes et du chauffage dans les zones froides. Il doit y avoir un accès à l'eau et aux latrines dans chaque point de fixage.

Phase 3 : Enregistrement

Méthode d'enregistrement

Une fois la population déterminée, le véritable enregistrement peut commencer. Afin de réduire au minimum le temps que les gens passent à faire la queue, l'enregistrement doit être mené suivant les adresses du camp (par bloc, secteur ou zone du camp) ou sinon, par taille de famille déterminée. Les ménages avec des personnes âgées et des enfants doivent bénéficier d'une attention particulière ou faire la queue séparément.

L'enregistrement nécessite la mise en place de bureaux ou de points d'enregistrement, ce qui peut être aussi simple qu'un agent d'enregistrement assis derrière un bureau en plein air. Seules les personnes déterminées dont on a vérifié qu'elles étaient physiquement présentes, et qui sont dans le camp doivent être enregistrées. Entre-temps, les équipes mobiles chargées de l'enregistrement se déplaceront pour enregistrer les individus incapables de se présenter en raison d'un handicap, d'une maladie ou de leur âge.

Lorsque l'enregistrement est organisé sans fixage préalable, seules les personnes physiquement présentes au jour de l'enregistrement doivent être enregistrées. La liste des personnes qui ne peuvent pas venir au point d'enregistrement doit être fournie avant l'enregistrement par le centre de santé ou par l'intermédiaire de la direction.

À chaque point d'enregistrement, un membre du personnel doit être disponible pour répondre aux questions, expliquer les procédures et organiser les zones d'attente. Tous les membres du personnel doivent pouvoir être identifiables à tout moment, en portant, par exemple, des tee-shirts, des casquettes ou des gilets et en présentant leur carte d'identité.



Garantir l'accès à l'enregistrement - Une voix s'élève du terrain

« Pendant l'enregistrement à Banda Aceh, l'agence responsable de la gestion de camp a appris que les autorités n'enregistraient pas les ménages dont le chef de famille était une femme célibataire en tant que 'ménage'. Si la femme célibataire avait un fils, alors ils étaient enregistrés en tant que ménage sous le nom du fils. Cela signifiait que dans les enregistrements du gouvernement, il n'y avait aucun ménage dont le chef de famille était une femme célibataire, ce qui avait des conséquences et entraînait des contradictions entre les informations du gouvernement et les données provenant d'autres sources. »

II. DÉLIVRANCE DE DOCUMENTS

Une fois l'enregistrement terminé, les documents peuvent être délivrés au(x) chef(s) de famille, ou dans certains cas, à chaque individu. Selon la situation et les circonstances, les documents peuvent être une carte de droits, comme une carte d'alimentation, et/ou une carte d'enregistrement.

Si la situation le permet, et une fois les hommes et les femmes consultés, il peut être souhaitable de délivrer des cartes de droits, en particulier des cartes d'alimentation, au chef de famille s'il s'agit d'une femme, puisqu'au sein des familles dont le chef est un homme, les femmes sont en grande partie si ce n'est totalement responsables de la préparation et de la distribution de la nourriture. Les femmes et leurs enfants peuvent rencontrer des difficultés si le mari part en prenant avec lui la carte d'alimentation ou s'il ne pense pas aux intérêts de sa famille. Si ce n'est pas possible pour des raisons culturelles, la carte des droits doit indiquer le nom des deux chefs de famille/du ménage afin de favoriser l'égalité sexospécifique et garantir un accès égal à la carte.

Cartes d'enregistrement du camp

Les cartes d'enregistrement du camp peuvent être délivrées aux résidents du camp pour confirmer leur lieu de résidence en plus de l'attribution des cartes des droits/d'alimentation. Ce peut être utile, par exemple, lorsque certains résidents d'un camp n'ont pas droit à l'assistance alimentaire mais plutôt à d'autres formes d'assistance comme l'éducation ou la santé. Il faut estimer la nécessité d'une carte d'enregistrement du camp au cas par cas. Cela nécessite une analyse, dans une situation donnée, des implications positives et négatives que la délivrance de cette carte pourrait avoir. Il ne faut pas confondre les cartes d'enregistrement du camp avec les cartes d'identité ou les documents qui confirment le statut d'une personne, comme les lettres de protection ou d'attestation, délivrés par le gouvernement/l'UNHCR au réfugié/demandeur d'asile pour qu'ils puissent prouver leur statut de réfugié/demandeur d'asile, ou par le gouvernement pour confirmer que la personne est un ressortissant du pays.

Les informations qui figurent sur les cartes doivent être estimées au cas par cas, chaque situation demandant des données différentes. Toutefois, la carte ne doit pas contenir des informations qui fournissent des renseignements confidentiels inutiles, comme des informations sur l'état de santé, ou qui mettent la personne déplacée dans une situation de vulnérabilité en faisant figurer des renseignements sur l'appartenance ethnique dans certains contextes. Afin de respecter la vie privée de l'individu/la famille, elle ne doit pas non plus contenir plus d'informations qu'il n'est nécessaire pour ce qu'il est prévu de faire. Dans certains cas, à des fins de protection, il est nécessaire d'imprimer le numéro d'enregistrement sur la carte au lieu du nom de la personne ou d'autres renseignements personnels, qui seraient alors utilisés avec la base de données.

Dans d'autres cas, les cartes peuvent contenir les informations suivantes :

- Le nom des chefs de famille (dans certains cas, tous les membres de la famille)
- La localisation du camp et/ou l'adresse du camp
- La taille du ménage et le nombre d'enfants ayant moins de cinq ans
- La date de délivrance
- Le nom de l'agence/la personne qui l'a délivrée
- La date d'expiration (par cycle de 6 mois à un an de préférence)
- Les informations de programmation (comme la santé, la nutrition et le groupe d'âge)
- Les informations sur certains besoins spécifiques au sein de la famille (comme les handicaps, les handicaps mentaux, les enfants séparés ou les personnes âgées)

Fraude à l'enregistrement

Puisque l'enregistrement permet normalement d'accéder à des droits, il pourra faire l'objet de tentatives de fraude. Par exemple, de fausses cartes d'enregistrement du camp ou de fausses cartes de droits peuvent être créées et mises en circulation. Les gens peuvent emprunter des membres de familles de la communauté qui les accueillent ou les voisins pour augmenter la taille de leur ménage. L'agence responsable de la gestion de camp doit mettre en place des formalités cohérentes pour tenir les dossiers à jour et remplacer les cartes d'enregistrement du camp et les cartes des droits qui ont été perdues ou abîmées. Les gens peuvent essayer de se faire enregistrer sous un faux nom, rendant ainsi le recoupement avec les autres listes inutile. Un fixage bien organisé est la clé du succès de tous les enregistrements. Les campagnes d'information continues et les centres d'accueil pour les nouveaux arrivants peuvent permettre de limiter la fraude et le transfert illégal des cartes.



Combien d'enfants ? Une voix s'élève du terrain

« En espérant recevoir plus de nourriture ou d'articles domestiques, les chefs de famille peuvent parfois mentir en donnant les renseignements sur la taille de leur famille. Quatre enfants peuvent soudain se transformer en six enfants. Vérifier le nombre de membres et l'organisation de la famille peut s'avérer particulièrement difficile en cas de déplacement, lorsque les documents et les cartes d'identité ont été perdus. Dans un pays, il est arrivé que des réfugiés enlèvent des enfants de la rue dans la capitale et les emmènent jusqu'au camp pour les faire enregistrer comme leurs propres enfants. Lorsque leur manœuvre réussissait, les enfants étaient ensuite à nouveau enlevés et laissés dans un endroit au milieu de nulle part ; ils ne servaient plus à rien. Par chance, la plupart de ces cas ont été relatés par les agents de l'enregistrement de service à ce moment là ».

Abris vides ? Une voix s'élève du terrain

« Selon le responsable du site, environ 25 familles ont gardé des cartes de famille nombreuse bien que certains membres aient quitté le site. Cela leur permet d'avoir un accès continu aux abris vides et de continuer à réclamer assistance pendant les distributions. Le chef des personnes déplacées a déclaré avoir essayé de compter les abris vides à un certain moment mais il a été arrêté par d'autres membres du site. Ils lui ont dit que les abris n'étaient pas vides, que les membres de leur famille avaient seulement quitté le site pour aller travailler et qu'ils revenaient le soir. Nous constatons maintenant le pillage du contenu des abris vides ».

Au cours de l'étape de planification de l'enregistrement, on doit analyser les points faibles éventuels du plan. Cette analyse doit intégrer les moyens d'éviter la fraude impliquant le personnel. Par exemple, la rotation fréquente du personnel et le partage clair des responsabilités permettent de limiter la fraude. Cela permet également d'éviter de mettre les réfugiés ou la population locale recrutée à titre temporaire pour l'enregistrement dans la position d'exercer l'autorité, comme la délivrance des cartes des droits ou la collecte des données d'enregistrement. Un contrôle strict et un mécanisme clair concernant les plaintes sont des éléments importants.

 Malheureusement, des exemples de fraude impliquant le personnel ont également été signalés dans de nombreuses activités d'enregistrement dans le passé. Cela peut comprendre la prise en compte de personnes inéligibles, l'exagération de la taille de la famille ou la délivrance illégale de cartes des droits en échange de services ou de pots de vin. Le personnel doit être informé qu'il n'a aucune justification à une mauvaise conduite et des conséquences qu'un mauvais comportement pourrait avoir. Tout le personnel, y compris les personnes recrutées à cette fin uniquement, doit signer un code de bonne conduite et ce message doit être clairement diffusé pendant la formation sur l'enregistrement.

Le mécanisme de plainte accompagné d'une procédure de suivi préserve la dignité des personnes déplacées en leur permettant d'exprimer vivement leurs plaintes. En établissant un mécanisme de plainte, les agences sont responsables des erreurs qui peuvent se produire et indiquent leur capacité de réaction pour les rectifier. Dans les camps et immédiatement après le déplacement, la population est souvent plus vulnérable et la probabilité que les personnes déplacées soient

intimidées par un processus d'enregistrement est plus grande. Le mécanisme de plainte constitue une façon de s'assurer la responsabilité des agences humanitaires vis-à-vis des personnes déplacées.

Un travail important doit être réalisé pour établir des procédures permettant aux gens de déposer des plaintes, signaler les personnes qui auraient été oubliées ou pour signaler une mauvaise conduite du personnel chargé de l'enregistrement. Les gens doivent également être encouragés à faire des suggestions pour que des améliorations soient apportées. Les procédures de plainte doivent intégrer les bonnes procédures qui permettront un suivi efficace.

! Les procédures de plainte doivent :

- Comporter un formulaire standard de plainte mais étudier toutes les plaintes reçues, quelle que soit la présentation
- Donner aux personnes qui ont déposé une plainte, l'occasion de s'identifier, auprès de la direction au minimum, tout en respectant leur anonymat, si elles craignent des représailles
- Comprendre des dispositions pour déposer plainte par l'intermédiaire d'un membre du personnel différent de celui contre qui elle est déposée
- Garantir que ces plaintes soient déposées directement auprès du responsable de l'enregistrement ou d'un autre membre du personnel ayant des responsabilités de supervision en ce qui concerne l'enregistrement et les activités connexes
- Encourager toutes les personnes concernées à signaler une mauvaise conduite lors des activités liées à l'enregistrement ; cela doit pouvoir se faire de manière anonyme, ce qui permettra d'attirer l'attention des agences sur l'existence de certains problèmes qui autrement n'auraient pas été révélés

►► *Établir un mécanisme de plainte est une activité essentielle pour les agences responsables de la gestion de camp. Pour plus d'informations, voir le chapitre 3.*

Considérations en matière de sécurité

La sécurité du personnel ainsi que les besoins de la communauté des personnes déplacées doivent être pris en considération à chaque étape du processus. Il est important de préparer les plans d'intervention pour contrôler la foule de manière efficace et pour fournir des instructions claires à tous ceux qui participent à l'enregistrement concernant la façon de gérer les gens agressifs ou les personnes agitées. Il est crucial de partager correctement les informations avant toute activité afin d'éviter toute confusion et les foules potentiellement perturbatrices. Il est également important d'avoir à disposition des services suffisants. L'irritabilité

et les tensions peuvent être accrues si les gens n'ont pas suffisamment d'eau à boire, s'ils manquent d'ombre ou ne peuvent pas s'abriter de la pluie. Le manque d'installations adaptées peut donc compromettre la sécurité du personnel. De même, des pauses insuffisantes, un manque de nourriture ou de rafraîchissements pour le personnel peuvent perturber l'enregistrement ou même mettre en péril la sécurité du personnel et des personnes déplacées.

Phase 4 : Saisie et analyse des données

En coordination avec les intervenants clés, les données collectées pendant l'enregistrement peuvent être saisies sur ordinateur et entrées dans une base de données. La base de données peut être une simple feuille Excel, une simple base de données Access (qui a des implications au niveau de la licence) ou d'autres types de bases de données personnalisées. Dans de nombreux cas, la capacité sur le terrain de mettre à jour la base de données doit être estimée minutieusement avant de décider de la conception. Les feuilles Excel sont faciles à mettre à jour et dans de nombreux pays, leur utilisation est bien connue.

La base de données permettra de trier et d'analyser les informations démographiques et elle peut fournir des feuilles de pointage à des fins de distribution. Une base de données donne une vue d'ensemble accessible sur les résidents du camp, elle peut générer des données globales utilisées à des fins de planification et de programmation et elle peut être mise à jour de façon à garder des données précises.

Avoir une base de données par camp et un registre central facilite la vérification des doubles enregistrements dans plusieurs endroits. Les cartes volées ou perdues peuvent également être facilement annulées grâce à ce système. Une base de données peut faciliter l'utilisation des méthodes d'enregistrement plus avancées, comme celle des appareils photos numériques. Les technologies de système d'information géographique (SIG) peuvent faciliter l'analyse des informations collectées, ainsi qu'une démonstration de la relation entre la densité de population du camp et la disponibilité de l'infrastructure. Seules les personnes autorisées doivent avoir accès aux données, comme cela est indiqué dans la section sur la confidentialité et le partage des données, et des formalités strictes concernant la création des sauvegardes doivent être mises en place.

 Il faut savoir que la cartographie SIG des individus ayant des besoins spécifiques peut leur faire courir un risque plus élevé. Les informations cartographiées doivent être soigneusement contrôlées. Toutefois, cela n'exclut pas la collecte des données SIG pour les points clés du camp ou la cartographie au niveau du bloc/de la communauté, qui ne localise pas les allées venues dans le camp des individus les plus vulnérables.

Confidentialité et partage des données

Puisque l'enregistrement implique l'enregistrement de données sur les ménages et les individus, tout le traitement des informations fournies lors de l'enregistrement doit strictement respecter les principes sur la protection des données et le droit des individus à la vie privée. Les données d'enregistrement doivent être correctement traitées et stockées pour éviter leur accès par des personnes non autorisées.

Le nombre des membres du personnel qui manipulent les informations fournies lors de l'enregistrement doit être limité et l'agence concernée a la responsabilité globale de la sauvegarde des informations collectées. Il faut garder à l'esprit les affaires de confidentialité et de protection lors du partage des informations avec les autres agences et les autorités. Les diverses agences qui participent à l'enregistrement dans le camp doivent en discuter et l'accepter au préalable afin d'éviter les malentendus qui pourraient survenir par la suite. De plus, l'enregistrement véritable doit offrir autant de confidentialité que possible. Par exemple, il doit y avoir suffisamment de distance entre les personnes en train de se faire enregistrer et celles qui font la queue en attendant afin que celles-ci ne puissent pas entendre les problèmes personnels éventuellement soulevés.

Les informations spécifiques sur les populations et un groupe de personnes, en particulier dans les environnements de conflit, peuvent être mal utilisées avec de graves conséquences et il faut à tout prix éviter qu'elles ne finissent entre de mauvaises mains. Les personnes qui ont fui des persécutions et/ou des situations de violence et de conflit auront des inquiétudes légitimes concernant leur identité et le lieu où elles seront protégées. Donc, lors des planifications d'enregistrement, il faut prêter tout particulièrement attention à la protection des informations sur les individus. Il faut prendre en considération à tout moment le type d'informations traitées, la raison, la présentation et la durée de conservation de ces informations.

▶▶ *Pour plus d'informations concernant la gestion et la confidentialité des informations, Voir le chapitre 5.*

III. ENREGISTREMENT CONTINU DANS LE CAMP

Si l'enregistrement doit être choisi comme activité, la planification doit également prévoir 'l'enregistrement continu' dont l'objectif est de mettre continuellement à jour toutes les informations fournies lors de l'enregistrement. Les circonstances personnelles et/ou familiales changent au cours du temps, avec des naissances, des mariages, des décès et des retours. Toutes les informations sur les individus ou les familles doivent être à jour pour être utilisées pour calculer le nombre de personnes ou rassembler leur profil. L'enregistrement continu peut également être mis en place dans le cadre de la vérification et d'un contrôle régulier ou fréquent. La distribution alimentaire peut être utilisée pour contrôler de façon inopinée ceux qui viennent chercher la nourriture. Si les changements de population sont trop importants pour être suivis, il peut être nécessaire de prévoir une

vérification pour confirmer une nouvelle fois la présence des résidents du camp par rapport à la liste/base de données originale. Une fois qu'il a été confirmé que la personne déplacée ou un ménage/une famille ne vit plus dans le camp, leurs cartes des droits doivent être annulées et leur dossier clos.

Cela peut s'avérer difficile, mais s'il est correctement mis en place, il permettra une utilisation optimale des ressources existantes pour arriver à la plus grande précision et à la meilleure opportunité possible des informations fournies lors de l'enregistrement.

! Activités de vérification

Découvrir pourquoi les gens ne se présentent pas pour la distribution alimentaire doit faire partie des activités de vérification et constitue une activité de protection importante.

Nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants dans le camp doivent faire l'objet d'un processus d'enregistrement similaire. L'autorité/les agences compétentes doivent leur délivrer des papiers, comme indiqué ci-dessus. Le personnel de la direction du camp doit vérifier par recoupement que les nouveaux arrivants n'ont pas de dossier dans d'autres camps ou dans d'autres points de distribution. C'est facile à faire si une base de données a été mise en place. Il est essentiel d'établir une procédure, qui soit acceptée par toutes les agences, sur la façon de s'occuper des "arrivées spontanées" qui arrivent directement dans le camp. Les résidents du camp doivent également connaître la procédure afin que, lorsque leurs amis ou les membres de leur famille arrivent, ils puissent les informer correctement sur les procédures à suivre pour se faire enregistrer.

! En cas d'arrivée massive, lorsque l'enregistrement des nouveaux arrivants ne peut pas être exécuté correctement, des centres de réception doivent être mis en place pour 'déterminer' (définir) les nouveaux arrivants et éviter par la suite un dénombrement qui nécessitera une main d'œuvre importante. Cela peut faire partie d'un processus de contrôle effectué en coopération avec les prestataires de soins de santé. Les structures organisationnelles qui existent déjà peuvent se révéler utiles à ce stade.

Radiation

Les personnes qui quittent définitivement le camp ou qui sont décédées n'ont plus droit à être assistées et doivent être radiées. En pratique, les familles signalent rarement les départs ou les décès car elles espèrent continuer à recevoir une

assistance grâce à la carte de la personne qui est partie ou qui est décédée ou elles espèrent pouvoir vendre la carte des droits.

La distribution de linges mortuaires ou l'offre d'autres formes d'assistance pour l'enterrement au ménage en question peut être utile pour parvenir à un meilleur signalement des personnes décédées. L'agence responsable de la gestion de camp peut prendre ce problème en charge.

En ce qui concerne les personnes qui quittent un camp, certains préfèrent s'accrocher à leurs papiers considérés comme une assurance leur permettant de revenir et de ne pas perdre l'accès à l'assistance et aux services. Au cours du processus de décision relatif à leur retour dans leur foyer, les familles peuvent envoyer certains membres en éclaireurs afin d'estimer les conditions de sécurité et la disponibilité d'un logement et des modes de subsistance avant de retourner chez eux avec toute la famille. Il est important de se montrer sensible à ces motivations et de faire une estimation correcte avant de radier les personnes qui sont parties.

En cas de retours organisés importants ou de transferts de population, la radiation est moins problématique et sera intégrée à l'opération de transport. La radiation peut également être effectuée en même temps que la distribution des kits ou des paquets de retour ou en même temps que le paiement des primes de retour en espèces.

MÉTHODOLOGIES ET PRINCIPES DE PROFILAGE

Les méthodologies de profilage qui figurent ci-dessous sont un résumé de la *Note d'orientation sur le profilage des déplacés internes, Parution Provisoire*. Alors que les méthodologies ont été compilées tout particulièrement pour le profilage des déplacés internes au niveau national/régional plutôt qu'au niveau des camps, les méthodologies dont il est question peuvent également s'appliquer aux camps et au profilage des réfugiés.

Examen documentaire

L'examen documentaire est une première étape importante. Son but est de voir quelles sont les informations disponibles, si elles sont suffisantes, dépassées ou simplement si elles n'existent pas. Il montre également où se trouvent les principales lacunes concernant les informations et où il est prioritaire de recueillir davantage de données. Dans la mesure du possible, il doit concerner les informations disponibles au niveau local et international.

Méthodes quantitatives

Dans la plupart des cas, ces méthodes permettent de collecter des données sur l'ensemble de la population ou sur une partie de cette population de façon à ce que l'on puisse extrapoler sur les résultats pour les généraliser à l'ensemble de la population.

Estimations rapides de la population

Les estimations rapides de la population sont utilisées pour évaluer le nombre de population et les caractéristiques de base de la population en un temps assez court (par exemple, lorsque la situation est toujours instable et qu'il y a des mouvements). On peut utiliser certaines méthodes lorsqu'il n'y a aucun accès sur le terrain. Cependant, en principe, l'accès au terrain est nécessaire pour obtenir une estimation plus précise de la population. Mieux utilisées dans une zone géographique bien définie, les informations supplémentaires nécessaires pour saisir les caractéristiques de la population peuvent être obtenues pendant l'estimation.

1. *Étude de la zone à l'aide d'images aériennes/satellite*

Elle est utilisée pour avoir une image générale du mouvement continu permettant de faire une estimation du nombre de personnes ou de voir d'où elles s'enfuient, et où elles vont. Particulièrement utile lorsque la rapidité est un facteur essentiel et que l'accès est difficile ou inexistant.

2. *Surveillance de la circulation*

Les gens sont comptés lorsqu'ils passent à un point donné, comme un carrefour, un pont, un gué ou un col de montagne, soit pendant le mouvement (complet) soit avec des recenseurs qui retournent au même endroit à certains moments de la journée ou de la semaine (aperçu). Utile pour estimer le nombre de personnes pendant un mouvement de masse de la population, comme pendant l'exode de la population venant d'une région donnée ou pendant un mouvement de retour.

3. *Comptage des habitations*

Compte l'ensemble des huttes dans une région donnée pour obtenir une estimation du nombre total de la population dans cette région. Peut être associé à une étude pour obtenir des informations supplémentaires sur les résidents.

4. *Dénombrement*

Compte l'ensemble de la population qui vit dans une région donnée. Nécessite une main d'œuvre plus importante que le comptage des habitations.

5. *Dénombrement des habitations à l'aide des méthodes d'échantillonnage*

Cette méthode d'échantillonnage permet de compter un sous-ensemble de la population ou des habitations et d'extrapoler sur les résultats pour faire une estimation du chiffre total de la population.



Études

Étude du ménage

Consiste à sélectionner un échantillon d'une partie de la population et de généraliser à partir des résultats obtenus. Convient à la collecte des données au niveau du ménage ou de l'individu. La méthode peut s'appliquer lorsque la population et les conditions sur le terrain sont stables et elle permet une plus vaste collecte d'informations complémentaires. Dans les camps ou les villages, l'étude des ménages peut être utilisée pour établir et/ou collecter des données complémentaires.

Enregistrement

Les profils peuvent être extraits des données d'enregistrement existantes. Une fois les données d'enregistrement entrées électroniquement, l'analyse peut être menée.

Recensement de la population

Ménée en général par les gouvernements nationaux tous les dix ans. Il couvre l'ensemble de la population d'un pays et à côté des données individuelles, une série d'informations socio-économiques pertinentes sont recueillies sur chaque ménage. Pour les déplacés internes, le profil de la population peut être disponible dans les informations du recensement national.

Méthodes qualitatives

Les méthodes qualitatives diffèrent des méthodes quantitatives car leur résultat final n'est pas nécessairement exprimé seulement en chiffres et la façon de recueillir les données n'a pas à respecter les concepts statistiques. Elles complètent les méthodes quantitatives et sont utiles à la triangulation et à l'interprétation des résultats.

Entretiens

1. Examens du groupe cible

L'examen du groupe cible est un examen de groupe dont l'objectif est de mieux comprendre la population. Il est nécessaire de poser les mêmes séries de questions à différents segments de la population (par exemple, avec les groupes d'hommes et de femmes et avec les adolescents, les adultes, les personnes âgées et les personnes handicapées) pour garantir que les différents points de vue de la population soient saisis aussi précisément que possible.

2. Entretiens avec les informateurs clés

Les entretiens avec les informateurs clés sont menés avec un très petit nombre de personnes présélectionnées qui peuvent avoir des informations pertinentes. Comme pour les examens de groupe cible, la diversité des personnes est essentielle pour obtenir une vue d'ensemble représentative.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- Les obligations, les mandats et les rôles des différents acteurs impliqués dans l'enregistrement et/ou le profilage sont convenus et compris, selon les spécificités de la situation relative au déplacement.
- Il existe une participation inclusive au processus d'enregistrement/de profilage, y compris pour l'identification des objectifs de l'activité et des méthodologies qui seront utilisées.
- La population du camp participe et est impliquée dans la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du processus d'enregistrement/de profilage.
- Un mécanisme de plainte et de suivi est en place, ce qui permet de garantir la prise en compte de la population des personnes déplacées.
- La communauté humanitaire aide les autorités nationales à remplir leurs obligations concernant l'enregistrement/le profilage et les papiers des citoyens déplacés au sein de leur territoire.
- Les informations fournies lors de l'enregistrement/du profilage sont utilisées par l'agence responsable de la gestion de camp pour contribuer à la planification d'une programmation efficace, qui fournit assistance et protection à la communauté du camp.
- Les plans et les ressources sont en place pour la mise à jour régulière des données afin de garantir qu'elles sont précises et pertinentes.
- L'agence chef de file du groupe sectoriel travaille avec les autorités nationales pour garantir que l'enregistrement dans le camp se fait suivant des standards minimaux.
- Les cas d'enfants non accompagnés et séparés sont immédiatement signalés par l'agence responsable de la gestion de camp aux agences de protection de l'enfance concernées.
- Les agences prestataires de services dans le camp sont encouragées à participer directement au processus d'enregistrement/de profilage et/ou à mettre les installations nécessaires à disposition, comme les latrines, les points d'eau et les postes d'enregistrement.
- Il faut prêter attention à l'accès des femmes et des filles au processus d'enregistrement, en garantissant leur sécurité, leur perception de la sécurité et en identifiant les solutions possibles concernant les enjeux de leur sécurité.

- ❑ L'enregistrement rapide des ménages est effectué au tout début de la situation d'urgence pour garantir que la nourriture et les services essentiels sont fournis aussi vite que possible.
- ❑ Le personnel temporaire du camp et la communauté d'accueil, y compris les femmes, sont formés et signent un code de bonne conduite avant de commencer à travailler.
- ❑ Le moment de l'enregistrement a été correctement choisi afin de ne pas tomber en même temps que d'autres activités importantes.
- ❑ Les informations de base existantes ont été collectées auprès des autorités locales, du PAM et des responsables des communautés avant d'être consolidées et, le cas échéant, des estimations ont été faites.
- ❑ Des campagnes d'information claires et systématiques auprès du public sont menées avant l'enregistrement/le profilage.
- ❑ Une méthodologie concernant la façon de réaliser l'enregistrement a été choisie, y compris les plans concernant le 'fixage' de la population du camp avant que le véritable enregistrement ne commence.
- ❑ Les documents appropriés ont été sélectionnés, comme la carte des droits et/ou la carte d'enregistrement.
- ❑ Les informations sur les documents qui sont diffusées ont été estimées au vu des problèmes de confidentialité.
- ❑ Les façons de prévenir la fraude et d'y répondre ont été pris en compte, y compris la fraude émanant du personnel du camp.
- ❑ Les données sont stockées en toute sécurité, en faisant tout particulièrement attention à leur confidentialité, et le partage de ces données suit une procédure clairement identifiée.
- ❑ La gestion de l'enregistrement des nouveaux arrivants a été prévue.
- ❑ Les façons de gérer et d'encourager une radiation lorsque les personnes quittent le camp ou sont décédées ont été prévues.
- ❑ Lorsqu'il s'agit du profilage de la population des personnes déplacées, les méthodologies quantitatives et qualitatives ont été envisagées et utilisées selon les cas.

OUTILS

! Presque tous les outils, publications et autres documents auxquels il est fait référence sont disponibles sur le CD toolkit joint à tous les classeurs. Des liens Internet sont fournis pour les ressources en ligne téléchargeables.

- Note d'information sur l'utilisation des codes standardisés relatifs aux besoins spécifiques
- **Save The Children, 2004.** *Care & Protection of Children in Emergencies. A Field Guide.*
- **UNHCR, 2006.** *Systèmes d'adresse pour les camps de réfugiés et de déplacés internes - Une note d'information.*

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Judy El-Bushra and Kelly Fish. *Refugees and Internally Displaced Persons*

Global Protection Cluster Working Group, 2007. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons.*

IDMC, OCHA, 2007. *Guidance on Profiling Internally Displaced Persons. Provisional Release.*

John Telford, ODI, 1997. *Good Practice Review. Counting and identification of beneficiary populations in emergency operations: registration and its alternatives.*

UNHCR, 2002. Designing Protection Strategies and Measuring Progress: Checklist for UNHCR Staff.

UNHCR/WFP, 2004. Joint Assessment Guidelines (with Tools and Resource Materials).

UNHCR, 2003 (provisional release). Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Registration

UNHCR, 2006 – Operational Protection in Camps and Settlements, A Reference Guide for Good Practices.

UNHCR, 2007 Handbook for Emergencies

WFP, European Commission, DAN, 2006. Desk Review: Estimating Population Size in Emergencies.

PRÉVENTION ET INTERVENTION FACE À LA VIOLENCE SEXISTE



MESSAGES CLÉS

- ▶ L'agence responsable de la gestion de camp partage la responsabilité de garantir que les conditions dans le camp minimisent le risque de violence sexuelle, que les résidents du camp exposés à la VS reçoivent des soins et un traitement appropriés et qu'une mesure de suivi appropriée soit prise pour répondre aux incidents qui surviennent.
- ▶ Une compréhension globale des facteurs de risque spécifiques auxquels les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons et les hommes sont confrontés dans des installations de camp et de leurs causes est essentielle pour une prévention efficace de la VS et les interventions de réponse.
- ▶ Une participation directe et significative et une consultation des femmes dans le cadre de la prise de décision dans le camp sont nécessaires afin de garantir que la gestion, l'assistance et la prestation de service préviennent et répondent à la VS, et assurent la protection des groupes les plus exposés au danger.
- ▶ L'équipe responsable de la gestion de camp doit procéder à des visites de contrôle fréquentes et régulières (de préférence plusieurs fois dans la journée) aux points de distribution, aux points de contrôle de sécurité, dans les infrastructures liées à l'eau et au système sanitaire, dans les institutions de service et dans les zones à haut risque. Ses conclusions doivent être partagées avec les partenaires chargés de la protection concernés et les organisations humanitaires.
- ▶ Pour prévenir et répondre de manière efficace à la VS une approche pluri-sectorielle et inter agences est nécessaire. Les secteurs des services communautaires, de la protection, de la santé, de la sécurité et de la gestion de camp doivent travailler ensemble afin de s'assurer qu'une approche globale soit mise en œuvre et que la prévention et la réponse à la VS soient intégrées dans tous les aspects de la vie de camp.

INTRODUCTION

QU'EST-CE QUE LA VIOLENCE SEXISTE ?

Le terme de violence sexiste est un terme général pour désigner tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne, et basé sur des différences attribuées socialement (sexospécifique) entre les hommes et les femmes. Le terme VSS (violence sexuelle et sexiste) est également utilisé pour définir ces actes de violence.

►► *Pour mieux comprendre ce que couvre la VS, consultez les “Guidelines for Gender-based Violence Interventions in Emergency Settings” du Comité permanent interorganisations.*

La nature et l'étendue des types spécifiques de VS varient selon les cultures, les pays et les régions. Les exemples comprennent :

- La violence sexuelle, y compris l'exploitation/abus sexuel et la prostitution forcée
- La violence domestique
- Le trafic d'êtres humains
- Le mariage forcé/précoce
- Le viol
- Les pratiques traditionnelles nuisibles, comme la mutilation génitale des femmes, les crimes d'honneur, la crémation des épouses pour une dot ou d'autres disputes familiales et héritage de la veuve

Si la violence sexiste est généralement tournée contre les femmes et les jeunes filles, les jeunes garçons et les hommes peuvent avoir également été victime de VS. La VS peut avoir lieu au sein de la famille ou de la communauté, et est perpétrée par des personnes occupant des positions de pouvoir, y compris parfois par la police, des gardes, des forces armées, des groupes armés et des agents de maintien de la paix des NU. Elle peut avoir lieu dans, ou être approuvée par, les familles, les communautés et les institutions – y compris les écoles, les centres de détention et les centres religieux. Des expériences récentes ont malheureusement démontré que la violence sexiste contre les réfugiés et les personnes déplacées peut également être commise par des acteurs humanitaires.

►► *Consultez le code de conduite du Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des ONG.*



Les actes de VS violent un certain nombre des droits universels de l'homme protégés par les instruments et conventions internationales. De nombreuses – mais pas toutes – formes de VS sont illégales et sont considérées comme des actes criminels par les lois nationales.

Les conséquences de la VS comprennent des dommages physiques aigus ou chroniques, des grossesses non désirées, des infections sexuellement transmissibles, le VIH/SIDA, des infections urinaires et des fistules, des problèmes de santé génésique, des traumatismes émotionnels et psychologiques, la stigmatisation, le rejet, l'isolement, la dépression, une plus forte discrimination sexuelle et parfois la mort. Les femmes et les jeunes filles qui ont été violées peuvent être traitées comme des criminelles et être emprisonnées ou devoir payer une amende pour grossesse illégale. Les femmes ayant subi la torture, des violences et un traumatisme peuvent avoir des besoins physiques et psychologiques particuliers. Les victimes de violence sexiste (y compris de viol, exploitation sexuelle et violence domestique) courent le risque d'être à nouveau maltraitées.

Une voix s'élève du terrain

« Pour de nombreuses cultures, comprendre la violence à travers le prisme du sexe, ou l'idée de lier sexe et violence, est souvent perçu comme une interprétation très occidentale. La prévention de la VS n'est pas toujours comprise comme s'inscrivant dans le cadre de la protection ou du respect des droits de l'homme internationaux. La construction sociale de l'identité sexuelle est complexe et souvent difficile à comprendre – tout comme il n'existe pas de profil universel de la personne infligeant des VS ou de la victime de VS. Les types et les degrés de violence et la façon dont ils sont compris varient selon le contexte. Souvent le traumatisme, la peur et la vulnérabilité vécues par les personnes vivant dans un environnement de camp favorisent et renforcent les relations de pouvoir traditionnelles et culturelles, ce qui galvanise les modèles et les relations qui permettent à la VS de se perpétuer. Un des plus grands problèmes est le manque de personnel formé sensible à la VS, ou comprenant la VS relativement à la protection et aux droits de l'homme. Les femmes dans ces situations, qui sont bien formées, sont demandées pour prendre des positions de leadership et assurer l'autorité dans les ONGI, les ONG et les organisations basées sur la communauté. Briser les cycles de la violence et de la VS dans une installation d'urgence comme un camp n'est pas chose aisée, surtout si l'intervention d'urgence a pour priorité de



satisfaire les besoins de base de l'homme en nourriture, eau et abri, mais connaît mal les relations et les questions sexospécifiques et la façon dont elles sont comprises par la communauté déplacée ».

MESSAGES CLÉS

CAUSES ET FACTEURS CONTRIBUANT À LA VS

Les actes de violence sexiste restent largement répandus dans le monde entier, en particulier contre les femmes et les jeunes filles. Des relations sexospécifiques inégales et la discrimination sont les causes à la base de la VS. Les situations de déplacement provoquant la fragmentation des mécanismes de sûreté de la communauté peuvent augmenter les risques d'une telle violence. Les camps de réfugiés et de personnes déplacées, au lieu de fournir un environnement sûr à leurs résidents, peuvent les exposer davantage à ce type de violence.

Si la guerre, le conflit et les tensions internationales sont la principale cause de fuite et de déplacement, le viol et d'autres formes de VS peuvent également provoquer la fuite. La violence peut se dérouler pendant la fuite aux mains de bandits, de trafiquants, de gardes frontière et/ou de personnes en positions d'autorité. Comme les hommes et les jeunes garçons fuyant un conflit et la persécution, les femmes et les jeunes filles sont de plus en plus amenées à payer des passeurs et entreprendre de dangereux voyages.

Les problèmes de violence et de VS se prolongent pendant le déplacement, dans la mesure où les camps font souvent l'objet de raids par les milices. Les femmes vivant en camp sont plus exposées à l'exploitation sexuelle et au harcèlement si elles ont été enregistrées seules, que les mécanismes de prestation de service sont de mauvaise qualité et si la distribution de la nourriture et des articles domestiques est inadéquate. Les femmes et les jeunes filles doivent généralement parcourir de longues distances à la recherche de nourriture, de combustible et de travail.

Les dangers et les incertitudes liées aux situations d'urgence et au déplacement imposent une importante pression physique sur les personnes, les familles et les communautés, créant souvent des environnements au sein desquels la violence domestique peut survenir. La survie et la compétition pour les maigres ressources trouvées dans et autour des camps, et les changements de rôles des sexes après le déplacement, peuvent aggraver les niveaux de violence.

D'autres formes de violence résultent de l'interruption des structures sociales, la perte des rôles traditionnels des hommes, les changements rapides des traditions culturelles, la pauvreté, la frustration due au manque de travail productif ou d'un travail décent ou bien payé, l'abus d'alcool et de drogue et le manque de respect des droits de l'homme.

 Lorsque les communautés fuient, elles emportent avec elles leurs coutumes et leurs traditions. Parmi celles-ci se trouvent des pratiques traditionnelles nuisibles, comme la mutilation génitale des femmes (MGF). Si elles sont parfois perçues comme des traditions culturelles qui devraient être respectées, ces pratiques nuisibles sont de sérieuses violations des droits de l'homme.

Certaines catégories de femmes et de jeunes filles sont particulièrement exposées à la VS, comme celles qui sont seules à la tête d'un ménage et/ou sans soutien familial. Parmi les jeunes filles en danger figurent souvent les jeunes filles non accompagnées, les jeunes filles en famille d'accueil, les jeunes filles en détention, les jeunes filles associés à des forces ou des groupes armés, les jeunes filles handicapées mentales ou physiques, les filles mères et les enfants nés d'un viol.

La protection en pratique : Les implications de la parité sexuelle dans le camp

Suite à un déplacement, il est plutôt habituel que la population du camp comprenne plus de femmes que d'hommes et en particulier, la prévalence des ménages dirigés par une femme est plus forte qu'au sein de la population en générale. Les agences responsables de la gestion de camp doivent par conséquent identifier les ménages dirigés par des femmes et cibler en conséquence les activités d'assistance et de protection.

La réalité était toutefois très différente suite au tsunami en Asie du sud. On pense que dans certaines régions d'Indonésie, quatre fois plus de femmes sont mortes que d'hommes et dans certaines régions du Sri Lanka, deux fois plus. Les raisons dépendaient de l'endroit et de l'heure auxquels le tsunami a déferlé, mais des facteurs comme le fait que des femmes se trouvent près du rivage en train de faire sécher du poisson ou de se baigner, s'occupaient d'enfants ou portaient des vêtements qui les alourdissaient, ont tous ralenti la fuite et ont contribué au plus haut taux de décès chez les femmes.

De fait, les agences responsables de la gestion de camp et les responsables communautaires après le tsunami avaient affaire à un nouveau groupe de personnes ayant des besoins spécifiques – des veuves avec de jeunes enfants, ou des “ménages dirigés par une personne seule”.

Les agences n'avaient pas l'habitude de travailler avec tant de ménages dirigés par une seule personne et il a fallu un peu de temps pour détecter les implications en termes de protection. Selon les femmes interviewées



dans le nord du Sri Lanka, la plupart des hommes ne voulait ou ne pouvait pas s'occuper de ses enfants et refusait d'effectuer les tâches domestiques. De fait, la tâche retombée sur les femmes de la famille, y compris les femmes âgées et les jeunes filles qui dans certains cas n'avaient pas le droit d'aller à l'école pour assumer les tâches domestiques qui incombaient autrefois à leurs mères. De nombreuses femmes se sont senties débordées, car elles avaient leurs propres responsabilités familiales en plus de nouvelles obligations liées à la famille étendue. Les femmes se plaignaient aussi que les hommes ne souhaitaient pas rester célibataires trop longtemps et comme tant de femmes avaient trouvé la mort, le nombre de mariages forcés et précoces a très fortement augmenté.

Les auteurs sont parfois les personnes mêmes dont dépendent les survivants en terme d'assistance et de protection, ce qui comprend la police, les officiels de gouvernement, les humanitaires et les agents du maintien de la paix. Tous les membres de l'équipe et les personnes travaillant pour les résidents de camp doivent être formées aux et signer les codes de conduite. Le Bulletin publié par le Secrétaire général des NU en 2003 (*Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse*) s'applique à toutes les équipes des NU, y compris les forces du maintien de l'ordre des NU conduisant les opérations sous le commandement et le contrôle des NU, ainsi que les ONG sous contrat avec les NU.

L'expérience dans plusieurs camps a montré que certaines mesures ont permis aux populations déplacées de devenir plus aptes à identifier les auteurs en toute sécurité et de manière appropriée et à minimiser les actes de VS commis par la police. Cela comprend : une formation obligatoire pour les officiers de police sur la VS et les questions d'exploitation sexuelle, le port obligatoire de insignes nominatifs pour une identification facile et la création d'une base photographique de tous les officiers de police. L'embauche de femmes officiers a amélioré l'efficacité de la police concernant les questions de violence sexiste.

 Le rôle des systèmes de résolution de conflit traditionnels doit être compris et contrôlé – si ce sont souvent les mesures de responsabilité les plus respectées et employées, dans bien des cas, elles ne fournissent pas une réparation adéquate pour les femmes victimes de VS.

RÔLE DE L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

Pour prévenir et répondre à la VS dès les premières étapes d'une situation d'urgence, un ensemble minimum d'activités coordonnées doit être entrepris rapidement et en collaboration avec tous les partenaires (les groupes et organisations de femmes, les ONG, le gouvernement, les agences des NU et la communauté déplacée et d'accueil).

- Des structures et des mécanismes sûrs et appropriés pour établir des rapports, répondre et prévenir la VS doivent être mis en place
- Les victimes de VS doivent avoir accès aux soins médicaux, à un soutien psychologique et social, à la sécurité et un soutien légal
- Les activités de prévention doivent être en place, en coordination avec la communauté, pour prendre en charge les causes et les facteurs intervenant dans la VS
- Une action efficace pour prévenir et répondre à la VS doit être incorporée à toutes les étapes d'une situation d'urgence et d'une intervention humanitaire

Les différents acteurs doivent travailler ensemble pour établir une intervention multisectorielle et inter agences avec la communauté (comme les Fonds des Nations Unies pour la population – UNFPA, UNIFEM, UNICEF, UNHCR et les ONG spécialisée ayant de l'expérience dans la gestion de la VS). Les agences responsables de la gestion de camp doivent collaborer avec la/les agence(s) participante(s) pour mener et coordonner des activités de prévention et de réponse à la VS.

 L'agence responsable de la gestion de camp doit garantir que la programmation VS est à la fois attentive à la culture et conforme au droit international, surtout si les lois nationales sont clairement discriminatives ou nient les droits de groupes spécifiques au sein de la communauté.

Dans l'installation de camp, l'agence responsable de la gestion de camp joue un rôle et est responsable de la prévention de la VS et des interventions de réponse à la VS. Les activités clés de l'agence responsable de la gestion de camp liées à ces deux éléments sont :

La prévention de la violence sexiste

- Estimation/contrôle
- Abri et planification de site prenant en compte la protection
- Distribution et services
- Sûreté et sécurité
- Information de la communauté

- Systèmes de protection
- Éthique

L'intervention face à la violence sexiste

- Systèmes de référence
- Sûreté/sécurité
- Santé
- Psychosocial
- Légal

La prévention de la violence sexiste

Estimation/Contrôle

- Garantir des équipes plurifonctionnelles communes menant une estimation participative et plaider pour que toutes les estimations effectuées dans le camp soient participatives et incluent les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons et les hommes d'âges et de parcours différents
- Rechercher en permanence des informations liées aux pratiques communautaires pouvant contribuer à des traumatismes secondaires ou tertiaires pour les victimes de VS, ou qui pourraient les dissuader de faire appel à un soutien médical ou psychosocial
- Contrôler les zones du camp qui présentent des risques liés à la sécurité, y compris les latrines et les douches communales, les zones de réception collectives, les points d'enregistrement et de distribution, les centres de divertissement et les zones utilisées pour faire paître les animaux, récolter du bois de chauffage et faire pousser les cultures
- Garantir une compréhension complète des facteurs de risque spécifiques auxquels les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons et les hommes sont confrontés dans les installations de camp
- Incorporer cette analyse dans des stratégies de sécurité spécifiques au camp, comme un éclairage approprié dans des zones souvent fréquentées par les femmes et les jeunes filles, des patrouilles sur les chemins de récolte du bois de chauffage et le contrôle des trajets scolaires
- Partager des informations appropriées avec l'agence chef de file de la protection de manière systématique

Abri et planification de site prenant en compte la protection

- Garantir que la présentation physique du camp, y compris le placement des latrines et d'autres infrastructures communales, est effectuée avec la participation de la communauté et qu'elle minimise les risques de VS
- Garantir, dans les cas où un abri communal est la seule option, que des séparations appropriées entre les familles et les sexes soient établies

- Garantir qu'un espace et qu'une confidentialité suffisantes (y compris, si possible, des serrures sur les portes) soient alloués, surtout pour les ménages dirigés par des femmes
- Concevoir les abris communaux avec assez d'espace et des matériaux adéquats pour la séparation des familles
- Vérifier que la solution est la bonne en fonction du contexte culturel, en prenant compte que dans certains contextes il ne sera pas culturellement acceptables de placer de femmes seules ou veuves ensemble
- Contrôler la sécurité et le bien-être de ces groupes régulièrement
- Assurer des agencements pour des sources alternatives comme l'énergie solaire pour les zones d'éclairage (surtout les latrines et les douches) et pour l'usage individuel (par ex. des torches pour les familles)
- Planifier l'emplacement et la conception des zones d'abri pour promouvoir l'esprit de communauté et renforcer la protection de la communauté par la communauté, tout en préservant la confidentialité, la sûreté et la sécurité des individus et de l'unité familiale
- Garantir que les femmes et les membres des groupes minoritaires disposent de réelles opportunités de participer aux processus de prise de décision concernant l'emplacement des services et la conception des abris
- Garantir que les zones fréquentées par les enfants sont sûres et peuvent être contrôlées par la communauté
- Introduire des arrangements énergétiques alternatifs en fonction de l'estimation de la communauté des meilleures alternatives : cela doit être une action de prévention prioritaire
- En consultation avec les femmes, et si approprié, fournir aux centres destinés aux femmes des espaces sûrs pour organiser des réunions pour différentes activités, y compris la prestation de services médicaux, psychosociaux et légaux en réponse à la VS

Distribution et services

- Promouvoir et contrôler la participation significative et égale des femmes et des hommes dans les mécanismes de gouvernance de camp et la prise de décision
- Insister auprès des partenaires de distribution pour garantir que les décisions relatives à la distribution de la nourriture et des articles domestiques soient prises avec la participation directe de la communauté du camp, et en particulier avec des femmes de diverses origines et d'âges différents
- Promouvoir l'éducation des jeunes filles et travailler pour réduire le taux d'abandon des étudiantes
- Promouvoir la mise en œuvre de programmes de formation et de création de revenus qui ciblent ou incluent les femmes du camp
- Promouvoir les activités générant des modes de subsistance pour les hommes et des programmes visant la résolution de conflit et de problèmes par des moyens non violents, pour réduire les incidents de violence domestique

- Promouvoir des stratégies de sécurité alimentaire et de modes de subsistance ciblant en particulier les ménages dirigés par des femmes seules, les jeunes veuves, les personnes âgées et les autres personnes les plus exposées aux risques de harcèlement, d'exploitation et de rejet
- Assurer des formations de compétences fondamentales et professionnelles pour les adolescents, filles et garçons, et fournir des services de recherche d'emploi pour qu'ils soient mieux équipés pour soutenir leurs familles grâce à des revenus supplémentaires

Information de la communauté

- Sensibiliser et informer la communauté de camp, en employant des méthodes participatives, sur la violence sexiste, y compris l'information des services disponibles, les droits des réfugiés ou des personnes déplacées et les lois de la communauté d'accueil.
- Soutenir les partenaires intervenant dans la protection pour établir la prévention et les informations d'intervention relatives à la VS, un plan d'éducation et de communication et disséminer les messages de prévention contre la VS.

Une voix s'élève du terrain

« Dans le contexte de cette culture et des camps dans lesquels nous travaillons, il est important que toute formation ou information dans ce domaine soit effectuée par des co-animateurs, un homme et une femme, et que tous les séminaires se déroulent dans la langue locale en évitant la traduction. Elles doivent être fournies par l'équipe nationale formée, qui représente et peut comprendre la population du camp et sa culture. Si la VS est répandue dans la population, il peut s'avérer utile d'instaurer des comités de consultation dans le cadre de la structure de gestion de camp. Afin d'aider la population de camp, ces comités doivent être correctement formés, confidentiels et avoir accès aux services légaux et médicaux. Il est important de se rappeler que les stigmates sociaux/culturels associés aux traumatismes psychologiques, empêchent souvent les femmes et les jeunes filles en particulier, de signaler des incidents de VS. Trop souvent, les systèmes de compte rendu sont bureaucratiques et à prédominance masculine. Il est vital de disposer de membres féminins bien formés au sein de l'équipe sur le terrain. Cinquante pourcents est un objectif raisonnable. »



Le choix des meilleurs animateurs pour les projets d'information est très contextuel. Dans certains cas, il peut s'avérer plus avisé d'employer un membre de la communauté locale, dans d'autres situations un membre de l'équipe internationale peut être préféré par la communauté. Le sexe de l'animateur doit également être pris en compte.

Sûreté et sécurité

- Mobiliser la population de camp pour identifier les groupes les plus exposés à la VS et adopter des mécanismes de soutien et de contrôle communautaires, y compris des équipes de 'surveillance communautaire' comprenant des femmes
- Promouvoir l'autorégulation de la communauté, ainsi que le contrôle et les structures de sécurité pour prendre en compte les zones à haut risque et les risques spécifiques auxquels les femmes et les hommes de différents âges et parcours sont confrontés
- Faire en sorte que les résidents du camp, y compris les femmes, soient inclus dans les mesures pour améliorer la sécurité du camp
- Établir des relations avec les autorités locales/d'accueil pour les encourager à participer et à prendre part activement au bien-être de la communauté d'accueil : si possible, promouvoir les avantages communs de cette démarche
- Réclamer un effectif adéquat de personnel de police et de sécurité correctement formé et promouvoir la parité au sein du personnel de sécurité

Systèmes de protection

- Coopérer avec les organisations de protection responsables dans la mise en place d'un mécanisme de référence et de rapport coordonné, confidentiel et adapté aux victimes de VS dans le camp
- Fournir un soutien médical, psychosocial, légal et matériel
- Promouvoir et/ou contribuer à la mise en place d'un réseau de soutien basé sur la communauté, en s'assurant que ses membres sont correctement formés
- Promouvoir la formation et la mobilisation de groupes d'hommes pour l'égalité des sexes et la prévention de la VS
- S'assurer que les victimes fournissent leur consentement éclairé avant que toute mesure correctrice ne soit prise
- S'assurer que dans tous les cas les victimes puissent prendre des décisions informées

❗ Les procédures opérationnelles permanentes spécifiques à l'opération doivent réguler la manière de gérer la question du consentement dans le cas d'un enfant victime. Dans certains pays, il peut exister une obligation officielle de faire un rapport aux autorités. Normalement, le consentement éclairé des parents ou du tuteur doit être obtenu, à moins que ces derniers ne soient à l'origine du risque. Dans de telles situations, il faut signaler le cas aux autorités de protection de l'enfance nationales concernées et, s'il n'en existe pas, une évaluation de meilleur intérêt (EMI) doit être entreprise par l'agence chef de file de la protection de l'enfance.

Éthique

- Fournir des informations à la communauté du camp sur la conduite à attendre du personnel humanitaire
- Expliquer à la communauté du camp les procédures pour rapporter les plaintes impliquant des acteurs humanitaires, des agents du maintien de la paix et/ou le personnel de sécurité
- Estimer la connaissance et les compétences en matière de prévention et de réponse à la VS au sein de l'équipe de l'agence et organiser des séances de formations/information, selon les besoins
- Garantir que toute l'équipe est formée aux/familière des codes de conduites applicables et qu'elle les signe
- Employer et former une équipe de femmes engagées et promouvoir l'embauche du personnel féminin auprès des autres acteurs
- Garantir que tout le personnel travaillant dans le camp est clairement identifié ; noms et fonctions doivent être fournis par écrit à la communauté pour que le suivi puisse être assuré en cas de plainte
- Garantir que les procédures opérationnelles permanentes (POP) minimisent le nombre de fois où l'on demande à la victime de raconter son histoire ou le nombre de fois où elle est interviewée, et qu'elle soit informée de ses droits en ce qui concerne les entretiens avec les visiteurs, y compris les médias

❗ Avant d'envoyer des membres de l'équipe responsable de la gestion de camp dans une installation de camp, comme des contrôleurs, des formateurs, des accompagnateurs, du personnel de terrain ou des superviseurs, fournissez-leur une formation en VS, particulièrement sur les raisons pour lesquelles la prévention de la VS est centrale à la protection et au maintien des droits de l'homme.

L'intervention face à la violence sexiste

Les résidents du camp qui ont été victimes de violence sexiste approchent souvent l'agence responsable de la gestion de camp comme premier défenseur. Son personnel doit être préparé à gérer de tels incidents d'une manière donnant la priorité à la confidentialité, au respect, à la prévenance et à la dignité de la victime. Les actions suggérées concernant les quatre domaines (réponse médicale, psychosociale, de sûreté et légale) sont répertoriées ci-dessous.

Les systèmes de référence

- Garantir que le personnel reçoive une formation appropriée sur la manière de répondre aux besoins des victimes, y compris sur les techniques d'entretien et sur la connaissance approfondie des mécanismes de référence et des options qui leurs sont offertes
- Adopter, avec les agences de protection concernées et les partenaires des ONG, des mécanismes de rapport d'incident et des systèmes de référence (si possible et si cela s'avère pertinent) qui respectent la confidentialité (y compris les consignes de protection des données), le respect, la sensibilité et la dignité de la victime
- Garantir que les partenaires décident collectivement quelles informations sont nécessaires, la manière de les collecter pour nuire le moins possible à la victime, quelles informations doivent être partagées et en quelle capacité, quels individus et organisations (s'il en est) doivent être informés de l'incident et quelles mesures sont en place pour protéger la victime, les informations et les intervenants
- Garantir que des informations non identifiantes sur l'incident sont correctement partagées avec les agences de protection concernées

Sûreté/sécurité

- Donner la priorité à la sûreté de la victime, sa famille et au personnel de l'agence à tout moment
- Respecter les souhaits, droits et la dignité de la victime, tout en prenant toujours en compte les besoins et la sûreté de la communauté dans sa globalité
- S'assurer que les enfants sont toujours interviewés par les personnes formées à l'entretien en fonction de l'âge et aux techniques de conseil
- S'assurer que les enfants victimes ne sont pas sujets à des entretiens multiples inutiles
- Si nécessaire, établir des arrangements pour délocaliser une victime dans une zone sûre et assurer une sécurité individuelle discrète, un soutien de suivi et un contrôle
- Si possible, veiller à ce que les auteurs de violence venant du sein de la communauté soient déplacés

Médical

- Faire en sorte que les services médicaux dans le camp soient équipés pour répondre aux victimes de violence sexiste, si possible, en assurant particulièrement la disponibilité et la distribution de :
 - o Contraception d'urgence
 - o Prophylaxie post exposition (en réponse aux expositions au VIH)
 - o Traitement des MST
 - o Vaccin contre l'hépatite et le tétanos
- Établir des systèmes de référence qui assurent une réponse médicale et une prise en charge des victimes de VS rapides

▶▶ *Pour plus d'informations concernant les questions médicales, consultez le chapitre 16.*

Psychosocial

- Promouvoir des systèmes de référence clairs et opportuns pour que les personnes touchées reçoivent un soutien psychosocial
- Garantir que des mécanismes de soutien psychosocial dirigés par la communauté ne soient pas préjudiciables aux droits des victimes

Légal

- Diriger les victimes qui souhaitent obtenir une réparation légale vers la/les agence(s) de protection responsables

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- L'équipe de l'agence responsable de la gestion de camp est formée aux problèmes de VS et aux systèmes de réponse de prévention et de référence appropriés.
- Les résidents du camp exposés à la VS avant leur arrivée reçoivent des soins et un traitement appropriés.
- L'agence responsable de la gestion de camp prend des mesures de suivi appropriées en réponse aux incidents de VS.
- Des procédures de référence claires sont en place, comprenant les soins médicaux, le soutien psychologique et social pour les personnes affectées.
- Une estimation participative est utilisée par l'agence responsable de la gestion de camp pour comprendre les causes de la VS et pour planifier des actions basées sur la communauté afin de les prendre en charge.
- La culture de la communauté déplacée – y compris les relations de pouvoir et entre les sexes, les rôles traditionnels et de nombreuses pratiques traditionnelles nuisibles – influence la prévention de et la réponse à la VS.
- La conception et l'organisation du camp soutiennent la prévention de la VS.
- Les groupes et les personnes particulièrement exposés au risque de VS sont identifiés et l'agence responsable de la gestion de camp coopère de manière rapprochée avec les acteurs de la protection.
- Les membres du personnel et toutes les personnes travaillant pour les résidents du camp ont été formés aux codes de conduite et les ont signés.
- Les systèmes traditionnels visant à résoudre les conflits au sein de la communauté sont compris et contrôlés.
- Des mécanismes de rapport sûrs et confidentiels sont en place et la communauté est informée sur la façon de les utiliser.

- ❑ Le contrôle des zones à haut risque dans le camp est une priorité pour l'agence responsable de la gestion de camp et est cohérent et régulier.
- ❑ Les femmes sont impliquées dans les décisions qui affectent la gestion quotidienne du camp et l'assistance et la prestation des services et contribuent à minimiser le risque de VS.
- ❑ Des approches plurisectorielles et inter agences de la VS sont défendues et soutenues par l'agence responsable de la gestion de camp.
- ❑ La réponse à et la prévention de la VS sont intégrées aux programmes au sein du camp à chaque étape : estimation, planification, mise en œuvre, contrôle et évaluation.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp travaille de manière rapprochée avec les programmes développant les compétences et la formation professionnelle pour réduire la vulnérabilité.
- ❑ La sûreté, la sécurité et la dignité des personnes touchées par la VS est une priorité à tout moment.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- R. Bauer. Shelter & Gender. Briefing note
- Proposed system for organising, monitoring and promoting firewood patrols
- **Reproductive Health Response in Crisis (RHRC) Consortium, 2004. *Gender-based Violence Tools Manual. For Assessment & Programme Design, Monitoring & Evaluation in Conflict-affected Settings.***
- **RHRC Consortium, The Gender-Based Violence Global Technical Support Project, 2004. *Checklist for Action. Prevention & Response to Gender-Based Violence in Displaced Settings.***
- **IASC, Protection Cluster, Early Recovery Cluster, 2007. *Protection of Conflict-induced IDPs: Assessment for Action (pilot version for field testing)***
- **UNHCR 2006, *The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations***

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Action for the Rights of Children (ARC), 2001. *Critical Issues: Abuse and Exploitation.*

Amnesty International, 2004. *It's In Our Hands: Stop Violence Against Women.*

Amnesty International, 2005. *Stop Violence Against Women. How to Use International Criminal Law to Campaign for Gender-sensitive Law Reform.*

Judy El-Bushra and Kelly Fish. *Refugees and Internally Displaced Persons.*

Coordination Committee for the prevention of Sexual Exploitations and Abuse (CCSEA), 2003. *Understanding Humanitarian Aid Worker Responsibilities: Sexual Exploitation and Abuse Prevention.*

Tamara Fetters, 2006. “Abortion care needs in Darfur and Chad”, *Forced Migration Review.*

Forced Migration Review, 2007. *Sexual violence: weapon of war, impediment to peace.*

Gender and Water Alliance, 2006. *Mainstreaming Gender in Water Management.*

Global Protection Cluster Working Group, 2007. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons.*

ICRC, 1994. *The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2005. *Guidelines for Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings: Focusing on Prevention of and Response to Sexual Violence in Emergencies.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2006. *Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities.*

IRC, INEE, WCRWC. *Ensuring a Gender Perspective in Education in Emergencies*

OHCHR, FactSheetNo.23. *Harmful Traditional Practices Affecting the Health of Women and Children.*

PLAN, 2008. “Because I Am a Girl”. *The State of the World’s Girls 2007.*

UNHCR. *Gender-based Violence. Action Sheet No.4* (taken from the Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons).

UNHCR,1991. *Guidelines on the Protection of Refugee Women*

UNHCR, 1995. *Sexual Violence Against Refugees: Guidelines on Prevention and Response.*

UNHCR, Women’s Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2001. *Respect our Rights: Partnership for Equality, Report on the Dialogue with Refugee Women.*

UNHCR, 2001. *Good Practices on Gender Equality Mainstreaming. A Practical Guide to Empowerment.*

UNHCR, 2002. *Gender Training Kit on Refugee Protection and Resource Handbook.*

UNHCR,2003. *Sexual and Gender-based Violence against Refugees, Returnees and Internally Displaced Persons: Guidelines for Prevention and Response*

UNHCR, (forthcoming 2008). *Handbook on the Protection of Women and Girls.*

UNICEF, 2005. *Early Marriage. A Harmful Traditional Practice.*

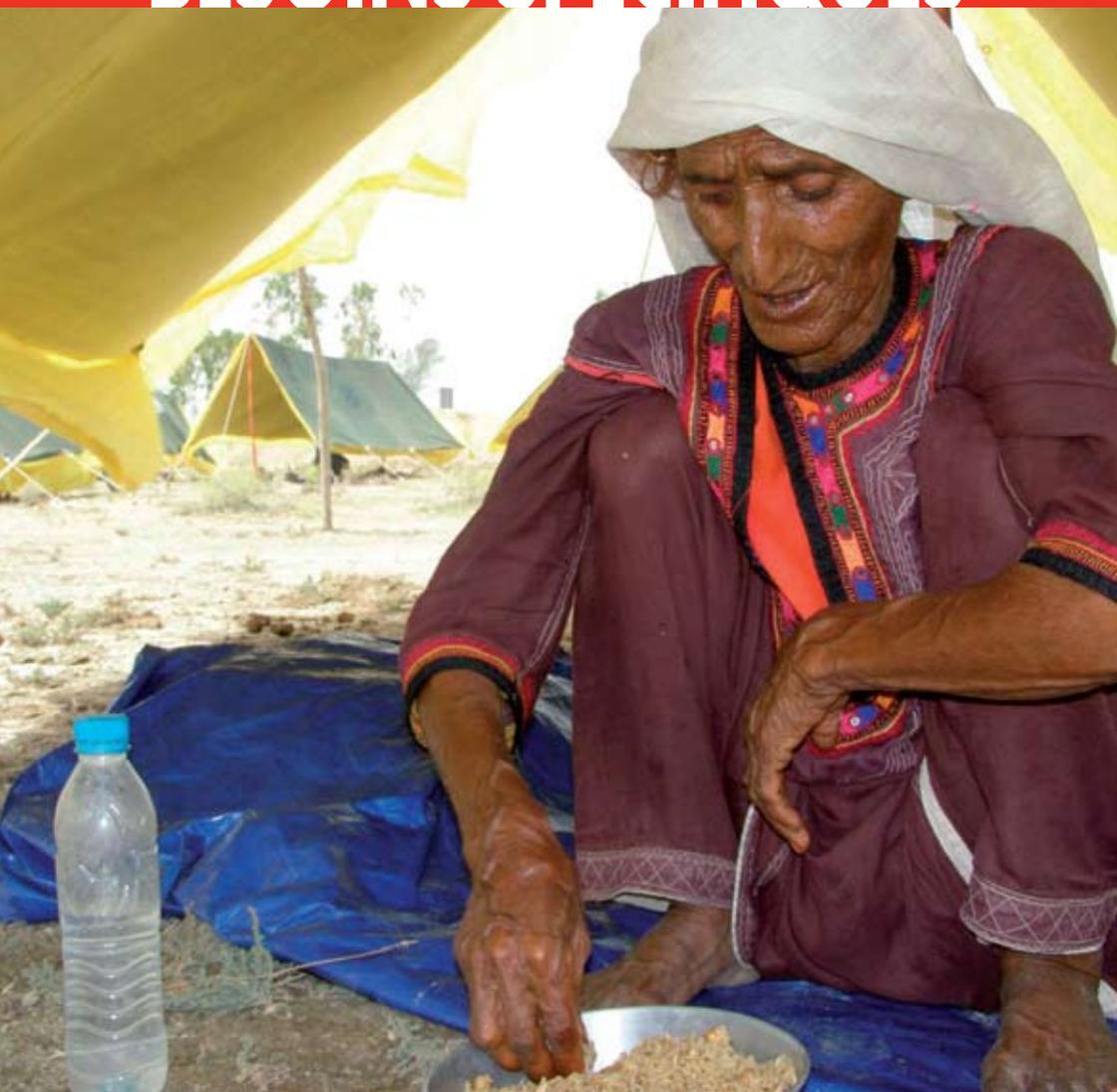
UN Secretariat, 2003. *Secretary-General’s Bulletin: Special Measures for Protection from Sexual Exploitation and Sexual Abuse.*

WFP, 2006. *Getting Started: HIV, Aids and Gender in WFP Programmes.*

WHO, UNHCR, 2004. *Clinical Management of Survivors of Rape: Developing Protocols for Use with Refugees and Internally Displaced Persons.*

Women’s Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2005. *Masculinities: Male Roles and Male Involvement in the Promotion of Gender Equality. A Resource Packet.*

PROTECTION DES PERSONNES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES



MESSAGES CLÉS

- ▶ Au sein de la population du camp, il est possible que certains groupes de personnes aient des besoins spécifiques. Afin de fournir l'assistance et la protection correspondant à ces besoins, il est important que tous les intervenants aient conscience de la nature de ces besoins. Les personnes, au sein ou à l'extérieur de ces groupes, peuvent encourir un risque plus important par rapport aux autres résidents du camp.
- ▶ L'agence responsable de la gestion de camp doit veiller à ce que le système d'enregistrement/profilage mémorise des données non globales sur l'âge, la sexospécificité et d'autres informations pertinentes permettant d'identifier les personnes ayant des besoins spécifiques, lors des toutes premières étapes et tout au long du cycle de déplacement.
- ▶ Des estimations participatives et la participation de tous les groupes dans le camp aideront à déterminer les groupes particuliers pouvant avoir des besoins spécifiques dans toute situation donnée et aideront à fournir une protection adaptée.
- ▶ Les déplacements pourront engendrer la débâcle des structures de soutien de la communauté censées s'occuper normalement des personnes ayant des besoins spécifiques. Tous les plans et programmes doivent intégrer les préoccupations de ces groupes, en soutenant, si possible, les mécanismes d'adaptation existants ou en développant d'autres interventions.
- ▶ Les agences de gestion de camp doivent veiller à ce qu'une combinaison d'activités communautaires et de systèmes de gestion des cas particuliers soit mise en place afin d'identifier et de répondre aux besoins spécifiques de protection des personnes encourant un risque plus important.

INTRODUCTION

GROUPES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Cette section passera brièvement en revue certains des principaux groupes de personnes pouvant, selon les circonstances, avoir des besoins spécifiques de protection et à qui l'on doit prêter une attention particulière. Cependant, la vulnérabilité et les besoins de protection des populations déplacées dépendent du contexte et les groupes à risque dans une situation donnée sont variables. Parmi ces groupes, on compte :

CATÉGORIES DE POPULATION	GROUPES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES
Garçons et filles	Enfants non accompagnés et enfants séparés Enfants précédemment associés à des groupes ou forces armées Enfants chefs de ménage
Jeunes	Jeunes déscolarisés et sans emploi
Femmes	Femmes chefs de ménage, veuves y compris Femmes sans le soutien d'un homme Femmes précédemment associées à des groupes ou forces armées Femmes survivantes de violence sexuelle et sexiste
Personnes âgées	Personnes âgées sans soutien familial ou communautaire Grands-parents chefs de ménage
Personnes atteintes d'une maladie, d'un handicap ou d'un traumatisme	Personnes malades sans soutien familial ou communautaire Personnes handicapées physiques Personnes handicapées mentales Personnes atteintes ou encourant un risque de VIH/SIDA Survivants de la torture

Les personnes faisant partie de ces catégories peuvent avoir des besoins spécifiques de protection qui doivent être pris en compte. Dans de nombreux cas, la famille ou la communauté fournit le soutien dont ces personnes ont besoin. Mais, ce n'est pas toujours le cas. Lorsque les soins appropriés sont mis en place, les effectifs sont souvent déployés et les ressources limitées. À défaut de soutien familial ou communautaire, les membres de ces groupes encourent des risques de protection plus importants au sein du camp.

Besoins spécifiques dans le cadre d'un camp

Les personnes ayant des besoins spécifiques peuvent être plus vulnérables à la privation, aux blessures, à l'exploitation, à la maltraitance et au viol que d'autres personnes dans une communauté. Si les conséquences de leur vulnérabilité ne sont pas reconnues et prises en compte, cela peut avoir des conséquences graves, mettant parfois en danger leur santé physique et/ou psychologique, et peut avoir un impact très important sur leur bien-être et leur capacité d'accès aux droits fondamentaux de l'homme. Il est possible que les personnes ayant des besoins spécifiques n'aient pas accès à des voies de transmission adaptées pour informer de leurs besoins. De même, elles peuvent être dans l'incapacité de s'exprimer en raison de leur âge, de leur handicap, de leur stigmatisation ou de la peur. Elles peuvent être dans l'incapacité de faire connaître leurs besoins ou de se plaindre, lorsqu'elles ne reçoivent pas l'assistance et la protection dont elles ont besoin.

En cas de déplacement, les réseaux familiaux et communautaires sont précaires et souvent éclatés. Il est possible que les personnes ayant des besoins spécifiques ne reçoivent pas le même degré d'attention et de soutien de la communauté dans le cadre d'un camp que celui dont elles pourraient bénéficier autrement. De même, dans le cadre d'un camp où la peur, la privation et les tensions peuvent mener à l'effondrement des valeurs culturelles et éthiques/sociales, la vie peut apporter des risques supplémentaires de négligence, de violence ou de maltraitance, contre lesquels les membres les plus vulnérables de la communauté doivent être protégés.

Pour s'intéresser à leur cas, une double approche est requise.

- Il est important que tous les programmes et que toutes les actions soient élaborés de manière à prendre en compte la présence de groupes ayant des besoins spécifiques et à intégrer leurs préoccupations. La protection des groupes ayant des besoins spécifiques est «prise en compte».
- Une intervention ciblée peut être nécessaire pour garantir une protection correspondant à leur vulnérabilité et à leurs besoins. Ceci peut avoir lieu par le biais d'activités communautaires ou d'orientation personnelle.

Les besoins spécifiques des personnes peuvent changer avec le temps. Il est donc essentiel que des estimations soient réalisées pour analyser les risques de protection encourus, non seulement par certains groupes, mais aussi par les personnes au sein du groupe. Par exemple, un enfant sous la garde d'une famille d'accueil dans le camp peut avoir des besoins différents au moment du retour ou de la réinstallation. Ou bien, une femme âgée vivant avec sa fille pourra avoir des besoins différents lorsque sa fille se mariera et ira vivre avec la famille de son époux.

Il est essentiel que l'agence responsable de la gestion de camp veille à ce que le personnel du camp ait la formation et les compétences requises pour travailler en vue de la protection et du maintien des droits de tous les groupes et de toutes les personnes, les plus vulnérables n'étant pas des moindres. Notamment, le personnel du camp doit être formé et signer un code de conduite, fournissant des directives spécifiques en matière d'éthique et relatives à la nature de son comportement avec les membres de la communauté du camp. Il est particulièrement important que le personnel travaillant avec des femmes et des enfants, ainsi que d'autres groupes ayant des besoins spécifiques, soit au courant et adhère à un code de conduite.

Groupes vulnérables ayant des besoins spécifiques dans des centres collectifs – Une voix s'élève du terrain

« On compte un grand nombre de groupes et de personnes vulnérables ayant des besoins spécifiques dans des centres collectifs en Serbie. Parmi eux, on compte des personnes âgées, des familles monoparentales, des handicapés, des malades mentaux et des personnes atteintes de problèmes de santé chroniques. Une ONG, ici, estime que jusqu'à 40% des résidents d'un centre collectif où elle travaille suivent un traitement médicamenteux pour maladie mentale. D'après les personnes qui y travaillent, la pauvreté des conditions de vie a un impact très important sur la vulnérabilité. On compte d'importants problèmes sociaux, tels que des conflits entre les déplacés internes, de l'alcoolisme, des tentatives de suicide, des problèmes psychosociaux, des dépressions et des cas de violence sexuelle et sexiste. De nombreuses préoccupations proviennent de la promiscuité, du manque d'intimité et de l'institutionnalisation venant du fait de vivre dans un centre collectif. »

MESSAGES CLÉS

GARÇONS ET FILLES

Interventions pour les enfants de manière générale

Tous les enfants, définis par la *Convention relative aux droits de l'enfant* comme étant des personnes ayant moins de 18 ans, ont besoin de soins et d'une attention particulière afin de garantir que l'on réponde à leurs besoins physiques, psychologiques, sociaux et de développement. Ils peuvent être tributaires du soutien et de la protection d'adultes et sont plus vulnérables que les adultes à certains risques, tels que la maladie, la malnutrition et les blessures physiques.

Les enfants réfugiés ou déplacés internes peuvent encourir des dangers beaucoup plus importants en raison de leur déplacement, du bouleversement des structures familiales ou communautaires ainsi que du manque de ressources accompagnant généralement de telles situations. Dans le cadre d'un camp, les enfants réfugiés ou déplacés internes peuvent être exposés à des risques de violence, de maltraitance et d'exploitation sexuelles, de recrutement forcé ou de travail forcé. Ils peuvent être privés d'acte de naissance ou se voir interdire l'accès à la scolarité. Les environnements scolaires peuvent être dangereux et les exposer à l'exploitation et à la maltraitance.

Dans de nombreux cas de camp, des organisations chargées de la protection de l'enfance, telles que l'UNICEF, sont présentes et mettent en œuvre des programmes pour les enfants. Certaines activités de protection de l'enfance, telles que le soutien psychosocial, la recherche de familles, la réunification des familles, le soutien spécialisé apporté aux anciens enfants soldats ou la détermination des meilleurs intérêts, requièrent des compétences particulières et doivent être entreprises par des agences spécialisées, telles que, par exemple, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) dans le cas de la recherche de familles.

Mais, l'agence responsable de la gestion de camp a également une responsabilité pour garantir que les enfants ne soient pas exposés à des menaces de protection dans le camp et que les enfants spécifiques à risque soient identifiés, que leurs besoins soient estimés et que des mesures soient prises pour adapter ou cibler l'assistance et les programmes en conséquence. Parmi les mesures que l'agence responsable de la gestion de camp devra prendre, on compte :

- Veiller à ce que les garçons et les filles aillent à l'école et aient l'opportunité d'y rester et de ne pas abandonner. L'éducation est un droit et est également un outil de protection fondamental. Elle aide en matière de besoins à la fois psychosociaux et de développement et donne aux enfants des aptitudes et des compétences pour les aider à faire de meilleurs choix de vie et à se protéger eux-mêmes contre l'exploitation et la maltraitance. Le fait d'aller à l'école peut dissiper certains effets des traumatismes résultant du déplacement et apporter un retour fort nécessaire à la routine et à la normalité. Les activités permettant de garantir un environnement scolaire sûr et la participation de tous les enfants réfugiés et déplacés internes dans le camp aux activités éducatives doivent être soutenues par l'agence responsable de la gestion de camp. Les obstacles empêchant certains enfants réfugiés ou déplacés internes (tels que les enfants non accompagnés ou séparés, les enfants chefs de ménage et les filles, filles adolescentes y compris) d'avoir accès à l'éducation doivent être estimés en vue d'établir des programmes et des mesures permettant de les surmonter. Le contrôle des écoles et le soutien d'un environnement d'apprentissage protecteur et positif doivent être entrepris par l'agence responsable de la gestion de camp, en étroite collaboration avec les prestataires de service pour l'éducation dans le camp. À défaut d'agences soutenant l'éducation, il est possible que l'agence responsable de la gestion de camp doive jouer un rôle plus important dans le soutien d'une éducation informelle et/ou le recrutement de professeurs bénévoles.

►► Pour plus d'informations, référez-vous au chapitre 17.

- Soutenir l'établissement ou le renforcement d'un système de protection de l'enfance afin de prévenir et de répondre aux risques spécifiques encourus pour les garçons et les filles. Le rôle exact de l'agence responsable de la gestion de camp dépendra de la présence d'agences de protection de l'enfance et d'ONG ainsi que de leur domaine d'intervention. Ceci doit inclure des mécanismes d'identification précoce des enfants à risque, de surveillance de leur situation, d'attribution de responsabilités pour action préventive et des systèmes de référence pour le suivi des cas particuliers nécessitant un soutien spécialisé. Les familles et les communautés ont également une part de responsabilité pour la protection et le soin de leurs enfants ; les programmes et activités devront donc être conçus pour soutenir la famille et la communauté dans l'accomplissement de ce devoir. Des groupes de soutien, des comités de parents, des campagnes de sensibilisation, d'accompagnement, de mobilisation des communautés et d'information peuvent tous y jouer un rôle important.
- Promouvoir et faciliter l'établissement de comités de protection de l'enfance, en coordination avec les agences de protection opérant dans le camp et, si possible, avec les bureaux nationaux ou locaux de protection de l'enfance. S'ils respectent la parité entre les sexes et s'ils sont représentatifs de tous les groupes, de tels comités peuvent être un outil très efficace pour mettre en place des activités de sensibilisation, mais aussi pour contrôler et référer les garçons et les filles nécessitant une attention particulière à l'agence responsable de la gestion de camp ou à la structure de protection responsable.
- Fournir des informations sur les procédures à suivre pour adresser des plaintes en matière de violation des droits ou de discrimination en termes d'accès aux services et aux installations du camp. Veiller à ce que des mécanismes de rétroaction et de suivi soient mis en place pour augmenter la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp.
- Soutenir et faciliter la création d'espaces et activités pour enfants dans le camp. Il est important d'avoir des installations et des programmes sociaux et récréatifs pour le développement de l'enfant. Ils peuvent également jouer un rôle central dans la réduction des risques de protection, tels que ceux pouvant apparaître pour les enfants devant quitter le camp afin de pouvoir jouer au football. Le sport, les jeux et les espaces de récréation peuvent diminuer les niveaux de frustration et d'agression, encourager la cohésion communautaire et aider à réunir des familles et des communautés. La présence d'espaces où les enfants peuvent jouer favorise un environnement de camp plus sûr, plus sain et plus calme.

En matière de besoins de protection de l'enfance, l'agence responsable de la gestion de camp doit être guidée par le principe du meilleur intérêt pour l'enfant. Ceci signifie que l'on doit aspirer en permanence au meilleur intérêt de l'enfant, objectif premier dans toute prise de décision ou action affectant les enfants. Ceci doit être omniprésent dans toutes les questions de soin et de protection de l'enfance. Bien qu'une détermination formelle du meilleur intérêt puisse être nécessaire dans certains cas, ceci est habituellement réalisé au sein du système national de protection de l'enfance ou, le cas échéant, par les agences de protection opérant dans le camp ou au nom de ses résidents. Bien que l'agence responsable de la gestion de camp ne saurait s'impliquer dans les procédures de détermination formelle du meilleur intérêt, elle jouera un rôle en termes d'identification et de contrôle des besoins des enfants pour lesquels de telles procédures sont nécessaires. Impliquer l'enfant dans la prise de décision par le biais de discussions et de participation est essentiel pour une meilleure pratique.

►► *Pour plus d'informations concernant la détermination du meilleur intérêt, référez-vous aux Guidelines on Formal Determination of the Best Interests of the Child de l'UNHCR.*

Une voix s'élève du terrain

« Dans la zone d'après conflit du nord de l'Ouganda, dans un vaste camp où les procédures de retour étaient mises en place et où des sentiments de peur et d'insécurité subsistaient en termes d'accord de paix durable, les membres de la communauté du camp se déplaçaient vers ce que l'on appelait les «sites de transition». Lorsque nous avons parlé de ces sites au comité des anciens, ils ont expliqué que même si ce n'était pas «leur foyer», ces sites étaient des zones entre le camp et leur lieu d'origine, ce qui leur permit de commencer à reconstruire leur avenir. Ces sites étaient situés suffisamment près de leur terre d'origine pour leur donner la possibilité de commencer à cultiver et ils pouvaient effectuer des visites exploratoires dans leurs villages d'origine. S'ils ne se sentaient pas assez en sécurité pour y rester, ils pouvaient revenir au camp principal le soir, sachant que assistance et sécurité les y attendaient toujours. Bien que la mise à disposition de ces sites de «transition» ait été très bénéfique, ils ont également posé quelques problèmes. C'étaient invariablement les parents, et le plus souvent les hommes, qui vivaient, au moins à temps partiel, dans les sites de transition. Les enfants et les adolescents restaient dans le camp principal. C'était l'endroit où les distributions avaient lieu, où l'éducation et autres installations étaient disponibles et où de nombreux enfants avaient vécu depuis qu'ils étaient nés. Mais, sans la présence de leurs parents, les filles et les jeunes femmes étaient particulièrement en danger. Le comité des anciens nous a dit que les



grands-parents étaient souvent chargés de la plus jeune génération et qu'ils étaient incapables de subvenir à leurs besoins de manière adéquate. Les déplacements ont causé la décadence du tissu social et du cadre éthique de la communauté. Les incidents de violence et de maltraitance étaient courants. Les jeunes hommes venant de la communauté du camp violaient et souillaient les filles laissées seules. Ils nous ont dit que cette forme de maltraitance menait à des conflits et à des mariages forcés. Les parents de filles et de jeunes femmes devaient faire face au choix impossible de reconstruire leur vie par l'intermédiaire des sites de transition ou de rester dans le camp pour la protection de leurs filles. Des discussions avec des personnes âgées dans le camp ont clairement montré que l'on doit trouver des solutions basées sur la communauté pour la protection adéquate des filles et pour le soutien des grands-parents. »

Interventions pour les groupes d'enfants ayant des besoins spécifiques

Certains groupes d'enfants, y compris les enfants non accompagnés et séparés, les enfants chefs de ménage et les enfants qui étaient associés à des groupes ou forces armées, peuvent être plus enclins à encourir certains risques de protection, dont un risque plus important de recrutement militaire et d'exploitation, de maltraitance ou de violence (sexuelles).

Enfants non accompagnés ou séparés

! Les enfants non accompagnés sont des enfants qui ont été séparés à la fois de leurs parents et de leur famille et qui ne sont pas pris en charge par un adulte qui en est responsable par la loi ou la tradition.

Les enfants séparés sont ceux qui ont été séparés de leurs deux parents, ou de leur principal ancien tuteur légal ou habituel, mais pas forcément de leur famille. Ceci peut donc inclure tout enfant accompagné par un membre adulte de sa famille, autre que ses parents.

Les orphelins sont des enfants dont on sait que les deux parents sont décédés. Dans certains pays cependant, un enfant ayant perdu un seul parent est également considéré orphelin.

Étant privés de leur principale structure de soins (habituellement leurs parents), les garçons et filles non accompagnés et séparés peuvent encourir un risque accru de problèmes de protection. Guidée par les *Principes directeurs inter organisations applicables aux enfants non accompagnés ou séparés de leur famille 2004*, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Empêcher toute autre séparation d'enfants en mettant en place des sessions d'information et de sensibilisation pour tous les résidents du camp sur les risques de séparation pendant la réinstallation ou le rapatriement/retour ou de certaines activités que l'on demande aux enfants de faire à l'extérieur du camp (par ex. ramassage de bois de chauffage). Les résidents doivent également s'impliquer dans l'identification et la mise en place de mesures pouvant être prises pour empêcher les séparations ou les enlèvements, (par ex. surveillance, sensibilisation), ainsi que dans le développement de systèmes d'interventions au sein du camp, grâce auxquels les enfants sauront où aller et quoi faire s'ils sont séparés de leur famille.
- Garantir que de tels enfants soient très rapidement identifiés, enregistrés et informés. Ceci doit également inclure des mécanismes permettant d'identifier les enfants devenant non accompagnés ou séparés dans le camp (en raison, par exemple, de la mort ou du départ des parents).
- Garantir que des services soient mis en place pour rechercher les parents ou les principaux tuteurs légaux ou habituels, en vue de parvenir à la réunification des familles aussi vite que possible. Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp n'est pas d'établir de tels services, mais de faire appel à des agences de protection de l'enfance pour le faire. Le CICR a un mandat et une expérience considérable dans ce domaine et doit donc être la première organisation à solliciter. Si le CICR n'est pas présent, on peut chercher conseil auprès de l'UNICEF, de l'UNHCR ou des ONG de protection de l'enfance.
- En attendant les recherches et réunifications de familles, veillez à ce qu'un système permettant d'identifier les structures de soins provisoires adaptées soit en place, le soin par d'autres parents ou des familles d'accueil étant les options privilégiées. L'agence responsable de la gestion de camp doit encourager les agences ayant les compétences nécessaires à entreprendre cette tâche. L'implication directe de la gestion de camp doit être limitée aux cas où les organisations de protection travaillent dans le camp.
- Établir des critères de sélection clairs pour les familles d'accueil et mettre en place des programmes de formation pour les personnes choisies pour adopter des enfants. Il est également conseillé d'officialiser toute structure de soin relevant d'une famille d'accueil par la signature d'un document. Les enfants non accompagnés ou séparés peuvent également faire partie de ménages

dont un frère ou une sœur plus âgée est à la tête. Ceci peut, dans certains cas, être la structure de soin la plus adaptée pour la famille. Mais de tels ménages encourent des risques plus importants de discrimination, d'exploitation ou de maltraitance. Des enfants plus âgés ayant la responsabilité de veiller sur des frères et sœurs plus jeunes peuvent ne pas avoir accès aux activités éducatives ou autres.

- Veiller à ce qu'un système de contrôle, s'étendant aux enfants non accompagnés et séparés, soit mis en place par les agences de protection de l'enfance et les ONG. La situation des enfants non accompagnés et séparés doit être suivie en permanence et régulièrement contrôlée, en mettant particulièrement l'accent sur leur structure de soin provisoire, l'enfant pouvant faire l'objet de discrimination ou de maltraitance par des membres de la famille éloignée ou au sein de la famille d'accueil. Des bénévoles parmi les déplacés internes ou les réfugiés peuvent également être formés comme travailleurs sociaux ou communautaires pour aider dans les activités de formation et de contrôle.
- Veiller à ce que des soins psychosociaux soient fournis, étant donnés les effets néfastes que la séparation peut avoir sur le bien-être psychologique d'un enfant. Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp est de promouvoir l'établissement de tels services spécialisés dans le camp.

Enfants associés à des groupes ou forces armées

Les garçons et les filles précédemment associés à des groupes ou forces armées auront besoin de soutien en termes de réhabilitation et de réintégration dans la communauté. Ceci est essentiellement la tâche d'organisations spécialisées, mais l'agence responsable de la gestion de camp a un rôle de soutien à jouer. Elle doit :

- Soutenir les organisations dans la mise en place de programmes de réhabilitation pour les enfants affectés par le conflit. Ceci inclut souvent des services tels que des programmes psychosociaux, étant donné qu'ils peuvent avoir subi ou perpétré des actes de violence grave, dont de la violence sexiste. Les programmes de réhabilitation doivent être basés sur la communauté et se concentrer sur des activités telles que l'éducation, la formation technique, la réconciliation et le soutien psychosocial. Il est important de veiller à ce que ces services soient également ouverts aux filles qui étaient associées à des groupes ou forces armées.
- Éviter de distinguer ceux qui étaient précédemment associés à des groupes ou forces armées pour des activités spéciales, car cela les exclurait de la communauté. Veiller à ce que les programmes soient inclusifs et répondent aux besoins de tous les enfants affectés par un conflit armé. Ces programmes doivent être ouverts et rendre service à tous les enfants dans le camp. Le fait

d'isoler des groupes particuliers d'enfants pour traitement spécial peut ralentir leur intégration dans la communauté ou peut être perçu comme gratifiant pour ceux qui ont été recrutés. Ceci est essentiellement le cas pour les filles qui étaient associées à des groupes ou forces armées et leurs enfants, car les actions et activités les identifiant en tant que telles peuvent augmenter leur stigmate lié à leur engagement et empirer leur cas. Il peut être nécessaire de porter son attention de manière proactive sur ces filles.

- En coordination avec l'organisation mettant en place les programmes de réhabilitation et de réintégration dans la famille et la communauté, prendre des mesures pour garantir que les informations relatives à de tels programmes soient mises à disposition de toute la population du camp. Il doit également être clair que de tels programmes ne se limitent pas aux enfants qui étaient précédemment engagés dans la lutte, mais aussi aux garçons et filles qui ont été associés, de toute autre façon, à des groupes armés et que la communauté doit soutenir l'accès à de telles activités.



Une ONG internationale offrant un programme de soutien psychosocial aidant à répondre aux besoins des enfants et adolescents précédemment enlevés dans le nord de l'Ouganda, rapporte que :

Le programme implique :

Soins provisoires dans un centre d'accueil et de réintégration. À leur arrivée, tous les enfants effectuent un bilan de santé et reçoivent les soins requis dans l'hôpital local. Une évaluation psychosociale est menée pour chaque enfant afin de déterminer la ligne de conduite la plus appropriée pour lui/elle. Les enfants reçoivent également des soins et conseils fondamentaux et participent à des activités conçues pour les aider à se reconstruire.

Recherche de familles, unification et suivi. Dès l'arrivée d'un enfant, l'ONG commence immédiatement la procédure de recherche et de réunification des familles.

Soutien psychosocial basé sur la communauté. Lorsqu'un enfant retourne dans sa famille, un assistant social fait des visites de suivi régulières. Des réunions sont tenues avec le corps enseignant pour s'assurer que l'enfant peut reprendre ses études. Les enfants et les adolescents sont encouragés à participer aux activités organisées par l'ONG et conçues pour aider tous les enfants affectés par la guerre et leurs familles. Parmi elles, on compte des activités de sensibilisation de la communauté, des discussions de groupes et en famille, des groupes de soutien parental, des sports d'équipe, la promotion des rites de danse, art et culture traditionnels, l'éducation de la santé et la formation à des techniques de vie pour adolescents, formation professionnelle et projets de création de revenu.

! Le point de transition entre être considéré comme un enfant et être un jeune adulte et la définition de l'adolescent dépendent de la culture. L'agence responsable de la gestion de camp doit en discuter avec la communauté et autres prestataires de service dans le camp pour arriver à une définition communément acceptée pour les programmes du camp.

En particulier, dans les cas où la population est confinée dans le camp et où l'éducation, le travail et les possibilités créatrices de revenu sont limités, les adolescents, garçons et filles, peuvent ne pas avoir accès à l'école et rester désœuvrés. À long terme, ceci peut créer l'ennui, la frustration et la colère entre certains groupes d'adolescents, pouvant devenir source de risques de protection, y compris de violence sexiste pour les autres résidents du camp. Dans certains cas, ceci peut être aggravé davantage par l'abus d'alcool ou de drogues.

Afin d'empêcher des risques de protection accrus par les adolescents, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Veiller à ce que ces jeunes personnes ne soient pas négligées lors de l'estimation de leurs besoins et comprendre les raisons pour lesquelles elles ne vont pas à l'école. Veiller à ce que leurs besoins soient reflétés et que leurs aptitudes soient utilisées dans les activités et programmes journaliers dans le camp.
- Veiller à ce que l'accent soit suffisamment mis sur les besoins des garçons et filles adolescents en plaidant auprès d'organisations humanitaires en faveur de l'établissement de programmes spéciaux, tels que le sport et les loisirs, la formation personnelle, professionnelle et technique et le soutien psychosocial. En se basant sur une procédure participative avec les garçons et filles adolescents, l'agence responsable de la gestion de camp peut aider dans l'identification et la mise en place d'opportunités appropriées pour ces groupes.
- Veiller à ce que les adolescents connaissent leurs droits au sein du camp ainsi que les services et installations mis à leur disposition et la manière d'y accéder. Fournir des informations sur les procédures à suivre pour adresser des plaintes en matière de violation des droits ou de discrimination en termes d'accès aux services et aux installations du camp.
- Trouver des moyens de les engager activement pour rendre service à la communauté. Une possibilité est l'établissement de groupes de jeunes chargés de s'occuper de certains aspects de la vie du camp qui leur sont d'un intérêt particulier, tels que les activités de sensibilisation au VIH/SIDA et à l'environnement.

! Un comité de jeunes, composé de jeunes venant soit du camp ou du camp et d'une communauté d'accueil, est souvent l'un des comités les plus audacieux à mettre en place, spécialement si les comités de jeunes ne sont pas centrés sur les sports d'équipe et les événements sportifs. Pour des raisons de participation inclusive, le fait de concentrer les activités des jeunes et le lancement des comités uniquement sur le sport peut être en quelque sorte problématique. Souvent, les initiatives sportives ne sont pas complètement adoptées par la jeune population féminine dans le camp (et les jeunes femmes venant de communautés d'accueil à proximité ne se voient pas souvent accordées la permission, par les membres de leur famille, d'aller jusqu'au camp pour assister à des événements de sports collectifs avec d'autres jeunes, plus particulièrement des jeunes hommes). Se concentrer sur le sport peut marginaliser davantage les jeunes personnes vulnérables et aux capacités différentes, sans en avoir l'intention.

▲ Astuces pour établir des comités de jeunes : Une voix du terrain

“1. Encourager les comités de femmes en premier, si possible, puis laisser le développement de comités de jeunes suivre. Souvent, lorsque des mères, des grands-mères et des tantes découvrent les avantages apportés (et les aptitudes acquises) en rejoignant un comité de camp, elles soutiennent, encouragent et entretiennent même à leur tour certains aspects du (des) comité(s) de jeunes. De plus, les femmes chefs de ménage rapportent souvent des informations aux membres de la famille, jeunes y compris.

2. Développer un comité de jeunes masculin étroitement lié aux comités/activités d'hommes dans le camp pour promouvoir des aptitudes ainsi qu'un réseau sportif pour que les jeunes hommes puissent s'occuper et ne pas rester désœuvrés et souvent sans emploi.

3. D'abord examiner les structures de jeunes dans les communautés d'accueil voisines pour voir comment elles sont organisées. Chercher à rassembler des informations utiles pour les jeunes et relatives aux meilleures pratiques courantes. Bien trop souvent, les comités de jeunes sont promus par des adultes qui connaissent peu ou qui ont perdu contact avec la culture locale des jeunes.”

⚠ Les comités de jeunes peuvent nécessiter d'une structure différente de celle des autres comités du camp. Il est conseillé d'avoir des « doubles » fonctions pour les comités de jeunes (deux coprésidents, deux preneurs de notes, deux trésoriers, etc.), ainsi que pour les membres assistant régulièrement aux réunions. Ceci est dû au fait que certains jeunes perdront inévitablement intérêt et/ou abandonneront pour cause de désintérêt ou d'autres devoirs (tels que s'occuper des membres de leur famille, opportunités de subsistance et/ou d'éducation). Si le comité de jeunes « double » tous les aspects de sa structure, il est alors probable que le comité reste intact et continue de fonctionner même lorsque ses membres ont des hauts et des bas.

FEMMES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Toutes les femmes du camp ne sont pas en danger et certaines catégories d'hommes peuvent également encourir des risques particuliers (par exemple, les démobilisés risquent l'exclusion de la communauté).

Mais, les femmes peuvent être exposées à des préoccupations particulières de protection en raison de leur sexospécificité, de leur statut légal ou de leurs positions socio-économiques. Elles peuvent être moins en mesure d'exercer leurs droits et il peut être nécessaire de prendre une action spécifique en leur faveur, afin de garantir qu'elles bénéficient de protection et d'assistance au même degré que les hommes. Que ce soit pendant le déplacement lui-même ou après leur arrivée dans le camp, il se peut que les femmes doivent faire face à différentes menaces, y compris des menaces sur leur vie ou leur sécurité physique, ou être dans l'incapacité d'accéder à l'assistance humanitaire de survie ou aux activités de subsistance.

L'expérience a montré que certains groupes de femmes ont des besoins spécifiques auxquels nous devons prêter une attention particulière. Parmi ces groupes, on compte les femmes seules non accompagnées et les femmes seules chefs de ménage, veuves y compris. Elles peuvent encourir des risques sécuritaires plus importants dans le cadre d'un camp où l'abri offre souvent peu ou pas de protection, ainsi qu'une sécurité et une intimité physique limitées. Elles peuvent être exposées à la discrimination, au harcèlement, à l'exploitation sexuelle ou à la maltraitance. De telles femmes peuvent également avoir des difficultés à accéder à l'assistance humanitaire. Le fait que des femmes seules chefs de ménage gèrent elles-mêmes les besoins de leur famille peut les empêcher de participer aux programmes d'apprentissage, de formation technique, sociaux ou de création de revenu. Les enfants de tels ménages peuvent également encourir un risque accru de maltraitance et d'exploitation.

Les veuves peuvent devoir faire face à des pratiques traditionnelles néfastes, telles que le remariage forcé. Elles peuvent être privées de leurs droits d'héritage ou de la garde de leurs enfants par les lois ou pratiques locales, y compris par la famille du défunt mari. Il est possible que les mécanismes judiciaires n'offrent aucune protection à ce groupe.

Les femmes et les filles qui ont été associées à des groupes ou forces armées peuvent

également encourir des risques de protection plus importants dont des risques de re-recrutement ou d'enlèvement, de discrimination ou de maltraitance, maltraitance et exploitation sexuelles y compris. Elles peuvent également avoir des besoins psychosociaux en raison de leurs expériences. La possibilité d'une vie de famille peut diminuer pour elles ou leurs enfants peuvent être exclus de la communauté.

L'agence responsable de la gestion de camp doit jouer un rôle central pour veiller à ce que les femmes ayant des besoins spécifiques soient identifiées, que leurs besoins spécifiques soient estimés et que des mesures soient prises pour les impliquer et pour adapter ou cibler l'assistance et les programmes en conséquence.

►► *Pour de plus amples informations sur les activités de prévention et d'intervention en termes de violence sexuelle et sexiste, référez-vous au chapitre 10.*

Alors que certains mécanismes d'intervention devront être mis en place par des agences ayant les compétences requises, l'agence responsable de la gestion de camp joue un rôle clé pour minimiser les facteurs de risque pour les femmes et pour contrôler l'efficacité des interventions. Parmi les actions devant être prises par les agences responsables de la gestion de camp, on compte :

- L'enregistrement et documentation individuelle des femmes réfugiées et déplacées internes. Des mesures doivent être mises en place pour identifier les groupes de femmes ayant des besoins spécifiques. L'enregistrement individuel doit être complété par l'intermédiaire d'estimations participatives afin de déterminer les risques que certains groupes de femmes encourent et les priorités de leur protection, ainsi que leurs ressources et aptitudes.
- La conception du camp de manière à garantir que les femmes puissent accéder en toute sécurité aux installations, telles que les latrines et les douches.
- L'estimation des activités et des services, tels que la distribution des articles de secours, pour garantir que tout le monde puisse y accéder équitablement et que les mécanismes en place n'exposent pas les femmes présentant un risque d'exploitation sexuelle.
- Fournir aux femmes réfugiées et déplacées internes des informations sur leurs droits selon les lois nationales et internationales, ainsi que sur les services mis à leur disposition dans le camp.
- Veiller à l'entière participation et à l'implication active des femmes dans les structures de gouvernance du camp, ainsi que dans la prise de décisions affectant leurs vies et leurs communautés. Il est essentiel que l'agence responsable de la gestion de camp encourage et facilite la participation active et totale des femmes réfugiées et déplacées internes dans la planification, la réalisation et le contrôle, y compris l'identification d'interventions ciblées pour certains groupes de femmes.
- Promouvoir des activités confortant le leadership, les compétences et les aptitudes des femmes ; ceci contribuera à leur autonomisation et améliorera par la suite leur situation de protection au sein du camp.
- Répondre, en collaboration avec les autorités et les agences de protection

compétentes, aux besoins de sécurité physique de chacune des femmes encourageant un risque plus important dans le cadre du camp.

- Fournir des informations sur les procédures à suivre pour adresser des plaintes confidentielles en matière de violation des droits ou de discrimination en termes d'accès aux services et aux installations du camp.

Besoins spécifiques des hommes

❗ Lors que les besoins spécifiques des femmes, des enfants, des personnes handicapées et d'autres groupes sont largement reconnus, les besoins spécifiques des hommes ne doivent pas non plus être sous-estimés par l'agence responsable de la gestion de camp. Le cadre des camps peut être particulièrement stressant pour les hommes, car la vie de camp change souvent la nature du rôle premier (traditionnel) des hommes dans de nombreuses cultures : subvenir aux besoins de leurs familles et diriger la communauté. Les hommes dans les camps seront probablement dans l'incapacité de continuer leurs activités principales de subsistance et seront en quelque sorte dépendants de personnes extérieures au moins pour fournir à leurs familles de la nourriture, un abri et des articles domestiques. Alors que des structures de leadership subsisteront toujours dans le camp, des acteurs supplémentaires seront présents, tels que les autorités nationales et l'agence responsable de la gestion de camp, ce qui pourra leur faire perdre une partie de leur autonomie.

La perte totale ou partielle de ces importantes fonctions peut laisser les hommes désœuvrés et/ou exclus avec un sentiment d'être humiliés, inadaptés et sans buts, voire même déprimés. Par comparaison, les activités correspondant, en quelque sorte, davantage aux femmes et consistant à prendre soin du ménage et des enfants se poursuivent probablement. Du ressentiment peut également émerger si les femmes dans le camp sont, en quelque sorte, plus autonomes qu'elles ne l'étaient traditionnellement.

Le fait de promouvoir une participation active et des opportunités de subsistance (voir les chapitres 3 et 18) a une importante fonction psychosociale.

Innovant et inclusif – Une voix s’élève du terrain

 Un programme créateur de revenu pour les ménages dirigés par des femmes ne se portait pas bien. Leur présence était faible en raison de problèmes liés à la garde de leurs enfants pendant qu’elles assistaient aux cours ou aux séminaires. Dans la recherche d’une solution, une initiative de coordination entre les femmes a été lancée : certaines femmes gardaient les enfants pendant que d’autres assistaient au cours, puis elles échangeaient.

Puis, le nouveau “tournant” est arrivé, l’innovation. Les membres plus âgés du camp étaient invités à venir raconter des histoires aux enfants. C’était une idée fantastique car, non seulement cela divertissait et instruisait les enfants en leur transmettant des traditions et des légendes, mais cela donnait également aux personnes âgées le sentiment d’avoir un but et une appartenance qu’ils avaient perdus. Cela a permis de mieux communiquer avec les personnes âgées, surtout les plus mobiles, et a aidé à offrir une assistance mieux ciblée. »

PERSONNES ÂGÉES

Les personnes âgées sont un autre groupe au sein de la communauté de réfugiés et de déplacés internes qui peut être vulnérable et avoir des besoins spécifiques de protection. L’Organisation mondiale de la santé définit les «personnes âgées» comme étant des personnes de plus de 60 ans. Néanmoins, des facteurs tels que l’espérance de vie et les conditions sanitaires et économiques sont pertinents lorsqu’il s’agit de déterminer qui est âgé.

Parmi les défis que les personnes âgées doivent surmonter, on compte la difficulté d’accéder aux articles alimentaires et domestiques, à l’eau, aux services de santé ou aux possibilités de participation, en raison d’une mobilité réduite. Les personnes âgées peuvent avoir des besoins diététiques particuliers qui sont négligés lorsque l’on établit des programmes d’alimentation d’appoint. Ils peuvent encourir un risque d’être volés ou attaqués. Les femmes âgées, qui ont tendance à former de plus grandes proportions de populations de réfugiés ou de déplacés internes de camp que les hommes âgés, peuvent encourir un risque plus élevé de maltraitance physique et sexuelle.

Certaines personnes au sein des groupes de personnes âgées peuvent devoir faire face à des risques de protection plus élevés. Parmi ces personnes, on compte les personnes âgées non accompagnées, les grands-parents chefs de ménage, les personnes âgées ayant des problèmes de santé ou de mobilité et les personnes âgées ayant des capacités mentales ou physiques limitées ou une alphabétisation réduite. Comme indiqué ci-dessus, il est crucial que l’agence responsable de la gestion de camp et que d’autres organisations de protection veillent à ce que les estimations participatives incluent les personnes âgées et que tous les programmes et activités soient analysés du point de vue de la sexospécificité, de l’âge et de la diversité.

Les personnes âgées non accompagnées peuvent être dans l’incapacité, par exem-

ple, de protéger leurs effets personnels et peuvent encourir un risque plus élevé de vol. Les conditions de refuge peuvent les forcer à vivre avec des étrangers, qui peuvent mal supporter le fait d'avoir à accueillir une personne âgée. Certaines personnes âgées non accompagnées peuvent avoir des difficultés à rassembler et à porter de l'eau et des articles domestiques. Elles peuvent encourir un risque d'isolation, de solitude et de dépression.

! Dans de nombreuses cultures, les «anciens» ou personnes âgées sont grandement respectés et jouent un rôle important dans les cérémonies et rites sociaux et religieux au sein de la communauté. Ils sont souvent importants lors de naissances, mariages, décès et rites d'initiation, tels que la première menstruation d'une fille. Reconnues de manière traditionnelle pour leur sagesse et leurs bons conseils dans de nombreuses cultures, les personnes âgées jouent également un rôle central dans les systèmes de justice traditionnelle et la résolution de conflits. Elles peuvent avoir un rôle particulier à jouer pour guider les jeunes générations sur des questions de valeurs culturelles traditionnelles et d'éthique. La connaissance qu'elles ont de leur communauté et de leurs traditions, associée au fait d'être conscientes des défis auxquels la communauté fait face durant un déplacement, peut être très utile à l'agence responsable de la gestion de camp cherchant à comprendre et à protéger de manière appropriée la population d'un camp.

Des ONG internationales œuvrant pour promouvoir les droits des personnes âgées dans les situations d'urgence plaident en faveur d'une plus grande sensibilisation aux problèmes auxquels les personnes âgées font face lors d'une situation d'urgence et mettent l'accent sur :

- Le manque de mobilité : affecte la capacité des personnes âgées à fuir les crises et à accéder aux services humanitaires
- Les problèmes de santé chroniques : les problèmes de santé immédiats pendant les crises sont caractérisés et composés des effets de maladies chroniques préexistantes, de la discrimination par le personnel de santé et du manque de services d'interventions accessibles et adaptés
- Les besoins nutritionnels : dans un bref sondage réalisé à Darfour en 2006 par HelpAge International, on a trouvé que près de 40 pour cent des personnes âgées encouraient un risque de malnutrition
- L'isolation : une estimation des besoins psychosociaux réalisée en septembre 2006 a montré que les préoccupations de santé mentale prévalaient parmi les personnes âgées pakistanaïses ayant survécu au tremblement de terre de 2005. Parmi ces préoccupations, on comptait l'isolation et le sentiment d'être un fardeau, le conflit intergénérationnel et le fait que les pertes principales ne seront pas remplacées de leur vivant.

L'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Comprendre le rôle joué par les personnes âgées dans la communauté avant le déplacement et reconnaître que les personnes âgées sont une ressource pour la communauté et qu'elles ont quelque chose pouvant contribuer à la vie de la communauté. Elles peuvent être une ressource pour l'éducation, la communication, la résolution de conflits et le leadership au sein de leurs familles et de leurs communautés. Elles peuvent avoir des compétences utiles pouvant aider la communauté. Les personnes âgées actives doivent donc être incluses dans les programmes de formation technique et de création de revenu. Elles doivent être encouragées à participer aux comités communautaires et à participer activement à la vie communautaire, ce qui pourrait inclure une implication dans les mécanismes de résolution de différends, les activités de garde d'enfants, les services de naissance traditionnels et la poursuite des traditions de la communauté, à moins que celles-ci ne violent les droits d'autres personnes.
- Impliquer les personnes âgées, à la fois hommes et femmes, dans des estimations participatives ainsi que dans la planification et la réalisation de services et l'élaboration de programmes et activités pour les résidents du camp. La création de mesures pour garantir leur accès équitable aux services, plutôt que la création de services spéciaux séparés, doit être l'objectif pour la majorité des personnes âgées dans le camp.
- La recherche des familles doit être établie pour les personnes âgées non accompagnées, en vue de les réunir avec des membres de leur famille aussi vite que possible. En attendant les réunifications, il faut promouvoir les initiatives de soins communautaires et les liens avec des voisins et familles de soutien, afin de garantir que les personnes seules puissent avoir accès à un refuge, des programmes et des services adaptés et recevoir du soutien psychosocial basé sur la communauté pour les aider à combattre la solitude, le deuil et la dépression.
- Veiller à ce que les familles dirigées par des grands-parents soient régulièrement contrôlées et que des interventions ciblées soient mises en place pour les soutenir. Les familles dirigées par les grands-parents peuvent être confrontées à des problèmes supplémentaires. Le grand-parent peut dépendre de jeunes enfants pour sa survie, y compris la collecte de nourriture, d'eau et de combustible ou entreprendre des activités financières pour la survie de la famille. Ceci peut exposer les enfants de telles familles à des risques de protection supplémentaires, tels que quitter le camp pour ramasser du bois de chauffage.
- Veiller à ce que les personnes âgées ayant des problèmes de santé ou de mobilité aient un accès équitable aux services médicaux et aux articles de secours. Les mécanismes de distribution des articles de secours doivent être

estimés afin de garantir que les personnes âgées ne soient pas victimes d'une discrimination par inadvertance contre leur accès aux articles de secours et qu'elles ne sont pas en danger de vol, d'intimidation ou d'attaque pendant la procédure de leur obtention.

- Veiller à ce que les personnes âgées connaissent leurs droits au sein du camp ainsi que les services et installations mis à leur disposition et la manière d'y accéder. Fournir des informations sur les procédures à suivre pour adresser des plaintes en matière de violation des droits ou de discrimination en termes d'accès aux services et aux installations du camp.
- Concevoir les informations relatives aux programmes et aux services de manière à être accessibles aux personnes ayant une alphabétisation limitée. Le fait de connaître leurs droits, ainsi que les services présents dans le camp rendront les personnes âgées plus autonomes.

! Une ONG internationale a quatre recommandations clés pour promouvoir les droits des personnes âgées en situation d'urgence :

1. Protéger les personnes âgées en les incluant comme étant un groupe vulnérable dans tous les domaines appropriés du droit et de la pratique humanitaire
2. Inclure les personnes âgées en décomposant les données par âge et sexospécificité et en veillant à la participation des personnes âgées dans toutes les étapes du cycle de vie du projet
3. Intégrer les préoccupations des personnes âgées dans les politiques organisationnelles et former le personnel aux problèmes de vieillissement
4. Subvenir aux programmes pratiques et à la recherche afin de fournir le soutien approprié

Sensibilisation – Une voix s’élève du terrain

« Ici, dans le nord du Sri Lanka, de nombreux déplacés de longue date vivant dans des camps sont bien organisés en comités et aident énormément les agences à réaliser les estimations et les distributions. Ce qui manquait était l’attention aux personnes ayant des besoins spécifiques, qui étaient plus vulnérables pendant les distributions. Nous avons demandé au comité du camp d’identifier les personnes âgées et celles ayant des handicaps et de mettre leurs cartes de rationnement sur le dessus de la pile, afin qu’elles puissent obtenir de l’aide et de l’assistance en premier, qu’elles n’aient pas à attendre sous le soleil et pour qu’elles puissent obtenir de l’aide de leurs voisins pour leur porter leurs affaires.

En insistant sur le fait que ces personnes doivent avoir la priorité dans la queue et en poussant la communauté à les aider, une plus grande prise de conscience a ainsi été créée, à la fois parmi les enfants et les adultes. Maintenant, ceci semble également s’étendre à d’autres domaines. Dans nos activités de contrôle, des personnes nous ont demandé d’inclure des articles “pour personnes âgées”, tels qu’une écope pour se laver avec un seau, des pull-overs et des fichus parce que les personnes âgées sentent le froid et des gourdes pour que le thé et la soupe restent chauds plus longtemps. »

PERSONNES MALADES ET PERSONNES HANDICAPÉES

La *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées* définit les personnes handicapées comme : « des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l’interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l’égalité avec les autres. »

Les personnes malades et les personnes ayant des incapacités physiques, mentales ou autres parmi la population du camp peuvent encourir des risques plus importants, surtout lorsque la famille ou la communauté est absente ou est incapable ou refuse de s’en occuper. Un handicap peut être perçu comme étant une «punition» au sein d’une famille ou d’une communauté, menant à l’ostracisme et à la marginalisation d’adultes et d’enfants handicapés. Les problèmes de protection peuvent aller d’obstacles pour accéder à l’assistance humanitaire, y compris l’accès à un logement et aux services communaux appropriés, à une exposition accrue à la maltraitance et à l’exploitation sexuelles. Les enfants handicapés peuvent également avoir des problèmes pour accéder aux opportunités éducatives, devoir faire face à la maltraitance ou à l’isolation à domicile ou à des traitements discriminatoires par la communauté. Les femmes handicapées peuvent devoir faire face à une double discrimination en raison de leur sexospécificité.

❗ Des interventions simples et techniques peuvent avoir un impact positif pour aider à répondre aux besoins et aux droits des personnes ayant des incapacités physiques :

- Poignées à hauteurs convenables sur les portes des latrines
- Barres et rails de soutien pour se tenir autour des abris et des zones de lavage
- Un coussin pour assurer une bonne position assise
- Un endroit ombragé et confortable où s'asseoir près d'un bloc d'abris, permettant un accès facile et un contact avec la communauté plus large
- Une voie d'accès pour fauteuils roulants.

Ces solutions ont souvent un coût très modeste, mais elles nécessitent de la planification et une prise de conscience de ce qui est nécessaire. Faire appel à des méthodes d'estimation participative de la communauté, telles que des groupes de discussion, peut aider une agence responsable de la gestion de camp à soutenir des solutions adaptées et spécifiques pour répondre aux besoins des personnes ayant des incapacités physiques.

Des risques particuliers peuvent être encourus par les personnes vivant avec le VIH et par les groupes encourant un risque de VIH, tels que par exemple les personnes travaillant dans l'industrie du sexe, les homosexuels et les toxicomanes. Elles peuvent devoir faire face à de la discrimination et à un stigmata, y compris au sein de leur propre famille et communauté. Garantir la confidentialité du statut VIH des personnes est donc vital.

Une agence responsable de la gestion de camp doit :

- Inclure les personnes handicapées dans les estimations participatives afin de garantir que leurs besoins de protection, leurs préoccupations et leurs aptitudes soient correctement identifiés. Ces personnes et d'autres membres de la communauté doivent participer au développement de mesures de prévention et d'intervention visant à réduire leurs risques de protection et à répondre à leurs besoins particuliers.
- Établir des mécanismes de soutien basés sur la communauté pour offrir de l'assistance, en surveillant leur cas (y compris par des visites de bénévoles à domicile) et en travaillant avec leurs aides familiales, afin de s'assurer que leurs besoins spécifiques, leurs préoccupations, leurs aptitudes et leurs ressources soient pris en compte lors de l'identification des risques de protection et des interventions. Les besoins d'aide familiale et leur soutien doivent également être pris en compte par l'intermédiaire de programmes communautaires.

- Mettre en place une collaboration avec des organisations spécialisées ou des services de réhabilitation pour personnes handicapées, dont la fourniture de fauteuils roulants et de béquilles.
- Adapter les services du camp, tels que les latrines et les douches pour garantir que les personnes handicapées puissent y accéder sans entraves. Leur accès aux services et aux articles de secours doit être évalué et, le cas échéant, des mécanismes doivent être mis en place pour leur procurer de tels services.
- Promouvoir les droits et le respect des personnes handicapées, handicapés mentaux y compris, au sein de la communauté et veiller à ce que les personnes handicapées aient un accès approprié aux informations relatives à leurs droits et aux services mis à leur disposition dans le camp, dont l'accès à l'éducation.
- Plaider en faveur et surveiller les services de santé dans le camp (et l'accès aux services des communautés d'accueil le cas échéant), y compris des systèmes de référence à des spécialistes et des cliniques.
- Fournir des informations sur les procédures à suivre pour adresser des plaintes en matière de violation des droits ou de discrimination en termes d'accès aux services et aux installations du camp. L'agence responsable de la gestion de camp doit veiller à ce que les informations soient présentées de manière accessible, en prenant compte de tout obstacle de communication ou manque de mobilité pouvant toucher certaines personnes.
- Être attentive à la discrimination et au stigmatisme basés sur le HIV/SIDA et plaider auprès des prestataires de service de santé et des travailleurs sociaux et communautaires pour que des services pour personnes vivant avec le HIV/SIDA (PLWHA) soient fournis de manière à ne pas révéler leur statut HIV à la communauté.
- Plaider auprès des prestataires de service de santé en faveur d'un accès total pour les groupes en danger de ou vivant avec le VIH/SIDA aux programmes confidentiels de prévention et de traitement du VIH et de s'assurer qu'elles ne soient pas isolées ou victimes de crimes;
- Veiller à ce que des programmes de réduction de vulnérabilité soient établis pour les personnes travaillant dans l'industrie du sexe et les toxicomanes.

! Processus d'intégration des perspectives liées au VIH/SIDA dans la programmation de fermeture de camp au Libéria

Pendant la programmation de fermeture de camp au Libéria, l'agence responsable de la gestion de camp a intégré des questions spécifiques sur les problèmes de VIH/SIDA dans l'outil d'information (formulaire d'inscription lié à une base de données) utilisé pour inscrire les populations du camp à des voyages vers leurs lieux d'origine ou des destinations de retour désirés.

Les questions se concentraient sur des problèmes contextuels, dont :

- Sensibilisation au VIH/SIDA
- Attitudes culturelles par rapport au VIH/SIDA
- Utilisation de préservatifs
- Accès à la prévention et au traitement liés au HIV pendant le déplacement dans le cadre du camp.

L'agence responsable de la gestion de camp a utilisé ces informations pour aider les agences appropriées et les homologues du gouvernement à établir une programmation de réintégration pour la prévention du HIV dans les lieux de retour.

! L'accès aux hôpitaux et aux cliniques peut être un sacré défi pour la population du camp surtout si le camp se trouve à une certaine distance de la ville ou du village le plus proche et que les membres de la communauté doivent s'y rendre à pied pour avoir accès à une assistance médicale. Une solution peut consister à trouver un accord avec un (des) membre(s) du camp ou de la communauté d'accueil qui possède(nt) un véhicule et qui est (sont) prêt(s) à le mettre à disposition comme taxi d'hôpital/service d'ambulance. Ceci signifie que tout le monde sait alors qui contacter en cas d'urgence ou lorsqu'une personne incapable de marcher a besoin d'être transportée pour raison médicale. La communauté, en concertation avec le propriétaire du véhicule, doit trouver un moyen de le rémunérer ou de le dédommager pour ses services et/ou le coût du carburant.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- Le personnel du camp est formé à la protection et aux soins des groupes ayant des besoins spécifiques et signe un code de conduite.
- L'enregistrement et les données décomposées par âge et sexospécificité permettent d'identifier les personnes ayant des besoins spécifiques et les informations les concernant sont régulièrement mises à jour.
- L'agence responsable de la gestion de camp plaide auprès d'autres intervenants et d'autres agences dans le camp en faveur de l'intégration (prise en compte) des besoins des groupes et des personnes vulnérables dans les programmes de spécificité sectorielle et dans la vie de tous les jours du camp.
- La conception et la structure du camp prend en compte les besoins de protection des groupes vulnérables au sein de la communauté, en termes de sûreté, de sécurité et d'accès aux services et aides.
- Les estimations participatives menées dans le camp incluent les groupes ayant des besoins spécifiques, permettant à l'agence responsable de la gestion de camp de comprendre leur vulnérabilité et la manière de les protéger au mieux.
- Des programmes spécialisés dans le camp répondent aux besoins de groupes spécifiques encourant un risque plus élevé et fournissent une protection adaptée à leurs besoins.
- L'agence responsable de la gestion de camp œuvre pour soutenir les mécanismes de soins des familles et des communautés pour les personnes ayant des besoins spécifiques, afin d'identifier par conséquent les écarts de soins et d'interventions.
- Il y a des espaces sûrs et des opportunités de sport et de récréation pour les enfants et les jeunes dans le camp, filles y compris.
- Les femmes sont bien représentées et impliquées dans les processus de prise de décision.
- Les personnes ayant des besoins spécifiques sont représentées et participent aux activités du camp.
- Il y a des comités dans le camp pour les groupes ayant des besoins spécifiques et les personnes ayant des besoins spécifiques sont représentées dans des comités de spécificité sectorielle.

- Les organisations chargées de la protection de l'enfance œuvrent pour fournir une protection à des enfants pouvant être particulièrement vulnérables : non accompagnés, séparés, orphelins, malades ou associés à des forces combattantes.
- Le droit des enfants à une éducation sécurisée est contrôlé et soutenu par l'agence responsable de la gestion de camp.
- Des formations et des programmes et opportunités récréatives pour adolescents participant et contribuant de manière positive à la vie du camp sont fournis.
- La promotion de soins et de respect envers les résidents plus âgés du camp et des moyens d'estimer et de développer leur rôle dans la communauté sont prévus.
- Les personnes malades, handicapées et/ou immobiles ont un accès assuré à l'assistance, aux services et aux programmes essentiels pour leur protection.
- L'agence responsable de la gestion de camp plaide en faveur et œuvre en étroite collaboration avec les prestataires de service de santé.
- La population du camp peut avoir accès aux hôpitaux, aux spécialistes et aux cliniques.
- Un système de soutien est mis en place pour les personnes s'occupant de personnes ayant des besoins spécifiques.
- L'agence responsable de la gestion de camp œuvre pour la protection et la confidentialité des personnes vivant avec ou étant affectées par le VIH/SIDA.
- Des programmes sont mis en place pour réduire la vulnérabilité des groupes encourant des risques de VIH/SIDA.

OUTILS

! Presque tous les outils, publications et autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- Guidance on the use of standardised specific needs codes
- **Simple devices to assist the physically disabled**
- **IASC, Protection Cluster, Early Recovery Cluster, 2007. *Protection of Conflict-induced IDPs: Assessment for Action (version pilote pour essais sur le terrain).***
- **UNHCR 2006, *The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations.***

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Action for the Rights of Children (ARC), 2001. *Critical Issues: Abuse and Exploitation.*

Enabling Education Network. *Disability and Refugees -The Example of Nepal.*

Jose Eruesto, 2002. “*The breakdown of cultures in refugee camps*”. *Forced Migration Review.*

HelpAge International, UNHCR, 2000. *Older People in Disasters and Humanitarian Crises: Guidelines for Best Practice.*

IASC. *Guidelines for HIV/Aids Interventions in Emergency Settings.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2006. *Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities.*

IASC, 2007. *Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies.*

ICRC, International Rescue Committee, Save the Children UK, UNICEF, UNHCR, World Vision International, January 2004. *Inter-agency Guiding Principles on Unaccompanied and Separated Children.*

IFE Core Group, 2007. *Infant and Young Child Feeding in Emergencies. Operational Guidance for Emergency Relief Staff and Programme Managers.*

International Disability and Development Consortium (IDDC), 2005. *Disability in Conflict and Emergency Situations: Focus on Tsunami-affected Areas.*

Linnie Kesselly, 2002. “Focusing on older refugees”. *Forced Migration Review.*

Karin Landgren, 2005. “The Protective Environment: Development Support for Child Protection”, *Human Rights Quarterly.*

Networklearning, 2006. *Incorporating Gender into your NGO.*

UNHCR and Save the Children Alliance, *Action for the Rights of Children, A Rights Based Training and Capacity-building Initiative.*

Refugee Survey Quarterly, 2004. *Refugee Children, Vol. 23, No. 2.*

Save The Children, 2004. *Separated Children. Care & Protection of Children in Emergencies. A Field Guide.*

Save the Children, 2005. *Protecting Children in Emergencies, Policy Paper, Vol. 1, No. 1.*

Save the Children UK, 2005. *Reaching all: Core principles for working with children associated with armed groups and forces.*

William Spindler, 2001. *The Situation of Separated Children in Central Europe and the Baltic States, Separated Children in Europe Programme, UNHCR/Save the Children Alliance.*

David Tolfree, Save the Children Sweden, 2003. *Community-based Care for Separated Children.*

UN Committee on the Rights of the Child, General Comment No. 6, 2005. *Treatment of Unaccompanied and Separated Children outside their Country of Origin.*

UN Convention on the Rights of the Child.

UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

UNHCR. *10 Key Points on HIV/Aids and the Protection of Refugees, IDPs and other Persons of Concern.*

UNHCR, 1991. *Guidelines on the Protection of Refugee Women.*

UNHCR, 1994. *Refugee Children. Guidelines on Protection and Care.*

UNHCR, Save the Children, 2004. Separated Children in Europe Programme. *Statement of Good Practice.*

UNHCR, 2006. *UNHCR Guidelines on Formal Determination of the Best Interests of the Child.*

UNHCR, 2006. *Conclusion on Women and Girls at Risk, No. 105 (LVI).*

UNHCR, 2007. *The Protection of Older Persons and Persons with Disabilities.*

UNHCR, (forthcoming 2008). *Handbook on the Protection of Women and Girls.*

UNICEF, 2002, Implementation Handbook for the Convention on the Rights of the Child.

United Nations Principles for Older Persons, 1991. General Assembly Resolution 46/91.

UN Secretariat for the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, *Rights of Refugees with Disabilities.*

US Committee for Refugees and Immigrants. *Resource Guide for Serving Refugees with Disabilities.*

Jo Wells, 2005. *“Protecting and Assisting Older People in Emergencies”.* *Humanitarian Practice Network.*

WFP, 2006. *Getting Started: HIV, Aids and Gender in WFP Programmes.*

Women's Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2005. *Youth Speak Out: New Voices on the Protection and Participation of Young People Affected by Armed Conflict.*

World Health Organisation (WHO), 2001. *Declaration of Cooperation in Mental Health of Refugees, Displaced and Other Populations Affected by Conflict and Post-Conflict Situations.*

SÉCURITÉ DU CAMP ET SÛRETÉ DU PERSONNEL



MESSAGES CLÉS

- ▶ La sûreté et la sécurité physique sont un composant essentiel de la protection dans les camps de réfugiés et de déplacés internes.
- ▶ La protection physique des réfugiés et des déplacés internes et le maintien de la loi dans les camps est de la responsabilité de l'État. Néanmoins, les agences humanitaires ont un rôle important pour aider à identifier les menaces auxquelles sont exposés les habitants du camp, déterminer et mettre en place des mesures qui peuvent éviter ou réduire l'impact de telles menaces et proposer une aide aux autorités locales.
- ▶ Les menaces de sécurité les plus importantes dans les camps sont un non respect général de la loi, le crime et la violence, la militarisation des camps et la tension entre les communautés de déplacés et la communauté d'accueil.
- ▶ La garantie de la sécurité du personnel du camp implique la gestion des risques. Le niveau de risque dépend du niveau de la menace et du niveau de vulnérabilité face à cette menace. Les habitants du camp et le personnel sont souvent touchés par différentes menaces à leur sûreté et leur sécurité.
- ▶ Les agences responsables de la gestion de camp doivent connaître le contexte et ses acteurs ainsi que leurs motivations, mais elles doivent aussi connaître la situation sur le terrain et la façon dont elle change. Cela leur permettra d'avoir une meilleure approche efficace et systémique de la sûreté et la sécurité du personnel.
- ▶ Des systèmes d'alertes précoces et de communication efficace sont essentiels pour pouvoir suivre, communiquer et répondre à la situation correctement.

! Terminologie clé

- La sécurité fait référence à la protection des habitants du camp, du personnel humanitaire et des biens face aux dangers et aux risques comme la violence, une attaque du camp, des dégâts ou le vol
- La sûreté fait référence à la garantie du bien-être physique des habitants du camp et du personnel
- La protection est le concept global qui incorpore la sécurité et la sûreté et qui concerne les actions qui visent à faire respecter les droits de l'homme pour les habitants du camp et le personnel humanitaire

INTRODUCTION

Alors que les menaces liées à la vie, la liberté et la sécurité représentent souvent des raisons de fuir pour une population, ces menaces cessent rarement après la fuite et continuent de poursuivre les personnes déplacées à toutes les étapes du cycle de déplacement. Le déplacement, et le retrait de l'environnement protecteur habituel de la communauté, a tendance à rendre les individus plus vulnérables aux menaces de sécurité. De plus, les mécanismes traditionnels de protection comme la fonction de protection de l'unité familiale, ont souvent été diminués ou ont complètement disparu. Alors qu'elles fuient les menaces, les personnes déplacées peuvent être elles aussi considérées comme une cause d'insécurité, surtout lorsqu'elles arrivent en masse et que les ressources sont rares dans la communauté d'accueil.

Les camps seront généralement perçus par les réfugiés et les personnes déplacées comme un havre de paix, un endroit où ils seront protégés et aidés. Naturellement, les camps sont conçus pour cela et tous les intervenants doivent travailler à cet objectif - y compris les déplacés internes. Malheureusement, les camps - en tant que structures temporaires visant à accueillir différentes communautés fuyant le traumatisme de la persécution ou de la violence - peuvent aussi créer un environnement de non respect de la loi, attirer la violence et le crime ou être attaqué par des groupes ou forces armées. Dans les situations de conflit, les camps sont souvent situés à proximité des frontières ou des zones de guerre, ce qui accroît la menace d'insécurité. Une grande partie du travail sur la sécurité doit se concentrer sur la prévention de telles menaces.

►► *Pour plus d'informations concernant l'emplacement des camps, consultez le chapitre 7.*

L'État est le principal responsable de la protection de tous les individus présents sur son territoire - qu'il s'agisse des réfugiés, des déplacés internes ou des communautés d'accueil - et du respect de l'ordre public et de la sécurité face aux menaces intérieures et extérieures. Les acteurs humanitaires et des droits de l'homme ne doivent pas donner de garantie de sécurité ou de sûreté car cela risquerait de créer un faux sentiment de sécurité. Cependant, ces acteurs ont la responsabilité importante de prendre des actions de protection pour aider à réduire l'exposition aux menaces et les effets dévastateurs de la violence.

! Définitions de certains termes liés à la sécurité :

- Menace : un danger pour un habitant du camp, un membre du personnel du camp, l'agence responsable de la gestion de camp ou pour les biens ou la propriété
- Vulnérabilité : le niveau d'exposition à une menace ou un danger en particulier
- Risque : la probabilité et l'impact d'une menace

La sécurité implique la gestion des risques - estimer les risques, par lequel : $\text{risque} = \text{menace} \times \text{vulnérabilité}$.

►► *Pour plus d'informations concernant la protection des personnes ayant des besoins spécifiques qui peuvent être particulièrement vulnérables, consultez les chapitres 10 et 11.*

Ce chapitre examinera les trois principales catégories de menaces auxquelles les réfugiés et les déplacés internes dans sont le plus souvent exposés dans les camps. Elles sont intrinsèquement liées entre elles car le regroupement des menaces et des activités pour réduire leur impact en une catégorie aura un impact direct sur les autres catégories :

- Les menaces venant d'un non respect général de la loi, y compris les actes individuels ou collectifs criminels, violents - comme la menace physique, mentale, sexuelle ou d'autres souffrances, qui peuvent causer des blessures, la mort, un handicap physique ou mental ou une perte
- Les menaces venant du contexte d'un conflit armé ; par exemple à cause des activités des forces et groupes armés qui s'affrontent lors d'un conflit
- Les menaces venant d'une tension entre les communautés ou groupes, soit au sein de la population de réfugiés ou déplacés internes - par exemple à cause de différences ethniques ou religieuses - ou entre les réfugiés et déplacés internes et la population d'accueil - par exemple la compétition pour les ressources rares comme la terre, l'eau ou le bois de chauffage.

La sécurité du personnel pour l'agence responsable de la gestion de camp peut être liée de nombreuses façons avec la sûreté et la sécurité des réfugiés et des déplacés internes. Cependant, le personnel humanitaire peut ne pas être exposé aux mêmes menaces que les réfugiés et déplacés internes ou avoir le même niveau de vulnérabilité face à ces menaces. Le sexe, l'âge, l'état de santé, l'ethnicité, la religion, la langue et le statut social d'un individu, entre autres caractéristiques, affecteront son niveau de vulnérabilité à une menace particulière. Dans un camp, un enfant non accompagné est plus vulnérable à un recrutement forcé par les forces armées ou un membre d'une communauté ethnique particulière peut être plus vulnérable face aux abus, violences ou meurtre.

La connaissance par l'agence responsable de la gestion de camp du contexte dans lequel elle travaille, et une compréhension des intervenants impliqués et de leurs motivations, est donc essentielle pour estimer les menaces à la sécurité et le risque pour le personnel de l'agence et les habitants du camp.

Quand le personnel du camp est en sûreté et que les biens sont sécurisés, les agences peuvent maintenir une présence dans le camp, qui peut avoir un impact positif sur le maintien de la sécurité, de la sûreté et de la protection des habitants du camp. Quand les risques courus par le personnel sont bien gérés, le personnel pourra apporter une meilleure aide à ceux qui en ont besoin. Les restrictions de mouvements qu'impose un risque sécuritaire aux acteurs humanitaires - et par conséquent l'accès réduit aux populations concernées - crée un risque sécuritaire supplémentaire pour les réfugiés et les déplacés internes puisqu'on leur refuse la protection et l'aide dont ils ont besoin. Les agences doivent disposer de leurs propres règlements de sécurité et procédures opérationnelles permanentes (POP) et le personnel doit les connaître. Il est conseillé de planifier des procédures de sécurité et d'évacuation en étroite coopération avec les organisations et les institutions gouvernementales concernées.

MESSAGES CLÉS

NON RESPECT DE LA LOI : CRIMINALITÉ, VIOLENCE ET ABUS

Comme dans n'importe quelle communauté, petite ou grande, le bon fonctionnement du camp dépend du respect mutuel des membres de la communauté et de leur bonne volonté à répondre aux conflits et désaccords de façon acceptable et acceptée par la majorité de la communauté. Un non respect de la loi peut avoir plusieurs causes. Si les autorités de l'État ont la responsabilité de garantir la sécurité aux personnes présentes sur leur territoire, les autorités nationales ou locales peuvent manquer de moyens - ou de volonté - pour garantir la protection des camps de réfugiés ou de déplacés internes. Cela peut être aggravé par d'autres facteurs comme la présence d'un conflit armé et l'effondrement des institutions et des infrastructures. Dans certains cas, l'État lui-même peut soutenir ou fermer les yeux sur la violence, les attaques ou les abus qui ont un impact direct sur la population des camps.

Les personnes déplacées elles-mêmes peuvent avoir vécu des expériences traumatisantes et lutter contre l'anxiété et de grands niveaux de stress associés avec le déplacement et leur situation. Associée avec la pauvreté, le manque d'éducation et des opportunités de subsistance limitées - en plus d'un effondrement des standards et valeurs sociales - cette situation causera probablement une augmentation significative de la criminalité, de l'exploitation et des abus dans la sphère publique et dans la sphère privée.

De telles menaces peuvent aller de différents petits délits comme le vol et le vandalisme - mais aussi d'autres formes plus graves d'intimidation et d'exploitation ou de crimes graves, y compris les agressions physiques, le meurtre et les disparitions forcées. Dans les camps, la violence sexiste (VS) reste le crime le plus courant et se déroulant aussi souvent dans la sphère domestique. Le viol et les agressions sexuelles, les abus ou l'humiliation et l'exploitation sexuelle - y compris la prostitution forcée et les rapports sexuels échangés contre de l'aide - sont des exemples de VS qui peuvent se dérouler dans un camp.

►► *Pour plus d'informations concernant les VS, consultez le chapitre 10.*

Ayant perdu la protection qu'offrait leur foyer, leur famille et leur communauté, et manquant des ressources comme un abri, de la nourriture et de l'eau, les personnes déplacées se trouvent souvent en plus grand danger de violence, et leur capacité à se rétablir des effets de cette violence est indéterminée. Leur situation limite aussi la capacité des individus et des familles à trouver une solution à leurs problèmes sécuritaires. L'environnement souvent fermé des camps - associé à de l'anxiété, un désespoir, la marginalisation et le manque d'espoir pour une solution durable - contribue à une augmentation dans la fréquence et la gravité de tels actes de violence.

RESPONSABILITÉS DE LA GESTION DE CAMP

Si le maintien du respect de la loi est de la responsabilité de l'État, les agences responsables de la gestion de camp doivent être conscientes de tous les aspects quotidiens de la vie au camp, y compris la criminalité, la violence et les abus. Les agences responsables de la gestion de camp doivent comprendre les causes du non respect de la loi et les mesures et politiques qui peuvent éviter ce non respect. Elles ont aussi un rôle dans la facilitation des agences de protection mandatées pour intervenir dans la protection contre les risques, au moins par une gestion de l'information et une coordination efficace.

►► *Consultez les chapitres 4 et 5 pour plus d'informations sur la coordination et la gestion de l'information*

Les agences doivent s'assurer que :

- Des experts de la sécurité sont impliqués dans l'estimation et l'analyse des risques. Cela doit être la base des stratégies sécuritaires, y compris les procédures opérationnelles permanentes et les plans pour les imprévus mais aussi une attention particulière pour la réduction et la prévention des risques. Une estimation et une analyse des risques doivent comprendre :
 1. La forme et le type de menace
 2. Les personnes ciblées ou à risque et leur niveau de vulnérabilité
 3. Les acteurs impliqués et leurs motivations
 4. La capacité existante de l'État à intervenir face aux risques, les obstacles qu'il rencontre et le type d'aide supplémentaire nécessaire
 5. L'impact sur les personnes concernées, les stratégies de gestion qu'elles ont adoptées et le type d'aide dont elles ont besoin pour éviter les risques impliqués

- Dans la mesure du possible, les camps sont conçus pour prendre en compte la protection et la planification physique sécuritaire, y compris dans leur emplacement, leur conception et leur accès aux services. La conception du camp comprend :
 1. La distance des conflits armés ou d'autres sources de violence
 2. La taille du camp
 3. La participation communautaire sur le terrain d'une famille
 4. L'allocation d'un espace suffisant par famille
 5. Un accès sûr aux ressources comme la nourriture, l'eau et le bois de chauffage
 6. Des services comme des forces de police, des bureaux de gestion de camp, des installations sanitaires, des écoles, des marchés et des centres communautaires
 7. Des éclairages de sécurité
 8. La mise en place d'espaces réservés aux enfants

- Un nombre adéquat de policiers formés et civils - y compris des femmes policier - sont déployés à proximité des camps mais pas dans les camps de réfugiés. Les agences de protection peuvent proposer des agences de respect de la loi équipées de matériel et d'une aide à la formation, mais aussi d'un équipement de communication, pour les aider dans l'exercice de leur fonction.

La communauté peut être aidée dans l'organisation et la gestion - en coopération avec la police lorsque cela est faisable - des patrouilles de sécurité communautaires. Les patrouilles de sécurité doivent être par nature composées de civils et le personnel doit recevoir une formation adéquate sur les principes de base du respect de la loi et être correctement supervisé, suivi et équipé. Les initiatives communautaires doivent être encouragées à transmettre les informations dont elles disposent par la radio, le théâtre ou la presse, en donnant des conseils et des

informations objectives sur la sécurité. Elles doivent comprendre des informations sur les obligations des habitants du camp par rapport aux règlements et à la loi dans le camp.

Une aide de secours adéquate et équitable peut réduire l'exposition ou réduire les effets de la criminalité, de la violence et des abus. Les distributions de secours doivent prendre en compte les personnes ayant des besoins spécifiques et les besoins de la communauté d'accueil. Un mécanisme adéquat de signalement doit être mis en place pour la criminalité, la violence et les infractions aux droits de l'homme. Des informations adéquates et simples à comprendre doivent être données sur la façon d'accéder à ces mécanismes. Un système de référencement doit s'assurer que les informations sur les délits soient correctement enregistrées, coordonnées entre les différentes agences et suivies par ces agences, et traitées avec attention en respectant la confidentialité.

Il est important de s'assurer que la communauté et les comités de gestion du camp - y compris les comités de distributions de secours - ne sont pas discriminatoires, et sont participatifs et représentatifs, en particulier des femmes et des autres groupes ayant des besoins spécifiques. Tous les efforts possibles doivent être faits pour garantir l'engagement de la communauté dans l'éducation ou la formation technique et professionnelle, et dans les activités culturelles, religieuses et sportives. Cela ne sert pas uniquement à limiter l'exposition aux risques, cela réduit aussi les chances que les individus se tournent vers la violence, aide les individus à se rétablir des effets de la violence et aide à construire des modes de subsistance.

MILITARISATION DES CAMPS

Le caractère civil et humanitaire des camps est une norme de protection importante et essentielle pour garantir la sûreté et la sécurité des réfugiés et des déplacés internes. Cependant, ce principe n'est pas toujours respecté et de nombreux camps de réfugiés et de déplacés internes ont été militarisés ou sont sujets à la militarisation. Cela est particulièrement le cas quand les camps de réfugiés et de déplacés internes sont situés dans ou près des zones de conflit.

La militarisation d'un camp signifie l'infiltration du camp par les soldats. Cette infiltration peut prendre la forme de soldats entrant dans le camp pour se reposer, avoir accès à la nourriture, aux services de santé et aux autres services, ou pour des besoins de recrutement - forcé ou non - des membres de la population du camp. La militarisation des camps peut conduire à une augmentation dans la violence sexuelle et physique, un non respect de la loi, des attaques sur le camp par le pays voisin ou les forces ou groupes armés et la dispersion de l'aide humanitaire pour la population civile du camp vers les forces ou groupes armés. Les ONG et les agents de l'ONU peuvent voir leur accès au camp restreint à cause de la présence de forces armées ou faire face à de graves risques pour leur sécurité, y compris la prise en otage, l'agression ou le meurtre. Si les camps sont sous le contrôle de groupes armés, le gouvernement d'accueil peut réagir

en renvoyant la population réfugiée ou en limitant l'intégration possible avec la population locale. De plus, les possibilités de rapatriement ou de retour volontaire dans leur pays d'origine peuvent être mises en danger pour les réfugiés ou les déplacés internes, soit par les groupes armés, soit par le pays d'origine. La militarisation d'un camp a un impact profondément négatif sur les relations entre le camp et la population d'accueil. Dans certains cas, les deux communautés en conflit peuvent utiliser le camp stratégiquement comme un bouclier humain en cas d'attaque.

Au début d'une opération, il est très important de s'assurer que les groupes armés soient identifiés qu'il s'agisse de soldats ou de civils armés. Les soldats doivent être séparés de la population civile et conduits ailleurs. Les civils armés doivent être informés que les armes ne sont pas autorisées au camp et lorsque cela est possible, ils doivent être désarmés par les autorités concernées. Les autorités nationales sont principalement responsables de telles procédures, mais la communauté internationale peut aider les États à développer leur capacité à lancer de telles procédures.

 Une connaissance et une compréhension de l'environnement de fonctionnement, des autres acteurs et du contexte politique, économique, social et culturel qui affecte le niveau de risque sont essentielles pour la planification d'une sûreté et d'une sécurité efficaces. Il est important de surveiller le contexte de façon continue pour que les systèmes de sécurité puissent être adaptés selon les dangers prévus ou actuels.

L'agence responsable de la gestion de camp est responsable de :

- Travailler avec le personnel de sécurité pour mettre en place des mécanismes de préparation et d'avertissement précoce pour l'identification et l'intervention en cas de menaces sécuritaires potentielles, y compris le conflit armé et l'infiltration des groupes armés dans les camps.
- S'assurer que des mesures préventives de sécurité sont prises pour réduire la possibilité d'attaques sur le camp ou d'infiltration par des groupes armés. Ces mesures peuvent inclure :
 1. La mise en place et la formation de comités de sécurité du camp de réfugiés/déplacés internes
 2. L'utilisation des informations et des campagnes de communication ou d'autres activités disposées à sensibiliser la communauté sur l'impact négatif de la militarisation
 3. La garantie que les camps sont situés loin des zones de conflit ou des zones connues pour être instables ou souffrant d'une violence endémique

- Organiser des conférences régulières avec les habitants du camp, y compris avec les chefs du camp et les comités de sécurité, sur les questions liées à la sécurité. De telles consultations doivent donner aux réfugiés ou déplacés internes un sentiment de responsabilité partagée pour leur propre sécurité et permettre des débats sur les mesures qu'ils considèrent comme positives pour une amélioration de leur sécurité.
- S'assurer que le personnel de l'agence est formé sur la militarisation et les questions de sécurité et sur la façon de surveiller les changements dans le contexte et les indicateurs qui soulignent une augmentation des menaces.
- Mettre la priorité sur une gestion efficace de la sécurité, y compris avec des procédures d'estimation des risques et des vérifications régulières des stratégies de sécurité, des instructions permanentes et des planifications d'imprévu si la sécurité venait à se détériorer.
- Organiser des activités de sensibilisation pour la population du camp.

Si des groupes armés sont dans le camp, l'agence responsable de la gestion de camp doit le signaler aux autorités et aux agences de l'ONU concernées. Au début de l'opération, l'agence responsable de la gestion de camp doit débattre de cette question avec les autres agences de protection travaillant dans le camp et savoir avec qui l'agence responsable de la gestion de camp doit partager les informations qu'elle détient si elle prend connaissance de la présence de groupes armés.

Dans les situations d'hostilités continues et quand cela est approprié, des activités de sensibilisation sur les mines antipersonnel doivent être coordonnées entre les acteurs concernés. Ces activités doivent être réalisées par une agence spécialisée dans le déminage ou si elle n'est pas disponible, par une agence désignée ayant une connaissance du sujet et de l'expérience.



'Demande d'aide politique' – Une voix s'élève du terrain

« Un jour avant que le rassemblement politique ne soit organisé en ville, la milice est venue sur le site et a 'exigé' du chef du camp de rassembler les sympathisants politiques dans la communauté du camp. Le message que la milice lui a dit de délivrer était que les sympathisants politiques devaient se rendre à une discussion en ville le lendemain concernant un projet de logement pour les déplacés.

Cependant, le lendemain quand le bus est arrivé pour venir les chercher, certains habitants du camp ne voulaient pas venir. Le chef du camp avait été menacé par la milice et a demandé pourquoi il n'avait pas fait plus pour persuader la communauté. N'ayant pas le choix, le chef du camp a dû monter à bord du bus avec quelques amis et s'est rendu au rassemblement avec d'autres 'sympathisants' venant de sites locaux pour les déplacés internes. »

Recrutement, y compris le recrutement des enfants

Les États peuvent exiger un service militaire obligatoire pour ses ressortissants. Les groupes armés ne disposent pas de ce droit. Les lois humanitaires internationales empêchent les États d'accueil de recruter des réfugiés dans leurs forces armées nationales en temps de guerre contre le pays d'origine des réfugiés. Plus largement, les États ne doivent pas recruter des réfugiés - même si cela n'est pas explicitement interdit par les lois internationales - car cela serait contradictoire avec le caractère civil et humanitaire de l'asile, réduirait le droit des réfugiés à chercher l'asile et à en profiter, et violerait l'obligation de l'État de garantir la sécurité physique des réfugiés. D'un autre côté, les déplacés internes - s'ils sont ressortissant du pays concerné - peuvent être sujets à la conscription obligatoire par les forces armées locales. Cependant, les déplacés internes doivent être protégés par l'État contre les pratiques discriminatoires du recrutement dans les forces ou groupes armés à cause de leur déplacement.

Dans aucune circonstance, les déplacés de moins de 15 ans - ou de moins de 18 ans pour les États qui ont ratifié le protocole facultatif de la *Convention sur les droits de l'enfant* de 1989, adoptée par l'assemblée générale des Nations Unies le 25 mai 2000 - ne doivent pas être recrutés ou autorisés à prendre part aux hostilités. Les enfants déplacés, garçons et filles, peuvent être en danger de recrutement forcé ou d'enlèvement à des fins militaires, sexuelles ou d'exploitation à cause de la réduction de la protection sociale et communautaire, de la discrimination ou du manque d'opportunités économiques, éducationnelles ou autre. Les enfants non accompagnés ou séparés peuvent être encore plus vulnérables face au recrutement, ce qui rend d'autant plus importantes les activités de suivi des familles dans les situations où le recrutement forcé représente un risque.

L'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Réaliser une analyse de la situation pour identifier les personnes ou les groupes à risque pour le recrutement par les forces ou les groupes armés. Cette analyse doit comprendre une estimation des agents potentiels de recrutement et des tactiques utilisées - par exemple, l'enlèvement des enfants sur le chemin de l'école ou le ciblage des camps mal éclairés et loin des routes. De même, cette analyse doit comprendre les facteurs qui rendent certains groupes de la communauté plus sujets au recrutement - par exemple l'âge, le sexe ou l'ethnicité.
- Garantir le développement de mesures pour éviter le recrutement illégal, y compris la prise de conscience de la communauté et les efforts communautaires. Garantir que les niveaux d'aide sont adéquats et distribués de manière juste, tout comme la proposition d'activités génératrices de revenu, peut aussi contribuer à réduire la vulnérabilité des habitants du camp et donc le risque de recrutement.

L'agence responsable de la gestion de camp doit être préparée à jouer un rôle central dans la surveillance et le signalement de tout incident de recrutement ou de tentative de recrutement d'un enfant. Elle doit :

- Concevoir et mettre en place des programmes qui encouragent les activités de subsistance pour les familles, les formations techniques et professionnelles, les activités récréatives et la santé pour tous les enfants, y compris les filles, pour pouvoir les rendre moins vulnérables au recrutement. L'agence responsable de la gestion de camp doit être à l'origine de telles activités ou encourager d'autres agences à les réaliser.
- Renforcer les opportunités éducationnelles, y compris pour les filles. Même si les enfants doivent être encouragés à aller à l'école, celles-ci peuvent devenir des terrains de recrutement pour les groupes armés et doivent être régulièrement suivies. Des mesures spéciales, comme des patrouilles de sécurité civiles, peuvent être nécessaires pour protéger les enfants dans les écoles en cas de menace.
- Enregistrer individuellement tous les enfants du camp - surtout les enfants non accompagnés et séparés. Il s'agit d'un outil de protection vital pour aider à éviter le recrutement des enfants. Les données d'enregistrement peuvent aider à s'assurer que tout recrutement dans le camp ou dans les écoles est détecté de manière précoce, ce qui permet de prendre des mesures préventives.
- Utiliser une approche participative qui inclut la recherche de la participation des enfants dans les mesures préventives. L'agence responsable de la gestion de camp peut proposer une aide aux adolescents pour former des groupes pour la jeunesse et enregistrer l'UNICEF comme partenaire pour d'autres activités pour la jeunesse.
- Prêter une attention particulière aux besoins des anciens enfants soldats qui ont été associés à un groupe ou une force armée, car ils constituent un groupe particulièrement à risque pour un nouveau recrutement.

Relations entre les civils et les militaires

Pour que l'action humanitaire conserve son caractère neutre, il est impératif qu'elle soit clairement distinguée de l'action militaire. Si ce principe de distinction n'est pas réalisé, les objectifs des actions humanitaires et militaires s'entrelacent, ce qui réduit gravement la capacité des humanitaires à servir les réfugiés et les déplacés internes.

En même temps, les opérations d'urgence se déroulent de plus en plus souvent dans des environnements très militarisés, où les efforts humanitaires seraient gravement entravés s'ils n'étaient pas soutenus et aidés par les ressources militaires. Il s'agit d'une question très complexe qui nécessite de trouver un équilibre entre la conservation d'une action



humanitaire neutre et indépendante tout en ayant conscience que dans certaines circonstances, le soutien de l'armée sera nécessaire. De nombreuses directives existent sur la réalisation des relations entre les acteurs civils et militaires.

Pour les agences responsables de gestion de camp, il est important de savoir dans quelles conditions l'armée peut être impliquée dans les aspects humanitaires d'une opération afin de remplir une obligation humanitaire. Cette implication peut être liée à la sécurité des réfugiés et des déplacés internes ou de la région et de la population de cette région, la sécurité des opérations humanitaires et du personnel humanitaire, ou même en dehors du registre de la sécurité comme par exemple fournir une aide logistique.

Pour réaliser ces activités sans oublier l'objectif humanitaire, il est nécessaire d'établir des accords de liaison étroits, des réseaux clairs de partage de l'information et d'être transparent envers les réfugiés et les déplacés internes. Des directives minimales pour travailler avec l'armée doivent être incluses dans la planification stratégique.

RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ LOCALE ET LA COMMUNAUTÉ D'ACCUEIL

Dans de nombreuses situations de déplacement forcé, les relations entre la communauté d'accueil et les habitants du camp peuvent être tendues et créer ou exacerber les problèmes de protection pour les habitants du camp. La présence d'un camp de déplacés internes ou de réfugiés peut aussi présenter des risques de sécurité pour la communauté d'accueil - par exemple, s'il devient militarisé, ou si la loi n'est pas respectée dans le camp. D'un autre côté, de bonnes relations avec la communauté d'accueil peuvent jouer un rôle important dans la réduction des problèmes de protection ou dans la prévention de ces problèmes. Par exemple, la communauté d'accueil peut disposer d'informations importantes liées à la sécurité ou peut vouloir faciliter l'intégration locale de la population du camp. Une communauté locale hospitalière peut aussi contribuer au bien-être des habitants du camp et les aider à avoir des vies plus dignes. Les relations entre les deux communautés sont donc très importantes et l'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer dès le départ qu'une attention est portée aux inquiétudes de la communauté d'accueil et à toutes les sources de conflit. Elle doit aussi s'assurer que des mesures sont prises pour maintenir ou améliorer une relation avantageuse pour les deux communautés.

Les conflits entre les communautés d'accueil et du camp peuvent exister pour plusieurs raisons, y compris des tensions raciales ou ethniques, ou des

peurs de la part de la communauté d'accueil que l'arrivée des habitants du camp les expose à des attaques armées, à une criminalité ou insécurité accrue ou à la maladie. L'arrivée d'un grand nombre de réfugiés ou de déplacés internes peut aussi conduire à l'augmentation de la compétition pour les ressources rares, en particulier si elles sont loin ou dans des zones défavorisées. L'eau, la nourriture, les terres agricoles ou de pâture, mais aussi le bois de chauffage, peuvent être limités et les communautés d'accueil, en voulant protéger leur accès à de telles ressources, peuvent recourir à la violence ou demander aux autorités nationales de prendre des mesures pour limiter les mouvements des habitants du camp en dehors du camp.

La présence d'agents humanitaires peut aussi avoir un effet nuisible, culturellement, pour l'environnement et/ou pour l'économie locale en augmentant les prix par exemple. Le comportement du personnel de l'agence envers la population du camp et la population d'accueil, et envers chacune des populations dans les endroits publics, est très important, ainsi que la connaissance de l'impact involontaire mais négatif des opérations humanitaires sur une communauté. Cela peut se révéler très exact quand la population d'accueil a autant besoin d'aide (et parfois plus) que la communauté du camp. Les autorités nationales et locales, désirant mettre la priorité sur les besoins de leurs propres citoyens, peuvent prendre des mesures restreignant les droits des habitants du camp, comme la liberté de mouvement et le droit au travail.

Comme l'environnement est souvent une source de conflit, il faut porter l'attention dès le départ sur la prévention ou la limitation de la dégradation environnementale causée par le camp ou ses habitants. Cela réduira le fardeau placé sur la communauté d'accueil et peut aussi aider à réduire la tension entre les deux communautés.

►► *Pour plus d'informations concernant l'environnement, consultez le chapitre 6.*

 Un facteur important pour le personnel national et international est la compréhension de la culture dans laquelle ils travaillent et la connaissance de la façon dont leur projet est perçue et comment il s'adapte au contexte. Si le personnel du camp comprend le système local de valeurs et de coutumes, il peut agir d'une manière cohérente et acceptable vis à vis de la culture de la communauté d'accueil. Cette compréhension est essentielle s'il veut pouvoir être capable d'analyser et de s'adapter aux changements de situation, et à la façon dont une société en particulier fonctionne, agit et réagit.

L'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Jouer un rôle dans la compréhension de l'analyse de la situation pour identifier les sources de tension ou de conflit potentiel entre les habitants du camp et la communauté d'accueil. Il faut rechercher l'utilisation d'une approche participative et la participation des communautés du camp et d'accueil.
- Soutenir et faciliter les mesures de construction de confiance, y compris des réunions régulières entre les réfugiés/déplacés internes et les communautés d'accueil, et la mise en place de comités communs composés de représentants des deux communautés.
- Soutenir et faciliter les campagnes de sensibilisation parmi la communauté d'accueil pour engranger un climat de compréhension, d'acceptation et de tolérance. Ces campagnes peuvent cibler la communauté dans son ensemble mais aussi des groupes spécifiques ou des institutions comme des écoles, des communautés religieuses, les autorités locales et les médias.
- Organiser des activités sportives et récréatives pour les enfants des deux communautés.
- Soutenir la mise en place d'infrastructures et d'activités auxquelles les habitants du camp et la communauté d'accueil ont un accès égal, comme des institutions et services de santé et d'éducation. Ces services et institutions peuvent impliquer l'entretien ou l'amélioration des infrastructures locales comme les routes, les écoles et les hôpitaux, ou la construction d'installations d'eau pour fournir de l'eau potable aux habitants du camp et à la communauté d'accueil. Ces services peuvent comprendre l'accès par la communauté d'accueil à des programmes mis en place pour la population du camp, comme la formation et les autres activités de subsistance.
- Encourager les campagnes de sensibilisation destinées aux communautés du camp et d'accueil sur les questions environnementales, y compris la possible déforestation si la collecte et la coupe du bois de chauffage est une source d'inquiétude, et les pâturages si les déplacés internes ou les réfugiés ont du bétail ou d'autres animaux.
- Encourager et faciliter la mise en place de programmes de réhabilitation de l'environnement qui peuvent comprendre la reforestation si la destruction de la forêt est une source d'inquiétude. La mise en place et le soutien des comités environnementaux dans lesquels participent des représentants de la communauté du camp et de la communauté d'accueil peuvent assurer une bonne communication entre les deux communautés sur cette question.
- Encourager les améliorations pour les programmes d'aide pour s'assurer que les ressources naturelles nécessaires à la communauté d'accueil ne soient pas trop utilisées par les habitants du camp. Dans les situations où le bois de chauffage est rare, il faut parfois identifier et distribuer des sources alternatives de chauffage et de cuisine qui ne nécessitent pas de bois de chauffage ou au minimum qui nécessitent des quantités réduites de bois de chauffage.
- Mettre en place et soutenir des forums de gestion et de résolution des questions de manière appropriée avant que les relations ne deviennent tendues ou avant que les tensions ou la violence ne détruisent la confiance, en coordination avec l'agence principale de protection.

SÉCURITÉ DU PERSONNEL

L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que des systèmes de sécurité solides soient mis en place. Ces systèmes incluent la collecte d'informations sur la situation dans le camp et sur l'environnement local, l'estimation des menaces, risques et vulnérabilités, le signalement et le suivi régulier. Des systèmes doivent aussi être en place pour le signalement des incidents et l'aide au personnel concernant les questions de sécurité pendant et en dehors des heures de travail.

Sécurité du personnel - Une voix s'élève du terrain

« Les grèves ont gêné l'ouverture et l'entretien d'un couloir humanitaire prévisible, opérationnel et sans danger pour accéder aux personnes déplacées et apporter de l'aide et une protection aux camps. De plus, les grèves ont nécessité la réorganisation des stratégies de sécurité pour la gestion du personnel du camp sur le terrain. La gestion du planning du camp ne peut jamais être envisagée sans la sécurité, et dans certains cas, les risques sécuritaires dictés par les activités de gestion de camp ont simplement été arrêtés, même quand les besoins ont augmenté.

Le voyage vers les camps a parfois été raccourci à cause de l'augmentation des risques sur les routes. Quand l'équipe ne pouvait plus voyager, les surveillants de protection de l'équipe mobile étaient placés dans les camps pour de courtes périodes au maximum, avec des produits de base comme la nourriture, l'eau, du combustible de cuisine, de l'essence pour les véhicules, des kits de premiers soins et un équipement de communication. Ils sont devenus les yeux et les oreilles du camp - surveillant et signalant tout incident au bureau principal.

La situation sécuritaire complexe a soulevé de nombreuses difficultés pour le projet :

- Une peur et des inquiétudes concernant la sécurité venant du personnel devant se rendre sur le terrain
- Un manque d'informations valables et à jour venant du terrain concernant la sécurité
- Une politisation de l'information venant des parties officielles impliquées
- Une absence d'interventions cohérentes et coordonnées parmi les agences humanitaires
- Un manque de réponse claire aux grèves, certaines organisations se conformant et fermant leurs bureaux, d'autres restant ouvertes «comme d'habitude»



Les actions suivantes ont été prises par l'équipe :

1. Tout le personnel de terrain - y compris les chauffeurs et le personnel de bureau - ont été formés à la sécurité
2. Les indicateurs de sécurité ont été suivis et révisés régulièrement
3. Toutes les grèves ont été observées et les bureaux sont restés fermés
4. La protection par la présence a été mise en place lorsque cela était possible, pour que le personnel expatrié puisse voyager avec du personnel national pour suivre les camps de déplacés internes
5. Une grande équipe diversifiée permettait au personnel de gestion de camp de se relayer sur le terrain pour donner aux membres du personnel des jours de congé pour rendre visite à leur famille vivant eux aussi dans une situation de risque accru
6. Ses lignes de signalement confidentielles et des systèmes de référencement ont été mis en place pour signaler le non respect des règles. »

Les procédures opérationnelles permanentes (POP) pour la sécurité des bâtiments, venant de l'agence propriétaire du bâtiment ou pour le voyage du personnel - avec les bonnes communications, et des procédures sur la façon d'intervenir sur les incidents de sécurité - et un plan d'évacuation doivent être mis en place. Tous les membres du personnel doivent connaître ces procédures. Même si chaque agence a sa propre gestion de la sécurité, il est important que l'agence responsable de la gestion de camp connaisse cette gestion et s'assure par une coordination que tous les membres du personnel sont protégés par cette gestion.

! Une procédure opérationnelle permanente (POP) est une consigne de sécurité qui définit la façon de travailler et le comportement à avoir pour réduire sa vulnérabilité à une menace donnée et donc réduire le risque qu'elle présente. Elle décrit les étapes préventives à suivre pour réduire la possibilité d'un incident et si un incident se produit, les étapes à suivre pour réduire l'impact de cet incident. Par exemple, un gardien aura des POP pour lui indiquer le nombre de fois qu'il doit patrouiller dans un bâtiment, quel équipement il doit transporter et ce qu'il doit faire en cas d'incident.

L'agence responsable de la gestion de camp doit aussi s'assurer que le personnel est correctement informé sur les consignes de sécurité et a reçu une formation sur la sécurité. Cela n'est pas seulement important pour la sécurité d'un membre du personnel mais pour tous ses collègues qui travaillent avec lui. Dans les environnements de conflit, les agences responsables de la gestion de camp doivent disposer d'un agent de sécurité au sein de leur personnel sur le terrain.

! Les trois approches suivantes de la sécurité forment chacune une partie de ce qui est connu comme le «triangle» de sécurité pour la protection du personnel et des biens dans un environnement non sécurisé. L'approche de l'approbation : l'approbation et la bonne volonté des habitants du camp et de la population d'accueil (voir ci-dessous).

L'approche de la protection : des mesures protectrices sont prises pour réduire les menaces, allant de la surveillance d'un bureau à des plans d'évacuation - par exemple, des radios, des gardiens ou des gril-lages aux fenêtres.

L'approche de la force de dissuasion : la menace des représailles pour ceux qui menacent - par exemple des sanctions légales, économiques ou politiques. Cette approche n'est normalement pas accessible aux organisations humanitaires. Les agences peuvent utiliser la suspension ou le retrait des programmes comme force de dissuasion, comme il est précisé dans le guide de sécurité de l'ECHO.

L'agence responsable de la gestion de camp et tout le personnel qui la représente doivent travailler activement et de façon cohérente pour établir de bonnes relations avec la communauté déplacée. Ces bonnes relations sont essentielles pour la sécurité du personnel de l'agence responsable de la gestion de camp et elles lui donnent accès à des informations de sécurité valables mais crée aussi une acceptation et une confiance. Le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp doit respecter les principes humanitaires de neutralité et d'impartialité à tout moment. Le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp doit être sensible aux traditions culturelles et religieuses.

À tout moment, le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp doit montrer un comportement exemplaire, même lorsqu'il travaille dans des conditions de stress et il doit savoir comment son comportement est perçu. L'impolitesse, l'arrogance, la non disposition à écouter, le manque de respect des standards culturels et le comportement abusif auront un impact très négatif sur la crédibilité de l'agence et sur la sécurité du personnel. Tout le personnel doit respecter un code de conduite strict et suivre une formation organisée régulièrement. Le mauvais comportement du personnel doit être corrigé et puni si nécessaire.

! L'image et l'approbation comme approche de la sécurité

Utiliser l'image et l'approbation comme une approche de la sécurité implique que les agences humanitaires passent du temps à essayer d'apprendre et de comprendre ce que les gens pensent de la présence et du programme de l'agence. La façon dont les organisations humanitaires sont perçues par la communauté ou les communautés dans lesquelles elles travaillent n'affecte pas seulement la sécurité du personnel mais la réussite globale des programmes. Les agences humanitaires doivent d'abord énoncer clairement leur identité et la façon dont elles veulent être perçues. La clarté sur l'identité de l'agence comprend la connaissance de la définition de sa mission, des principes et des valeurs qui dirigent l'agence - et communiquer ensuite clairement et de manière transparente tous ces messages aux autres.

L'étape suivante est de penser à la façon dont l'agence est perçue par les communautés dans lesquelles elle travaille, et d'avoir pour objectif de créer des relations positives comme une approche pour réduire le risque sécuritaire. Les facteurs qui peuvent influencer la perception de l'agence sont :

- Sa mission, ses principes et ses valeurs
- L'origine de l'agence (y compris sa nationalité et la politique étrangère de cette nation)
- Ses programmes et bénéficiaires
- Ses donateurs
- Ses partenaires nationaux
- La façon dont les ressources sont utilisées
- Le recrutement et les pratiques de révocation
- Ses politiques
- La façon dont est traité le personnel
- La façon dont se comporte l'organisation
- Avec qui l'organisation est en contact
- Le comportement du personnel de l'organisation

❗ Parfois, les autorités insistent pour grillager un camp ou mettre en place d'autres mécanismes pour contrôler l'entrée et la sortie du camp. Parfois, le grillage peut être demandé par la communauté pour améliorer la sécurité physique de la population déplacée dans le camp. Dans la plupart des situations, il est préférable que le camp ne soit pas grillagé et que les habitants disposent d'une liberté de mouvement.

❗ Dans les zones propices aux catastrophes naturelles ou industrielles, des plans d'urgence communautaires doivent être instaurés. Les éléments du plan doivent inclure la sensibilisation et l'éducation de tous les groupes, des systèmes d'avertissement précoce liés aux systèmes gouvernementaux lorsque cela est possible, des lignes claires de communication, des plans d'évacuation ou d'hibernation et des points de rencontre. Les agences doivent aussi disposer de plans d'urgence pour les procédures et stocks d'urgence.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- L'agence responsable de la gestion de camp réalise les estimations du contexte de leur environnement d'opération. Ces évaluations comprennent le développement de la connaissance de la situation politique, économique et culturelle, des acteurs impliqués et de leur motivation.
- L'agence responsable de la gestion de camp réalise des estimations pour identifier des menaces de sécurité pour les habitants du camp et le personnel et pour établir leur vulnérabilité aux menaces.
- L'agence responsable de la gestion de camp emploie des experts de la sécurité pour être impliqués dans l'estimation et l'analyse des risques et pour le développement de systèmes de sécurité et de procédures opérationnelles permanentes.
- Les systèmes de sécurité et les plans d'urgence, y compris les plans d'évacuation, sont partagés avec d'autres agences et coordonnés pour s'assurer que tout le personnel est protégé.
- La conception et la planification du camp doit prendre en compte les questions de sécurité et de protection, surtout pour la protection de ceux qui peuvent être les plus vulnérables aux menaces et de ceux ayant des besoins spécifiques.
- Des agents de police en civil formés et professionnels sont déployés à proximité mais pas à l'intérieur du camp.
- La communauté participe à sa propre sécurité grâce à des patrouilles de sécurité civiles, qui sont formées, supervisées, suivies et équipées.
- Les programmes d'aide équitable et la protection dans le camp réduisent l'exposition à la criminalité, la violence et les abus.
- La communauté dispose d'opportunités pour participer à l'éducation et à la formation technique et professionnelle, aux activités de subsistance, et aux activités religieuses, culturelles, sportives et récréatives dans le camp.
- Les initiatives communautaires rendent possible la communication d'informations sur les questions de sécurité. Cela peut se produire, par exemple, par la radio, le théâtre, des brochures d'information ou dans des comités ou des réunions.

- ❑ Des mécanismes de signalement accessibles et sûrs sont en place, pour permettre aux habitants du camp de signaler un délit, une violence, une violation des droits de l'homme ou des brèches dans la sécurité.
- ❑ Des systèmes d'orientation pour les survivants de délits et violences sont en place pour garantir des soins et un suivi adéquat.
- ❑ Un suivi régulier des indicateurs de sécurité permet à l'agence responsable de la gestion de camp de connaître les changements dans le niveau de sécurité de l'environnement du camp et d'agir selon ces changements.
- ❑ Les membres des comités sont formés sur les questions liées à la sécurité et organisent des programmes de sensibilisation dans le camp.
- ❑ Les habitants du camp sont consultés et impliqués dans la planification de la sûreté et de la sécurité.
- ❑ Des procédures opérationnelles permanentes sont en place et définissent la façon dont l'agence responsable de la gestion de camp intervient si elle a connaissance de la présence de groupes armés dans le camp.
- ❑ Les groupes et les personnes à risque de recrutement par les forces ou groupes armés ont été identifiés et une estimation des techniques de recrutement est réalisée.
- ❑ Les sources de tension et les disputes possibles entre la population du camp et la communauté d'accueil sont comprises par l'agence responsable de la gestion de camp.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp prend des initiatives pour la création de bonnes relations entre la communauté du camp et la communauté d'accueil.
- ❑ Des forums et des systèmes sont en place pour que les représentants du camp et des communautés d'accueil puissent se réunir régulièrement pour intervenir sur certaines questions.
- ❑ Le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp connaît l'impact de sa présence dans la communauté. Il comprend et communique les mandats de l'agence et ses objectifs humanitaires, et se comporte de façon à promouvoir l'ouverture, le respect et la bonne volonté.
- ❑ Les besoins de la communauté d'accueil sont pris en considération dans la planification et la mise en place de l'aide dans le camp.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- **UNHCR, 1995.** *Security Awareness: An Aide-Mémoire*
- Camp safety handout (sample)

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Amnesty International, 1998. *10 Basic Human Rights Standards for Law Enforcement Officials.*

Christopher Ankerson. *What is Good for You? Why Armies Engage in Civil-Military Cooperation.*

Jane Barry et Anne Jefferys, 2004. *“A bridge too far: aid agencies and the military in humanitarian response”.* *Humanitarian Practice Network.*

Koenraad Van Brabant, Overseas Development Institute (ODI), 2000. *Operational Security Management in Violent Environments. A Field Manual for Aid Agencies.* *Humanitarian Practice Network.*

CARE. *Safety & Security Handbook.*

ECHO, Commission européenne, 2004. *Generic Security Guide for Humanitarian Organisations.*

Electronic Mine Information Network (E-MINE), 2005. *International Mine Action Standards Mine Risk Education – Best Practice Guidebooks.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2001. *Use of Military or Armed Escorts for Humanitarian Convoys. Discussion Paper and Non-Binding Guidelines.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2003. *Guidelines on the Use of Military and Civil Defence Assets to Support United Nations Humanitarian Activities in Complex Emergencies.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC), 2004. *Civil-Military Relationship in Complex Emergencies – An IASC Reference Paper.*

RedR UK, 2007. *Safety and Security Review. A Focus for Sharing and Learning in the Aid Sector. Issue 7.*

RedR UK, 2007. *Safety and Security Review. A Focus for Sharing and Learning in the Aid Sector. Issue 8.*

Hugo Slim, Centre for Humanitarian Dialogue, 2007. *A Guide to Mediation. Enabling Peace Processes in Violent Conflicts.*

The Paris Principles: Guidelines on the Recruitment and Use of Children in Armed Conflict, 2007.

*UN Convention on the Rights of the Child, 1989. **Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child, A/RES/54/263.***

UNHCR, 2001. *Managing the Stress of Humanitarian Emergencies.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies.*

UNHCR, 2006. *Operational Guidelines on Maintaining the Civilian and Humanitarian Character of Asylum.*

UNSECOORD, 2004. *Security Risk Management (Excerpt). Security Management Learning Programme.*

DISTRIBUTION DE NOURRITURE ET D'ARTICLES DOMESTIQUES



MESSAGES CLÉS

- ▶ La population doit avoir accès à la nourriture et aux articles domestiques appropriés de façon à assurer sa survie, empêcher la dégradation de ses biens et maintenir sa dignité.
- ▶ Afin de protéger l'accès aux installations pour tous les groupes, la participation des hommes et des femmes habitant au camp est essentielle dans la désignation des systèmes de cartes de rationnement et des procédures de distribution.
- ▶ Il est crucial de partager avec les habitants du camp les informations concernant les articles à distribuer, la quantité d'articles à distribuer et les procédures de distribution. Le suivi permet de vérifier que les informations ont bien été comprises par tous.
- ▶ Des évaluations, des visites à domicile, la vérification des entrepôts, des enquêtes de suivi post-distribution et des entretiens avec les habitants du camp doivent être effectués pour comprendre la façon dont les installations sont utilisées (ou ne sont pas utilisées) et répondre aux besoins des habitants. Cela doit être réalisé en coopération avec les agences de distribution d'aliments et d'articles domestiques. Des sessions d'informations doivent être organisées pour les habitants du camp qui ne sont pas habitués aux articles distribués.
- ▶ Les personnes ayant des besoins spécifiques et les groupes à risque doivent bénéficier d'un traitement prioritaire lors de l'établissement du camp. Selon la nature de la vulnérabilité de ces personnes, un accès rapide aux sites de distribution doit être assuré, un plus grand nombre d'articles doit être disponible, et des programmes d'aide spéciaux comme des centres d'alimentation supplémentaires doivent être demandés.
- ▶ La sécurité du personnel, des habitants du camp et des installations doit être assurée pendant la distribution.

INTRODUCTION

Les aliments et les articles domestiques sont essentiels à la survie, la santé, le bien-être et la dignité de la population. Dans les camps de réfugiés où la population a plus de risques d'avoir un accès limité ou nul aux ressources extérieures, les prestataires de services doivent pouvoir fournir un assortiment alimentaire complet en plus des articles domestiques de base. Les aliments et les articles domestiques sont des produits de base de grande valeur dans les camps de réfugiés et ils peuvent poser des problèmes de sécurité. La distribution d'aliments et d'articles domestiques nécessite donc une préparation et une gestion attentives pour assurer une aide équitable à la population déplacée, ainsi que la sécurité et la protection de toutes les personnes se trouvant au camp de réfugiés.

Assurer l'accès des habitants du camp aux aliments et à une bonne alimentation est une priorité, surtout dans les situations d'urgence. La population déplacée a peu de temps et des possibilités limitées pour emporter avec elle la bonne quantité d'aliments quand elle doit fuir. Généralement, avant de fuir, les réfugiés ont vécu dans des situations qui ne leur permettaient pas de combler leurs besoins alimentaires essentiels. Parmi les réfugiés qui arrivent aux camps, nombreux sont ceux qui souffrent de malnutrition.

La sécurité alimentaire est étroitement liée aux autres installations du camp comme l'eau, les sanitaires, la santé, l'alimentation et la protection. L'agence responsable de la gestion de camp a la responsabilité de s'assurer que les liens entre les installations sont effectués et que les prestataires de services travaillent ensemble sur le camp de réfugiés.

! La sécurité alimentaire a été définie par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (Food and Agriculture Organisation - FAO) lors du Sommet mondial pour l'alimentation de 1996 comme étant le fait de s'assurer que «tous les êtres humains ont, à tout moment, un accès physique et économique à une nourriture suffisante, saine et nutritive leur permettant de satisfaire leurs besoins énergétiques et leurs préférences alimentaires pour mener une vie saine et active».

Les articles domestiques sont aussi liés aux autres installations du camp de réfugiés - surtout les abris, l'eau et l'environnement. Les maisons individuelles doivent être équipées d'éléments essentiels permettant de protéger les réfugiés du climat et de maintenir leur bonne santé, leur intimité et leur dignité.

Que l'agence responsable de la gestion de camp supervise une autre agence ou qu'elle effectue la livraison directement, les distributions doivent suivre une procédure claire et transparente. Elles peuvent se dérouler plus efficacement en formant et en collaborant avec un comité de distribution composé de personnes habitant au camp, et qui aura un rôle et des responsabilités claires. Idéalement, le

comité doit être impliqué dans les tâches suivantes :

- Aider les membres les plus vulnérables de la population déplacée
- Organiser la distribution
- Expliquer le processus de distribution à la population du camp de réfugiés
- Gérer la foule pendant la distribution
- Surveiller les distributions (les assortiments alimentaires mais aussi le suivi post-distribution)

Lors d'une distribution, le personnel recevra probablement des questions ou des réclamations de la part des bénéficiaires, des autorités locales ou d'autres personnes. Les problèmes fréquemment rencontrés sont :

- Le manque de connaissance des procédures et l'emplacement de la distribution
- La perte, le manque ou la validité des cartes de rationnement
- Les articles défectueux ou la nourriture de mauvaise qualité
- Les fausses réclamations afin de recevoir plus d'articles ou de nourriture

Il est fortement recommandé de nommer une personne responsable au sein du personnel pour résoudre ces problèmes avec un représentant du comité de distribution du camp. Une réponse efficace aux questions et aux réclamations aura un impact direct sur le nombre de problèmes qui se poseront à l'avenir.

MESSAGES CLÉS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Au début d'une situation de crise, le contexte ainsi que la rapidité et la disponibilité des capacités d'intervention désigneront qui aura la responsabilité de la distribution de nourriture et d'articles domestiques. Suivant le rythme auquel les agences d'aide arrivent sur les lieux et la taille du camp, l'agence responsable de la gestion de camp doit assumer, au moins au début, le rôle principal d'agence de distribution. Cependant, plus tard, il conviendrait peut-être de confier cette responsabilité à d'autres agences spécialisées dans la distribution de nourriture et d'articles domestiques. Même si l'agence responsable de la gestion de camp n'effectue pas directement la distribution, elle peut être amenée à chercher une solution aux questions liées à la distribution pour savoir quels sont les besoins des habitants du camp qui ont été comblés et quels sont ceux ne l'ont pas été. Voici quelques consignes générales à suivre lors de la surveillance du travail des agences de distribution alimentaire ou d'articles domestiques :

- Assurer la coordination globale entre les agences de distribution, les habitants du camp et les comités de distribution, et les autorités locales
- Suivre les besoins et les manques de la communauté du camp, et en particulier les besoins des personnes à risques et ayant des besoins spécifiques
- Développer des procédures communes pour réaliser les distributions au camp, et établir un calendrier des distributions qui comprend la date, l'heure et tous les paramètres spécifiques à la distribution et au lieu de distribution harmoniser les approches et coopérer avec les comités de distribution sera perçu comme une marque de transparence
- Vérifier l'entreposage, la conservation et l'entretien des réserves des partenaires pour s'assurer que les articles destinés à la population du camp sont conservés en toute sécurité et dans de bonnes conditions d'hygiène
- Coordonner les dispositifs de sécurité avec les autorités locales pour la distribution
- Établir un système de suivi post-distribution pour évaluer l'efficacité de la distribution et la qualité des articles et de la nourriture distribuée
- Mettre à jour et faire circuler les données démographiques de la population du camp (nouvelles naissances, morts, arrivées ou départs, mais aussi les besoins spécifiques émergents) aux agences de distribution

►► *Pour plus d'informations concernant l'enregistrement, consultez le chapitre 9.*

- Informer la population du camp des horaires et lieux de distribution de nourriture et d'articles domestiques ou des changements dans les assortiments alimentaires
- Mettre en place des comités de distribution

►► *Pour plus d'informations concernant la participation de la population du camp, consultez le chapitre 3.*

- Informer les agences partenaires de tout changement qui affectera le nombre d'installations nécessaires. Écrire un mémo officiel, même dans un environnement de travail harmonieux, est toujours une bonne idée. Conserver des copies de toute correspondance officielle
- Officialiser clairement les rôles et les responsabilités concernant la nourriture et les articles domestiques entre l'agence responsable de la gestion de camp et les agences partenaires. Mettre par écrit ces rôles et responsabilités et spécifier leurs paramètres d'application. Le niveau d'officialisation de ces accords écrits sera différent selon le contexte et le niveau de développement du camp ou de la situation d'urgence, et peut nécessiter la préparation d'une lettre d'intention officielle

! Si possible, les mêmes systèmes et procédures de distribution doivent s'appliquer à la nourriture et aux articles domestiques.

TRAVAILLER AVEC DES AGENCES DE SERVICES DE DISTRIBUTION

Bien que plusieurs ONG et organisations humanitaires soient spécialisées dans le secteur alimentaire et la distribution et qu'elles puissent contribuer aux donations de nourriture dans les camps, la principale agence mondiale filière de produits alimentaires est le Programme alimentaire mondial (PAM). Les principaux fournisseurs d'articles domestiques sont la UNHCR (Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés), l'UNICEF, le comité international de la Croix-Rouge (ICRC) et les gouvernements. Il existe de nombreux autres organismes (par exemple, les ONG nationales et internationales, les organisations religieuses locales ou des initiatives privées) qui offrent des articles domestiques, souvent en tant que partenaires stratégiques ou de mise en place des organisations mentionnées plus haut.

Les responsabilités globales d'une agence de distribution peuvent différer selon le contexte mais elles incluent généralement :

- L'estimation des besoins (inter agence ou selon le lieu)
- La planification logistique (y compris la commande et le transport)
- La coordination de la livraison des produits de base
- L'entreposage et la conservation des articles
- La gestion de la distribution sur le site
- Le suivi pendant et après la distribution, y compris l'utilisation et la qualité des produits de base donnés

L'estimation des besoins alimentaires sur les nouveaux sites doit faire l'objet d'une opération commune entre l'agence responsable de la gestion de camp, les habitants du camp, les autorités locales et les agences d'aide humanitaire, et elle couvre généralement :

- Le statut nutritionnel de la population
- La capacité de la population à améliorer son autonomie
- La vulnérabilité de la population
- L'accès de la population au combustible de cuisine
- Les préférences alimentaires de la population

Si une partie de la population souffre de malnutrition sévère, l'estimation peut nécessiter d'autres calculs spécialisés et des recommandations supplémentaires pour les centres d'alimentation thérapeutiques.

SYSTÈMES DE DISTRIBUTION

Il existe trois types ou systèmes de distribution appliqués par le UNHCR. Les distributions s'adressent à :

- Des groupes de bénéficiaires grâce à la direction du groupe. Cette option est une approche fréquemment mise en place dans les premières phases d'une situation d'urgence avec de grands afflux de personnes. Quand l'enregistrement n'a pas encore eu lieu, et/ou que les cartes de rationnement n'ont pas encore été éditées, ce système peut être la seule option possible. L'un des problèmes de ce système est qu'il augmente le risque d'abus et peut rendre certains individus plus vulnérables si les chefs procèdent à la distribution selon leurs préférences;
- Des représentants d'un groupe de chefs de ménages qui distribuent ensuite immédiatement aux chefs de ménages. Ce système peut être choisi lors d'une période de transition entre la première phase de la situation d'urgence et la mise en place d'un camp, ou même lors de situation où il y a peu d'espace pour effectuer la distribution et où un nombre limité de personnes peut recevoir les articles aux points de distribution. Si cela est bien organisé, un système de distribution par groupe décentralise le contrôle et augmente le niveau d'implication de la communauté et l'autonomie dans le processus de distribution;
- Des individus qui agissent en tant que chef de ménage, de préférence des femmes. Selon le contexte, ce système est souvent le meilleur et le plus couramment utilisé une fois que le camp a été mis en place, et que l'enregistrement et l'édition des cartes de rationnement ont été effectués. Seule la distribution à des chefs de ménages garantira aux personnes du camp une ration équitable.

! Encourager les femmes à représenter les ménages et à recevoir de la nourriture et des articles domestiques. L'expérience a montré que la frustration et l'agressivité causées par le déplacement peuvent rendre les hommes incapables de se comporter de manière appropriée et les pousser à revendre une part de leur ration.

►► *Des descriptions détaillées des systèmes de distribution se trouvent dans le Commodity Distribution Guide (UNHCR) sur le CD qui accompagne ces outils.*

Afin de s'assurer qu'un système de distribution a été correctement mis en place et qu'il convient à la population du camp, l'agence responsable de la gestion de camp et les prestataires alimentaires doivent :

- Mettre en place un système de carte de rationnement avant le début de la distribution des produits. La plupart des prestataires d'aide alimentaire ont développé une base de données des cartes de rationnement qui peut être adaptée au contexte local.
- Mettre en place un cycle de distribution prévisible (tous les mois, toutes les semaines). Cela est particulièrement important pour les distributions alimentaires. Le fait d'avoir un cycle régulier facilitera aussi le suivi des problèmes soulevés lors des distributions.
- Annoncer les distributions à l'avance pour que personne ne les manque.
- Organiser les distributions de façon à ce qu'un nombre limité de bénéficiaires soient présents en même temps sur un site de distribution. Cela évitera les problèmes de sécurité et les retards qui peuvent affecter tout le programme de la distribution.
- Établir des mécanismes de réclamation pour que les habitants du camp puissent avoir un moyen de vérifier leurs droits et les services qu'on leur propose. En cas de fraude, de vol ou d'abus, les habitants du camp doivent pouvoir procéder à une réclamation et savoir que l'agence responsable de la gestion de camp ou le prestataire de services prendra des mesures pour y remédier.
- Développer un système de suivi post-distribution. L'évaluation de la qualité et de la quantité suffisante des articles, ainsi que de l'efficacité et de l'opportunité des distributions aide à améliorer le système de distribution et son approche dans son ensemble.



Le développement du premier outil de gestion du camp en 2004 était grandement basé sur l'expérience des camps de déplacés internes en Sierra Leone. Ici, la qualité des distributions a été très différente selon les camps. Dans les camps mal gérés, où les mécanismes de réclamation n'avaient pas été mis en place, les habitants du camp, et en particulier les femmes, étaient fréquemment victimes des membres du personnel des organisations humanitaires qui profitaient de leur position d'autorité pour demander - en toute impunité - des pots-de-vin ou des faveurs en échange de distributions.



Dans les camps voisins, les distributions doivent avoir lieu au même moment pour éviter les fraudes, les reventes ou le recyclage.

COMITÉS DE DISTRIBUTION

Pour établir des comités de distribution, il faut un environnement plus ou moins stable mais dans l'idéal, ces comités assurent la participation et l'investissement de la population du camp. Les comités doivent refléter au maximum la proportion d'hommes et de femmes dans la population et tous les groupes au sein du camp doivent être représentés. Tous les problèmes liés à la distribution doivent être débattus ouvertement et signalés à l'agence concernée.

L'utilisation des comités de distribution sert de lien entre l'agence chargée de la distribution, l'agence responsable de la gestion de camp et la population du camp et permet de :

- Contenir les attentes irréalistes
- Assurer la compréhension globale des procédures de fonctionnement et des restrictions
- Gérer les réactions de la part de la population du camp sur toutes les questions liées à la distribution

 Il faut s'assurer que l'agence responsable des distributions établit un code de conduite pour les membres du comité de distribution, y compris grâce à une formation et une sensibilisation.

ANNONCE DES INFORMATIONS

Les messages d'informations à l'attention des habitants du camp concernant l'arrivée et la distribution de vivres doivent contenir des informations relatives à la distribution répondant aux questions commençant par «qui, quoi, quand, où et comment». L'agence de distribution est responsable des annonces faites avant la distribution, mais l'agence responsable de la gestion de camp doit superviser et suivre cette tâche. Les annonces d'informations doivent :

- Être entendues par tous les différents groupes au sein du camp grâce à des moyens de communication multiples
- Impliquer les femmes en particulier et les comités de distribution afin d'éviter que l'information ne passe que par les chefs de la communauté qui peuvent avoir leur propre programme
- Utiliser différentes méthodologies et moyens de diffusion comme des rencontres avec les groupes de bénéficiaires (y compris les groupes à risques), des affiches et des images, des panneaux d'affichage, la radio, le mégaphone ou d'autres moyens de communication
- Utiliser la langue locale et être comprises aussi par les habitants du camp qui ne savent pas lire
- Permettre aux habitants du camp de parfaitement comprendre les messages et de donner leur avis

! Les erreurs faites pendant la distribution peuvent conduire à de l'agitation, de la confusion ou de la violence sur le site de distribution. De simples précautions comme le simple fait de savoir quels produits (par exemple, des boîtes, des bassines, des sacs) apporter sur le site de collecte afin de pouvoir transporter la nourriture reçue peut réduire les files d'attente et permettre à tout le monde de garder son calme.

►► *Pour en savoir plus sur la gestion de l'information, consultez le chapitre 5.*

! Les distributions ne doivent jamais se produire pendant les fêtes nationales ou religieuses de la population du camp.

ORGANISER LES SITES DE DISTRIBUTION

Les sites de distribution, qu'ils soient conçus par l'agence responsable de la gestion de camp ou par un prestataire de services alimentaires/articles domestiques, doivent être construits de façon à ce que les distributions et la collecte des produits puissent se dérouler en toute sécurité, de manière efficace et dans le calme.

L'UNHCR recommande au moins un site de distribution pour 20 000 personnes et deux membres du personnel de distribution pour 1 000 bénéficiaires, sans compter les surveillants ou le personnel de sécurité.

En général, les sites de distribution doivent être :

- Situés au centre du camp à une courte distance à pied des abris (5 km maximum) et accessibles à tous les bénéficiaires/habitants du camp, y compris aux personnes à mobilité réduite
- Sécurisés pour s'assurer que les articles ne sont pas volés ou distribués aux mauvaises personnes
- organisés de manière à ce que les femmes ne doivent pas y venir de nuit ou traverser des check points policiers/militaires pour venir sur le site de distribution
- Situés à une distance suffisante des zones encombrées comme les marchés ouverts, les cliniques ou les bâtiments religieux
- Situés près de points d'eau et construits avec des latrines séparées pour les hommes et les femmes
- Assez grands pour conserver les articles sur le site et abriter les réfugiés lorsqu'il pleut ou lors des délais d'attente

- Situés près des installations de repos pour les employés chargés de la distribution
- Construits près d'une zone de végétation ou d'arbres qui donnent de l'ombre et protègent du vent
- Équipés de chaises ou de bancs pour les personnes qui ne peuvent pas rester debout dans la file d'attente

! Dans certains cas, l'accès au site pour les articles encombrants comme les composants lourds d'un abri, peuvent être distribués à des endroits spécifiques plus appropriés indiqués dans le camp.

! Les agences responsables de la gestion de camp expérimentées suggèrent que de grandes cartes indiquant le(s) point(s) de distribution soient dessinées et rendues publiques et facilement accessibles à tous les habitants du camp afin de leur permettre de savoir plus facilement où ils doivent se rendre pour recevoir les différents articles alimentaires ou domestiques.

►► *Pour plus d'informations concernant l'organisation d'un système de distribution, consultez la section Outils à la fin de ce chapitre.*

! **Gestion des sites de conservation et des entrepôts**

Chaque agence aura ses propres formulaires et procédures d'entreposage. Cependant, les astuces ci-dessous données par un coordinateur de situations d'urgence pour une ONG aideront l'agence responsable des distributions à améliorer ses dispositions en matière d'entreposage et de conservation.

1. Lorsque cela est possible, employez un agent d'entrepôt pour permettre un partage approprié des responsabilités entre les fonctions d'approvisionnement, de transport et de programmation. Conjointement avec ce partage du travail, limitez le nombre de personnes qui ont les clés de/un accès à l'entrepôt.

2. Mettez en place un système puissant de gestion de l'inventaire basé sur des récépissés, des cartes du stock, des fiches d'inventaire et un journal d'inventaire. Ce système peut être informatisé ou sur papier mais tout le monde doit s'investir dans ce système et la direction doit le faire auditer régulièrement.



3. Ayez assez de personnel en réserve qui peut être mobilisé très rapidement pour charger et décharger les produits.

4. Embauchez du personnel de sécurité pour l'entrepôt. Cela permet de s'assurer que les autres membres du personnel et les articles entreposés ne sont pas en danger. Malheureusement, le vol et la fraude dans les camps arrivent fréquemment, que ce soit par le personnel d'une agence ou que ce soit dû à la criminalité au sein des communautés déplacées.

5. Assurez-vous que l'entrepôt est propre et quand cela est possible, ne laissez pas les produits sur le sol, utilisez des étagères ou des palettes. Cela améliorera la propreté, l'organisation et la responsabilité. Suivant les produits entreposés, il faut faire attention aux rongeurs. Peut-être devriez-vous avoir un chat dans l'entrepôt !

6. Investissez dans un système de sortie de stock clair et respecté par lequel seul un nombre limité de membres de l'équipe de gestion peut autoriser la sortie du stock. Un tel système doit avoir un planning clair pour que le personnel du programme sache quel délai donner à l'agent de l'entrepôt avant que les produits soient prêts pour la collecte.

7. Prenez soin de l'entrepôt et des employés qui y travaillent. Lorsque cela est possible, donnez à l'agent de l'entrepôt un bureau qui peut être fermé à clé, de l'électricité sur le site et des installations sanitaires appropriées. Investissez dans la formation et la vérification impromptue des stocks. Si vous proposez un soutien et que vous montrez votre appréciation de l'effort dans la gestion de l'inventaire, vous serez moins confronté à des vols.

►► *Pour plus d'informations sur la gestion des entrepôts et des sites de conservation, consultez la section Outils de ce chapitre.*

 Souvenez-vous que la nourriture se périmé facilement et peut être rapidement détériorée par des insectes et des rongeurs. La conservation de nourriture nécessitera donc des mesures différentes et plus de protection que la conservation des articles domestiques.

LA SÉCURITÉ SUR LES SITES DE DISTRIBUTION/LA MAÎTRISE DE LA FOULE

Les sites de distribution peuvent rapidement devenir chaotiques, surpeuplés et potentiellement dangereux pour le personnel de terrain et les bénéficiaires. Dans le cas d'émeutes ou de manifestations, la seule solution est parfois d'évacuer le personnel et d'abandonner les installations. Vous pouvez empêcher ces situations de se produire en préparant attentivement la distribution. Les recommandations suivantes peuvent vous aider :

- Vous devez connaître le contexte local, les tensions existantes ou émergentes entre les groupes au sein du camp ou aux abords du camp.
- Placez du personnel de sécurité aux alentours ou demandez aux autorités locales de vous assister pour gérer les problèmes. Dans les zones très sécurisées, il est conseillé d'obtenir une autorisation avant d'effectuer des distributions.
- Identifiez les menaces potentielles qui pourraient perturber le site de distribution grâce à des évaluations conjointes effectuées par la population déplacée, les intervenants humanitaires concernés et les autorités locales. La cartographie des risques potentiels sur le site ou de l'organisation de la distribution peut aider à identifier les changements nécessaires à réaliser avant la prochaine distribution.
- Demandez à la sécurité des Nations Unies et/ou aux autorités locales d'évaluer la sécurité des sites de distribution et de procéder à des recommandations souvenez-vous que dans la plupart des contextes, les autorités locales/les agences locales de sécurité seront responsables de la sécurité lors de la distribution de nourriture et d'articles domestiques cependant, dans certaines situations de conflits, les agences locales de sécurité ne seront pas considérées «neutres» par les habitants du camp et d'autres mécanismes de maîtrise de la foule peuvent être nécessaires. L'agence responsable de la gestion de camp doit être préparée aux situations d'urgences.
- Respectez une distance nette entre les files d'attente et les piles de produits à être distribués. Alignez des camions ou des barrières n'empêchera pas la foule d'attendre les produits en cas d'émeute.
- Réduisez les temps d'attente au minimum pour vous assurer que la distribution est efficace.
- Pour éviter les foules, organisez la distribution de manière à ce qu'un minimum de bénéficiaires se retrouve sur le lieu de distribution au même moment. Cela peut être effectué en demandant au comité de distribution de vous assister ou en distribuant des tickets indiquant aux bénéficiaires l'heure à laquelle ils doivent arriver.

- Mettez en place un circuit de distribution par lequel les bénéficiaires doivent passer dans l'ordre pour recevoir de l'aide. Indiquez clairement les frontières entre le site de distribution et les files d'attente en utilisant des panneaux ou des cordons de séparation.
 - Placez suffisamment de personnel de sécurité dans les endroits stratégiques autour du site.
 - Communiquez de manière efficace les informations clés, surtout dans le cas de pénurie ou de changement dans l'assortiment alimentaire ou les systèmes de distribution.
 - Nommez une personne responsable des décisions de sécurité sur le site. Assurez-vous que tous les membres du personnel savent qui est la personne responsable. Cette personne doit être facilement reconnaissable.
 - Montrez les articles qui vont être distribués au comité de distribution avant la distribution. Cela lui permettra de vérifier les produits et de procéder aux réclamations venant de la population du camp.
 - Donnez des moyens de communication au personnel, comme des talkies-walkies, des sifflets, ou mettez en place une autre méthode pour signaler une situation d'urgence.
 - Traitez rapidement et justement les cas de tricherie ou de désordre. Éloignez les agresseurs du site de distribution aussi rapidement que possible.
- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant la sécurité du personnel et du camp, consultez le chapitre 12.*

PERSONNES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES ET GROUPES À RISQUE

L'agence responsable de la gestion de camp doit encourager les agences de distribution et les fournisseurs alimentaires à organiser :

- Des files d'attentes rapides séparées - qui donnent la priorité aux personnes ayant des besoins spécifiques et les personnes à risque, comme les familles nombreuses, les enfants seuls ou les personnes âgées. Ces critères doivent être définis lors du processus d'harmonisation (le processus utilisé pour toutes les distributions), et bien connus de la population.
- Le transport d'articles lourds ou encombrants, du site de distribution jusqu'aux maisons individuelles, doit se faire avec des brouettes, des char-

rettes tirées par des ânes ou doit être effectué par les groupes de soutien de la communauté.

- Des aires de repos protégées de la pluie et du soleil doivent être réservées aux personnes âgées, enfants, personnes à mobilité réduite et mères allaitant.

Distribution et exploitation sexuelle

De nombreuses investigations sur le terrain ont été réalisées pour s'informer sur le lien entre l'aide apportée dans un camp et l'exploitation sexuelle. Si la population du camp sait quels produits sont distribués (dans l'assortiment alimentaire et dans la distribution d'articles domestiques), cela peut réduire l'exploitation et les abus. Les femmes et les jeunes filles déplacées peuvent ne pas être au courant des articles auxquels elles ont droit et peuvent se sentir obligées de subir des sévices sexuels pour obtenir de la nourriture ou des articles domestiques. Pour réduire les abus et l'exploitation sexuelle, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Encourager les agences de distribution à impliquer les femmes dans l'estimation, la planification et la distribution des produits. Lorsque les hommes sont majoritairement en charge des distributions, il existe un risque accru qu'ils demandent des pots-de-vin ou des faveurs sexuelles en échange des produits.
- Il faut identifier les zones à risques pour les femmes (les jeunes filles) au sein du camp et dans les alentours. Quand la nourriture est insuffisante ou quand ils manquent de certains ingrédients traditionnels, les réfugiés essaient normalement d'augmenter leur ration de nourriture. Les femmes qui se risquent à chercher de la nourriture supplémentaire font face à un danger accru de violence sexuelle (VS). Dans de telles situations, les programmes d'intervention alimentaire doivent être adaptés pour que les assortiments alimentaires soient plus adaptés aux pratiques alimentaires de la population déplacée.
- Il faut prendre des mesures pour réduire le risque de VS grâce à une programmation obligatoire. La présentation de fourneaux économiques, la promotion des patrouilles communautaires ou d'autres initiatives communautaires (comme la collecte d'eau en groupes) peut diminuer le risque de VS pour les femmes et les enfants. Faire face aux zones présentant un risque sécuritaire et aux VS nécessite une approche inter agences.

▶▶ *Pour plus d'informations concernant la protection, consultez le chapitre 8.*

▶▶ *Pour plus d'informations concernant les VS, consultez le chapitre 10.*

▶▶ *Pour plus d'informations concernant les personnes ayant des besoins spécifiques, consultez le chapitre 11.*

AIDE ALIMENTAIRE

Les rations alimentaires sont généralement basées sur le minimum calorifique nécessaire de 2 100 kilocalories par personne et par jour. En utilisant ces calculs, un adulte aura besoin en moyenne de 560 grammes de nourriture par jour.

Dans les situations prolongées, ce chiffre est généralement ajusté pour s'adapter aux conditions locales et pour prendre en compte les besoins nutritionnels de la population, son accès à la nourriture et sa capacité à cultiver sa nourriture. Les besoins en micro-éléments doivent également être pris en compte.

Souvenez-vous que les femmes enceintes ont un besoin supplémentaire de 300 kcal par jour en plus d'une alimentation équilibrée, et qu'une femme qui allaite a besoin de 500 kcal supplémentaires par jour pour ne pas mettre en danger sa santé ou celle de son enfant.

Une connaissance des besoins alimentaires journaliers minimums aidera l'agence responsable de la gestion de camp dans les distributions ou les commandes de produits alimentaires. Un assortiment alimentaire complet ne peut pas toujours être distribué et le contenu des assortiments doit être discuté avec le directeur du département nourriture. Généralement, les articles dans un assortiment alimentaire complet seront une combinaison de :

- Farine de blé, maïs, boulgour, sorgho ou riz (céréales) - 420 grammes/jour/personne
- Lentilles sèches ou haricots secs (légumes secs) - 50 grammes/jour/personne
- Huile de cuisson (graisses) - 25 grammes/jour/personne
- Sel - 5 grammes/jour/personne

Calculé pour une population de 10 000 personnes, cela donne :

- Aliment mélangé et enrichi - 40-50 grammes/jour/personne
- Par jour - 5,6 tonnes
- Par semaine - 39,2 tonnes
- Par mois (30 jours) – 168 tonnes

Une tonne est égale à 1 000 kg

Exemples de rations journalières pour les populations dépendant de l'aide nutritionnelle (tirés du livret des opérations d'urgences sur le terrain par le PAM)

ALIMENT	TYPE 1	TYPE 2	TYPE 3	TYPE 4
Maïs/riz/boulgour	400	420	350	420
Haricots	60	50	100	60
Huile végétale	25	25	25	30
Viande en conserve	-	20	-	30
Aliment mélangé et enrichi	50	40	50	-
Sucre	15	-	20	20
Sel	5	5	5	5
Total (g/jour)	555	560	550	565
VALEUR NUTRITIONNELLE DES RATIONS CI-DESSUS				
Énergie (kcal)	2113	2106	2087	2092
Protéines (g et % kcal)	58 g/11%	60 g/11%	72 g/14%	45 g/9%
Graisses (g et %)	43 g/18%	47 g/20%	43 g/18%	38 g/16%

Si le maïs est donné en grain, il faut prendre en compte la perte due à la mouture, y compris les paiements éventuels en nourriture effectués par les habitants du camp pour la mouture. Il est donc peut-être nécessaire d'augmenter la taille de la ration.

De plus, selon la situation, les produits suivants peuvent être distribués à la population déplacée :

- Sucre
- Aliment mélangé et enrichi comme un mélange maïs/soja (MMS)
- Viande et/ou poisson en conserve
- Fruits et légumes frais
- Multi vitamines

! Besoins nutritionnels de base (WHO) : 2 100 kcal/personne/jour, dont 10-12% de protéines, 17% de graisses et une prise adaptée de micro-éléments grâce aux aliments frais et enrichis.

Suivi des assortiments alimentaires et suivi post-distribution

Au moment de la distribution, assurez-vous que les agences alimentaires effectuent le suivi des assortiments alimentaires. Cela consiste à sélectionner certaines familles au hasard sur le site de distribution, à peser leur ration et à comparer les résultats avec les informations concernant la ration prévue et le nombre de personnes dans le ménage qui sont inscrites sur la carte de rationnement.

Après une distribution, une enquête de suivi post-distribution (SPD) doit être réalisée. Elle vise à collecter des informations au niveau du ménage sur la quantité d'aliments reçus, l'utilisation de l'aide alimentaire, son acceptabilité et sa qualité (définition du PAM). Le SPD est effectué en moyenne deux semaines après une distribution mensuelle.

Programmes alimentaires supplémentaires dans le camp

Selon les besoins, le contexte et la faisabilité, les programmes alimentaires scolaires sont généralement recommandés pour encourager les enfants à se rendre à l'école et pour encourager les parents à envoyer leurs enfants à l'école. Il est nécessaire de surveiller étroitement les quantités lorsque les aliments sont distribués aux écoles pour la conservation et la préparation. Les cuisiniers, les professeurs et les autres membres du personnel impliqués dans le processus doivent savoir que les aliments sont destinés à nourrir les écoliers et ne sont pas une «source de revenus» supplémentaire pour le personnel de l'école. L'agence responsable de la gestion de camp doit effectuer un suivi pour s'assurer que les aliments ne sont pas volés et qu'aucun enfant ne doit payer pour les repas.

▶▶ *Les programmes alimentaires scolaires peuvent aussi être liés à l'information sur le HIV/SIDA. Consultez le document du PAM dans Lectures et Références à la fin de ce chapitre.*

Programmes alimentaires supplémentaires et thérapeutiques

Les programmes alimentaires supplémentaires (PAS) peuvent être mis en place pour éviter la malnutrition en fournissant des aliments supplémentaires, souvent uniquement à une partie de la population. Les programmes alimentaires thérapeutiques (PAT) visent à réduire la mortalité en fournissant des traitements individuels pour ceux qui souffrent de grave malnutrition.

Dans les situations où les aliments sont rares, les programmes alimentaires supplémentaires et thérapeutiques ne sont pas toujours compris par toute la population du camp et peuvent donc créer une envie ou aggraver la situation pour les enfants dont les parents pensent qu'ils reçoivent déjà assez à manger dans une clinique et n'ont pas besoin de recevoir à manger chez eux. Pour éviter que des problèmes nutritionnels plus graves ne se développent dans le camp, l'agence responsable de la gestion de camp doit faire son maximum pour s'assurer que l'objectif des programmes alimentaires supplémentaires et thérapeutiques (y compris les conditions d'admission dans ces programmes) est entièrement compris.

▶▶ *Pour plus d'informations concernant la malnutrition, consultez le chapitre 16.*

! L'allaitement exclusif est la façon la plus saine de nourrir un bébé de moins de six mois. Les bébés qui sont uniquement allaités ne reçoivent pas de lactates (chimiques ou autres produits laitiers), d'eau, de thé ou d'aliments complémentaires. Lorsque le taux d'allaitement est très bas, la population du camp peut demander du lait en poudre ou des substituts chimiques. Il est important de travailler avec les prestataires de services de santé et de nutrition pour promouvoir et soutenir les techniques d'allaitement.

ARTICLES DOMESTIQUES

Les matériaux des abris, les récipients d'eau, les vêtements, les literies, les ustensiles de cuisine et les autres articles domestiques sont probablement les produits qui comblent les besoins les plus essentiels. En permettant aux personnes déplacées de conserver une bonne santé et de se protéger contre les intempéries, les articles domestiques leur redonnent leur dignité et leur fournissent un confort qui leur permet de cuisiner, manger et construire ou réparer des abris.

Identifier les besoins, les manques et l'accès aux articles domestiques est l'une des principales responsabilités d'une agence responsable de la gestion de camp. Quand les ressources sont rares et ne comblent pas les besoins de toute la population, les distributions pour les personnes ayant des besoins spécifiques doivent être une priorité.

Articles non alimentaires pour la construction et l'abri

Il faut impliquer au maximum les habitants du camp dans la construction de leurs abris et leurs latrines. Impliquer les habitants du camp dans des tâches comme la sélection des matériaux de construction et des outils, l'entretien des systèmes de filtrage, la conception et le positionnement des infrastructures du camp comme les sites de distribution, aidera la population du camp à créer un ordre initial.

Selon le type d'abri et le contexte culturel, les articles pour les abris sont souvent des bâches de plastique ou de la toile goudronnée. Les outils et les matériaux s'usent avec le temps et un suivi de distribution peut s'avérer nécessaire. Parmi les outils distribués :

- Des marteaux
- Des pelles
- Des bûches
- Des haches
- Des clous
- Des cordes

! Dans les environnements avec un risque de malaria, des moustiquaires traitées doivent être données à chaque ménage.

►► *Pour plus d'informations concernant la construction d'abris, consultez le chapitre 15.*

Vêtements et literie

Les recommandations suivantes sont tirées du manuel Sphere :

- Chaque habitant du camp doit avoir un ensemble de vêtements à sa taille. Dans l'idéal, plus d'un ensemble doit être fourni pour pouvoir faire la lessive, particulièrement concernant les sous-vêtements. Assurez-vous que les vêtements sont culturellement acceptables et appropriés à la saison et au climat.
- Chaque habitant du camp doit avoir accès à un ensemble de literie et matelas pour avoir un confort thermique et pour séparer les lits selon les besoins.
- Les enfants de moins de deux ans doivent avoir une couverture d'une taille minimum de 100x70 cm.
- Lorsque cela est nécessaire, des vêtements funéraires culturellement appropriés sont fournis.

! Les personnes malades, les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les enfants auront plus de difficulté à supporter des conditions météorologiques rudes et auront besoin de couches de vêtements supplémentaires pour leur tenir chaud. Donnez-leur la priorité si vous ne pouvez pas équiper la totalité de la population du camp.

Hygiène personnelle

Dans l'idéal, chaque personne reçoit une fois par mois :

- 250 g de savon corporel
- 200 g de savon pour faire la lessive
- Des articles d'hygiène féminine pour les femmes et les jeunes filles
- 12 couches lavables pour les enfants de moins de 2 ans

Des articles supplémentaires comme une brosse à dent, du dentifrice, du shampoing et un rasoir peuvent être distribués selon la disponibilité/leur pertinence culturelle.

! Les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite, les malades chroniques, les personnes souffrant d'incontinence, les personnes handicapées et les personnes étant atteinte du HIV/SIDA doivent recevoir des quantités supplémentaires de savon corporel et de savon pour la lessive. (manuel Sphere, 2004).

Ustensiles de cuisine

Chaque ménage dans le camp doit recevoir :

- Un ensemble pour cuisine comprenant des ustensiles de cuisine, des couverts, des assiettes et des verres. Tous les articles en plastique doivent être faits en plastique alimentaire et tous les ustensiles métalliques doivent être en inox ou en métal non ferreux..
- Deux récipients/jerricans pour la collecte d'eau et la conservation, chacun ayant une contenance de 10 à 20 litres. Les récipients pour la collecte d'eau doivent avoir des poignées, être faciles à transporter (même pour les enfants) et faciles à nettoyer pour éviter la contamination de l'eau et les risques de maladies.

Les distributions des ustensiles de cuisine dépendront de la taille de chaque ménage ainsi que de la durabilité, de la qualité et de la disponibilité des articles.

►► *Pour plus d'informations, consultez le chapitre 14.*

Fourneau et combustible

En planifiant les distributions de fourneaux et de combustible, l'agence responsable et l'agence responsable de la gestion de camp doivent prendre en compte :

- La disponibilité et les options d'installations pour cuisiner et de combustible comme le gaz, le kérosène ou le bois de chauffage
- Et les stratégies d'économie de combustible pour préserver l'environnement naturel. Certaines astuces pour économiser du combustible consistent à :
 1. Distribuer des graines coupées plutôt que des graines entières (comme les haricots, les lentilles et le riz) qui cuisent moins longtemps
 2. Il faut également encourager la coupe et le séchage approprié du bois de chauffage pour qu'il brûle à une plus haute température, nécessitant moins de bois pour un même résultat

►► *Pour plus d'informations sur les stratégies d'économie d'énergie, consultez le chapitre 6.*

- Qui préparera les repas dans chaque ménage ?
- Un fourneau et du combustible sont-ils nécessaires pour se chauffer comme pour cuisiner dans les zones où le climat est plus froid.
- Y a-t-il une ventilation suffisante dans les maisons si les fourneaux sont utilisés à l'intérieur ?
- Selon la conception des fourneaux, le risque de feu peut être réduit et les pratiques de cuisine locales doivent être prises en considération

Lorsque cela est possible, il est recommandé de promouvoir les installations communes ou partagées. Cela réduit l'utilisation de combustible et réduit les risques d'exposition au feu et à la fumée - en particulier pour les femmes et les enfants.

 Lorsque les habitants du camp ne disposent pas d'assez de combustible, il est probable qu'ils sortent du camp pour aller en chercher. Il est donc important de présenter les techniques d'économie de combustible puisqu'elles réduisent l'exposition des femmes et des enfants au harcèlement en dehors des camps.

Il peut être préférable d'utiliser du combustible disponible localement plutôt que de le faire transporter sur de longues distances. Cependant, faites attention à ce que les ressources locales ne diminuent pas jusqu'à l'épuisement, pour des raisons environnementales mais aussi pour garder de bonnes relations avec la communauté d'accueil.

►► *Pour plus d'informations concernant le plan de gestion environnemental d'un camp, consultez le chapitre 6.*

Kits scolaires

Quand des kits scolaires sont distribués dans les écoles du camp et aux élèves, ces kits comprennent :

- Des cahiers
- Des stylos
- Des crayons
- Des règles
- Des taille-crayons
- Des sacs à dos ou des sacs pour transporter les livres entre la maison et l'école

►► Pour plus d'informations concernant les équipements scolaires, y compris une "école prête à l'emploi", consultez le chapitre 17.

Ensembles de jardinage

Selon les pratiques d'horticulture locale, quand des outils et des paquets pour la culture des légumes sont distribués, ils comprennent généralement :

- Des graines
- Des bêches
- Des machettes
- Des râpeaux
- Des récipients à eau
- Des seaux

Lorsque cela est nécessaire, des outils de jardinage peuvent aussi être distribués pour soutenir d'autres activités de subsistance.

 Une partie du suivi consiste à déterminer l'étendue de la vente ou des échanges des articles distribués au camp. Cela peut être représentatif des erreurs dans le système de distribution ou des mécanismes qu'utilise la population pour obtenir des articles essentiels qui n'ont pas été distribués. Cela peut aussi révéler une estimation inexacte de la population, la distribution d'articles inadéquats ou le besoin d'argent de la population. Ce suivi peut être effectué au niveau des ménages ou sur les marchés.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

Questions générales et principes de distribution des produits

- Décider quel système de distribution s'adapte le mieux au contexte - par exemple, distribution individuelle ou en groupe.
- Établir les mécanismes de distribution alimentaire nécessaires, y compris les comités de distribution alimentaire (prendre en compte la sexospécificité)
- S'assurer que l'on connaît le nombre de bénéficiaires et que le nombre de produits disponibles est suffisant pour couvrir tout le groupe, qu'il s'agisse d'une distribution ciblée ou générale.
- S'assurer que les informations concernant la distribution (comme les articles, les quantités, les bénéficiaires et la procédure) sont diffusées à la population concernée.
- S'assurer que des projets ont été établis pour s'occuper des groupes ayant des besoins spécifiques.
- S'assurer que des mesures de sécurité appropriées ont été mises en place pour que la distribution se passe dans le calme, comme une maîtrise de la foule et la sécurité des produits.
- S'assurer que les mécanismes de suivi nécessaires sont en place, comme le suivi sur le site pendant la distribution, le suivi des assortiments alimentaires (ou des articles domestiques) et le suivi post-distribution.
- Mettre en place des mécanismes de réclamations.

Questions spécifiques à prendre en compte dans la préparation et le déroulement de chaque distribution

Organiser la zone de distribution

- La distribution est organisée de façon à ce que les bénéficiaires attendent calmement dans des files d'attente.
- Les aliments/les articles domestiques sont manipulés correctement, et les aliments ne sont pas renversés par terre.
- La zone de distribution est correctement abritée du soleil, de la pluie et du vent.

- La zone de distribution est propre.
- La sécurité est suffisante pour que la distribution se passe dans l'ordre.
- Il y a assez de personnel présent pour maîtriser la foule.
- La zone de distribution est clairement définie par des cordons ou du plastique.

Processus de distribution et vérification de l'identité

- La carte de rationnement est vérifiée pour contrôler l'identité de son porteur et pour vérifier si le porteur de la carte est sur la liste des bénéficiaires.
- La carte de rationnement est poinçonnée ou marquée à l'entrée du site de distribution/lors de la remise des aliments/articles domestiques.
- L'agence utilise une liste des bénéficiaires informatisée.
- Tous les membres du personnel de distribution alimentaire portent des gants (conforme aux règles d'hygiène) lorsqu'ils manipulent des aliments.
- La taille des groupes familiaux reste la même pendant le cycle de distribution alimentaire et tout changement dans la taille du ménage est enregistré par l'agence de distribution.
- Des haut-parleurs sont utilisés pour appeler le nom des bénéficiaires.

Équité de distribution et bénéficiaires vulnérables

- Il y a une file d'attente séparée pour faciliter l'accès des personnes ayant des besoins spécifiques.
- Un membre du personnel aide les personnes les plus vulnérables ou ceux qui présentent un plus grand risque à recevoir leur ration.
- Un membre du personnel surveille la file d'attente pour pouvoir aider les personnes ayant besoin d'une aide supplémentaire.
- Les personnes qui ne sont pas sur la liste ne reçoivent ni aliments ni articles domestiques. Des mesures rapides sont prises pour trouver pourquoi ces personnes ne sont pas inscrites sur la liste des bénéficiaires.
- Tous les bénéficiaires reçoivent la même ration et les quantités sont contrôlées.

Partage d'informations sur la distribution

- Tous les bénéficiaires sont informés du jour, du lieu et de l'heure de la distribution, mais aussi de la quantité des produits qu'ils vont recevoir.
- Tous les bénéficiaires sont informés de la quantité d'aliments contenue dans une mesure et la taille de la mesure reste la même.
- Tous les bénéficiaires sont informés des changements dans la ration/l'assortiment alimentaire.
- Les informations sont diffusées au bon moment et de la bonne manière.
- Différentes approches sont utilisées pour informer correctement les personnes ayant des besoins spécifiques (mineurs/malentendants/personnes âgées/malades).
- Les standards de responsabilité (code de conduite humanitaire) sont respectés par le partenaire chargé de l'exécution.

Heure de la distribution

- La distribution commence à l'heure.
- Le partenaire chargé de l'exécution arrive à l'heure pour procéder à la préparation de la distribution.
- Les articles sont déchargés et manipulés correctement et en toute sécurité.
- Le PAM, l'UNHCR, l'USAID (autres agences donatrices) et le partenaire en charge de l'exécution sur le terrain sont présents pendant tout le processus de distribution.

Si des mesures sont utilisées pendant la distribution alimentaire

- Des mesures standard sont utilisées.
- Toutes les mesures sont précises et graduées pour indiquer la quantité exacte.
- Les mêmes mesures sont utilisées pour tous les aliments.
- Si les mesures sont changées entre les distributions alors que les rations alimentaires restent les mêmes, cela est clairement expliqué aux bénéficiaires.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- **Examples for food and nutrition indicators.**
- **Food Distribution Monitoring Checklist.**
- **Gender and non-food items in emergencies (from the IASC Gender Handbook).**
- **Key points for an effective distribution system (from UNHCR *Commodity Distribution Guide*, 1997).**
- **Principles of storage and warehousing (from UNHCR *Supplies and Food Aid Handbook*, 1989).**
- **Sample Food Plan.**
- **Strategies to counteract ration shortfalls.**
- **Warehouse checklist (from UNJLC).**
- **Warehouse Manager. Specific example of a Terms of Reference (from RedR).**
- **WFP, UNHCR. *Joint Food Needs Assessment*.**

LECTURES ET RÉFÉRENCES

ALNAP, ODI, 2003. *Manual for the Provision of General Food Distributions during Emergency Programmes in Malawi*. Joint Emergency Food Aid Programme (JEFAP).

Christopher B. Barrett, FAO, 2006. *Food Aid as a Part of a Coherent Strategy to Advance Food Security Objectives*. ESA Working Paper no. 06-09.

Mariangela Bizzarri, 2007. *“Integrating protection into food aid”, Forced Migration Review*.

CARE, 1999. *Food Aid Logistics Operational Handbook*.

Emergency Nutrition Network (ENN), 2004. *Targeting Food Aid in Emergencies*.

Feinstein International Center, 2006. *Review of WFP Food Assistance Programming Practices in Southern Sudan*.

Food for the Hungry International (FHI). *Review of Monitoring Tools*.

Forced Migration Review, Issue 18, 2003. *Delivering the Goods. Rethinking Humanitarian Logistics*.

Fritz Institute, 2005. *From Logistics to Supply Chain Management: The Path Forward in the Humanitarian Sector*.

Inter-Agency Standing Committee (IASC). *Guidelines for HIV/Aids Interventions in Emergency Settings*.

IASC, 2006. *Gender and Non-Food Items in Emergencies.*

IASC, 2005. *Guidelines for Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings: Focusing on Prevention of and Response to Sexual Violence in Emergencies.*

Francis Mason and Anna Taylor, Food and Nutrition Technical Assistance Project (FANTA), 2003. *A Review of the Advances and Challenges in Nutrition in Conflicts and Crises over the Last 20 Years.*

OCHA, 2003. *Glossary of Humanitarian Terms in relation to the Protection of Civilians in Armed Conflicts.*

OXFAM, Emergency Nutrition Network (ENN), 2006. *From Food Crisis to Fair Trade. Livelihoods Analysis, Protection and Support in Emergencies.*

Timothy Edward Russel, 2005. *The Humanitarian Supply Chain: Analysis of the 2004 South East Asia Earthquake and Tsunami.*

The Sphere Project, 2004 *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

UNDP, DHA, 1993. *Logistics. Disaster Management Training Programme.*

UNHCR, 1997. *Commodity Distribution. A Practical Guide for Field Staff.*

UNHCR, 2001. *Health, Food and Nutrition Toolkit.*

UNHCR, 2002. *Cooking Options in Refugee Situations. A Handbook of Experiences in Energy Conservation and Alternative Fuels.*

UNHCR, 2006. *Master Glossary of Terms, Rev. 1.*

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies.*

World Food Programme (WFP). *HIV/Aids & School Feeding. Children at Risk.*

WFP, UNHCR. *Guidelines for Estimating Food and Nutritional Needs in Emergencies.*

WFP, 2002. *Emergency Field Operations Pocketbook.*

WFP, 2005. *How to Work with WFP. A Handbook for Non-Governmental Organisations.*

WFP, 2005. *Emergency Food Security Assessment Handbook.*

WFP, 2006. *Getting Started: HIV, Aids and Gender in WFP Programmes.*

WFP, WHO, UNICEF, UNHCR. *Food and Nutrition Needs in Emergencies.*

WHO, Pan American Health Organisation, 2001. *Humanitarian Supply Management and Logistics in the Health Sector.*

EAU, ASSAINISSEMENT ET HYGIÈNE



MESSAGES CLÉS

- ▶ Les services d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) comblent les besoins primaires; il est essentiel pour leur survie et leur bonne santé de fournir aux réfugiés des services WASH suffisants et de bonne qualité. Ils font donc partie des services vitaux et ce sont les premiers fournis dans un camp.
- ▶ Une quantité d'eau suffisante doit être saine pour boire, cuisiner et se laver. De bonnes installations sanitaires doivent être culturellement appropriées et sécurisées. L'hygiène doit toujours être favorisée par des messages clairs et facilement compréhensibles. La quantité de l'eau, l'assainissement et l'hygiène doivent toujours être considérés comme des facteurs importants dans la prévention des maladies et des épidémies.
- ▶ Pour rendre les interventions WASH plus efficaces, la participation de la population est essentielle, surtout celle des femmes et des jeunes filles. Lorsque cela est possible, les habitants du camp doivent être consultés et impliqués dans tous les aspects des interventions WASH comme la planification et la mise en place, la coordination et la surveillance, l'entretien et le suivi.
- ▶ Les organisations humanitaires spécialisées et les prestataires de services WASH sont généralement responsables de la planification, de la coordination, de la mise en place et de l'entretien des interventions WASH. Les interventions WASH ont cependant besoin d'être surveillées par l'agence responsable de la gestion de camp. Les deux agences doivent travailler ensemble et clairement communiquer leurs rôles et responsabilités à la communauté de déplacés.
- ▶ Les standards et indicateurs pour les opérations et secteurs humanitaires, y compris le WASH, permettent aux organisations humanitaires d'assurer au mieux le droit des personnes déplacées à vivre en sécurité et dans la dignité, et de mesurer l'impact et l'efficacité des interventions humanitaires.

INTRODUCTION

Les services d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) comblent les besoins primaires: il est essentiel pour leur survie et leur bonne santé de fournir aux réfugiés des services WASH suffisants et de bonne qualité. Ils font donc partie des services vitaux et ce sont les premiers fournis dans un camp. Un manque d'eau prolongé, des latrines insuffisantes ou la défécation en plein air non contrôlée, un mauvais système de gestion des déchets ou de drainage créent des risques de maladies et d'épidémies comme la diarrhée ou le choléra. Réduire ces risques et gérer le secteur WASH d'un camp conformément aux standards internationaux est, dans la plupart des camps, de la responsabilité d'une organisation humanitaire spécialisée, un prestataire de services WASH.

Les services WASH ne peuvent pas être réduits à leur aspect technique parce qu'ils doivent être mis en place avec une compréhension et une approche de la protection, surtout pour les femmes et les jeunes filles. Dans la plupart des camps, les femmes et les jeunes filles sont responsables de la cuisine, de la vaisselle, du ménage et doivent aller chercher de l'eau pour leur foyer. Dans ce rôle, elles sont souvent exposées à un plus grand risque de mauvais traitements et de violences sexuelles. Les prestataires de WASH et l'agence responsable de la gestion de camp doivent prendre en compte les aspects sécuritaires et s'assurer que les latrines et les autres infrastructures WASH sont situées à un endroit où elles peuvent être protégées et permettre un accès jour et nuit aux femmes et aux jeunes filles. Bien qu'elle soit difficile à encourager, la participation des femmes et des jeunes filles dans la planification, la mise en place et l'entretien des services WASH est importante. Dans l'idéal, elles devraient être impliquées au maximum.

! «...Le principal objectif des programmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement est de fournir un minimum de quantité d'eau propre à la consommation, et de réduire la transmission de maladies transmises par les excréments et les vecteurs porteurs de maladies. Un autre objectif important est d'établir les conditions qui permettent aux personnes de vivre et d'effectuer leurs tâches quotidiennes comme aller aux toilettes et se laver dans la dignité, le confort et la sécurité...»
(Charte humanitaire et standards minimums lors d'une intervention dans le cadre d'une catastrophe naturelle, The Sphere Project, 2000, P. 19)

Il vaut mieux fournir une quantité d'eau suffisante de qualité moyenne qu'une petite quantité d'eau pure à la consommation. Cependant, puisqu'ils sont essentiels à la survie, les services WASH doivent être planifiés et réalisés en faisant l'objet

de la plus grande prudence et d'une grande responsabilité envers la population du camp. Pour s'assurer de la qualité, de la responsabilité et de l'efficacité des services WASH, un suivi fréquent et approfondi doit être réalisé. La responsabilité incombe d'abord au prestataire de services WASH en tant qu'obligation professionnelle et ensuite à l'agence responsable de la gestion de camp en tant que coordonnatrice des services humanitaires. Une coordination efficace entre les prestataires de services WASH et l'agence responsable de la gestion de camp est essentielle parce qu'ils doivent travailler ensemble et communiquer clairement leurs rôles et responsabilités mutuels aux habitants du camp et aux autorités locales/nationales/gouvernementales.

Le secteur WASH dans un camp ne peut pas être isolé car il est étroitement lié à la santé, l'hébergement, l'environnement et d'autres secteurs. Les liens intersectoriels doivent être pris en compte dans la vie du camp, en partant de la planification jusqu'à la mise en place et de l'entretien jusqu'à la fermeture. Par exemple, si l'eau est contaminée, elle rendra la population malade et l'augmentation des consultations aux centres médicaux peut devenir ingérable. La mauvaise organisation de la gestion des déchets et un mauvais système de drainage n'affecteront pas uniquement la population du camp, mais auront aussi un impact négatif sur l'environnement et la communauté d'accueil.

Dans l'idéal, les prestataires de services WASH doivent se conformer aux standards et indicateurs internationaux ou locaux. Les prestataires de services WASH utiliseront probablement des standards et indicateurs définis et recommandés par le projet Sphere ou par l'UNHCR (voir l'encadré ci-dessous). A l'international, le standard le plus connu est de 15 à 20 litres d'eau par personne et par jour - pour boire, cuisiner et se laver. Les agences responsables de la gestion de camps et les prestataires de services WASH doivent utiliser ces standards et indicateurs. Ils guident et soutiennent les organisations humanitaires pour leur permettre d'assurer aux personnes déplacées le droit de vivre dans la sécurité et la dignité, et peuvent aider à mesurer la qualité et l'efficacité des interventions humanitaires.

 Une agence responsable de la gestion de camp doit avoir dans son bureau au moins une copie de la Charte humanitaire et des standards minimums lors d'une intervention dans le cadre d'une catastrophe naturelle dans le cadre du projet Sphere, également connu sous le nom de «Sphere Standards Handbook» (manuel des standards Sphere), et le «UNHCR's Handbook for Emergencies» (manuel pour les situations d'urgences de l'UNHCR). Les deux manuels sont des ouvrages de référence pour les organisations humanitaires travaillant dans les camps de réfugiés. Ils comprennent des directives, des règles, des standards et des indicateurs que chaque membre du personnel de l'agence responsable de la gestion de camp doit connaître

QUESTIONS CLÉS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Généralement, un prestataire de services WASH dirige et coordonne le secteur WASH du camp et est donc responsable de la planification, de la mise en place et de l'entretien des services et de l'infrastructure WASH. S'il y a plusieurs prestataires de services WASH sur un camp, l'un d'entre eux doit être nommé directeur du secteur WASH pour ce camp et être le premier contact de l'agence responsable de la gestion de camp et des autorités sanitaires locales.

! Le tsunami de 2004 en Indonésie et le tremblement de terre de 2005 au Pakistan ont touché de nombreux villages et villes. Généralement dans les zones urbaines, les autorités sanitaires locales jouent un plus grand rôle dans l'organisation et la coordination de l'aide d'urgence que dans les zones rurales. Elles ont les plus grandes connaissances techniques du système d'approvisionnement local en eau et du système de gestion des déchets qui ont pu être touchés ou détruits après une catastrophe naturelle.

La principale responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp est de coordonner et superviser les prestataires de services humanitaires dans le camp, et cela s'applique aux services WASH ainsi qu'à tous les autres secteurs. Les prestataires de services WASH doivent partager régulièrement avec l'agence responsable de la gestion de camp leurs plans de travail et les données collectées, et faire un rapport sur les services proposés et les lacunes identifiées, afin que l'agence responsable de la gestion de camp puisse avoir une vue d'ensemble claire des services WASH. L'agence responsable de la gestion de camp ne peut contribuer à une stratégie et une planification globale de l'offre des services humanitaires sur le camp que si les informations sont transmises en toute transparence. Les méthodes de coordination avec le prestataire de services WASH peuvent être: des réunions régulières, un partage régulier d'informations grâce à une stratégie conjointe de gestion de l'information, la facilitation de l'accès à des groupes cibles, des groupes communautaires et des individus clés/des chefs dans la population du camp, et négocier le partage des tâches si nécessaire.

Dès le début du fonctionnement du camp, l'agence responsable de la gestion de camp et les prestataires de services WASH doivent se mettre d'accord sur des directives, des règles et des règlements pour la coordination. Ces consignes doivent être conformes aux règles et règlements généraux pour la coordination des services du camp énoncées dans des termes de référence dûment approuvés.

L'agence responsable de la gestion de camp et les prestataires de services WASH doivent travailler étroitement ensemble et clairement communiquer leurs rôles et responsabilités à la population du camp et aux autorités locales pour s'assurer que:

- Les services WASH sont proposés en accord avec les standards et indicateurs internationaux ou locaux
- Un système efficace de suivi et de coordination est en place pour le secteur WASH
- Un système de suivi et de maintenance communautaire (par exemple, les comités WASH) est en place pour vérifier régulièrement les infrastructures WASH (comme les systèmes d'approvisionnement en eau, les latrines et le drainage) pour permettre de signaler rapidement les manques
- Les habitants du camp, en particulier les femmes et les jeunes filles, sont impliqués dans la conception, la construction et le positionnement d'installations WASH appropriées et culturellement acceptables
- Les habitants du camp ont un accès suffisant aux produits d'hygiène personnelle comme le savon corporel, le savon pour la lessive, les produits d'hygiène féminine et les couches lavables (si traditionnellement utilisées)

►► *Pour plus d'informations concernant les articles non alimentaires, voir le chapitre 13.*

- Des accords d'utilisation et d'entretien ont été passés avec la communauté d'accueil dont les sources d'eau en dehors du camp sont utilisées par la population du camp
- Les connaissances culturelles et techniques et l'expertise des habitants du camp et des autorités sanitaires locales sont reconnues et utilisées
- Les règlements WASH gouvernementaux sont suivis et la loi du pays est respectée

Les prestataires de services WASH au sein des camps ont dans l'idéal une grande expertise technique et un bon accès aux matériaux. Cependant, leurs responsabilités et tâches spécifiques varieront selon le contexte et beaucoup de ces responsabilités dépendent de facteurs comme l'implication de la population du camp ou la disponibilité d'infrastructures WASH existantes à l'intérieur du camp et dans la zone de déplacement. Généralement, une agence WASH fournira :

- Assez d'eau pour boire, cuisiner et se laver selon les standards d'hygiène
- Un contrôle régulier de la qualité de l'eau selon les standards techniques
- Des articles pour conserver et collecter de l'eau comme des récipients, des bidons ou des instruments pour collecter l'eau de pluie
- Des articles d'hygiène comme du savon et des produits hygiéniques
- Une infrastructure WASH, comme des latrines et des toilettes sécurisées et des

installations de bains et douche, un système efficace de gestion des déchets (des trous à ordures ou des décharges) et un système de drainage adéquat pour la pluie et les eaux usées

- L'entretien et le nettoyage de l'infrastructure WASH du camp en coopération étroite avec la communauté de réfugiés
- Des campagnes de promotion/sensibilisation à l'hygiène, à l'apprentissage de l'hygiène et à l'utilisation des infrastructures et installations WASH - dans le but de faire prendre conscience aux réfugiés de la manière dont se transmettent les maladies et comment les éviter

Le personnel du prestataire de services WASH (comme les ingénieurs hydrauliques, les techniciens et les mobilisateurs communautaires) sera tous les jours en contact avec la population du camp pour vérifier et réparer les infrastructures WASH ou sensibiliser et former la population. Il est donc important que le personnel WASH, comme tous les autres membres du personnel humanitaire travaillant au camp, ait une attitude appropriée à la culture des habitants du camp et qu'il soit particulièrement respectueux envers les femmes et les jeunes filles.

 Idéalement, l'agence responsable de la gestion de camp ne doit pas avoir le rôle de prestataire de services ou mener d'autres programmes d'aide technique comme WASH. Être responsable de la gestion du camp et de la proposition des services peut créer des tensions, un manque de clarté et des conflits d'intérêt. Cependant, un manque de prestataires de services sur le camp ou un petit nombre de personnes déplacées habitant au camp peuvent forcer l'agence responsable de la gestion de camp à avoir d'autres responsabilités. Dans un camp de réfugiés au Burundi, l'agence responsable de la gestion de camp, qui est un partenaire stratégique de l'UNHCR, est responsable de la gestion du camp mais aussi des services WASH, de la distribution et de l'éducation.

APPROVISIONNEMENT EN EAU

L'une des premières priorités dans les situations d'urgences et dans les camps est l'approvisionnement immédiat d'une quantité d'eau suffisante. Cette eau doit être saine et propre à la consommation pour la boire, pour faire la cuisine et se laver. Bien que la qualité de l'eau nécessite un suivi constant grâce à un équipement technique, fournir une quantité d'eau suffisante de qualité moyenne est préférable à une petite quantité d'eau de grande qualité. Souvent, les standards qualitatifs de l'eau - comme le souligne l'Organisation mondiale de la santé (OMS) - ne peuvent pas être atteints dans les camps et/ou une quantité d'eau suffisante ne peut pas être fournie. Dans ces cas-là, l'agence responsable de la gestion de camp et le

prestataire de services WASH doivent informer les habitants du camp pour qu'ils comprennent les mesures alternatives, les restrictions temporaires et les méthodes de conservation et d'assainissement de l'eau qui s'appliquent selon la situation.

En général, l'eau fournie dans les camps peut être classée en deux catégories - l'eau de surface venant des rivières et des lacs, et l'eau souterraine venant des puits, des trous de sonde ou des sources.

Généralement, il est assez difficile de contrôler la qualité de l'eau de surface. Quand l'eau est rare dans le camp, la population du camp choisira souvent d'aller chercher de l'eau dans les rivières ou dans des sources non protégées aux alentours du camp. Les femmes et les jeunes filles peuvent avoir à parcourir de longues distances dans des zones dangereuses pour aller chercher de l'eau, et sont donc exposées à un plus grand risque de violences sexuelles.

L'eau collectée depuis des sources souterraines est plus claire et de meilleure qualité grâce à la filtration naturelle. Des trous de sonde et des puits peuvent souvent être creusés dans le camp, ce qui rend leur protection, leur entretien et le contrôle de la qualité de l'eau plus facile. Les sources d'eau souterraines peuvent être classées en deux catégories :

- Moins de trois mètres de profondeur et considérées comme peu profondes, comme des puits
- Considérées comme profondes (plus de trois mètres de profondeur), comme les trous de sonde

Témoignage sur le terrain

La province d'Aceh sur l'île indonésienne de Sumatra, possède un climat tropical et subit de fortes pluies lors de la saison des moussons. Dans les régions côtières, la population n'a jamais eu à creuser très profond pour trouver de l'eau souterraine et chaque ménage avait son propre puits. Quand le tsunami a frappé Aceh en 2004, plus de cent mille habitants ont perdu la vie. La plupart des survivants ont perdu au minimum leur foyer et leurs affaires personnelles et sont devenus des déplacés internes. A cause de l'énorme quantité d'eau qui a envahi la côte, de nombreuses zones ont été inondées. Dans les mois qui ont suivi la catastrophe, les puits peu profonds ne représentaient plus une option pour de nombreux endroits - y compris les camps - parce que l'eau de moins de trois mètres de profondeur était contaminée par l'intrusion d'eau salée.

La collecte d'eau de pluie sur les toits ou grâce à des techniques spéciales de collecte d'eau de pluie pouvait être une option supplémentaire, surtout pendant la saison des pluies. Si la collecte d'eau de pluie est fréquemment utilisée, le prestataire de services WASH devra vérifier la qualité de l'eau. Si possible, l'eau de pluie ne doit pas être utilisée pour boire mais plutôt pour se laver et nettoyer des objets.

L'eau peut aussi être fournie par des camions d'eau venant au camp, puis conservée dans des réservoirs et récipients. Le prestataire de services WASH doit s'assurer que la qualité de l'eau est contrôlée à la source, pendant le transport et au niveau du camp avant d'être donnée à la population du camp.

! Quand les zones urbaines sont touchées par une catastrophe naturelle, comme un tremblement de terre, ou par la guerre, les systèmes d'assainissement de l'eau et de distribution publique de l'eau sont probablement aussi touchés. L'eau apportée par camion peut alors être la seule option immédiate pour soutenir les communautés déplacées. Puisque l'eau apportée par camion n'est pas une solution durable, les prestataires de services WASH et les autorités sanitaires locales doivent joindre leurs efforts pour réparer l'infrastructure WASH et la remettre en service si cela est possible.

Standards et indicateurs pour l'approvisionnement en eau

Alors que dans les camps de réfugiés, le rôle et les responsabilités de l'UNHCR permettent généralement d'assurer un approvisionnement en eau conforme aux standards et indicateurs (indiqués dans le *manuel pour les situations d'urgence* de l'UNHCR), il est souvent plus difficile d'appliquer ces standards dans les camps de déplacés internes. Généralement, les prestataires de services WASH dans les camps de déplacés internes planifient leurs interventions en utilisant les standards et indicateurs indiqués dans la *Charte Humanitaire et normes minimales lors d'une intervention dans le cadre d'une catastrophe naturelle* dans le cadre du projet Sphere. Cela ne signifie pas que les standards et indicateurs de l'UNHCR ne peuvent pas s'appliquer dans les camps de déplacés internes.

! Le projet Sphere définit trois différents standards clés pour l’approvisionnement en eau dans les camps : Tous les réfugiés ont un accès sécurisé à une quantité d’eau suffisante pour boire, cuisiner et se laver. Les points d’eau publics sont suffisamment près des abris pour être utilisés sans le moindre besoin supplémentaire.

L’eau au point de collecte est potable et de qualité suffisante pour être bue et utilisée pour l’hygiène personnelle et domestique sans créer de risque pour la santé à cause des maladies transmises par l’eau, ou d’une contamination chimique ou radiologique due à une utilisation à court terme.

Les réfugiés ont les installations et les outils pour collecter, conserver et utiliser une quantité d’eau suffisante pour boire, cuisiner et se laver, et pour s’assurer que l’eau potable reste assez saine jusqu’à sa consommation.

Le tableau ci-dessous compare les indicateurs de l’UNHCR et du projet Sphere par rapport à l’utilisation et l’approvisionnement en eau :

	SPHERE	UNHCR	COMMENTAIRES
Besoin minimum d’eau propre (litres/ personne/jour)	15	15–20	L’allocation minimale pour la survie de l’UNHCR est de 7.
Distance minimale des abris individuels aux robinets d’eau et points de distribution (en mètres)	500	200(ou quelques minutes à pied)	
Nombre maximum de personnes par robinet d’eau	250	80	
Nombre maximum de personnes par puits/pompe manuelle	-	200	
Eau disponible pour se laver les mains et pour les toilettes publiques (litres/ utilisateur/jour)	1–2	1–2	Pour nettoyer les toilettes publiques, les deux organismes recommandent 2-8 litres /toilettes/jour
Approvisionnement en eau pour les centres de santé et les hôpitaux (litres/ patient/jour)	40–60	40–60	
Approvisionnement en eau pour les centres de nutrition thérapeutique (litres/personne/jour)	15–30	20–30	

►► *Pour plus d’informations concernant les standards de quantité d’eau par personne, voir le chapitre 7.*

Le tableau ci-dessous utilise l'indicateur du projet Sphere de 15 litres par personne et par jour et donne un aperçu de la quantité d'eau (en millions de litres) dont un certain nombre de personnes déplacées auraient besoin sur une certaine période :

Population	Temps (jours)						
	1	30	60	90	120	180	360
500	0.0075	0.225	0.45	0.675	0.9	1.35	2.738
1 000	0.0150	0.225	0.90	1.350	1.8	2.70	5.475
5 000	0.075	2.250	4.50	6.750	9.0	13.50	27.380
10 000	0.1500	4.500	9.00	13.500	18.0	27.00	54.750
20 000	0.3000	9.000	18.00	27.000	36.0	54.00	108.600
50 000	0.7500	22.500	45.00	67.500	90.0	135.00	273.750
100 000	1.5000	45.000	90.00	135.000	180.0	270.00	547.500
500 000	7.5000	225.000	450.00	675.000	900.0	1,350.00	2,737.500
1 000 000	7.5000	450.000	900.00	1,350.000	1,800.0	2,700.00	5,475.000

Il est souvent difficile, voire impossible d'approvisionner un camp en eau selon les standards et indicateurs internationaux, en particulier dans les camps de déplacés internes. Le plus souvent, cela est dû à un manque général d'eau dans la région du déplacement, une pénurie de fonds humanitaires ou un nombre insuffisant de prestataires de services WASH pour un grand nombre de déplacés. Dans ces cas-là, les organisations humanitaires concernées et l'administration locale doivent se mettre d'accord sur des standards et indicateurs locaux qui visent toujours à assurer le droit des habitants du camp à vivre dans la dignité et en bonne santé. Dans le contexte d'un déplacement interne où le système de responsabilité sectorielle est activé, le rôle prépondérant incombe au groupe sectoriel WASH en étroite collaboration avec le groupe sectoriel de la coordination de camp et gestion de camp (CCCM)

Quand elles organisent l'approvisionnement d'eau au camp et définissent les standards et indicateurs, qu'il s'agisse d'une situation de réfugiés ou de déplacés internes, les organisations humanitaires concernées doivent prendre en considération la disponibilité de l'eau dans la communauté d'accueil qui se trouve autour du camp. La communauté d'accueil peut être victime d'un manque d'eau significatif, en particulier pendant la saison sèche, alors que des quantités d'eau suffisantes peuvent être fournies au camp par les organisations humanitaires. Un déséquilibre significatif peut créer d'importantes tensions et des problèmes de sécurité. Il existe des exemples de sabotage des infrastructures WASH causé par des membres de la communauté d'accueil qui avaient l'impression que leurs propres problèmes et besoins étaient marginalisés. Il est donc préférable que la communauté d'accueil puisse aussi profiter d'une certaine manière des services proposés au camp.

Témoignage sur le terrain

«Un camp de réfugiés au Burundi se situe au sommet d'une colline. Une pompe à eau alimentée par un important générateur est quotidiennement actionnée pour pomper de l'eau dans une source naturelle un peu plus en bas de la colline jusque dans les réservoirs d'eau du camp. La source d'eau est bien protégée et le système d'eau est régulièrement contrôlé et entretenu par le prestataire de services WASH. Un arrangement a été conclu avec la communauté d'accueil pour qu'elle puisse avoir accès à la source d'eau en dehors du camp, aller chercher de l'eau et profiter du suivi technique de l'infrastructure.»

Rationner l'eau

Rationner les réserves d'eau est très délicat mais nécessaire dans certaines circonstances. L'eau peut être rationnée pour un certain temps à cause de la saison sèche, d'une sécheresse qui dure, d'une défaillance dans les infrastructures ou d'un accès restreint aux réserves d'eau limitées du camp. Dans tous les cas, l'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services WASH doivent s'assurer que :

- Les personnes ayant des besoins spécifiques comme les enfants, les femmes enceintes et qui allaitent, les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite sont prioritairement alimentées en eau.
- Un planning organisé avec la population du camp, en particulier les femmes et les jeunes filles, est établi pour l'ouverture des robinets et des pompes.
- Tout changement dans l'alimentation en eau est communiqué en toute transparence à la population du camp pour qu'elle comprenne pourquoi l'eau est rare et que certaines restrictions doivent être établies.
- Les habitants du camp sont sensibilisés au besoin d'économiser l'eau quand ils font le ménage ou la vaisselle et quand ils arrosent les plantes.

 **Quand l'eau est rare, les consignes des quatre «R» doivent être prises en compte :**

- Réduire la consommation d'eau
- Récueillir l'eau de pluie
- Recycler l'eau
- Restaurer les cycles naturels de l'eau.

Éviter la contamination

La deuxième préoccupation principale concernant l'eau est sa protection. L'eau doit être protégée à la source, pendant le transport et pendant sa conservation. Alors que l'eau de surface et venant des sources ou rivières naturelles en dehors du camp est difficile à protéger, les sources d'eau souterraines comme les puits et les trous de sonde sont plus facilement contrôlables. Cependant, la contamination de l'eau peut avoir lieu n'importe où entre le moment de sa collecte et sa consommation. Une mauvaise hygiène au sein des ménages représente souvent une source importante de contamination de l'eau propre à la consommation. En conséquence, le prestataire de services WASH doit s'assurer que :

- La qualité de l'eau dans les puits, les trous de sonde et les réservoirs d'eau (y compris l'eau de pluie récoltée) est contrôlée régulièrement pour être aux standards techniques, quand cela est possible.
- Les points d'eau et les robinets, puits et trous de sonde sont grillagés pour empêcher l'accès aux enfants et aux animaux.
- Les habitants du camp donnent à boire aux animaux loin des installations d'eau destinées à la population du camp.
- Des vérifications de sécurité sont organisées dans les infrastructures WASH par la population du camp et les comités WASH.
- Dans l'idéal, un système de nettoyage et d'entretien du système de drainage communautaire est mis en place pour permettre un bon drainage autour des points d'eau et des sources pour éviter l'eau croupissante.
- Des campagnes de promotion et de sensibilisation à l'hygiène sont organisées et comprises par la population du camp.
- Les ménages reçoivent assez de bidons, de récipients et d'autres articles adéquats avec couvercle pour conserver l'eau.

! Toutes les sources d'eau doivent être considérées comme contaminées. Elles doivent être testées fréquemment puisque les sources d'eau en profondeur et en surface posent des risques de sécurité et peuvent contenir des substances dangereuses. Le traitement de l'eau contaminée doit toujours être une priorité. Le traitement de l'eau nécessite l'expertise technique des prestataires de services WASH pour protéger la population du camp et l'environnement. L'utilisation de produits chimiques pour désinfecter l'eau doit être encadrée.

- ▶▶ Voir les fiches étape par étape de l'OMS pour nettoyer et désinfecter les puits et les trous de sonde dans la section outils de ce chapitre.
- ▶▶ Pour plus d'informations concernant les questions environnementales, voir le chapitre 6.

INSTALLATIONS SANITAIRES

La gestion sécurisée des déchets humains et des excréments est une priorité dès l'installation du camp. L'assainissement, en particulier dans les situations d'urgence sur le long terme, est aussi important que l'approvisionnement en eau. Les déchets humains représentent une grande source de pollution et de contamination de l'eau, et ils sont souvent responsables de divers problèmes de santé et de maladies comme la diarrhée, la dysenterie et le choléra. Des services d'assainissement corrects sont donc étroitement liés à la santé et à la survie.

! L'OMS définit l'assainissement comme la gestion des déchets humains (excréments) - qui comprennent l'urine et les selles - par des latrines et une bonne hygiène personnelle. L'assainissement environnemental englobe de nombreuses questions incluant la protection de la qualité de l'eau, la gestion des excréments humains, de l'eau sale et des détritiques, le contrôle des insectes et des rongeurs, les pratiques de gestion de la nourriture et le drainage.

Fournir un accès sécurisé à un nombre suffisant de latrines/toilettes à tout moment de la journée ou de la nuit, est l'une des responsabilités clés du prestataire de services WASH et cela doit être suivi et soutenu par l'agence responsable de la gestion de camp. Les latrines et les toilettes doivent être situées à une distance raisonnable des abris individuels afin que les femmes et les jeunes filles n'aient pas à marcher longtemps dans des zones non sécurisées ou sombres pour avoir accès aux installations. Lorsqu'il conçoit et construit les installations sanitaires, le prestataire de services WASH doit prendre en compte :

- Le confort
- L'hygiène
- La sécurité
- La pertinence culturelle

Les installations sanitaires doivent être aussi compatibles que possible avec les pratiques de nettoyage et de défécation, le positionnement des latrines ou d'autres standards culturelles ou religieuses. La population du camp est la plus apte à évaluer ces besoins.

La gamme et la sophistication technique des installations WASH dans les camps varie selon le contexte. Cependant, de manière générale, les prestataires de services WASH mettront en place cette infrastructure de base :

- Des latrines/toilettes publiques ou familiales comprenant des lavabos pour se laver les mains

- Des installations de bains ou de douches publiques ou familiales
- Des installations publiques pour laver et sécher le linge
- Des systèmes de gestion des déchets
- Des systèmes de drainage pour l'eau sale et l'eau de pluie

Standards et indicateurs pour l'assainissement

Pour l'assainissement, l'UNHCR et Sphere utilisent souvent les mêmes indicateurs. Le tableau ci-dessous dresse la liste de certains indicateurs. D'autres standards sont mentionnés dans les différents paragraphes de ce chapitre.

	SPHERE/ UNHCR
UNHCR	
Nombre maximum de personnes par toilette/latrine publique	20
Distance maximum entre l'abri et les toilettes/latrines (en mètres)	50
Distance minimum entre les sources d'eau souterraine et les latrines/toilettes et les fosses d'assainissement (en mètres)	30
Distance minimum entre le fond de la latrine et la nappe phréatique (en mètres)	1.5
Distance maximum entre les abris et le container de déchets ménagers (en mètres)	15
Nombre de ménages par container de 100 litres de déchets ménagers	10

! Souvent au début d'une situation d'urgence, quand le déplacement est à grande échelle, les besoins d'assainissement de la population du camp ne sont pas conformes aux indicateurs sanitaires. Dans ce cas, l'UNHCR recommande un maximum de 100 personnes par latrine. Sinon, le prestataire de services WASH et l'agence responsable de la gestion de camp doivent penser à allouer un site pour une défécation en plein air si nécessaire.

Latrines et Toilettes

Les systèmes pour la gestion des excréments humains dans les camps et les zones rurales sont généralement simples et peu coûteux, comme des latrines à fosse ou à tranchée. La communauté de déplacés peut posséder les connaissances et l'expertise technique pour creuser de telles installations. Différents types de latrines et de technologies sont généralement proposées :

- Les latrines à fosse sont les sanitaires les plus couramment utilisés dans les camps et peuvent être améliorées avec une ventilation pour devenir des latrines améliorées à fosse auto ventilée. Dans l'idéal, elles sont utilisées par

un seul ménage ou un groupe de ménages. Les latrines améliorées à fosse auto ventilée peuvent être construites avec une deuxième fosse (latrines améliorées à double fosse auto ventilée), ce qui convient parfaitement quand les trous ne peuvent pas être profonds et sont donc rapidement remplis.

- Les latrines à tranchée sont généralement creusées dans les situations d'urgence pour un grand nombre d'utilisateurs ; elles doivent faire entre 1,8 et 2,5 mètres de profondeur et 75 à 90 cm de largeur ; la longueur recommandée pour 100 personnes est de 3,5 mètres.
- Les latrines à chasse d'eau sont relativement simples à concevoir mais elles nécessitent un sol perméable pour l'infiltration. Elles ne conviennent que s'il y a assez d'eau pour évacuer les excréments et si la population du camp est habituée à ce type de latrines.
- Les latrines à sondage creusées manuellement ou mécaniquement, sont rapidement mises en place mais elles comportent plus de risques d'odeurs, de mouches et de contaminations de l'eau souterraine.

! La sécurité et l'intimité sont des éléments importants à prendre en compte lors de la conception des latrines et de la mise en place de l'infrastructure WASH. La population du camp a besoin de se sentir à l'aise et familière avec l'infrastructure et les services fournis. Les infrastructures doivent avoir assez d'espace et respecter l'intimité des réfugiés. Les femmes ayant leurs règles doivent pouvoir laver leurs protections périodiques ou jeter leurs articles d'hygiène périodique dans des containers appropriés.

▶▶ *Voir le manuel des situations d'urgence de l'UNHCR (pp. 270–272) pour des informations techniques concernant la conception des latrines.*

! Le projet Sphere définit deux standards clés pour la gestion des excréments humains dans les camps. Elles visent à s'assurer que les réfugiés ont un nombre suffisant de latrines, qu'elles sont situées assez près de leur habitation pour leur permettre d'y accéder rapidement à tout moment du jour et de la nuit. Deuxièmement, les réfugiés ont le droit d'accéder à des toilettes conçues, construites et entretenues de façon à être confortables, hygiéniques et sécurisées.

L'emplacement et le type des latrines dépendront :

- Des caractéristiques physiques du site du camp et de la région - comme l'infiltration et le type de sol, la disponibilité de l'eau, le vent, la pluie, les pentes éventuelles et le drainage
- Des habitudes culturelles et des standards de la population du camp comme les pratiques traditionnelles de défécation

Dans les camps planifiés avec la surface nécessaire, les communautés de déplacés disposeront généralement d'un site et d'un camp conformes aux standards internationaux, y compris dans le secteur WASH. Dans les camps spontanés, l'emplacement des latrines et des infrastructures WASH peut devenir très problématique. Le manque d'espace, les abris très peuplés ou des conditions géologiques inadéquates rendent souvent impossible le respect des standards internationaux. L'agence responsable de la gestion de camp et les prestataires de services WASH devront donc trouver des compromis entre les standards théoriques et les conditions sur le terrain.

Après un certain temps, les latrines à fosse devront être vidées ou fermées - cet élément doit être pris en compte lors de la planification. Des camions permettant d'aspirer les fosses septiques peuvent être utilisés pour retirer des matériaux mous et des liquides mais ils ne sont pas forcément disponibles ou ne peuvent pas être installés près des latrines. Si vous disposez de l'espace nécessaire, fermer les latrines, combler les trous et en construire de nouvelles est parfois la meilleure ou l'unique solution. Le prestataire de services WASH et les comités WASH sont généralement en charge de surveiller le remplissage des latrines pour pouvoir planifier et mettre en place les mesures correspondantes.

 Dans les situations d'urgence en milieu urbain, il est difficile ou même impossible de creuser des trous pour les latrines lorsque de l'asphalte recouvre le sol. Dans ce cas, des toilettes chimiques ou de simples latrines portables sont souvent les seules options.

►► *Pour plus d'informations concernant les standards minimums de Sphere et UNHCR sur la planification et l'assainissement, voir le chapitre 7.*

►► *Pour plus d'informations concernant l'assainissement dans les situations d'urgence, voir les notes techniques de l'OMS dans la section Outils de ce chapitre.*

Défécation en plein air

Bien que dans certaines cultures rurales, la défécation en plein air soit toujours une pratique courante, l'agence responsable de la gestion de camp doit informer les habitants du camp qu'ils doivent éviter de le faire dans le camp dans la mesure du possible. La défécation en plein air comporte souvent un risque incontrôlable de

maladies et d'épidémies. Cependant, dans les situations d'extrême urgence, la vitesse de construction des latrines ne comble pas toujours les besoins de la population du camp. Dans ce cas, la défécation en plein air est parfois inévitable, et des installations doivent être mises en place.

Des endroits spécifiques à la défécation doivent être désignés, grillagés et situés à une distance raisonnable des points d'eau, des sites de préparation et de conservation de la nourriture, des quartiers résidentiels, des bâtiments publics ou des routes. Les terrains en contrebas qui peuvent être inondés ne doivent pas servir à la défécation en plein air. Cependant, les endroits assignés à la défécation doivent être facilement accessibles, en particulier pour les femmes et les jeunes filles. L'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services WASH doivent s'assurer que tous les habitants du camp sont bien informés des risques qu'implique la défécation en plein air.

❗ Dans l'idéal, les installations sanitaires doivent être compatibles dans la mesure du possible avec les pratiques traditionnelles de défécation. Cependant, les pratiques traditionnelles peuvent être discutées/changées pour réduire les risques sanitaires lors d'un déplacement à grande échelle. Il sera sans doute difficile de fournir des installations sanitaires aux communautés habituées à déféquer dans des champs, des ruisseaux ou des buissons. Cependant, la promotion de l'hygiène est essentielle pour influencer les comportements et encourager les réfugiés à se familiariser avec l'utilisation des latrines.

Drainage

Les eaux usées des latrines et des installations de bains ou les eaux usées de cuisine ou de vaisselle, transportent différents micro-organismes. Si ces eaux ne sont pas correctement drainées, elles causeront probablement des infections, des maladies et des épidémies. Les eaux usées ou l'eau de pluie croupissante peuvent facilement devenir des lieux de reproduction pour les insectes comme les moustiques.

❗ Le projet Sphere définit deux standards clés pour le drainage. Les réfugiés doivent toujours avoir un environnement avec un risque très faible d'érosion de l'eau et d'eau croupissante, y compris l'eau des orages, des inondations, les eaux usées domestiques et celles provenant des installations médicales. Deuxièmement, les réfugiés doivent avoir les moyens - les installations (canaux de drainage/fosses d'assainissement) et les outils - pour gérer correctement et efficacement les eaux usées domestiques et protéger leurs abris et les autres installations familiales et communautaires des inondations et de l'érosion.

Selon les ressources humaines et financières, et selon les contextes, la mise en place et l'entretien d'un système de drainage au camp incombent à l'agence responsable de la gestion de camp, au prestataire de services WASH ou aux autorités sanitaires locales (surtout dans les zones urbaines). Les parties impliquées doivent cependant se mettre d'accord sur leurs responsabilités et rôles respectifs, et communiquer clairement ces rôles et responsabilités à la population du camp.

Dans l'idéal, un camp est planifié avant l'arrivée des déplacés internes ou des réfugiés, de préférence sur un sol sableux et légèrement en pente. Le type de sol déterminera le type de système d'infiltration utilisé. L'infiltration est généralement le moyen le plus facile de drainer l'eau et le plus facile à mettre en place, mais il ne représente pas toujours la meilleure option ; par exemple, les fosses dans les camps construits sur un sol riche en terreau où l'infiltration du sol est limitée, peuvent être contre-productives.

! La planification et la mise en place d'un système de drainage au camp sont de bonnes occasions pour les agences gestionnaires du camp et les prestataires de services WASH d'impliquer la population du camp. Lorsqu'ils ont les bons outils et la bonne formation technique, les habitants du camp peuvent avoir la responsabilité de la maintenance de simples canaux d'eau autour de leurs abris individuels. Si nécessaire, la communauté d'accueil doit être également impliquée dans la planification puisque les systèmes de drainage peuvent affecter l'environnement autour du camp.

Malheureusement, la planification d'un camp est souvent impossible. Les déplacements de population sont souvent imprévisibles. Lorsque des abris ou des tentes sont érigés d'une manière non structurée, ou lorsqu'un sol riche en terreau rend l'infiltration d'eau difficile, la mise en place d'un système de drainage devient difficile. Cependant, des améliorations petites mais importantes dans le drainage autour des points d'eau et des autres infrastructures WASH ou des sites de distribution aideront la population du camp à améliorer ses conditions de vie.

! Les eaux usées des canalisations à écoulement libre qui se trouvent dans les quartiers d'habitation, représentent souvent le seul espace de jeu disponible, pouvant attirer les enfants. Quand l'eau est rare, les écoulements libres peuvent pousser les réfugiés à utiliser les eaux usées pour des besoins domestiques.

Nettoyage et entretien des infrastructures WASH

Le nettoyage et l'entretien des infrastructures WASH ne sont pas la tâche la plus agréable mais elle est nécessaire. Les latrines ne seront pas utilisées si elles sont sales. Le soutien de la population du camp est essentiel pour conserver les infrastructures WASH dans de bonnes conditions. Généralement, la population du camp sera représentée dans le secteur WASH par un comité WASH élu. L'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services WASH doivent soutenir, promouvoir et utiliser ces comités communautaires. Sans implication significative de la population, il sera difficile d'entretenir et nettoyer les infrastructures WASH.

Afin de mettre en place un système de suivi et d'étude de fonctionnement, y compris pour le nettoyage et l'entretien, le prestataire de services WASH, les comités WASH et la population du camp doivent se mettre d'accord sur leurs rôles et responsabilités et sur les règles et règlements des infrastructures. Un plan de travail quotidien pour l'inspection des infrastructures WASH doit être mis en place et les manques doivent être signalés au prestataire de services WASH. Les comités WASH, guidés dans leurs travaux et formés par le prestataire de services WASH, peuvent être responsables de la sensibilisation de la population du camp à l'utilisation, le nettoyage et l'entretien des infrastructures WASH.

Le nettoyage et l'entretien sont difficiles sans les pièces détachées et le matériel approprié. En particulier pour les systèmes d'approvisionnement en eau, le prestataire de services WASH doit s'assurer que des pièces détachées appropriées sont disponibles en quantité suffisante, comme les robinets d'eau, les tuyaux et les joints. Ces pièces détachées doivent être de bonne qualité pour assurer le bon fonctionnement des pompes et robinets d'eau.

Gestion des déchets solides

Le terme «déchet solide» désigne tous les déchets non liquides produits par les ménages, les installations médicales, les marchés, les points de distribution de nourriture et d'autres sources. Ce terme ne désigne pas les excréments humains. La mauvaise gestion des ordures et des déchets augmente les risques graves comme la pollution de l'eau de surface, de l'eau souterraine et de l'environnement en général. Les déchets représentent un environnement de reproduction idéal pour les mouches et attirent les rats et autres rongeurs qui sont porteurs de nombreuses maladies.

 Le projet Sphere définit deux standards clés pour la gestion des déchets solides, visant à s'assurer que la population a) évolue dans un environnement non contaminé par les déchets solides, y compris les déchets médicaux et b) a les moyens de gérer ses propres ordures ménagères de manière efficace.

Parmi les moyens appropriés de gérer les déchets collectés dans les ménages, les marchés, les écoles et les autres infrastructures :

- Les fosses, boîtes ou container à ordures pour les ménages individuels ou pour un groupe de ménages
- Les fosses et décharges communales pour les plus grands groupes de ménages

Il existe trois techniques fréquemment utilisées dans les camps pour la gestion des déchets solides - l'enterrement, l'incinération et le compostage.

- L'enterrement des déchets (également appelé mise en décharge contrôlée ou décharge contrôlée) dans des tranchées ou dans de grands trous est relativement simple mais il faut faire attention à certains paramètres. Un drainage approprié est essentiel pour éviter la contamination des sources d'eau. Quand le drainage n'est pas approprié, les tranchées peuvent devenir, avec le temps, des réservoirs de maladies. Les trous d'enfouissement doivent être fermés avec plusieurs couches de terre lorsqu'ils sont pleins, qu'ils soient en cours d'usage ou déjà fermés. Ces trous doivent toujours être grillagés et situés à une distance suffisante des abris et des infrastructures WASH.
- L'incinération est parfois la seule option disponible quand il n'y a pas assez de terrain disponible pour l'enfouissement des déchets. Dans ce cas, l'incinération doit être effectuée loin du site puisque le feu et la fumée peuvent représenter un danger pour un camp surpeuplé. Cependant, les déchets médicaux ne doivent pas être enterrés mais uniquement incinérés dans un incinérateur approprié dans les centres de santé et sous la surveillance du personnel médical formé.
- Le compostage est utilisé pour jardiner et pour l'agriculture mais il est difficile à mettre en place dans les situations d'urgence. Cela peut être faisable dans les camps créés pour le long terme et où il y a assez de terrain dans et autour du camp. Le compostage nécessite des connaissances techniques spécifiques, une formation et un suivi. Les ordures doivent être correctement triées. Les sites et trous de compostage plus importants augmentent aussi le risque d'émanations qui peuvent causer un risque sanitaire pour la population du camp.

Lors de l'installation d'un système de gestion des déchets au camp, le prestataire de services WASH et l'agence responsable de la gestion de camp doivent s'assurer que :

- Tous les matériaux et toutes les infrastructures, comme les boîtes, les containers, les trous ou les incinérateurs, sont de bonne qualité et sans danger pour l'utilisation.
- Tous les sites et les terrains pour la gestion des déchets et ordures sont grillagés, surtout pour protéger les enfants et éloigner les animaux.
- Un plan de travail et un programme quotidien sont établis en coopération avec les comités WASH et la population du camp pour la gestion des déchets et le suivi et l'entretien des sites et des trous.

- Les rôles et les responsabilités de chacun ont été définis en accord avec la population du camp et les comités WASH, pour que les tâches soient clairement distribuées : il est recommandé de rédiger des mandats formels résumant ces rôles et responsabilités.
- Des outils comme des brouettes et des pelles sont disponibles pour le nettoyage et l'entretien.
- Les matériaux réutilisables, comme les matériaux venant des sites de construction, sont collectés et donnés à ceux qui en ont besoin.

►► *Pour plus d'informations concernant l'assainissement dans les situations d'urgence, voir les notes techniques de l'OMS dans la section Outils de ce chapitre.*

! Les déchets laissés à l'abandon créent un environnement physiquement démoralisant. Un camp sale, qui sent mauvais ou qui n'est pas hygiénique affectera et portera préjudice au moral de la population qui fait déjà face à de nombreux défis quotidiens.

Gestion des corps morts

Le taux de mortalité dans les camps est particulièrement élevé quand le déplacement est récent ou quand les besoins basiques de la population n'ont pas pu être comblés pendant un certain laps de temps. Les épidémies, les maladies, la malnutrition ou les blessures dues au combat peuvent augmenter le nombre de morts dans un camp en très peu de temps.

! Dans certaines cultures, certaines maladies et infections, comme le VIH/SIDA, sont toujours considérées comme tabou et certaines personnes peuvent décider de ne pas signaler la mort de leurs proches quand ils sont morts des suites de ces maladies ou infections. C'est pourquoi le taux de mortalité dans les camps peut être plus important que le taux signalé. Les proches de la victime peuvent avoir peur que leur ration alimentaire soit réduite suite à la mort d'un membre de leur famille et peuvent décider de ne pas signaler sa mort.

L'enterrement est généralement la meilleure manière de se débarrasser des corps morts, si cela est culturellement acceptable. Lors de la planification d'un camp, les parties concernées, y compris l'agence responsable de la gestion de camp, doivent désigner des sites appropriés pour les cimetières et l'enterrement des morts à une distance suffisante des abris et des infrastructures, et des endroits où l'eau souterraine est

puisée. Les sites d'enterrement doivent être sélectionnés et établis en accord avec la population déplacée.

Dans toutes les cultures, les enterrements sont des événements sensibles et chargés d'émotion. Lorsque cela est possible, les organisations humanitaires doivent respecter les coutumes traditionnelles de la communauté de déplacés pour l'enterrement de leurs morts. Le prestataire de services WASH doit soutenir les proches de la personne décédée en mettant à leur disposition l'équipement technique destiné à creuser la tombe et à enterrer le défunt, mais aussi en fournissant des vêtements de deuil et un linceul.

Dans certaines cultures, la population préfère incinérer ses morts. Dans les camps, cette option n'est souvent pas envisageable à cause du manque d'espace et du manque d'infrastructures adéquates. De plus, la crémation nécessite une quantité significative de carburant ou de bois de chauffage qui n'est peut-être pas disponible. Dans ce cas, l'agence responsable de la gestion de camp et les représentants de la communauté de déplacés doivent trouver une autre solution. Dans des conditions de déplacement, la population peut changer ses coutumes.

 Dans les camps spontanés surpeuplés, l'enterrement devient très problématique. Par exemple, les déplacés internes dans les camps au nord de l'Ouganda ont dû vivre de nombreuses années dans des camps surpeuplés et n'avaient pas le droit de sortir du camp. Leur liberté de mouvement était très réduite. Ils n'avaient donc pas d'autre solution que d'enterrer leurs morts dans le camp à côté des abris et de l'eau souterraine.

Les corps morts ne présentent pas de risque accru d'épidémie. Les morts ne représentent pas de danger sauf s'ils ont succombé au typhus, à la peste, au choléra ou à des fièvres hémorragiques comme le virus Ebola. Dans ce cas, les morts doivent être brûlés immédiatement et les funérailles doivent se dérouler dans l'intimité.

►► *Pour plus d'informations concernant la gestion des morts, voir les notes techniques de l'OMS dans la section Outils de ce chapitre.*

 Dans les situations d'urgence importantes, il peut être nécessaire de construire une ou plusieurs morgues pour faciliter l'identification. Dans les situations planifiées, une morgue peut aussi être nécessaire pour que les familles fassent une veillée et puissent se recueillir. Une morgue doit être un bâtiment sécurisé en quatre sections - une salle de réception, une salle d'exposition, une salle d'entreposage pour les corps qui ne peuvent pas être vus et une salle pour les archives et la conservation des effets personnels.

Promotion de l'hygiène

L'éducation et la promotion de l'hygiène sont étroitement liées à la santé et à l'éducation sanitaire. Qu'il s'agisse de camps planifiés ou de camps spontanés et surpeuplés, il est essentiel pour les habitants du camp de comprendre l'impact direct qu'une hygiène correcte aura sur leur bien-être physique.

❗ Le projet Sphere définit deux standards clés pour la promotion de l'hygiène. Tous les membres de la population touchée doivent avoir conscience de l'importance de pratiques hygiéniques qui mettent la santé en danger et savoir ce qu'il faut faire pour changer ces pratiques. Les réfugiés doivent disposer des informations et des ressources adéquates pour l'utilisation de l'eau et les installations sanitaires pour protéger leur santé et leur dignité. Toutes les installations et ressources fournies doivent prendre en compte la vulnérabilité, les besoins et les préférences de tous les membres de la population touchée. Les utilisateurs de ces installations doivent être impliqués dans la gestion et l'entretien des installations hygiéniques lorsque cela est approprié.

❗ La promotion de l'hygiène ne peut se substituer à de bonnes installations sanitaires et à une alimentation en eau suffisante, qui sont les clés d'une bonne hygiène.

La distribution de savon, de produits d'hygiène, de produits de nettoyage ou la disponibilité des latrines et des boîtes à ordures sont une chose, leur utilisation correcte et régulière en est une autre. Le projet Sphere définit la promotion de l'hygiène comme «le mélange entre les connaissances, les pratiques et les ressources de la population, et les connaissances et ressources de l'agence (et du prestataire de services WASH) qui, ensemble, évitent les comportements sanitaires dangereux.»

Dans cet esprit, le prestataire de services WASH, les comités WASH et la population du camp doivent donner la priorité aux problèmes sanitaires clés. Il vaut mieux se concentrer d'abord sur les problèmes d'hygiène les plus importants au lieu de surcharger la population avec différentes consignes et règles avec lesquelles elle n'est pas forcément familière. Les messages et les informations doivent être clairs, simple et faciles à comprendre. Ils doivent être transmis dans la langue locale par une équipe qui connaît les coutumes et les structures sociales.

! Dans les communautés de déplacés et dans les zones rurales, l'analphabétisme peut être répandu surtout chez les femmes et les jeunes filles. Les agences gestionnaires des camps et les prestataires de services WASH doivent savoir que les annonces écrites ou remises en mains propres n'atteignent souvent que les hommes et de nombreuses personnes concernées par ces annonces n'y ont souvent pas accès.

La sensibilisation de la population d'un camp à l'hygiène et à la bonne utilisation des installations WASH peut être faite par différents moyens et plateformes, comme :

- Les annonces au mégaphone, à la radio ou en public
- Les affiches, les panneaux, les peintures et les dessins
- Les rencontres, les groupes de discussion
- Les fêtes, les événements traditionnels et communautaires
- Les films et les présentations vidéo
- Les pièces de théâtre, les jeux de rôle, les jeux de société et les chansons

! Une bonne façon d'attirer les enfants consiste à peindre les infrastructures WASH comme les réservoirs d'eau et les latrines avec des dessins amusants mais instructifs montrant la bonne façon d'utiliser les installations WASH et de conserver une bonne hygiène personnelle.

Lutte contre les vecteurs

Dans les pays tropicaux, la malaria et la diarrhée restent des maladies à transmission vectorielle très inquiétantes pour la santé de tous puisqu'elles présentent un grand risque d'infection et de mort. La malaria est transmise par les moustiques et la diarrhée par les mouches, mais il existe d'autres vecteurs considérés comme particulièrement dangereux dans les camps où la population et les animaux doivent vivre ensemble dans un espace réduit.

VECTEUR	RISQUE
Mouches	infections des yeux ; diarrhée
Moustiques	malaria ; filariose ; dengue ; fièvre jaune ; encéphalite
Mites	gale ; typhus des broussailles
Poux	typhus épidémique ; fièvres récurrentes
Puces	peste (par les rats infectés) ; typhus endémique
Tiques	fièvre récurrente ; fièvre boutonneuse
Rats	fièvre de la morsure du rat ; leptospirose ; salmonellose ; fièvre de Lassa

(Tableau tiré du guide pour les situations d'urgence de l'UNHCR, 2007, page 275)

Pour diagnostiquer et traiter les maladies à transmission vectorielle, une aide médicale promulguée par des spécialistes est requise. Cependant, pour éviter les risques et les maladies, de nombreuses choses peuvent être faites grâce à la population du camp. Bien que pas toujours faisable dans les premiers temps de la mise en place du camp, l'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services WASH doivent fournir une bonne éducation sanitaire aux habitants du camp pour qu'ils puissent comprendre la relation entre un manque d'hygiène et de propreté et les risques sanitaires potentiels qui peuvent en découler.

La prévention des maladies et le contrôle des vecteurs commence au niveau du ménage mais implique tous les secteurs du camp. Les stratégies de lutte contre les vecteurs doivent se concentrer sur le nombre et la densité des vecteurs et le contact entre les humains, le vecteur et les sites favorisant le développement de ces vecteurs. Sans un engagement actif de la population du camp, l'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services WASH ne peuvent pas s'assurer que les vecteurs et les maladies à transmission vectorielle sont contrôlés. Les connaissances et l'expérience locale sont importantes pour identifier les schémas saisonniers, les maladies à transmission vectorielle et les sites favorisant ces vecteurs.

Le contrôle physique des maladies à transmission vectorielle implique toutes les mesures et interventions énoncées plus haut, qui peuvent être utilisées pour :

- Définir les camps et les sites où les caractéristiques physiques et géologiques sont favorables; les marécages et les zones humides sont à éviter
- Fournir une eau propre à la consommation aux points d'eau
- mettre en place et entretenir un système de drainage au camp pour que l'eau stagnante ne puisse pas devenir un terrain propice aux moustiques
- Nettoyer et vider les latrines et les toilettes correctement et régulièrement pour que les mouches ne puissent pas pondre leurs œufs dans les excréments
- Distribuer des articles de conservation appropriés pour les ménages comme des containers et des récipients

- Nettoyer et gérer les ordures sans danger pour que la nourriture soit protégée des rats et des autres rongeurs
- Éloigner les animaux domestiques des lieux de vie, de toilette ou de récolte de l'eau

La lutte chimique contre les maladies à transmission vectorielle n'est pas la meilleure option dans les camps mais elle est parfois inévitable. Pendant les épidémies de diarrhée, l'espace et la dispersion des abris peuvent être efficace pour réduire le nombre de mouches adultes. La lutte chimique nécessite un suivi technique par un spécialiste. Le personnel concerné et les habitants du camp doivent être formés. Le prestataire de services WASH doit s'assurer que des informations suffisantes sont disponibles sur les produits chimiques utilisés. De plus, le personnel et les habitants du camp doivent être équipés et protégés efficacement quand ils manipulent des substances chimiques.

! Il peut être nécessaire, en particulier dans les zones à risque de malaria, de distribuer des produits traités à l'insecticide comme des moustiquaires, des couvertures, des draps ou des tentes. La pulvérisation d'insecticide sur les tentes est une méthode qui a fait ses preuves pour éviter les infections. Les abris couverts de toile goudronnée peuvent aussi être pulvérisés.

►► *Pour plus d'informations concernant les maladies à transmission vectorielle, voir le chapitre 16.*

! Certaines mesures interactives pour traiter les problèmes de vecteur peuvent se révéler contre-productives. Par exemple, une augmentation des rats a été signalée là où des sommes d'argent ont été versées en échange de chaque rat mort déposé à un point de livraison. La population du camp n'a pas vu les rongeurs comme un vecteur et a considéré ce plan comme une source «importante» de revenus.

PERSONNES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES/PERSONNES À RISQUE

Les personnes ayant des besoins spécifiques ou à risque sont souvent marginalisées dans les camps. Dans une situation de déplacement, cette marginalisation peut s'accroître si la communauté est stressée, les structures d'aide sociale traditionnelles peuvent s'effondrer et les familles peuvent manquer de moyens pour s'occuper des autres. L'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services WASH doivent cependant porter une attention particulière aux besoins WASH des personnes ayant des besoins spécifiques ou à risque :

- Les femmes et les jeunes filles sont généralement responsables de nombreuses tâches au sein du ménage, notamment, elles doivent aller chercher de l'eau pour leur famille. Le temps d'attente aux points d'eau et aux robinets d'eau doit donc être aussi court que possible pour que les femmes et les jeunes filles ne perdent pas des heures précieuses nécessaires à leurs autres activités. De plus, des robinets et pompes à eau en bon état de fonctionnement, des bidons et des récipients réduiront le risque que les femmes et les jeunes filles sortent du camp pour aller chercher de l'eau, où il est difficile de les protéger.
- Si cela est possible, les installations WASH publiques doivent être bien éclairées et situées dans un endroit sans danger pour que les femmes et les jeunes filles n'aient pas peur de les utiliser la nuit. Les chemins vers les infrastructures WASH doivent être balisés pour que les personnes avec des béquilles ou en fauteuil roulant puissent les utiliser.
- Les latrines et les installations WASH doivent prendre en compte les besoins particuliers des jeunes enfants et des personnes invalides. Le prestataire de services WASH doit concevoir et construire des latrines et des douches spéciales adaptées qui permettent à ces groupes de personnes de les utiliser facilement et sans danger.
- Lorsque l'eau potable ou les articles non alimentaires pour l'hygiène et le nettoyage sont disponibles en faible quantité, le prestataire de services WASH doit s'assurer que les personnes ayant des besoins spécifiques ou à risque reçoivent ces articles et l'eau en priorité. Les bébés, les enfants de moins de cinq ans, les mères allaitant et/ou les personnes âgées seront les premiers à souffrir d'un manque de produits de base comme l'eau ou le savon.
- Des campagnes d'informations doivent être lancées pour répondre aux idées reçues concernant les personnes malades - comme la croyance qu'une personne vivant avec le VIH/SIDA peut contaminer les points d'eau par leur seul contact physique avec l'eau. La population doit savoir que le VIH/SIDA ne peut être transmis que par le sang, le sperme, les fluides sexuels et les aiguilles contaminées.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

Rôles et responsabilités

- Le personnel du camp est formé à la protection et aux soins des groupes ayant des besoins spécifiques, et signent un code de conduite.
- Un nombre suffisant de prestataires de services WASH est présent sur le camp; un directeur du secteur WASH est nommé.
- Les prestataires de services WASH ont une expertise technique suffisante, un personnel formé, et ils utilisent des matériaux de bonne qualité.
- Les rôles et responsabilités dans le secteur WASH sont clarifiés et définis en accord avec l'agence responsable de la gestion de camp, le prestataire de services WASH, les comités WASH et les autorités sanitaires locales.
- Les fonctions de chacun sont définies.
- La population du camp est suffisamment informée sur le rôle de chacun.
- Les parties concernées ont convenu des standards internationaux ou locaux à appliquer au secteur WASH du camp.
- Les services et infrastructures WASH sont définies selon des standards, indicateurs et consignes, et les infrastructures sont régulièrement entretenues et surveillées.
- Un système de suivi global des interventions WASH est mis en place.
- Les plans de travail et les plannings sont partagés; les services, les réparations et les besoins sont signalés.
- La population du camp, en particulier les femmes et les jeunes filles, est suffisamment impliquée dans tous les aspects des interventions WASH - de la planification et la conception à la mise en place et la construction mais aussi pour le suivi et la coordination ou l'entretien et le nettoyage.
- L'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services WASH utilisent une approche et un soutien communautaire et encouragent l'implication de la communauté dans les comités WASH du camp.
- L'expérience et les connaissances locales sont prises en compte et utilisées.

- Le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp et du prestataire de services WASH se comporte de façon appropriée et sensible vis à vis de la population du camp.

Approvisionnement en eau

- Les sources d'eau actuelles (à l'intérieur et à l'extérieur du camp) sont connues et cartographiées; des réserves d'eau alternatives ont été évaluées.
- Le niveau de la nappe phréatique est connu et pris en compte.
- La population du camp a un accès suffisant à une eau de qualité raisonnable selon les standards et les indicateurs.
- Les points d'eau et les sources sont facilement accessibles, protégées et sans danger.
- La qualité de l'eau est régulièrement contrôlée et surveillée.
- Une attention particulière est portée au bon drainage autour des infrastructures d'alimentation en eau.
- Les besoins en eau à court terme et à long terme sont estimés et les réserves d'eau sont organisées selon ces besoins.
- Une évaluation du risque de contamination de l'eau et des sources a été réalisée.
- Si cela est nécessaire, l'eau est traitée conformément à cette évaluation pour améliorer sa qualité.
- Les résidents du camp ont des moyens de conservation de l'eau suffisants comme des récipients et des bidons.
- Des accords avec la communauté d'accueil ont été conclus si des sources d'eau sont utilisées en dehors du camp.
- Une évaluation a été réalisée pour savoir si la communauté d'accueil peut bénéficier des services WASH fournis au camp.
- Si l'eau est rationnée, la population du camp est suffisamment informée des raisons de ce rationnement et des mesures alternatives à appliquer (voir les consignes des quatre «R»).

- Les personnes ayant des besoins spécifiques ou à risque sont prioritaires en cas de raréfaction de l'eau.

Assainissement général/Latrines/Défécation en plein air

- Un nombre suffisant de latrines, d'installations de bains et de douches, d'installations pour laver et sécher le linge sans danger et culturellement appropriées, sont disponibles.
- Les installations sanitaires sont situées dans un endroit sécurisé conformément aux standards.
- La disponibilité des matériaux de construction locaux est évaluée.
- Les femmes et les jeunes filles sont impliquées dans la conception et le choix de l'emplacement des installations sanitaires.
- Les habitants du camp sont à l'aise avec les infrastructures WASH et savent les utiliser et les entretenir.
- Toutes les installations sanitaires prennent en compte le confort, l'hygiène, la sécurité, l'intimité et la conformité culturelle des habitants du camp.
- Les pratiques traditionnelles locales de défécation en plein air sont connues, évaluées et prises en compte pour l'hygiène et la sécurité.
- La capacité des latrines par rapport à la gestion des excréments humains a été prise en compte dès la phase de planification.
- Les latrines sont vidées régulièrement; toutes les infrastructures WASH sont fréquemment nettoyées et entretenues.
- Les latrines et les sites de défécation en plein air disposent de lavabos pour se laver les mains.
- Les conditions du sol sont évaluées pour la gestion des excréments humains sur le site.
- Les sites de défécation en plein air sont grillagés et situés à une distance suffisante des abris individuels, de l'eau souterraine et des infrastructures publiques.
- La population du camp est suffisamment informée des risques de la défécation en plein air.

Drainage/Nettoyage et entretien

- Le site du camp est globalement propre.
- Un système de drainage techniquement approprié est mis en place, ce qui permet au camp d'être protégé des eaux usées stagnantes et des inondations.
- Le système de drainage est régulièrement entretenu par la population du camp et les comités WASH.
- La pente sur laquelle est situé le camp, le type de sol et son degré d'infiltration sont pris en compte lors de la planification et la mise en place du système de drainage.
- Un bon drainage est favorisé autour des infrastructures WASH.
- Des outils et des matériaux sont mis à la disposition des habitants du camp pour qu'ils puissent protéger leurs abris et les infrastructures des inondations et des eaux usées.
- Les comités WASH et la population du camp sont mobilisés pour le nettoyage et l'entretien des infrastructures; les rôles et responsabilités de chacun sont clairs.

Gestion des déchets solides/Gestion des morts

- Les pratiques locales de gestion des déchets solides sont connues et prises en compte.
- Les types de déchets solides (comme les ordures ménagères, commerciales et médicales) sont connues.
- Un système régulier et efficace de gestion des déchets est mis en place et surveillé.
- Les plannings pour la gestion des déchets solides sont établis en accord avec la population du camp.
- Les décharges, les boîtes et containers à ordures sont sans danger et conçus selon les standards et les indicateurs.
- Les déchets médicaux sont brûlés dans des incinérateurs sous la surveillance d'un personnel formé.
- Des brouettes et des pelles sont disponibles.

- Les matériaux réutilisables sont collectés et donnés à ceux qui en ont besoin.
- Le taux de mortalité dans les camps est connu et surveillé.
- Les habitants du camp signalent les morts à l'administration locale et à l'agence responsable de la gestion de camp.
- Les sites appropriés pour les enterrements et les cimetières sont grillagés et situés à une distance suffisante des abris individuels et de l'eau souterraine.
- Les proches des défunts ont à leur disposition des outils pour creuser la tombe et procéder à l'enterrement ainsi que des vêtements de deuil et des linceuls.
- Les morts du typhus ou du choléra sont rapidement brûlés.

Promotion de l'hygiène/Lutte contre les vecteurs

- La fréquence locale des maladies à transmission vectorielle est connue ; les principales maladies à transmission vectorielle sont identifiées selon leur niveau de risque.
- Les principaux problèmes d'hygiène sont identifiés et connus.
- Une stratégie pour encourager l'hygiène est mise en place et une éducation sanitaire est dispensée à la population du camp.
- Des messages et informations clairs et simples sont données à la population du camp pour encourager l'hygiène.
- La population du camp comprend la relation entre une mauvaise hygiène et les maladies à transmission vectorielle.
- Les femmes et les enfants sont impliqués au maximum dans la promotion de l'hygiène.
- Des moyens créatifs comme des pièces de théâtre, des jeux de rôle, des dessins et des peintures sont utilisés pour communiquer avec les enfants et les personnes analphabètes.
- Si des produits chimiques sont utilisés pour la désinfection, ils sont connus, conservés et utilisés de manière appropriée par le personnel concerné qui est formé à leur utilisation.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles sur le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- Best practice guidelines for the on-site decommissioning of emergency and semi-permanent raised level latrines from Sri Lanka
- Framework for decision-making regarding barracks
- Guidelines for the decommissioning of water & sanitation facilities from Sri Lanka
- OXFAM. Instruction Manual for Hand Dug Well Equipment
- OXFAM. Water Supply Scheme for Emergencies
- OXFAM. Low Cost Drainage in Emergencies
- OXFAM. Water Treatment in Emergencies
- RedR, Latrine Decommissioning Training Notes (South Asia earthquake)
- Sphere, 2004. Water Supply and Sanitation Initial Needs Assessment Checklist
- WASH and CCCM clusters – Roles and Responsibilities Matrix
- WHO. Cleaning and Disinfecting Water Storage Tanks
- WHO. Cleaning and Disinfecting Wells in Emergencies
- WHO. Cleaning and Disinfecting Wells in Emergencies
- WHO. Emergency Sanitation – planning
- WHO. Emergency Sanitation- Technical Options
- WHO. Essential hygiene messages in post-disaster emergencies
- WHO. Disposal of Dead Bodies in Emergency Conditions
- WHO. Minimum water quantity needed for domestic use in emergencies
- WHO. Rehabilitating small scale-piped water distribution systems
- WHO. Solid waste management in emergencies
- WHO. Water, Sanitation and Hygiene promotion
- WHO. Guidelines for Drinking-water Quality

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Andrew Chalinder, 1994. *Water and Sanitation in Emergencies. Good Practice Review 1. Relief and Rehabilitation Network.*

Gender and Water Alliance (GWA), 2003. *The Gender and Water Development Report, 2003: Gender Perspectives on Policies in the Water Sector.*

Gender and Water Alliance, 2006. *Mainstreaming Gender in Water Management.*

Peter Harvey, Sohrab Baghri and Bob Reed, 2002, *Emergency Sanitation: Assessment and Programme Design , Water Engineering and Development Centre.*

Inter-Agency Standing Committee (IASC). Guidelines for HIV/AIDS Interventions in Emergency Settings.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), 2006. *Health and Care. Recommended Publications for Water, Sanitation and Hygiene. Promotion.*

IRC, International Water and Sanitation Center, 2007. *Roofwater Harvesting. A Handbook for Practitioners.*

IRC, 2007. *Towards Effective Programming for WASH in Schools.*

IRC, 2007. *Sanitation for All?* Thematic Overview Paper 20.

Oxfam/Emergency Capacity Building Project, 2007. *The Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergencies.*

Oxfam. *Guidelines for Public Health Promotion in Emergencies.*

The Sphere Project, 2004 *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

The Sphere Project & World Vision, 2006. *The Sphere Pocket Guide.*

UNHCR, 2006. Practical Guide to the Systematic Use of Standards and Indicators in UNHCR Operations.

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies.*

Water, Engineering and Development Centre (WEDC), Loughborough University, 2007. *Excreta Disposal in Emergencies. A Field Manual.*

WHO, 1997. *Vector Control. Methods for Use by Individuals and Communities.*

WHO, 2006. *Guidelines for Drinking-water Quality.*

WHO, 2007. *Malaria Elimination. A Field Manual for Low and Moderate Endemic Countries.*

WHO, Water Supply and Sanitation Collaborative Council, 2005. *Sanitation and Hygiene Promotion. Programming Guidance.*

World Health Organisation (WHO), 2002. *Environmental Health in Emergencies and Disasters. A Practical Guide.*

ABRI



MESSAGES CLÉS

- ▶ Un abri est plus qu'un toit : c'est un moyen de garantir la santé, la sécurité, l'intimité et la dignité des habitants du camp.
- ▶ Les programmes d'hébergement dans les camps doivent être étroitement liés à d'autres interventions pour garantir une approche intégrée. Parmi ces interventions, il y a l'assainissement et l'hygiène (WASH), la santé, les modes de subsistance, la protection et l'infrastructure de base du camp.
- ▶ Les besoins d'un abri et l'utilisation que l'on en fait changent avec le temps, la population du camp a besoin de soutien pour entretenir, améliorer et réutiliser son abri. Les matériaux et la conception doivent être assez durables et flexibles pour s'adapter à chaque utilisateur.
- ▶ Les ressources et les capacités doivent être évaluées avant la construction. On doit observer quels sont les matériaux de construction disponibles et quels sont ceux utilisés localement pour la construction d'abris, et l'on doit se demander comment une construction faite rapidement et sans danger peut être réalisée en utilisant l'expertise locale. Les problèmes de viabilité environnementale doivent être pris en compte.
- ▶ Il est important d'inclure des mesures de gestion des risques dans les programmes d'hébergement en réduisant les menaces pour la santé publique, la violence, le vol et les dégâts causés par le feu, les inondations et les grands vents. Le but est d'éviter une augmentation de la vulnérabilité des familles de déplacés.
- ▶ Le besoin d'un soutien technique fort à toutes les étapes du programme ne doit pas être sous-estimé. L'agence responsable de la gestion de camp et les prestataires de logement doivent s'assurer qu'un personnel assez nombreux est disponible pour la supervision technique d'un abri et le suivi de l'utilisation de l'abri et de son occupation.

INTRODUCTION

Un abri est nécessaire pour la santé, la sécurité et la dignité des individus. Un abri est plus qu'une simple protection contre les conditions météorologiques car il fournit un endroit pour vivre, pour conserver ses affaires personnelles et pour avoir de l'intimité. Un bon programme d'hébergement permet à une famille d'avoir accès à des opportunités d'emploi et d'avoir un sentiment de sécurité alors qu'elle vit dans une communauté temporaire.

! Un abri est un «espace de vie couvert qui donne un environnement sécurisé et sain et établit l'intimité et la dignité aux groupes, familles et individus qui y habitent.»

Tom Corsellis et Antonella Vitale, *Installation temporaire des populations déplacées* p.411

Au début des opérations, toutes les options pour abriter les familles de déplacés doivent être examinées. Dans le cadre de la reprise ou de l'amélioration d'un camp existant, les prestataires de logement et l'agence responsable de la gestion de camp doivent prendre le temps d'évaluer ce qui a déjà été construit par les habitants du camp. Souvenez-vous que les composants physiques du programme d'hébergement comprennent les murs et un toit mais aussi des vêtements, literies et ensembles de cuisine - connus sous le nom d'articles domestiques.

►► *Pour plus d'informations concernant les articles domestiques, voir le chapitre 13.*

Dans d'autres installations au début des opérations d'urgence, il est parfois plus approprié de réparer les bâtiments existants, louer les structures inoccupées ou héberger les familles déplacées chez leurs proches. Chaque option a ses avantages et ses inconvénients pour l'opération. Un bon planning pour un projet d'hébergement répond aux besoins des familles de déplacés mais a un impact sur les communautés d'accueil. Une compensation pour les effets négatifs sur les voisins du camp ou les communautés d'accueil est parfois nécessaire.



Les abris dans les centres collectifs - un témoignage sur le terrain

«Immédiatement après le déplacement de la population en Géorgie en 1993, certains déplacés internes ont trouvé refuge dans des tentes, mais la majorité d'entre eux était hébergée par des amis ou de la famille et dans des bâtiments publics. Différents bâtiments ont été utilisés comme des centres collectifs, y compris : des hôtels, des logements de travailleurs, des maternelles, des complexes sportifs, des usines, des écoles et des hôpitaux. Dans toute la Géorgie, il existe de nombreux bâtiments désaffectés ou abandonnés après des années de déclin industriel et nombre de ces bâtiments n'étaient plus utilisés avant l'arrivée des déplacés internes.»

La taille et la structure du camp seront déterminées par l'intégration des besoins en logement des familles individuelles. La définition des besoins en abri de la communauté peut être réalisée grâce à des groupes de discussion et de dialogue avec les communautés du camp et les communautés d'accueil pour choisir la conception des abris et les installations qui y seront présentes. La planification du site et la conception des abris doivent aussi prendre en compte la livraison et l'entretien des autres services du camp, comme la distribution de nourriture et d'articles domestiques, les autres infrastructures du camp et l'approvisionnement logistique extérieur. Surtout, il est important d'avoir réalisé un plan clair du site avant de construire des abris et de distribuer des outils. Les problèmes concernant la planification du site doivent être résolus selon le type d'abris construits et la façon dont la population va vivre dans le camp.



La façon dont le terrain a été négociée et les premières relations qui ont été développées entre la population du camp et la communauté d'accueil auront aussi un impact sur le fonctionnement et la gestion du camp.

►► *Pour plus d'informations concernant la mise en place et la fermeture d'un camp, voir le chapitre 7.*

Souvent, une population déplacée s'établira dans des camps rudimentaires ou improvisés avant l'arrivée des organisations humanitaires. Selon la taille de chaque camp improvisé, il faudra peut-être améliorer les structures existantes, les déplacer pour restructurer le camp ou mettre en place des mesures de sécurité pour protéger les infrastructures existantes plutôt que de construire un nouvel abri. Si l'agence responsable de la gestion de camp ne possède pas les connaissances techniques

adéquates, ces tâches doivent être réalisées et supervisées par un prestataire de services de logement spécialisé.

Dans l'idéal, les installations ou les camps sont sélectionnés et choisis avant l'arrivée des personnes déplacées et construits en conformité avec des standards techniques internationaux qui donnent un cadre de travail aux agences pour définir des plans de travail qui atteignent des niveaux de service acceptables. Dans les situations instables ou extrêmes, il peut être difficile de se conformer à ces standards au début des opérations. Atteindre les standards optimaux est un objectif qui peut se développer avec le temps. Les outils de gestion du camp recommandent l'utilisation de standards minimums et soulignent certains standards utilisés par Sphere et l'UNHCR dans ce chapitre. Bien que les standards minimums visent à être universels, leur application dépend de facteurs locaux et culturels.

! Utilisez les standards et indicateurs sanitaires, de protection, environnementaux et de subsistance pour contrôler les programmes d'hébergement !

QUESTIONS CLÉS

Selon la situation et le contexte, la construction et l'entretien des abris du camp peuvent incomber à l'agence responsable de la gestion de camp ou peuvent être planifiés et mis en place par un prestataire de services de logement spécialisé. Si la responsabilité incombe au prestataire de services, l'agence responsable de la gestion de camp doit remplir l'une de ses tâches principales et surveiller la qualité et l'efficacité globale des programmes d'hébergement dans le camp en prenant toujours en compte les liens qui existent entre l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH), la sécurité et la participation. Quand elle surveille les programmes d'hébergement dans les camps, l'agence responsable de la gestion de camp doit porter une attention particulière à la bonne mise en place et la coordination des structures et au respect des standards.

►► *Pour plus d'informations concernant les rôles et les responsabilités d'une agence responsable de la gestion de camp, voir le chapitre 2.*

PRÉPARER LES INTERVENTIONS RELATIVES AUX ABRIS

Les programmes d'hébergement dans le contexte d'un camp peuvent être organisés selon les catégories suivantes :

- Capacité de réaction/imprévu
- Abris d'urgence
- Entretien et amélioration des abris
- Fermeture du camp et abris durables

Capacité de réaction/Imprévu

Lors de la préparation ou de la prévision des différents scénarios concernant les afflux de population dans le camp (y compris à cause des naissances au sein du camp), l'agence responsable de la gestion de camp doit développer une «échelle d'options» qui permet une augmentation ou une réduction de la construction d'abris selon le nombre de nouveaux arrivants. Prévoir le camp de cette manière garantit une réserve adéquate de matériaux de construction d'abris disponibles. Souvenez-vous qu'il est aussi important de prendre en compte les stratégies de sortie pendant cette étape.

Abri d'urgence/de transition

Comme le signale le guide «*Key Things to Know*» (*Choses importantes à savoir*), du groupe sectoriel d'abri d'urgence, toute construction d'abri vise à assurer la «survie, la sécurité, la dignité humaine et la durabilité de la vie sociale.» L'abri d'urgence doit être conçu pour être rapidement mis en place. Cependant, les camps restent souvent en place pendant de nombreuses années et les programmes d'hébergement d'urgence doivent être suivis par des programmes qui soutiennent les habitants pour construire un abri plus solide et plus durable.

Le terme «abri de transition» est souvent utilisé dans les programmes d'hébergement pour signifier que l'abri peut être déplacé, adapté et agrandi. Les matériaux comme les bâches en plastique, les tentes ou les bâtons peuvent, si cela convient, être réutilisés plus tard dans la transition vers une habitation plus durable. Cependant, les programmes «d'abris de transition» impliquent de trouver une solution d'abri durable. Ce n'est souvent pas le cas dans les camps.

►► Voir des exemples d'abris d'urgence et de transition dans l'encadré ci-dessous.

Si l'agence responsable de la gestion de camp est responsable d'un camp où seuls des abris d'urgences (ou tentes) sont utilisés, elle doit :

- Encourager les organismes d'hébergement et les prestataires de logement à fournir des programmes qui apportent des matériaux et dispensent une formation qui permettront de construire un abri durable une fois qu'un endroit permanent aura été trouvé pour installer le camp;
- Être consciente que les camps peuvent avoir besoin d'être réhabilités ou remis en l'état une fois que les déplacés sont partis : il faut donc choisir les matériaux et les méthodes de construction en fonction de cette éventualité;

►► *Pour plus d'informations concernant la réhabilitation environnementale, voir le chapitre 6.*

- Il faut savoir que la conception d'abri choisie dépendra de nombreux paramètres comme :
 - Ce que peuvent construire les réfugiés
 - Les matériaux disponibles
 - La longueur de déplacement prévue
 - Le type de bâtiments dans lequel vit la population.

 Les distributions d'articles domestiques pour les abris, comme les bâches en plastique et les fixations, dépendront du contexte et de la qualité des matériaux. Les distributions devront être répétées tous les ans ou tous les deux ans si la population n'est pas autorisée à améliorer ses abris ou si elle n'en a pas la capacité.

Exemples d'hébergement d'urgence et de transition :

1. Au Darfour, Soudan: Des bâches en plastique ont été distribuées comme mesures d'urgence pour recouvrir les abris construits avec des briques d'argile ou de l'herbe par les déplacés. Des fixations, des matériaux de structure (comme des bâtons pour éviter les dégâts environnementaux imprévisibles) ont été également distribués et une formation a été dispensée. Pour les personnes ayant des besoins spécifiques et les individus vulnérables, une aide a été fournie pour la construction des abris.

2. Pakistan: Des tentes ont été distribuées avec des couvertures, des fourneaux et des ensembles de cuisine. Quelques mois après le tremblement de terre, une formation a été dispensée sur le montage correct des



tentes et des équipes mobiles ont été formées pour aider la population à monter les tentes. Pendant la phase de reconstruction, les réfugiés ont pu déplacer les tentes sur le site de leur maison détruite.

3. Géorgie : Une école et des appartements ont été réparés pour accueillir des familles de déplacés.

4. Ouganda : Les familles de déplacés ont généralement construit elles-mêmes des abris traditionnels. Des bâches en plastique ont été distribuées à ceux qui retournaient chez eux pendant la saison des pluies ou quand l'herbe était trop rase ou encore quand ils avaient perdu leur abri à cause d'un incendie. Les personnes ayant des besoins spécifiques ont reçu un soutien grâce à des programmes spéciaux pour les aider à construire leur abri.

5. Burundi : Des abris durables - conçus par la communauté d'accueil locale - ont été construits, entretenus et financés par l'UNHCR et une agence spécialisée. Des opportunités d'emploi et de revenus ont été créées pour les réfugiés et la communauté d'accueil.

Taille des abris

Vivre dans un camp représente un défi. Le bruit et le manque d'intimité dus à une grande proximité peuvent être très stressants pour tous les membres de la famille. Ce stress peut être compensé par des abris qui disposent d'assez de place pour dormir et s'habiller, s'occuper des jeunes enfants ou des malades, conserver la nourriture, l'eau et les biens personnels de la famille, et un espace de réunion pour la famille. Chaque abri doit disposer d'un espace supplémentaire pour manger et se laver. Dans les camps destinés à durer, de nombreuses familles peuvent vouloir disposer d'espace supplémentaire pour leur entreprise ou pour conserver des outils et des articles.

Le standard 3 de Sphere concernant les abris et la gestion précise que les individus doivent avoir assez d'espace pour disposer d'un logement digne, entreprendre les activités essentielles du ménage et subvenir à ses besoins. Cependant, il n'est pas toujours possible de respecter ces consignes dans toutes les situations. Les agences responsables de la gestion de camp doivent avoir conscience de la dynamique sociale et être préparées à faire des exceptions.

- Les programmes d'hébergement et les distributions d'articles domestiques sont souvent réalisés par famille. Cependant, la taille des ménages peut varier de manière significative et changer avec le temps. Les changements dans une famille peuvent conduire à des situations où un célibataire peut se retrouver avec un abri de même taille qu'une famille de 12 personnes.

- Il peut également y avoir des complications avec les familles polygames dans lesquelles plusieurs femmes peuvent s'enregistrer comme faisant partie de la même famille. Cette situation peut créer des problèmes sociaux et familiaux significatifs si toutes ces personnes sont obligées de vivre sous le même toit.
- Un mariage ou un divorce peut impliquer que ces familles vivent plus proche l'une de l'autre qu'elles ne le souhaiteraient. Dans le cas d'un divorce, les femmes et les enfants sont ceux qui risquent le plus de se retrouver sans abri.

 La taille standard d'une tente est de 16m² - ce qui n'est assez grand que pour deux personnes.

Cependant, l'UNHCR et Sphere recommandent que «les personnes aient un espace de vie suffisant pour leur donner un logement digne, [où] les activités essentielles du ménage peuvent être entreprises et où les activités de subsistance peuvent être pratiquées». Ces indicateurs dépendent largement du climat et des autres services disponibles pour la population d'un camp. L'indicateur de Sphere pour un abri est de 3,5 m² par personne. L'UNHCR (en 2007) recommande entre 3,5 m² et 5,5 m². Sphere ajoute que si ces indicateurs ne peuvent pas être respectés, ou s'ils sont plus élevés que ce qu'utilise normalement la population touchée, il faut alors prendre en compte les conséquences de cet espace réduit sur la dignité, la santé et l'intimité de la population déplacée.

 En Sierra Leone, certains «mariages arrangés» ont été célébrés pour que certaines personnes puissent représenter un ménage et bénéficier d'abris plus grands. Cette situation a créé des problèmes de protection des femmes qui étaient victimes de ces mariages arrangés.

Division de l'espace intérieur

Au sein des abris individuels, la division intérieure doit être réalisée suivant le nombre de membres dans la famille qui y habitent, surtout dans les cultures où les hommes, les femmes et/ou les enfants dorment traditionnellement dans des chambres séparées. Dans certains contextes, il est courant pour les familles étendues de partager les abris, ce qui permet aux hommes et aux femmes de dormir dans des abris séparés.

Dans les grands abris, le découpage doit encourager le regroupement des familles et la disposition intérieure doit encourager la division du ménage et un espace personnel pour chacun des membres de la famille.

Fermeture du camp

Au moment de la fermeture du camp, la possession des matériaux de construction des abris revient généralement à ceux qui ont vécu dans les abris. Cependant, dans certaines circonstances, l'agence responsable de la gestion de camp peut souhaiter conserver ces matériaux de construction ou garder les abris en l'état pour pouvoir améliorer les camps qui sont toujours ouverts dans la région - comme cela a été le cas après le tsunami dans les camps de la région de Batticaloa, au Sri Lanka - ou elle peut décider de reloger les familles de déplacés dans des maisons déjà construites.

Les agences responsables de la gestion de camp doivent trouver une solution au problème de la propriété des abris avant de fermer le camp. Cela représentera un problème plus important avec les abris de longue durée, comme ceux construits avec des briques d'argile et qui ne peuvent pas être déplacés. Souvent, les constructions durables sont cédées à la communauté d'accueil, bien que le propriétaire par défaut soit souvent le propriétaire du terrain. Dans l'idéal, les problèmes de propriété doivent être résolus avant la construction des abris. La propriété d'un abri doit être décidée bien avant la fermeture du camp.

Des arrangements doivent être faits pour :

- Le transport des matériaux de construction des abris vers des lieux durables : cela nécessitera souvent l'utilisation de véhicules puisque les matériaux de construction sont encombrants. Les abris en briques d'argile, en acier ou en bois de construction sont très lourds. Les groupes ayant des besoins spécifiques et les groupes les plus vulnérables auront besoin d'aide pour démonter, transporter et remonter les matériaux de construction.
- Pour la gestion des matériaux de construction abandonnés : l'enfouissement, l'incinération et la désaffectation constituent les options disponibles. Le nettoyage et la réhabilitation environnementale du site seront plus difficiles à réaliser si du béton et d'autres matériaux de construction durables ont été utilisés dans la construction des abris.

►► *Pour plus d'informations concernant la réhabilitation environnementale, voir le chapitre 6.*

TYPES DE PROGRAMMES D'HÉBERGEMENT

Peu importe le type de programme d'hébergement mis en œuvre dans le camp, il est essentiel de disposer des bons matériaux de construction et des bonnes personnes pour soutenir la mise en place du programme.

Les différents types de programme d'hébergement sont listés ci-dessous. Ils peuvent être associés quand les matériaux de construction ne sont pas disponibles localement.

- La distribution d'articles domestiques est la forme la plus courante d'intervention

en situation d'urgence en matière de logement. Des troussees à outils peuvent être distribuées pour aider la population à construire des structures plus solides. Les ensembles de cuisine sont souvent compris dans les articles de logement. Il est important de faire attention aux spécificités et à l'approvisionnement pour garantir une qualité durable des matériaux de construction.

- Des bons peuvent être utilisés à la place des distributions d'articles domestiques, ce qui permet aux habitants du camp d'échanger des bons avec des marchands spécifiques contre des marchandises. Cette solution peut aider la population à obtenir ce dont elle a vraiment besoin pour construire les abris. Cependant, cette méthode repose sur l'échange et peut créer une deuxième monnaie. Les bons sont plus souvent utilisés dans les endroits très grands ou dans le cas de réfugiés possédant leur terre, mais pas vraiment dans les camps.
- Une distribution d'argent peut être réalisée à la place d'une distribution de matériaux de construction. L'argent est donné pour que la population achète ce dont elle a besoin. Comme pour les bons, la distribution d'argent est plus courante auprès des populations dispersées que dans les camps traditionnels ou urbains.

►► *Pour plus d'informations sur la distribution d'argent dans les situations d'urgence, voir la section lectures et références.*

- Des programmes de formation peuvent être proposés pendant la construction de la maison temporaire. En plus des techniques de construction, ces formations peuvent aussi concerner les risques liés aux incendies et aux inondations et le montage des tentes.

! Au début d'une situation d'urgence, il est courant d'améliorer les bâtiments existants comme ceux utilisés pour les réceptions et les camps de transit. Cette solution peut être nécessaire pour les familles qui attendent la construction d'un camp planifié ou pour fermer ou réhabiliter un camp.

En comparaison, les centres collectifs qui proposent un très grand abri dans des bâtiments inoccupés comme les écoles, les maternelles, les hôtels ou les usines, sont généralement des abris temporaires ou de transit. Ces sujets ne sont pas traités spécifiquement dans le toolkit de gestion de camp. Cependant, de nombreux points de gestion similaires peuvent être appliqués à ces installations.

MÉTHODES DE MISE EN ŒUVRE

Un suivi efficace des abris sur le site est difficile et nécessite du personnel technique qualifié. Les méthodes sélectionnées dans l'organisation et la gestion des programmes d'hébergement doivent impliquer les communautés de déplacés

grâce à des groupes de discussion et des comités d'hébergement dans le camp. Les politiques et les méthodes de mise en place d'un programme d'hébergement dans les camps dépendront beaucoup de la nature du déplacement des populations, du contexte local, de la disponibilité des matériaux de construction, des types de constructions traditionnelles utilisées, de la disponibilité d'un personnel qualifié et des compétences de la communauté de déplacés et de la communauté d'accueil. L'agence de gestion du camp doit connaître certaines options disponibles pour mettre en œuvre un programme d'hébergement, comme :

- La construction directe, pour laquelle l'organisation responsable des abris gère le processus de construction, l'emploi et supervise le travail. Cette méthode nécessitera beaucoup de temps de gestion du personnel et des superviseurs qualifiés pour diriger la progression de la construction des abris. Ces types de programmes peuvent conduire à un manque de «sentiment de propriété» pour les habitants du camp parce que ces programmes donnent la responsabilité de la construction à l'organisation en charge de la réalisation.
- La sous-traitance - quand l'organisation responsable des abris emploie un sous-traitant ou une organisation partenaire pour construire les abris. Cette méthode nécessite l'emploi d'un personnel qualifié pour surveiller la construction et conclure un contrat de construction précis (par exemple les fondations, le linteau et le toit). Cette méthode peut aussi produire un manque de «sentiment de propriété» pour les habitants du camp.

▶▶ *Voir ci-dessous les notes sur l'utilisation et la direction des experts techniques.*

- La construction par les individus ou la communauté de leurs propres abris. Il peut s'agir d'un travail rémunéré ou non (en argent ou en nourriture) selon les compétences et la complexité de l'abri. Cette technique peut se révéler particulièrement efficace pour la conception d'abris traditionnels et simples, avec des communautés qui sont habituées à construire leurs propres abris, mais elle ne convient pas pour les structures complexes (comme les constructions en béton armé) que seuls quelques membres de la communauté travaillant dans la construction sauraient réaliser. Une supervision et un soutien sont nécessaires et l'identification et le soutien des membres les plus vulnérables du camp sont essentiels.

Utiliser et diriger des experts techniques

Pour certaines tâches liées au logement, il peut être nécessaire d'employer des experts. Si l'agence de gestion du camp a un doute sur une question technique, elle doit demander conseil et faire appel aux services d'un spécialiste. Si les spécialistes techniques apportent une valeur ajoutée au projet, il faut s'assurer que les connaissances et les coutumes locales se reflètent



dans toutes les décisions techniques. Il faut être conscient du risque de l'application d'une technique trop pointue sur les structures d'abris simples. Les dépenses superflues et les suggestions inutiles peuvent être évitées si les mandats en matière de support technique sont clairs et orientés vers la communauté.

Exemples de situations où un personnel technique peut être nécessaire :

- Dans le cas d'un risque d'inondation, de vent fort et de tremblement de terre
- Pour des conseils dans la planification et le choix du site pour le camp
- Pendant la préparation, la mise en place et le suivi du programme d'hébergement
- Quand des projets détaillés de construction ou des plans de construction doivent être dessinés pour des abris durables, des améliorations de bâtiments existants ou des bâtiments à grande infrastructure. Il faut faire attention à ce que l'industrie du bâtiment locale soit capable de construire ce qui a été prévu
- Quand un «ensemble de travailleurs» aide au suivi et supervise les contrats de construction à l'étranger

! La corruption représente toujours un problème lorsque des installations coûteuses sont utilisées. Qu'il s'agisse d'un problème à grande ou à petite échelle, il doit toujours être réglé avec le prestataire de logements. Parmi les stratégies anti-corruption, il y a :

- La force de dissuasion - décourager les comportements de corruption en imposant des sanctions. Il faut faire appel à la justice locale, aux investigations internes et à des procédures de licenciement
- les systèmes et les procédures de protection - pour minimiser les possibilités de développement de la corruption - ces méthodes peuvent comprendre des systèmes logistiques et comptables, des procédures d'appel d'offre, des fonctions d'audit et des procédures de suivi et de gestion
- l'acceptation - cette méthode fait référence à la façon dont les agences humanitaires sont perçues par les communautés avec lesquelles elles travaillent et comprend des stratégies de soutien local pour les interventions d'urgence grâce à une meilleure information et une implication des bénéficiaires de l'aide apportée. Il ne s'agit pas d'accepter la corruption mais de se faire accepter et de gagner le soutien de la population pour éviter la corruption.

Une combinaison de ces approches représente probablement le meilleur moyen de combattre la corruption dans les camps.

ENTRETIEN ET AMÉLIORATION DES ABRIS

Après la proposition d'abris d'urgence, il faut construire des abris plus durables, capables de résister pendant la durée du séjour au sein du camp. C'est surtout le cas dans les régions du monde qui sont confrontées à des températures extrêmes, à la pluie, à la neige et/ou à des vents forts. Les abris construits pour une utilisation à court terme coûtent généralement cher à entretenir sur le long terme et ne remplissent pas les fonctions d'un abri en matière d'intimité et de dignité.

Lors de l'amélioration d'un abri, les agences responsables doivent prendre en compte le mode de vie des habitants et anticiper la durée d'hébergement des réfugiés dans le camp, le temps que les abris vont être utilisés dans le camp et la notion de permanence perçue par la population d'accueil et la population du camp.

Un logement durable est réalisé quand des solutions de logement ont été trouvées pour tous les individus concernés. Les abris durables ne doivent généralement pas être construits dans les camps, qui sont destinés à être temporaires, sauf si un accord d'utilisation et de propriété du terrain a été conclu sur le long terme. Par exemple, cela est possible si les bâtiments construits peuvent être cédés à la population d'accueil.

! Les camps ne représentent pas des solutions durables et les abris permanents ne doivent généralement pas être construits dans les camps. La planification des camps est différente de celle des abris permanents, et il faut faire très attention à bien comprendre la différence.

Une mauvaise planification et la surpopulation peuvent rendre difficile l'entretien et l'amélioration des abris. Cependant, l'amélioration des abris mal construits est une priorité dans l'entretien du camp et l'agence responsable de la gestion de camp peut avoir à organiser cette amélioration directement.

! Idéalement, les habitants du camp sont responsables de l'entretien et de l'amélioration de leurs abris.

Que l'agence responsable de la gestion de camp partage les responsabilités liées au logement avec un prestataire de logements ou qu'elle s'occupe directement de l'entretien des abris, elle peut lancer des programmes en :

- Évaluant les conditions de base, y compris les conditions d'utilisation des abris par les habitants, et la fonction des abris actuels
- S'assurant que les comités de logement du camp évaluent et signalent l'état des abris et les besoins en logement des habitants du camp
- Mettant en place un système efficace d'évaluation et de suivi pour une intervention et une aide rapides
- Formant le personnel de l'agence et la communauté de déplacés à l'entretien des abris
- S'assurant de la disponibilité et de la conservation de l'équipement d'entretien, des outils d'entretien et du matériel le plus souvent utilisé
- Trouvant des solutions aux problèmes de logement et d'attribution de terrain au sein de la communauté de déplacés
- Jouant le rôle de médiateur concernant les problèmes liés au logement et à l'attribution de terrain entre le gouvernement ou la communauté d'accueil et les communautés de déplacés
- Négociant les installations des déplacés internes avec les autorités et les propriétaires de terrain pour que les habitants du camp puissent améliorer leurs abris et leurs terrains : les autorités locales peuvent avoir des restrictions spéciales pour les installations de déplacés internes
- S'assurant que les besoins en logement des nouveaux arrivants sont rapidement comblés et que les terrains libres sont préparés et attribués
- Identifiant (et éventuellement en supprimant) les abris disponibles
- Remplaçant les abris anciens, endommagés ou détruits : il est souvent plus simple de changer des matériaux endommagés et cela évitera aux habitants du camp de provoquer des dégâts intentionnels pour avoir de nouveaux matériaux
- S'assurant que des règles claires et transparentes sont mises en place concernant le remplacement des matériaux
- Encourageant la participation de la communauté dans les activités d'entretien et en sensibilisant les communautés de déplacés à l'importance de l'entretien des abris

RISQUES

Les risques sont une association de menaces (comme l'inondation des abris) et l'exposition à ce risque (élevée quand il n'y a pas de système de drainage). L'exposition peut être augmentée par des facteurs comme une mauvaise sélection du site (par exemple si un site est situé sur une plaine inondable).

Termites et animaux nuisibles

Parmi les techniques pour protéger les abris contre les termites et les animaux nuisibles :

- Tremper ou recouvrir les poutres principales d'un mélange d'huile de moteur ancienne ou inutilisée et du diesel : cela doit être fait une fois que le bois a été coupé et avant la construction
- Diffuser des insecticides : cela peut être fait sous la supervision d'une organisation expérimentée dans le contrôle des insectes en collaboration avec d'autres prestataires de services comme les prestataires de services WASH et les agences sanitaires

▶▶ *Pour plus d'informations concernant l'hygiène, le drainage et les infrastructures WASH, voir le chapitre 14.*

- S'assurer que les latrines sont nettoyées et entretenues
- Réduire le nombre d'insectes en entretenant les fosses de drainage des abris individuels
- Éliminer les infestations de gale en brûlant et remplaçant toutes les literies du camp sur les conseils des prestataires de services de santé
- Collecter les déchets des maisons et des communautés dans le camp

Il est important d'entretenir et mettre à jour les données concernant les abris (enregistrement et numérotation des maisons, distributions, réparations, estimation des coûts pour les améliorations et autres données de planification) qui peuvent être partagées avec d'autres organisations. Ces informations peuvent être consultées en cas d'épidémie ou pour traiter des problèmes spécifiques liés à des insectes nuisibles qui peuvent se développer dans certains secteurs du camp.

Pluie/Inondations

La meilleure façon d'éviter les risques d'inondation est une bonne sélection du site et une bonne planification

▶▶ *Pour plus d'informations concernant la planification du camp, voir le chapitre 7*

Souvent, les abris ne sont pas protégés contre la pluie avant la saison des pluies. Lorsque cela est possible, il faut organiser des distributions de bâches en plastique le mois avant le début de la saison des pluies. De plus, pour une bonne prévention contre les inondations, il faut entretenir les fosses de drainage et les canaux d'irrigation. Si une évaluation du site réalisée avant la saison des pluies indique que des abris sont dans une zone inondable, il peut être nécessaire de les déplacer. Si aucune autre option n'est envisageable, on peut utiliser des plateformes surélevées.

! Conseils pratiques pour une agence responsable de la gestion de camp qui se prépare aux inondations :

- Conserver un ensemble d'outils (pelles et haches) pour les travaux d'urgence. Ces outils peuvent être prêtés aux habitants du camp quotidiennement ou par le comité d'entretien du camp.
- Expliquer à chaque famille qu'elle doit creuser son propre système de drainage avant les pluies : cette explication peut se faire lors des programmes d'entretien organisés par l'agence WASH.
- S'assurer que chaque fosse de drainage individuelle est connectée à un système de drainage sur le site et n'inonde pas les abris voisins.
- Proposer une aide physique ou encourager la communauté à proposer une aide aux habitants les plus vulnérables pour creuser un système de drainage - ou surélever les sols des habitations.
- Avant la saison des pluies, identifier les zones du camp qui sont susceptibles d'être inondées et chercher à les renforcer pour améliorer le drainage ou déplacer les logements qui y sont situés.
- Procéder à une vérification visuelle des abris pour trouver ceux qui sont susceptibles d'être insalubres.
- Préparer des matériaux comme des bâches en plastique et des fixations ou du gros adhésif pour réparer les toits.
- Fournir du gravier pour les fosses de drainage. Dans les zones où il pleut beaucoup, il peut être nécessaire d'utiliser un drainage avec du ciment.
- Lors de la planification du site, utiliser les zones basses pour les activités moins essentielles : travailler sur un principe de «triage» pour les installations lors de la planification d'un camp dans des zones inondables - les zones les moins importantes peuvent être inondées en premier.

Incendies

Les incendies peuvent représenter une cause de blessures, de mort ou de perte de logement dans un camp. Il faut mettre en place des plans de secours pour assurer la prévention contre les incendies. Lorsque cela est possible, ces plans doivent être communiqués à la population du camp pour que les habitants sachent comment réagir en cas d'incendie. Des comités peuvent se former ou être nommés pour être responsables de la prévention des incendies et pour être capables de réagir face à un incendie.

! Conseils pour les agences responsables de la gestion de camp pour gérer les risques d'incendie :

PRÉVENTION

1. Les sites doivent disposer de plusieurs pare-feu
2. Idéalement, les abris doivent être séparés d'un minimum de deux fois leur hauteur
3. Empêchez les feux non couverts à l'intérieur des abris sauf dans une zone bien protégée - les politiques nationales peuvent varier sur ce sujet
4. Réglementez quand les feux de cuisine sont autorisés pendant la saison sèche
5. Si elles sont autorisées dans le camp, assurez-vous que les bougies sont placées dans des lampes ou dans des photophores
6. Rappelez aux habitants du camp de ne jamais laisser une bougie allumée pendant leur sommeil ou leur absence
7. Proposez des formations de sensibilisation aux risques liés au fait de fumer dans ou à proximité des abris
8. Assurez-vous que les fourneaux ne touchent pas de murs inflammables
9. Assurez-vous que les cheminées sont construites dans un mur solide ou avec une plaque pare-feu
10. Assurez-vous que les ampoules électriques sont au moins à 20 cm des toiles de tentes ou d'autres matériaux inflammables
11. Inspectez régulièrement les câblages électriques

PRÉPARATION

1. Équipez les casernes de pompier de seaux (avec de petits trous pour réduire le risque de vol), de sable, de bates à feu et d'extincteurs
2. La dispersion d'eau ne fera qu'alimenter les incendies au kérosène
3. Équipez-vous d'une cloche à incendie pour alerter les autres habitants du camp en cas de grand incendie
4. Établissez des comités pour les incendies destinés à la formation des habitants du camp, à la prévention et à la gestion des incendies
5. Équipez le camp de pare-feu et assurez-vous qu'ils sont dégagés, et équipez les casernes de pompiers afin qu'elles puissent faire face aux incendies



EN CAS D'INCENDIE

1. Vérifiez qu'il n'y a personne à l'intérieur de l'abri/la tente et seulement ensuite détruisez-le pour éviter que le feu ne se propage
2. Apprenez aux habitants du camp la «technique du arrêter, tomber et rouler» - si vos vêtements sont en feu, arrêtez-vous, laissez-vous tomber et roulez sur le sol pour éteindre les flammes

S'IL Y A DES VICTIMES DE BRÛLURES

1. Rafrâchissez la zone touchée avec de l'eau froide ou une serviette mouillée immédiatement
2. Protégez la brûlure avec un linge propre
3. Allez chercher une aide médicale dès que possible
4. Gardez les victimes de brûlures au chaud

! Standards de sécurité concernant les incendies de l'UNHCR (2007)

«S'il y a assez de place, l'espace entre les bâtiments individuels doit être suffisant pour éviter que l'effondrement ou l'embrasement d'un bâtiment touchent le bâtiment d'à côté. La distance entre les structures doit donc toujours correspondre à un minimum de deux fois la hauteur d'une structure. «Si les matériaux de construction sont hautement inflammables (paille, chaume, etc.), la distance entre deux bâtiments doit être de 3 à 4 fois la hauteur des bâtiments. La direction du vent dominant doit aussi être prise en compte lors de la construction.»

▲ Des abris familiaux dans des camps surpeuplés de déplacés internes au Nord de l'Ouganda se sont adaptés aux risques d'incendies d'une manière originale, en ne reliant que très superficiellement le toit en chaume avec le mur de l'abri. Quand un incendie se déclare, les déplacés internes peuvent pousser le toit en dehors des murs de l'abri, créant ainsi une voie d'issue.

Vents forts/Typhons

Les vents forts et les typhons peuvent détruire les abris.

! Conseils pratiques pour une agence responsable de la gestion de camp dans la préparation contre les vents forts :

1. Réalisez une évaluation de la structure des abris dans les camps : si vous ne disposez pas de personnel qualifié pour réaliser cette évaluation, faites appel à une aide extérieure.
2. Agissez selon les résultats de l'évaluation, et si vous avez assez de temps, modifiez la conception des abris, assurez-vous que les améliorations ne rendront pas la structure encore plus dangereuse.
3. Assurez-vous que les matériaux non fixés - surtout les toits en tôle ondulée - sont sécurisés car ils peuvent blesser et tuer s'ils sont emportés par des vents forts.
4. Pensez à distribuer de la corde, des clous pour le toit ou d'autres fixations supplémentaires avant l'arrivée des vents forts.
5. Faites appel à des ingénieurs pour vérifier les endroits les plus faibles des structures - de mauvaises connexions entre le toit et les murs, un manque de fortifications ou de mauvaises fondations.
6. Attachez les matériaux pour les toits comme la chaume avec de la corde.
7. Assurez-vous que les cordes sur les tentes et les autres structures temporaires sont bien sécurisées et attachées fermement pour éviter que les structures ne bougent avec le vent.

Tremblements de terre

En cas de doute sur la résistance sismique des abris d'un camp, un ingénieur doit évaluer les structures et suggérer des améliorations à y apporter. Quand le risque de tremblement de terre ou de réplique sismique est élevé, engagez un ingénieur pour évaluer la sécurité des bâtiments existants avant de les utiliser comme centres collectifs. Généralement, les structures légères et bien équilibrées ont un risque moins élevé de s'effondrer. Lorsque cela est possible, il ne faut pas construire le camp sur des terrains à forte inclinaison car ils sont sujets à des glissements de terrain. Souvenez-vous que:

- Quand le risque de tremblement de terre est élevé, la population doit conserver les objets lourds et les jarres près du sol afin qu'ils ne tombent pas sur la tête des habitants de l'abri.
- Quand un tremblement de terre se produit, la population doit être formée pour ne pas immédiatement courir à l'extérieur des bâtiments car de l'ardoise et du verre peuvent tomber des bâtiments.

Climats froids/préparation pour l'hiver

Même dans les environnements désertiques qui peuvent aussi être chauds pendant la journée, le climat peut être très froid la nuit. La saison froide est associée à une augmentation des brûlures, des infections respiratoires et des infections oculaires dues à une augmentation de la cuisine à l'intérieur des abris. Dans la plupart des camps, le combustible est rarement disponible en quantité suffisante pour se chauffer, même dans les régions climatiques les plus froides, c'est pourquoi la population doit cuisiner avant le lever du soleil, quand les températures sont les plus basses.

Pendant des conditions climatiques hivernales, il est important de veiller à garder:

- Un espace chaud et sec près de la peau (des vêtements, une literie, des couvertures, un matelas et un toit)
- Un environnement à vivre chaud. Il faut réduire les courants d'air grâce à des murs bas

! Pour aider les habitants du camp dans les climats froids, l'agence responsable de la gestion de camp peut :

- Négocier avec les propriétaires terriens/le gouvernement pour que des murs bas soient construits avec de la boue pour réduire les courants d'air.
- S'assurer conjointement avec les organisations responsables de l'approvisionnement en eau que des réserves d'eau suffisantes sont disponibles pour la construction de murs bas en terre, et si nécessaire prêter des outils de base aux habitants du camp.
- S'assurer que les familles ont suffisamment de bâches en plastique, de couvertures ou d'autres matériaux pour éviter les courants d'air : cela est essentiel pour améliorer les températures ambiantes et le confort thermique, surtout dans les endroits où le combustible de chauffage est limité. (À l'inverse, une réduction de la circulation de l'air peut causer des infections respiratoires comme la tuberculose). Un niveau de ventilation très élevé - supérieur à six changements d'air par heure - est nécessaire pour réduire le taux de transmission des maladies respiratoires, mais cela n'est pas faisable si l'on n'attribue pas suffisamment de combustible pour le chauffage.
- Travailler avec l'agence WASH pour préparer les réserves d'eau et l'accès aux routes en vue de l'hiver.
- S'assurer que les habitants du camp ont un accès suffisant aux réserves de nourriture car ils ont besoin de plus de calories lorsque le climat est froid. (voir les standards de Sphere pour avoir des conseils quand la température ambiante est inférieure à 20°C). Il peut être utile de bénéficier du soutien technique d'un nutritionniste en cas de doute.



- Envisager la construction de murs bas solides autour des abris pour éviter les courants d'air au niveau du sol et construire de petits murets pour protéger les portes.
- Envisager la construction des zones chauffées communales - en séparant peut-être les hommes et les femmes.

Temps neigeux

La neige peut provoquer l'effondrement des abris ; les personnes déplacées (par le comité de logements s'il existe) doivent être préparées en cas de fortes chutes de neige avant le début de l'hiver:

! Ce que peut faire l'agence de gestion du camp pour se préparer en cas de chute de neige sur les camps :

- Former une équipe en préparation des chutes de neige - soit grâce au personnel de l'agence, soit grâce aux comités de logemen
- Envoyer l'équipe dans les camps pour s'assurer que les abris sont correctement construits/renforcés par des cordes (s'assurer que la structure des tentes est bien fixée
- L'équipe doit expliquer aux familles comment enlever la neige des abris régulièrement - même la nuit
- Préparer des hébergements d'urgence en cas d'effondrement des abri
- S'assurer que le système de drainage est en place pour éviter des inondations suite à la fonte de la neige
- Envisager de distribuer des cordes ou des fixations supplémentaires pour sécuriser les structures ou les bâches en plastique pour que les structures restent sèches et que la neige ne stagne pas sur les structure
- Se préparer à ce que les tentes ou les abris puissent s'effondrer sur des feux, donc s'assurer qu'il n'y a pas de feu non couvert dans les tentes/abris et que les fourneaux sont situés sous des toits de protection qui ne s'effondreront pas

►► *Voir les précautions de sécurité concernant les incendies plus haut.*

Climats chauds

Dans les régions à climat chaud, il est essentiel d'avoir de l'ombre et une bonne ventilation. L'utilisation de matériaux comme le chaume, les feuilles de bananiers

ou la peinture réfléchissante sur les toits des abris doit être encouragée. Cependant, l'impact environnemental des habitants qui ramassent des matériaux eux-mêmes pour couvrir leur toit doit être pris en compte. Les toiles de jute représentent aussi une bonne solution de ventilation qui est préférable aux bâches en plastique.

Dans tous les cas, l'agence responsable de la gestion de camp doit :

- Encourager le prestataire de logements à concevoir des mesures appropriées comme une meilleure ventilation des abris, des zones extérieures ombragées, des auvents ou une plus grande hauteur sous plafond.
- Aider les habitants du camp à construire des auvents et d'autres améliorations.
- Encourager la plantation de végétation autour des abris.

SERVICES DES INFRASTRUCTURES

Numérotation des abris

La numérotation des abris aide à :

- Clarifier qui est enregistré comme habitant au camp
- Identifier les familles
- Suivre les habitants du camp, surtout si les habitants sont liés au numéro de la maison dans laquelle ils vivent. Les données peuvent être conservées dans un tableur sécurisé ou dans un système GIS

Les maisons individuelles doivent être numérotées dans un ordre logique selon le plan du site pour pouvoir identifier les abris individuels ainsi que le pâté de maison auquel ils appartiennent. On peut utiliser de la peinture permanente pour peindre les numéros, lettres ou symboles sur les abris pour identifier les pâtés de maisons. Les peintres et les travailleurs impliqués dans ce projet doivent cependant porter des vêtements de protection pour éviter de salir leurs propres vêtements.

►► *Pour plus d'informations concernant la numérotation des abris, voir le chapitre 7.*

! Certaines questions peuvent se poser concernant la couleur de la peinture utilisée - à El Geneina, à L'ouest du Darfour, les gestionnaires du camp ont appris que le rouge était traditionnellement utilisé par les factions opposées aux factions présentes dans le camp.

Électricité/Éclairage

L'alimentation en électricité est souvent trop coûteuse à entretenir et à installer et peut conférer aux camps une impression de durabilité qui n'était pas prévue au départ. Cependant, l'électricité peut être fournie dans plusieurs cas. Le courant électrique est plus généralement utilisé pour l'éclairage puisqu'il utilise moins d'énergie que le chauffage et il demande donc une infrastructure moins coûteuse. Généralement, il est de la responsabilité du gouvernement national ou du comité officiel responsable de l'électricité d'installer et d'entretenir le réseau électrique.

La population peut exploiter le réseau électrique. Cette exploitation a des implications financières pour le fournisseur mais surtout, elle peut conduire à des problèmes de sécurité. L'agence responsable doit donc :

- S'assurer qu'un électricien professionnel a vérifié le câblage pour réduire le risque de choc électrique et/ou d'incendie.
- Vérifier les installations du câblage domestique et s'assurer que les ampoules électriques ne sont pas trop proches de matériaux inflammables comme les toits en chaume.
- Surveiller si certaines familles dans le camp ont fait l'acquisition d'un générateur ou d'une autre source d'électricité. Si cela est nécessaire, il faut organiser des campagnes d'informations sur l'utilisation sans danger du réseau - comme une conservation sans danger du combustible et la ventilation des gaz d'échappement.

Énergie du ménage

Le besoin de bois de chauffage autour des camps pose souvent des questions sur la protection des habitants à la recherche de bois, des questions sanitaires dues à la fumée à l'intérieur des abris et des questions environnementales suite à l'impact de la collecte de bois de chauffage.

Il existe rarement une seule solution qui couvre les besoins en énergie d'un ménage et généralement dans la gestion du camp, il est nécessaire de mettre en place un programme qui aide la population à construire des fourneaux avec des conduits d'échappement hors de la maison, utiliser des pots convenables avec des couvercles, collecter du combustible et des sources d'énergie durable dans la région. Dans l'idéal, le combustible doit être pris en compte dans la taille et la localisation du camp pendant la phase de planification.

Gaz

Un réseau d'alimentation en gaz naturel est rarement fourni dans les camps, bien qu'il existe quelques exemples de centres collectifs approvisionnés en gaz naturel. Lorsqu'un réseau d'alimentation en gaz naturel est utilisé, des techniciens professionnels doivent vérifier les installations. Le gaz naturel est plus fréquemment utilisé dans des bombones pour cuisiner. Si du combustible pour la cuisine est utilisé dans le camp, les bombones doivent être conservées en dehors des abris pour éviter les fumées toxiques. Des mesures de sécurité supplémentaires peuvent être mises en place pour éviter les vols.

BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES

Souvent, le meilleur moyen d'identifier les besoins et les lacunes de la population du camp est que le personnel de gestion du camp rende fréquemment visite (dans l'idéal de manière quotidienne) aux familles de chaque abri.

Abri et vulnérabilité

Il est essentiel d'identifier les résidents du camp qui ont des besoins spécifiques, et qui auront besoin d'une aide particulière pour construire ou entretenir leur abri. L'agence de gestion du camp doit porter une attention particulière au suivi des besoins de ces personnes et développer des politiques spéciales lors de :

- L'attribution du terrain : si possible, les personnes ayant des besoins spécifiques peuvent être associées à des mécanismes de soutien traditionnels. Le bon positionnement des abris est important, de façon à ce que ces personnes puissent obtenir de l'aide de leurs voisins ou des habitants de la même zone et de l'agence de gestion du camp, et puissent avoir accès aux infrastructures et aux services proposés.
- La distribution et le transport des matériaux de construction des abris vers les terrains. Une aide est nécessaire pour le transport des matériaux de construction des abris car ils sont généralement lourds.
- La construction des abris : construire un abri peut être très fatigant.
- L'entretien des abris.

! Souvenez-vous que même les individus ou les groupes ayant besoin d'aide ne sont pas sans ressources. Les personnes déplacées ont perdu leur foyer et leurs effets personnels mais elles n'ont pas perdu leurs capacités et leur expérience. Faites attention à soutenir et à optimiser les stratégies de tous les groupes - y compris les groupes «vulnérables».

►► *Pour plus d'informations sur la protection des personnes ayant des besoins spécifiques, voir le chapitre 11.*

Attribution des logements

Ces besoins doivent être pris en compte quand les personnes ayant des besoins spécifiques ou les groupes à risque vivent dans les camps. Lorsque cela est possible, les choix personnels doivent être respectés pour l'emplacement des abris de ces personnes et groupes. Cependant, la ségrégation de ces groupes peut aussi augmenter leur vulnérabilité avec la création d'un «ghetto».

Vols/sécurité

Quelques conseils pratiques :

- Fournissez des verrous pour protéger les biens personnels et assurez la sécurité.
- Négociez avec les propriétaires terriens/les autorités locales pour que les déplacés puissent construire des barrières autour de leur terrain s'ils le souhaitent et s'il y a assez d'espace.
- Créez des programmes de distribution de matériel qui encouragent la flexibilité et le choix du bénéficiaire concernant l'évaluation et la gestion des menaces de sécurité. Si vous procédez à ces distributions, informez les donateurs de votre politique en la matière et obtenez leur accord. Les donateurs sont-ils d'accord si les bénéficiaires prennent les bâches en plastique distribuées pour le logement pour les utiliser pour protéger leur bétail ?
- Encouragez les familles à améliorer leur abri et à le rendre plus privé de façon culturellement appropriée pour elles : même un mur en herbe séchée d'1 mm d'épaisseur peut aider les individus à se sentir plus en sécurité et réduire les vols.

▶▶ *Pour plus d'informations concernant la sûreté et la sécurité du camp, voir le chapitre 12.*

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

Données démographiques

- La taille d'une famille traditionnelle est prise en compte, y compris le nombre de femmes/jeunes filles et d'hommes/jeunes garçons.
- L'intervention en matière de logement pour chaque famille est décidée selon le nombre de personnes dans chaque ménage.
- On connaît le nombre de personnes sans logement adéquat et leur situation.
- On connaît le nombre de personnes sans foyer et leur situation.
- On sait quelles familles vivent ensemble.
- La question de l'intimité de la famille et des individus est prise en compte.
- On prévoit des programmes qui permettent aux individus de vivre dignement et de fournir des soins et une protection pour leur famille.

Coordination avec les autres secteurs

- D'autres options d'installation comme la location sont prises en compte.
- Un plan coordonné et réaliste du site est conçu avant le début de la construction du camp.
- Il y a un plan d'assainissement et d'approvisionnement en eau pour le camp, y compris concernant les réserves d'eau, le drainage du site, la promotion de l'hygiène et la gestion des déchets solides.
- La sélection du site a eu lieu pour s'assurer que le camp est situé assez loin des menaces de sûreté et de sécurité comme les zones de conflits ou les glissements de terrain.

Risque et vulnérabilité

- Un suivi est en place pour savoir si les habitants du camp sont touchés par la violence ou s'ils sont victimes de harcèlement lorsqu'ils accèdent à l'aide au logement dans le camp.
- Il n'y a pas de danger de mort immédiat lié à un abri, des vêtements ou une literie inadéquats.
- Les risques potentiels pour la santé, la vie et la sécurité à cause d'un mauvais abri ont été écartés.

- ❑ On connaît les risques auxquels font face les individus vulnérables ou les groupes ayant des besoins spécifiques dans la population, y compris ceux atteints du VIH/SIDA.
- ❑ Les stratégies communautaires existantes pour l'aide aux personnes ayant des besoins spécifiques sont encouragées et les lacunes en fournitures sont comblées.
- ❑ Les conséquences des installations de vie et de l'organisation sociale de la population de déplacés pour la protection et les soins aux personnes vulnérables sont prises en compte.
- ❑ Le plus possible de personnes vulnérables et ayant des besoins spécifiques sont aidées pour construire ou améliorer leurs abris et transporter leurs matériaux de construction depuis les sites de distribution.
- ❑ Des mesures sont prises pour suivre et améliorer les conditions de vie des personnes ayant des besoins spécifiques et de leur famille.
- ❑ Le besoin de mesures pour lutter contre les vecteurs, en particulier les moustiquaires imprégnées d'insecticide, est évalué pour garantir la santé et le bien-être des ménages.
- ❑ Les mesures de lutte contre les vecteurs incluent également une formation, des soins ou un traitement.

Imprévus

- ❑ D'autres catastrophes naturelles potentielles comme des incendies sont envisagées.
- ❑ Il y a un plan mis en place et assez de matériaux pour gérer les nouveaux afflux de population ou d'autres scénarios.
- ❑ Des discussions se sont tenues concernant des plans de logement plus durables entre les gestionnaires du camp, les autorités locales et les habitants du camp.

Gestion

- ❑ Il y a une organisation active des logements dans le camp et elle dispose de ressources, compétences et capacités suffisantes pour combler les besoins en logement.
- ❑ Des individus qualifiés (locaux ou internationaux) peuvent être engagés pour aider dans les programmes de logement.
- ❑ Un personnel qualifié et suffisant suit les projets de construction.
- ❑ Un comité du logement ayant un rôle clairement défini représente les femmes, les hommes et les minorités ou les groupes vulnérables ayant des besoins spécifiques.

Activités des ménages

- Les activités des ménages et de subsistance des ménages ont généralement lieu dans et autour des abris de la population concernée et sont connues. Les besoins en espace pour ces activités sont comblés.
- Les différents besoins et activités des femmes et des hommes, des enfants et des personnes ayant des besoins spécifiques, ont été pris en compte.

Impact sur la communauté d'accueil et sur l'environnement

- Les questions qui inquiètent la communauté d'accueil sont connues et des solutions sont trouvées.
- La distribution de logements dans le camp est conforme aux standards et pratiques locales.
- Il faut savoir si les abris et les infrastructures de logement peuvent être utilisés par la population d'accueil à la fermeture du camp.

Autres considérations

- L'impact environnemental des abris, des combustibles, de l'assainissement et de la gestion des déchets est évalué et préparé.
- La possibilité d'exercer une activité de subsistance est prise en compte grâce aux matériaux et à la construction d'abris et de logements.

Entretien

- Les questions ou les améliorations qui ont le plus de valeur pour les habitants sont évaluées.
- Les individus sont aidés dans l'entretien de leur abri de la façon la plus appropriée.
- L'agence responsable de la gestion de camp propose des solutions si pour une raison administrative, les individus ne peuvent pas améliorer leur abri.
- Un espace physique suffisant est disponible pour améliorer ou agrandir les abris.
- Les habitants du camp ont accès aux outils et aux matériaux nécessaires pour améliorer leur abri.
- L'impact des améliorations sur les ressources naturelles locales est pris en compte.
- Une aide technique et physique est apportée aux habitants du camp pour l'entretien de leur abri.

OUTILS

❗ Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- Exemple d'une stratégie de logement transitoire
- Logement transitoire - Accord de location (exemple du Timor Oriental)
- Aperçu de la mise en place technique d'un logement transitoire
- Note de briefing d'Oxfam sur le logement et la sexospécificité
- Note de briefing d'Oxfam sur les standards minimums concernant le logement
- UN-HABITAT, SUDP. Bosasso- Consignes pour la planification et l'amélioration des installations des déplacés internes (1 & 2)

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Sultan Barakat, 2003, "Housing reconstruction after conflict and disaster". Humanitarian Policy Network.

Alexandra Causton et Graham Saunders, 2006. "Responding to Shelter Needs in Post-earthquake Pakistan: a Self-help Approach", *Humanitarian Exchange* 34.

Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE). *The Pinheiro Principles – United Nations Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons.*

CHF International, 2005. *The Economic Impact of Shelter Assistance in Post-Disaster Settings.*

Tom Corsellis et Antonella Vitale, 2005. *Transitional Settlement Displaced Populations*, Oxfam Publishing.

J. Davies and R. Lambert, 2003. *Engineering in Emergencies*, ITDG.

Emergency Shelter Cluster. *Key Things to Know*.

Paul Harvey, 2007. “Cash-based responses in emergencies”. Humanitarian Policy Group.

Médecins Sans Frontières (MSF), 1998. *Temporary & Semi-permanent Buildings for Health Structures in Refugee Camps*.

MSF, Shelter Centre, 2006. *Shade Nets: Use and Deployment in Humanitarian Relief Environments*.

Multi-agency, 2007. *Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons: Implementing the “Pinheiro Principles”, Handbook*.

OCHA, 2003. *Glossary of Humanitarian Terms in relation to the Protection of Civilians in Armed Conflicts*.

OCHA, 2004, *Tents – A Guide to the Use and Logistics of Family Tents in Humanitarian Relief*.

OCHA, IFRC, CARE, 2008. *Timber. A Guide to the Planning, Use, Procurement and Logistics of Timber as a Construction Material in Humanitarian Operations*

OXFAM, IFRC, 2007, *Plastic Sheeting Guidelines. A Guide to the Specification and Use of Plastic Sheeting in Humanitarian Relief*.

ProVention Consortium, 2007. *Tools for Mainstreaming Disaster Risk Reduction*.

Shelter Centre, 2007, *Shelter after Disaster*.

The Sphere Project, 2004 *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*.

UNEP, 2007. *After the Tsunami. Sustainable Building Guidelines for South-East Asia*.

UNHCR, 2006. *Master Glossary of Terms, Rev. 1*.

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies*.

***Winterised Shelter Assistance for Disaster Affected Populations in Post-earthquake Pakistan 2005*.**

SANTÉ ET ÉDUCATION SANITAIRE



MESSAGES CLÉS

- ▶ Le niveau de santé de la population d'un camp est souvent fragile et de nombreux déplacés sont vulnérables à de nombreuses menaces et facteurs à risque de maladie et de mort. Les prestataires de services de santé en coordination avec l'agence responsable de la gestion de camp doivent garantir que des services de santé appropriés, y compris le dépistage et l'éducation sanitaire, sont disponibles pour tous les habitants du camp afin de réduire leur vulnérabilité.
- ▶ Les principaux objectifs des services de santé dans un camp sont la réduction de la perte de vie (mortalité), la réduction des maladies (morbidité) et la contribution à une meilleure qualité de vie. En conséquence, les prestataires de services de santé doivent donner la priorité aux principales causes de maladies et de morts évitables, identifier les manques sanitaires prioritaires et proposer des interventions appropriées pour combler ces manques.
- ▶ Pour que les services de santé soient efficaces, la population du camp doit être impliquée dans les décisions clés depuis le départ et faire partie de la totalité du programme pour la délivrance et l'évaluation de services de santé. Les services de santé doivent être réalisés «avec» (et pas «pour») la population.
- ▶ La rougeole est l'une des maladies les plus graves que l'on rencontre dans les camps et elle a été l'une des principales causes de mortalité dans de nombreux camps de réfugiés/déplacés internes par le passé. La mise en place d'une vaste campagne de vaccination contre la rougeole est l'une des priorités des prestataires de services de santé dans un camp.
- ▶ Une sévère malnutrition est une des causes principales de mortalité au sein de la population des camps, principalement parce que la malnutrition augmente la vulnérabilité face aux maladies. Une estimation de la nutrition et la mise en place de programmes alimentaires de base représentent une activité importante dans le camp et permettent de s'assurer que la population consomme au moins 2 100 kilocalories/personne/jour. Les groupes vulnérables et ayant des besoins spécifiques dans le camp doivent recevoir une attention particulière, y compris pour les rations alimentaires.
- ▶ Comme l'agence responsable de la gestion de camp n'est souvent pas spécialiste des problèmes de santé, des étapes concrètes peuvent être entreprises en collaboration avec les prestataires de services/groupes sectoriels de santé dans le camp pour limiter l'impact des épidémies et encourager l'éducation sanitaire. La qualité de la gestion du camp peut être déterminante pour la vie et la mort de la population d'un camp.

INTRODUCTION

Les principaux objectifs des services de santé dans un camp sont la réduction de la perte de vie (mortalité), la réduction des maladies (morbidité) et la contribution à une meilleure qualité de vie. Les réfugiés/déplacés internes vivant dans un camp font souvent face à des conditions de vie dans des lieux surpeuplés, un abri et une nourriture inappropriés, une eau non potable, des services de santé inadéquats, un manque de vaccination face aux maladies et un mauvais assainissement. De plus, ces personnes sont peut-être déjà arrivées au camp dans un état fragile lié à la maladie, la faim, la persécution, la violence physique ou un traumatisme. Ces circonstances favorisent les maladies, seules ou associées à la malnutrition, et conduisent à un fort taux de mortalité.

Une bonne santé peut être difficile à conserver ou à acquérir dans un camp, mais elle peut être obtenue grâce à des interventions de plusieurs secteurs. Les activités à organiser comprennent :

- L'amélioration de l'environnement et des conditions de vie de la population du camp en réduisant la surpopulation des camps
- Une bonne gestion des excréments
- La garantie de réserves adéquates de nourriture et d'eau
- La lutte contre les vecteurs
- La fourniture d'un abri adéquat
- L'éducation et la formation sanitaire concernant les messages clés

Le secteur de la santé contribue à la réduction de la mortalité, la réduction de la morbidité et à l'augmentation de la qualité de vie grâce à la mise en place de mesures préventives et de gestion appropriée des maladies. Cela comprend :

- La mise en place d'un système de surveillance et si les données suggèrent la présence d'un début d'épidémie, la garantie qu'une intervention précoce et adéquate est présente
- La garantie que des mécanismes de coordination et de planification sont en place pour que les informations soient partagées et transformées en décisions et en planification efficaces et opportunes
- La mise en place d'un système de santé de base qui dispose rapidement d'un personnel et de fournitures médicales pour garantir le traitement adéquat et précoce des principales maladies présentes au camp
- Une éducation sanitaire concernant la prévention contre les maladies et la conservation d'une bonne santé pour toutes les personnes vivant ou travaillant au camp

Les différentes étapes de la vie au camp - souvent appelées le ‘cycle de déplacement’ ou le ‘cycle de vie du camp’ - commencent au début du déplacement et se terminent lorsqu’une solution durable est mise en place. La phase d’urgence est associée au début du déplacement qui force les individus à chercher refuge en dehors de leur région ou pays de résidence. La phase d’urgence peut être caractérisée par :

- Un taux de mortalité élevé - plus d’un mort/une population de 10 000 personnes/jour
- L’absence de services de santé dans le camp ou une infrastructure sanitaire déplacée et inadéquate
- Une intervention inadéquate de la part des autorités locales ou nationales
- Une interruption des mécanismes réguliers de coordination

La solution idéale n’est pas toujours réalisable en phase d’urgence dans le camp et d’autres contraintes importantes surviennent dans l’établissement des services de base. Cependant, chaque effort possible doit être réalisé pour mettre en place les meilleures pratiques, même avec des restrictions de personnel, de ressources matérielles, de systèmes d’aide, de sécurité, de financement et de coordination. Les services d’urgence sont spécifiques à chaque camp, et la mise en place de services difficiles à conserver sur le long terme est souvent justifiée jusqu’à ce que le taux de mortalité soit contrôlé.

La deuxième étape, ou étape post-urgence, est marquée par une plus grande stabilité. Le taux de mortalité est de moins de 1 mort/une population de 10 000 personnes/jour et le standard minimum pour les besoins de base comme la nourriture, l’eau et le logement est atteint. Cette étape est une chance de développer et d’améliorer les services de santé mis en place durant l’étape d’urgence, et de développer et visualiser les avantages des programmes d’éducation sanitaire.

Dans la troisième et dernière étape, des solutions durables sont identifiées et les réfugiés partent du camp. Lors de cette étape, la question de la gestion de l’information comme les campagnes d’informations, les orientations et la confidentialité des dossiers médicaux doit être prise en compte. De même, la fermeture/mise hors service des installations de santé dans le camp, et une estimation des services de santé dans la région du retour/de la réinstallation des réfugiés sont nécessaires. Les besoins de santé de la population du camp pendant la fermeture du camp et le processus de retour/réinstallation doivent être planifiés, surtout pour les personnes à mobilité réduite et les personnes ayant besoin de soins médicaux spécifiques.

Ce chapitre présentera les questions de santé que l’agence responsable de la gestion de camp doit connaître afin d’aider à la coordination du secteur de santé et suivre les interventions des prestataires de services de santé nécessaires dans les différentes étapes du cycle de vie du camp.

QUESTIONS CLÉS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'agence responsable de la gestion de camp est l'organisme central de coordination et de suivi du camp mais c'est généralement un prestataire de services de santé qui coordonne le secteur de santé. Ce prestataire de services de santé est donc principalement responsable de la planification, de la mise en place, de la gestion et du suivi des services de santé. S'il y a plusieurs prestataires de services de santé, y compris des installations sanitaires dirigées par des organismes privés ou gouvernementaux dans le camp, l'agence responsable de la gestion de camp doit travailler avec les partenaires gouvernementaux et le groupe sectoriel de la santé pour désigner une agence sanitaire dirigeante dans le camp.

Les principaux rôles et responsabilités de l'agence sanitaire dirigeante sont :

- La coordination des autorités sanitaires locales pour tous les aspects des services de santé dans le camp
- La facilitation de la coopération entre les prestataires de services de santé pour garantir une mise en place et un suivi appropriés des services de santé conclus lors des réunions de coordination
- La collecte des informations venant des prestataires de services de santé et la rédaction de rapports concernant les questions sanitaires concernées
- La diffusion des informations concernant les questions sanitaires aux autres secteurs et agences concernés
- La coordination avec l'agence responsable de la gestion de camp

Les principaux rôles et responsabilités de l'agence responsable de la gestion de camp sont :

- La compréhension de la terminologie et des stratégies clés des services de santé dans les camps afin de pouvoir interpréter les conclusions des rapports des prestataires de services de santé
- La diffusion des mises à jour des informations concernant les questions sanitaires et l'alerte des organismes de coordination concernés concernant les manques et les services inutiles
- L'utilisation de ces informations pour encourager les interventions appropriées aux questions sanitaires soulevées dans le camp
- L'aide et la coordination avec l'agence sanitaire dirigeante concernant les domaines qui peuvent nécessiter une aide supplémentaire

Les deux agences sont responsables du niveau et de la qualité des services de santé proposés par toutes les agences sanitaires et de leur conformité aux standards locaux ou internationales et de l'éthique médicale.

❗ Les autorités sanitaires locales doivent être contactées et impliquées dès le début de la mise en place des programmes médicaux dans le camp. Leur coopération dans la mise en place ou le soutien des structures sanitaires est essentielle à la réussite des programmes durables.

La gestion des informations sanitaires est un aspect important du rôle de coordination qui peut être facilité par l'agence responsable de la gestion de camp. La façon dont l'information est partagée doit être claire. Généralement, les informations venant de la population du camp passent directement aux prestataires de services de santé. Quand un camp dispose de plusieurs prestataires de services de santé, le flux d'informations peut être complexe. Non seulement l'agence sanitaire dirigeante et l'agence responsable de la gestion de camp doivent disposer de toutes les informations nécessaires pour planifier et prendre des décisions, mais les autres prestataires de services doivent aussi pouvoir disposer de ces informations.

Dans ces situations, des réunions de coordination sanitaire doivent être organisées régulièrement et être conduites par l'agence sanitaire dirigeante. Ces réunions doivent collecter et diffuser les informations sanitaires entre les prestataires de services et produire des informations importantes pour remplir les réunions de coordination générales du camp organisées par l'agence responsable de la gestion de camp. Les réunions sanitaires doivent être organisées chaque semaine ou chaque mois (parfois chaque jour pendant une épidémie), mais les canaux de communication doivent aussi permettre aux agences sanitaires proposant leurs services dans le camp de partager leurs informations ou inquiétudes avec l'agence sanitaire dirigeante lorsque cela est nécessaire pour les questions d'urgence.

❗ Il est avantageux de tenir des réunions de coordination sanitaire quelques jours avant les réunions de coordination générale pour que les points essentiels soulevés lors de la réunion du secteur médical puissent être débattus de manière opportune avec tous les secteurs et l'agence responsable de la gestion de camp dans les réunions de coordination générale.

Les sections suivantes de ce chapitre mettent l'accent sur la terminologie et les aspects clés des stratégies et des services sanitaires dans un camp, et expliquent les points importants dans la supervision et la coordination des services de santé. Les rôles et responsabilités supplémentaires de l'agence responsable de la gestion de camp/l'agence sanitaire dirigeante sont compris dans ces chapitres.

Coordination entre les autorités sanitaires locales et les agences de secours sanitaire

Les agents sanitaires locaux peuvent être hostiles aux résultats des estimations ou aux interventions sanitaires qui donnent une mauvaise image du gouvernement ou du pays. L'agence responsable de la gestion de camp doit encourager les interventions nécessaires et les standards appropriés tout en conservant une relation de travail opérationnelle avec les autorités.

ESTIMATIONS

Une estimation initiale coordonnée par l'agence sanitaire dirigeante en coopération avec l'agence responsable de la gestion de camp devra permettre d'identifier les besoins, services disponibles et manques sanitaires. Les résultats de estimation permettront de déterminer des stratégies de mise en place, y compris si les agences sanitaires doivent aider les services sanitaires en place ou créer de nouveaux services.

Il est important que l'équipe qui réalise l'estimation soit expérimentée, aussi objective que possible et indépendante de toute influence politique ou autre. Dans l'idéal, l'estimation initiale doit être réalisée dans les trois jours de la formation du camp ou dans les trois jours d'arrivée dans un camp existant. S'il y a assez de temps pour planifier l'installation du camp, et que les réfugiés arrivent en nombre raisonnable et gérable, le dépistage sanitaire de chaque personne peut constituer une estimation initiale de la santé sur le camp.

Éléments d'une estimation sanitaire

Informations générales

Les informations clés incluent l'historique médical des personnes déplacées, la taille de la population par tranche d'âge et par sexe et la disponibilité de nourriture et d'eau. Les chiffres exacts de la population sont importants pour la création de statistiques sanitaires cohérentes.

Identification des questions sanitaires prioritaires

Les informations collectées incluent une estimation du taux et des causes de la mortalité, les données de la morbidité sur les maladies les plus communes, la présence des maladies ayant un potentiel épidémique (comme le choléra, la shigellose, la rougeole et la méningite), la prédominance de la malnutrition et les données sur la couverture de vaccination au sein de la population du camp. Le taux de mortalité propose le meilleur indicateur pour évaluer la gravité de la situation et comprendre les causes de la mortalité. Il est essentiel dans la mise en place des premières interventions.

La présence et les activités de l'ONU, des ONG et des organisations gouvernementales dans le secteur de la santé

L'estimation initiale doit donner un aperçu des personnes présentes dans le camp, des services proposés ou envisagés par chaque organisation, quelle est leur capacité opérationnelle et quels services elles couvriront. Dans les grands camps, les agences sanitaires peuvent proposer les mêmes services dans plusieurs zones du camp. Cet aperçu est essentiel afin de maximiser les ressources disponibles et éviter que les services ne soient proposés inutilement. Les services sanitaires existants au sein ou en dehors du camp doivent être explorés et leur capacité à proposer des soins à la population du camp doit être identifiée. Cela comprend l'identification et la garantie d'un accès à un hôpital central, à un laboratoire central pour l'analyse des échantillons et des services médicaux déjà établis. L'équipe doit aussi identifier le personnel sanitaire disponible au sein des autorités sanitaires locales et des agences de secours sanitaires déjà présentes dans les camps, ainsi que parmi les habitants du camp ayant des qualifications médicales. Leur niveau de formation doit aussi être évalué.

►► *Pour plus d'informations sur les structures nécessaires pour réaliser la cartographie des organisations et des activités, consultez la section Outils.*

Méthodes

Les données ci-dessus doivent être collectées rapidement et simplement lors de l'estimation initiale afin d'obtenir une estimation fiable de la population. Différentes méthodes d'estimation peuvent être utilisées comme des entretiens avec les autorités sanitaires locales, des entretiens avec la population du camp, la collecte des données sur la morbidité et la mortalité auprès des infrastructures médicales, des entretiens avec des prestataires de services de santé non officiels (par exemple, les sages-femmes au sein de la population) et une observation directe - comme le recensement des tombes pour déterminer le taux de mortalité et la visite des établissements sanitaires existants.

❗ Souvent, il est plus utile de disposer de moins d'informations : souvenez-vous que toutes les informations collectées doivent être utiles et ne collectez pas de grands volumes d'informations très détaillées qui ne sont d'aucune utilité dans l'immédiat.

►► *Pour un exemple d'estimation initial de la santé, consultez la section lecture et références.*

Les estimations initiales sont réalisées rapidement et sont utilisées pour préparer les actions d'urgence. Un suivi de l'estimation est nécessaire une à trois semaines après l'estimation initiale et il permettra de disposer d'informations plus détaillées pour conserver une intervention sanitaire organisée et coordonnée envers la population du camp. De plus, des estimations thématiques peuvent être réalisées comme l'évaluation de la prédominance des carences en oligoéléments ou du taux de vaccination chez les enfants. Des études utilisant une méthodologie d'échantillon représentatif de la population doivent être mises en place pendant cette étape. Les secours dans les premiers jours (par exemple, la vaccination contre la rougeole, les interventions concernant la nourriture et l'eau) ne doivent pas attendre la réalisation d'une estimation complète. Les évaluations de suivi peuvent être réalisées en coordination avec les activités suivantes :

! Faites attention lors du choix des informateurs clés. Les informateurs clés les plus accessibles, comme les chefs et les anciens du camp, peuvent négliger certaines questions sanitaires importantes concernant les utilisateurs des services sanitaires. La mortalité infantile est une préoccupation majeure et les femmes et les adolescents sont généralement ceux qui s'occupent principalement des enfants. Ils doivent être consultés lors des estimations. De plus, les personnes ayant des besoins spécifiques et les groupes à risque comme les minorités et les personnes handicapées, peuvent avoir des difficultés à accéder aux soins et doivent être considérés comme des informateurs clés.

VACCINATIONS

Vaste campagne de vaccination contre la rougeole

La rougeole a régulièrement été signalée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) comme étant la plus grande cause de mortalité chez les enfants dans de nombreuses situations d'urgence récentes. Les mouvements de population et une grande densité de population sont des facteurs à risque qui facilitent la transmission du virus et peuvent contribuer à des épidémies, même dans les régions qui bénéficient d'une bonne couverture de vaccination. De plus, une mauvaise santé et une mauvaise nutrition des personnes touchées par la rougeole sont associées à un fort taux de mortalité. Pour ces raisons, même si l'estimation initiale ne signale aucun cas de rougeole, une vaccination de masse contre la rougeole est une priorité.

❗ Les épidémies de rougeole peuvent toujours apparaître dans une population bénéficiant d'une grande couverture de vaccination. Dans des conditions normales, le vaccin actuel contre la rougeole protège 85% des enfants lorsqu'il est administré à l'âge de neuf mois. Un nombre significatif d'individus est toujours susceptible de contracter la rougeole et reste vulnérable face à des épidémies car la maladie est extrêmement contagieuse. L'objectif est d'encourager la vaccination de 100% des enfants âgés de six mois à 14 ans.

Les autorités sanitaires locales, en maintenant un programme élargi de vaccination (PEV) doivent être impliquées dès le début dans la coordination et la mise en place d'une vaste campagne de vaccination. Une vaste campagne de vaccination est principalement un exercice logistique. L'agence responsable de la gestion de camp et l'agence sanitaire dirigeante ont la responsabilité de garantir que tous les enfants sont vaccinés contre la rougeole pour atteindre un objectif proche des 100% d'enfants vaccinés. L'UNICEF et l'OMS soutiennent généralement les autorités nationales et les autres partenaires pour s'assurer que tous les enfants sont vaccinés contre la rougeole dans les situations d'urgence.

Dans l'idéal, tous les enfants âgés de six mois à 14 ans doivent être vaccinés sans tenir compte des précédentes vaccinations. Cette stratégie non sélective de vaccination possède les avantages suivants :

- Une deuxième dose de vaccin contre la rougeole ne donne pas d'effets secondaires et peut améliorer la réponse immunologique.
- La campagne de vaccination peut rapidement couvrir toute la population alors que vérifier les cartes individuelles de vaccination peut prendre beaucoup de temps.
- La marge d'erreur est réduite (par exemple, les cartes de vaccination peuvent être mal lues ou les cartes de vaccination peuvent être échangées entre les frères et sœurs)

Cependant, la disponibilité du vaccin, le financement, les ressources humaines et l'épidémiologie locale de rougeole peuvent influencer le choix des groupes à vacciner. S'il est impossible d'immuniser toute la population d'un camp, les groupes suivants doivent alors être vaccinés dans l'ordre de priorité suivant :

- Les enfants malades ou souffrant de malnutrition âgés de six mois à 12 ans et qui sont inscrits dans les centres alimentaires ou les hôpitaux
- Tous les autres enfants âgés de six à 23 mois
- Tous les autres enfants âgés de 24 à 59 mois
- Tous les autres enfants âgés de 60 mois à 14 ans

La vaccination des enfants de moins de six mois n'est pas recommandée puisqu'il existe un risque que le vaccin interfère avec les anticorps maternels. Les programmes de vaccination contre la rougeole dans les situations stables permettent de vacciner les enfants jusqu'à l'âge de cinq ans mais à cause des environnements à risque présents dans un camp, la recommandation de vaccination dans ces situations s'étend jusqu'aux enfants de 14 ans. Les vastes campagnes de vaccination contre la rougeole doivent venir en complément mais ne doivent pas être retardées par la distribution de vitamine A aux enfants âgés de six mois à 14 ans. Les apports en vitamine A se sont révélés efficaces pour réduire la mortalité associée à la rougeole.

! Tous les enfants de moins de neuf mois doivent recevoir une deuxième dose de vaccin contre la rougeole à l'âge de neuf mois avec un intervalle d'un mois minimum entre les deux doses de vaccin. Les enfants peuvent recevoir une deuxième dose de vitamine A après un intervalle de quatre à six mois après la première dose.

La vaccination contre la rougeole peut être réalisée à l'arrivée au camp. Cependant, si cela n'est pas possible à cause de l'installation de la population ou de la surpopulation dans les centres d'accueil, une vaste campagne de vaccination est alors nécessaire. Cette campagne dispose des éléments suivants :

- Une campagne d'informations et d'éducation : la population du camp doit être informée du lieu des postes de vaccination et recevoir des informations sur le vaccin, les risques encourus et l'importance de se faire vacciner.
- La formation des équipes de vaccination : certains membres de l'équipe de vaccination n'ont pas besoin d'être des travailleurs du milieu de la santé puisqu'une formation complète peut les préparer à la campagne de vaccination.
- Des postes de vaccination : il doit y avoir un ou deux postes de vaccination pour 10 000 personnes. La distance à parcourir pour se rendre au poste de vaccination est un obstacle potentiel pour la vaccination et plusieurs postes de vaccination doivent être dispersés dans le camp plutôt qu'une seule structure centralisée.
- Des activités de diffusion de l'information : les travailleurs sanitaires de la communauté peuvent se déplacer dans le camp pendant la campagne et signaler les enfants aux postes de vaccination.
- Des cartes de vaccination : ces cartes sont délivrées à tous les enfants. Si un enfant âgé de six à huit mois est vacciné, cela doit être clairement indiqué sur la carte de vaccination, et il faut expliquer à son tuteur qu'un deuxième vaccin devra être effectué à l'âge de neuf mois.
- Un enregistrement : un enregistrement quotidien de tous les vaccins réalisés par jour (et par site) et du nombre de doses utilisées doit être effectué.

►► *Pour un exemple de formulaire de suivi de vaccin contre la rougeole consultez la section Outils.*

Considérations logistiques pour les vaccins contre la rougeole

- La commande des vaccins doit se baser sur la taille de la population cible; la perte de vaccin pendant une vaste campagne de vaccination ne doit pas être supérieure à 15% ; des vaccins doivent être conservés en réserve (idéalement 25% de réserves en plus de la quantité totale).
- Le vaccin contre la rougeole est sensible à la chaleur et doit être transporté et conservé entre 2 et 8°C. Un système de chaîne du froid doit être mis en place pour conserver les vaccins en toute sécurité dans des températures appropriées, quelles que soient les températures extérieures et les variations climatiques.
- Pour se conformer aux précautions universelles - l'ensemble de procédures mises au point afin d'éviter la transmission du virus de l'immunodéficience humaine (VIH), le virus de l'hépatite B (VHB) et d'autres virus pathogènes transmis par le sang lors des premiers secours ou des soins - des quantités suffisantes de seringues jetables (conçues pour rendre une deuxième utilisation impossible) et des boîtes de sécurité pour les déchets coupants doivent être disponibles.

►► *Pour plus d'informations concernant le maintien de la chaîne du froid, consultez la section lecture et références.*

Il a été établi qu'une équipe de vaccination avec deux personnes chargées des vaccins peut vacciner environ 500 à 700 personnes par heure. Voici un exemple du personnel nécessaire lors d'une vaste campagne de vaccination :

POSTE DE VACCINATION	PERSONNEL	NOMBRE
Un ou deux postes de vaccination couvrent 10 000 personnes	Superviseur – Infirmier ou personnel de santé qualifié	Un– Cette personne peut superviser plusieurs équipes
	Agent logistique	Un – Cette personne peut travailler avec plusieurs équipes
	Personnel pour préparer les vaccins	Quatre
	Personnel pour administrer les vaccins	Deux
	Personnel pour enregistrer et compter	Six
	Personnel pour maintenir l'ordre et contrôler la foule	Six

Autres vaccins pour les maladies épidémiques

Contrairement au vaccin contre la rougeole, toutes les autres vastes campagnes de vaccination doivent être débutées uniquement après la confirmation de la présence d'une maladie épidémique dans le camp et que le seuil de l'épidémie (un point auquel une épidémie est déclarée et où la vaccination de masse peut être envisagée) a été atteint. L'agence sanitaire dirigeante doit en référer aux autorités locales, aux agents et aux experts des maladies infectieuses lorsqu'elle pense débiter une vaste campagne de vaccination pour les maladies épidémiques, puisque la méthodologie de vaccination diffère selon les contextes. Parmi les vaccins importants pour éviter les maladies épidémiques :

- La méningite bactérienne - causée par le pathogène *Neisseria meningitidis* et couramment appelée méningite méningocoque. Les symptômes comprennent une poussée soudaine de fièvre, des maux de têtes intenses, la nuque raide, des vomissements occasionnels et une irritabilité. Comme l'infection est généralement transmise via les aérosols dans les situations de surpeuplement, le seuil épidémique est faible dans les camps. Le groupe prioritaire pour la vaccination est les enfants de 2 à 10 ans.

! Le seuil épidémique représente le nombre de cas déclarés de la maladie suffisants pour déclencher une épidémie. Un seuil épidémique faible indique que l'environnement est plus sensible à la transmission des maladies épidémiques.

- La fièvre jaune cause des épidémies très graves et un fort taux de mortalité. Le virus est transmis à l'homme par les moustiques. Les symptômes incluent une poussée soudaine de fièvre, des maux de tête et de dos, une douleur dans les muscles, des nausées et vomissements, et les yeux rouges. Ces symptômes cliniques apparaissent dans la phase aiguë de la maladie et peuvent être confondus avec d'autres maladies. Une période de rémission suit les symptômes puis une phase toxique où le patient présente une jaunisse (jaunissement de la peau) deux semaines après le début des premiers symptômes. Les malades peuvent aussi saigner des gencives, du nez, avoir du sang dans les selles et le vomi. Un vaccin peut être administré à toute la population du camp dès l'âge de deux mois et il permet d'être immunisé pendant au moins dix ans.

Vaccination systématique : Programme élargi de vaccination (PEV)

Dans la phase suivant une situation d'urgence, un programme complet de PEV doit faire partie intégrante des programmes de santé à long terme. Le programme standard PEV comprend la vaccination contre la rougeole, la diphtérie, la coqueluche et l'anatoxine tétanique (DPT), la polio orale (OPV) et le Bacille Calmette-Guerin (BCG). Tous les enfants de moins de cinq ans doivent recevoir les vaccins nécessaires pour leur groupe d'âge. Ce programme ne doit pas être entamé sauf si la population est supposée rester stable (pendant au moins six mois mais cela dépend du contexte), si les ressources humaines et matérielles sont adéquates pour la mise en place (par exemple, la chaîne du froid), et qu'un plan existe pour l'intégration dans un programme national de vaccination. Les vaccinations systématiques doivent être proposées dans des points de vaccination fixes comme les hôpitaux, les centres de santé, les postes de santé, les centres alimentaires ou les centres de dépistage/d'enregistrement. Chacun de ces points devra vérifier le statut de vaccination des patients grâce aux cartes de vaccination et vacciner les enfants sur place si les vaccins sont disponibles ou les orienter vers un point de vaccination. Les services de proximité proposés par les travailleurs sanitaires de la communauté doivent aussi permettre de vérifier le statut des vaccinations et orienter les patients vers les points de vaccination.

►► *Pour un exemple de programme PEV systématique, consultez la section Outils.*

NUTRITION

Au sein d'une population déplacée, une sécurité alimentaire inadéquate ou menacée conduit souvent à une augmentation du risque de malnutrition, qui est un facteur de morbidité et de mortalité. La malnutrition peut être causée par une carence en macroéléments (nutriments qui donnent de l'énergie) et une carence en oligoéléments (comme les vitamines et les minéraux). Souvent, les populations dans les camps sont vulnérables aux carences nutritionnelles dues à la perte de leurs modes de subsistance, à l'interruption des réserves alimentaires, à de longs voyages vers le camp et à des épidémies de maladies infectieuses. Les personnes arrivant au camp ont parfois déjà un grand niveau de malnutrition. Les causes de la malnutrition sont souvent complexes et intersectorielles. L'agence responsable de la gestion de camp doit surveiller si les programmes alimentaires et nutritionnels sont coordonnés avec les secteurs de la santé et les autres secteurs vitaux comme l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH), l'éducation et les modes de subsistance. L'UNICEF est le principal acteur pour la nutrition et doit être consulté par l'agence responsable de la gestion de camp ou l'agence sanitaire dirigeante pour des conseils ou pour bénéficier de son expérience. Le PAM est la principale agence alimentaire, responsable de l'alimentation générale et des rations alimentaires supplémentaires.

! La sécurité alimentaire est un concept qui fait référence à la capacité d'un ménage à nourrir ses membres, leur permettant de vivre une vie active.

Besoins nutritionnels

Quand les besoins en énergie et les rations alimentaires sont calculés dans le camp, 2 100 kcal/personne/jour est le chiffre initial à prendre en compte dans les situations d'urgence. Une augmentation des kilocalories/personne/jour des rations générales doit être envisagée si :

- Il existe un nombre disproportionné d'hommes adultes puisque les hommes adultes ont besoin de plus de kilocalories par jour pour conserver un statut nutritionnel optimal
- Il existe une maladie répandue, une épidémie, une malnutrition généralisée et/ou un taux de mortalité (TM) > 1. (Le TM est défini comme étant le nombre de morts pour 10 000 par jour)
- Il y a un niveau d'activité accru parmi la population (par exemple quand un programme vivres contre travail est mis en place dans le camp ou qu'un travail agricole intense est entrepris)
- La température moyenne est inférieure à 20°C.

Principales maladies de carence nutritionnelle

Les carences nutritionnelles peuvent apparaître ou se dégrader lors d'une situation d'urgence et ces carences et maladies sont liées. La diarrhée peut conduire à une mauvaise absorption et une perte des nutriments, et d'autres maladies coupent l'appétit tout en augmentant le besoin de macro et micro éléments pour aider à combattre la maladie.

Il existe deux catégories de malnutrition - grave et chronique. La malnutrition chronique est associée à la malnutrition sur une longue période mais n'est pas associée à un fort taux de mortalité. La malnutrition grave est la catégorie qui contribue à un fort taux de mortalité et de morbidité dans un camp et elle doit donc être évaluée pendant la phase d'urgence. Une malnutrition grave peut se présenter sous différentes formes :

- Marasme : cela est caractérisé par un sévère manque de muscles et de graisses qui provoquent l'affaiblissement du corps. C'est la forme la plus commune de malnutrition en protéines dans une situation d'urgence
- Kwashiorkor: cela est caractérisé principalement par un œdème (suintant à cause de l'accumulation de fluides dans les espaces intercellulaires du corps, généralement dans les pieds et les jambes) et est parfois accompagné d'un changement de la couleur des cheveux en gris ou rouge. Les symptômes comprennent aussi un comportement apathique et irritable et un manque d'appétit

- Kwashiorkor avec marasme : cela est caractérisé par l'association d'une perte grave de muscles et de graisses et d'un œdème

Les vitamines et les minéraux sont aussi nécessaires au fonctionnement adéquat du corps et constituent un rempart contre les maladies. Les vitamines B, C, A, D et les minéraux comme le fer, le sodium, l'iode, le zinc, le magnésium et le potassium sont les principaux nutriments dont le corps a besoin pour fonctionner correctement. Les carences en oligoéléments peuvent conduire à un risque accru de mortalité, morbidité, perte de la vue, fausses couches et une probabilité d'infection. Avec les distributions alimentaires dans les camps, il est impératif de vérifier que les individus reçoivent les bons oligoéléments. La ration alimentaire générale doit fournir les oligoéléments nécessaires, ce qui est normalement réalisé en ajoutant des aliments fortifiés (par exemple du sel ionisé, des céréales fortifiées). Cependant, il peut être nécessaire de proposer un supplément d'oligoéléments par le biais du système de santé (par exemple, des compléments en fer pour les femmes enceintes et des vitamines A pour les enfants).

►► *Pour plus d'informations concernant les distributions alimentaires, consultez le chapitre 13.*

Estimation et surveillance du statut nutritionnel

Une étude sur la nutrition permettra de quantifier la gravité de la malnutrition au sein de la population. Cette étude est utilisée pour établir le degré d'urgence pour la fourniture de l'aide alimentaire et pour planifier les interventions alimentaires complémentaires. Cette étude permet aussi d'établir des données de base utilisées en comparaison avec les futures études pour suivre la situation du camp dans le temps. Une estimation initiale du statut nutritionnel de la population du camp doit être réalisée dès que possible dans la phase d'urgence et doit être supervisée par un nutritionniste. L'étude doit évaluer un échantillon représentatif d'enfants âgés de 6 à 59 mois. Quand l'âge d'un enfant est difficile à définir, le critère d'inclusion dans l'étude est la taille de l'enfant entre 65 cm et 110 cm. Les données collectées pendant la durée de l'étude doivent comprendre :

- Le poids et la taille. Ces deux données seront utilisées pour calculer l'indice de rapport poids/taille (RPT) de chaque enfant et ces données représentent aussi une estimation objective de la gravité de la malnutrition. Cet indice est exprimé sous forme de note Z. La note Z est un écart standard par rapport à une population de référence (consultez l'encadré ci-dessous pour les indicateurs de malnutrition de note Z).
- L'âge et le sexe de l'enfant. Les formules de notes Z sont différentes pour les garçons et les filles et l'enregistrement de l'âge permet de vérifier le critère d'inclusion dans l'étude.
- La présence d'un œdème. Défini ci-dessus, un œdème bilatéral est le signe d'une grave malnutrition, même si la note Z du RPT ne correspond pas.

Des données supplémentaires doivent être collectées comme :

- La circonférence du milieu du haut du bras La CMHB est une mesure simple et rapide de la circonférence du bras gauche au point médian entre le coude et l'épaule. Elle peut indiquer un risque immédiat de mort due à la malnutrition. Cependant, cette mesure est sujette à erreur et elle doit être incluse dans un processus de dépistage en deux étapes. Si un enfant tombe en dessous d'une certaine circonférence, il est transféré à un poste de mesure du RPT où une seconde mesure est prise pour la participation à un programme alimentaire sélectif.
- L'indice de masse corporel. L'IMC peut être utilisé chez les adolescents (individus de > 137 cm.) et les adultes (femmes n'étant pas enceintes) pour détecter la malnutrition. Les adultes et les adolescents présentent généralement moins de risques d'être victimes de malnutrition que les enfants, mais dans des contextes spécifiques, il peut être nécessaire d'inclure ce groupe d'âge. La formule est calculée selon $[\text{poids}/(\text{taille} \times \text{taille})] = \text{IMC}$.

Ci-dessous, les limites utilisées pour définir une grave malnutrition avec différents facteurs :

STATUT NUTRITIONNEL	NOTE Z DU RPT	CMHB
Sévère malnutrition globale (SMG)	< - note Z 2 ou œdème	<125 mm ou œdème
Malnutrition	modérée note Z entre - 3 et < - 2	Entre 110 mm et < 125 mm
Très grave malnutrition (TGM)	< - note Z ou œdème	< 110 mm ou œdème

 Une sévère malnutrition globale englobe la malnutrition modérée et la très grave malnutrition.

Il n'existe pas de règles spécifiques concernant les études nutritionnelles répétées, mais il est recommandé dans la phase d'urgence qu'une étude nutritionnelle soit répétée aussi souvent que nécessaire et aussi souvent que les ressources le permettent, car les réserves alimentaires peuvent être faibles, il peut y avoir de nouvelles arrivées de réfugiés au camp, un plus grand risque d'épidémies et un taux de mortalité élevé. Des études supplémentaires peuvent développer les indicateurs pour inclure des estimations comme les carences en oligoéléments ou le statut de vaccination contre la rougeole en fonction des priorités selon l'évolution de la situation.

Cibler des échantillons représentatifs

Une population déplacée a fui une région dangereuse en Afrique de l'Est. Ceux qui sont arrivés les premiers ont établi un camp et les nouveaux arrivants se sont installés à la périphérie du camp. Il n'y avait pas de compte systématique de la population ou d'organisation des ménages et la population du camp fluctuait quotidiennement. Une technique d'échantillonnage par groupe sectoriel a été mise en place pour réaliser une étude nutritionnelle, mais n'a commencé à récolter que les données des enfants du centre du camp. Les ménages à la périphérie du camp avaient réalisé un voyage plus long pour se rendre au camp, avec de longues périodes sans nourriture ou services sanitaires de base. Les résultats de l'étude nutritionnelle ont été examinés par l'agence sanitaire dirigeante et les niveaux de malnutrition étaient bas. Aucun programme nutritionnel supplémentaire n'a été mis en place. Cependant, les besoins de la population récemment arrivée n'avaient pas été mesurés. Les individus les plus vulnérables et ayant le plus grand risque de souffrir de malnutrition avaient-ils été correctement représentés dans l'étude ? Quelles questions l'agence de gestion de camp aurait pu poser à l'équipe s'occupant de l'étude nutritionnelle avant de procéder aux décisions de programmation de l'étude ? Les données collaboratives des structures sanitaires auraient-elles pu donner l'alerte sur cette situation ? Les résultats de l'étude ne sont pertinents et utiles que si les procédures d'échantillonnage sont standardisées et correctement appliquées pour s'assurer que les individus participant à l'étude sont représentatifs de la totalité de la population du camp et que les résultats sont comparatifs au fil du temps.

Programmes alimentaires sélectifs

Il existe deux types de programmes :

- Les programmes alimentaires généraux pour la totalité de la population du camp
- Les programmes alimentaires sélectifs qui sont une alimentation complémentaire et/ou thérapeutique pour les groupes vulnérables

La hiérarchie des interventions nutritionnelles donne la priorité à la distribution de rations alimentaires de base à la majorité de la population par rapport à l'aide alimentaire spécialisée et intensive pour les individus souffrant de malnutrition. Une fois que la majorité de la population a accès à des quantités appropriées de nourriture, la deuxième priorité est de distribuer de la nourriture supplémentaire de grande qualité aux individus souffrant de malnutrition grave/modérée. Lorsque des rations supplémentaires adéquates sont disponibles pour la majorité des personnes souffrant de malnutrition grave/modérée, les soins thérapeutiques pour les individus souffrant de sévère malnutrition peuvent être efficaces. Les personnes ayant des besoins spécifiques (par exemple les femmes enceintes) peuvent être incluses dans

les programmes alimentaires supplémentaires et thérapeutiques même si elles ne souffrent pas de malnutrition.

Les programmes alimentaires sélectifs peuvent être mis en place de deux façons différentes: l'alimentation dans des centres de santé ou dans des programmes alimentaires ou des rations «à emporter» pour l'alimentation supplémentaire. Dans ce cas, les rations sont augmentées pour prendre en compte le partage de la nourriture dans le ménage.

Ci-dessous, vous trouverez un tableau décisionnel pour la mise en place de programmes alimentaires sélectifs. Ce tableau décisionnel doit être utilisé comme un guide et doit être adapté aux situations locales dans le camp.

SITUATION	ACTION NÉCESSAIRE
La disponibilité de la nourriture au niveau du ménage est sous le seuil des 2 100 kcal par personne et par jour et/ou la disponibilité en oligo-éléments est inadéquate	<p><i>Situation insatisfaisante</i></p> <p>Améliorez les rations générales jusqu'à ce que la disponibilité et l'accès à la nourriture soient adéquats.</p>
Prédominance de la malnutrition de 15% ou plus ou de 10 à 14% avec des facteurs aggravants	<p><i>Situation grave</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les rations générales (nécessaires si les réfugiés/déplacés internes sont entièrement dépendants de l'aide alimentaire mais pas nécessaires si la situation est limitée aux groupes ayant des besoins spécifiques), plus: • Une alimentation supplémentaire pour toutes les personnes ayant des besoins spécifiques et les groupes à risque, surtout les jeunes enfants et les femmes enceintes et allaitant • Des programmes alimentaires thérapeutiques pour les individus souffrant de grave malnutrition
Prédominance de la malnutrition de 10 à 14% ou de 5 à 9% avec des facteurs aggravants	<p><i>Situation à risque</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rations alimentaires générales uniquement si les réfugiés/personnes déplacées sont entièrement dépendants de l'aide alimentaire, et • Une alimentation supplémentaire ciblée pour les individus souffrant de malnutrition dans les groupes ayant des besoins spécifiques • Des programmes alimentaires thérapeutiques pour les individus souffrant de grave malnutrition
Prédominance de la malnutrition sous 10% sans facteur aggravant	<p><i>Situation acceptable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rations alimentaires générales uniquement si la population du camp est totalement dépendante de l'aide alimentaire • Pas besoin d'interventions d'alimentation supplémentaire pour la population • Une attention pour les individus souffrant de malnutrition grâce à des services communautaires réguliers

! Parmi les facteurs aggravants, une ration alimentaire générale située en dessous des besoins nécessaires en énergie, un taux de mortalité plus grand que 1/10 000/jour, une épidémie de rougeole ou d'une autre maladie, de nombreux cas de maladies respiratoires ou diarrhéiques.

Nouvelles méthodologies pour les programmes alimentaires thérapeutiques

L'Organisation mondiale de la santé (OMS), le Programme alimentaire mondial (PAM), le comité permanent des Nations Unies sur la nutrition et l'UNICEF, ont souligné de nouvelles preuves indiquant que les trois quarts des enfants souffrant de grave malnutrition - ceux qui ont un bon appétit et aucune complication médicale - peuvent être soignés à la maison avec des aliments fortifiés, thérapeutiques prêts à l'emploi.

Ces aliments sont des nutriments doux - une nourriture enrichie qui peut être mangée par les enfants de plus de six mois sans ajouter d'eau, ce qui réduit donc le risque d'infection bactérienne. Les aliments thérapeutiques prêts à l'emploi apportent les nutriments nécessaires pour soigner à la maison un enfant souffrant de grave malnutrition, sans réfrigération, et même si les conditions d'hygiène ne sont pas satisfaisantes. Cette approche communautaire de la grave malnutrition peut être envisagée par le prestataire de services de santé dans un camp touché par la malnutrition.

▲ Intégration des programmes alimentaires thérapeutiques avec les systèmes sanitaires existants

Une étude nutritionnelle réalisée dans un camp a décelé un taux de 14% de malnutrition grave globale et un taux de malnutrition grave de 3,5%. Une agence de secours sanitaire a établi un projet pour mettre en place un programme alimentaire thérapeutique dans un hôpital de la région. Cependant, le projet a été examiné pendant une réunion de coordination avec l'agence responsable de la gestion de camp et a révélé qu'un centre sanitaire gouvernemental au sein du camp avait déjà un programme alimentaire thérapeutique en place pour les enfants souffrant de malnutrition et de complications médicales. Les pratiques de ce programme étaient dépassées et le taux d'échec (nombre d'enfants quittant le programme avant la date prévue de leur sortie) était de 55%. L'agence a distribué au centre sanitaire gouvernemental des préparations de lait spécialisées et d'autres fournitures dont il ne disposait pas. L'agence a aussi travaillé avec l'agent et le superviseur de la clinique



pour mettre à jour les protocoles et former le personnel aux méthodologies adéquates pour les centres alimentaires thérapeutiques. L'aide aux services existants, au lieu de la mise en place d'un système parallèle, a amélioré la capacité sur le long terme du personnel de santé gouvernemental à soigner la malnutrition grave.

Pratiques alimentaires - Nourrissons et jeunes enfants

La mortalité chez les nourrissons et les jeunes enfants est la plus grande dans une situation d'urgence quand les conditions de vie sont les plus menaçantes. Il est recommandé d'allaiter les enfants jusqu'à l'âge de six mois. A partir de six mois et jusqu'à l'âge de deux ans, il est recommandé d'allaiter les enfants tout en ajoutant à leur alimentation la nourriture supplémentaire adéquate. Aider les tuteurs et canaliser les ressources rares pour combler les besoins nutritionnels des nourrissons et des jeunes enfants dans le camp sont des priorités. Les conseils sur l'allaitement et l'alimentation complémentaires pour les mères vivant avec le VIH/SIDA possèdent différentes recommandations spécifiques.

►► *Pour plus d'informations sur l'allaitement et les conseils complémentaires pour les mères vivant avec le VIH/SIDA, consultez la section lecture et références.*

Les activités suivantes peuvent réduire la malnutrition chez les nourrissons et les enfants:

- Les agents sanitaires des collectivités doivent identifier les ménages vulnérables comprenant des nourrissons, des jeunes enfants ou des femmes enceintes.
- Un enregistrement prioritaire pour la distribution de nourriture doit être négocié pour les personnes ayant des besoins spécifiques et les groupes à risque.
- Les stations d'allaitement doivent être organisées près des points d'enregistrement et de distribution.
- Les femmes peuvent être recrutées pour encourager et aider les pratiques alimentaires dans les ménages comprenant des nourrissons et des jeunes enfants.
- Les personnes responsables d'enfants non accompagnés doivent être identifiées : elles doivent recevoir des compléments alimentaires appropriés (par exemple du substitut de lait maternel pour les nourrissons orphelins).

! Les agents sanitaires des collectivités (ASC) sont des travailleurs qualifiés qui opèrent sur le terrain, et réalisent généralement des opérations d'éducation sanitaire, de dépistage et d'orientation vers les structures sanitaires

STRUCTURE DES SERVICES SANITAIRES

La structure des services sanitaires dans un camp doit proposer un dépistage actif, un diagnostic précoce et un traitement approprié des maladies prioritaires. Il est essentiel de travailler avec les structures sanitaires existantes et de les aider. Cependant, dans la plupart des camps, le grand nombre de patients qui utilisent ces services (surtout pendant la phase d'urgence) peut surcharger les services sanitaires privés ou gouvernementaux locaux, même lorsqu'ils bénéficient d'une aide. Il peut donc être nécessaire de mettre en place une nouvelle structure sanitaire. Sans tenir compte de la stratégie, les services de santé dans un camp structurés selon le modèle suivant en quatre parties, ont montré leur efficacité dans différentes situations

- Activités d'informations : les agents sanitaires des collectivités et les sages-femmes qualifiées participent à des activités d'information. Leurs tâches comprennent les visites à domicile, l'identification et le signalement des individus malades et des enfants souffrant de malnutrition, l'identification des femmes enceintes pour les orienter vers des services de santé appropriés, l'éducation sanitaire de base, la collecte des données sur la mortalité pour le système d'informations sanitaire.
- Structures périphériques : les postes de santé doivent proposer des consultations de base, des soins de base (pas d'injections médicamenteuses et une liste limitée des médicaments essentiels), une thérapeutique de réhydratation orale, le bandage des plaies, une pharmacie fermée à clé, des installations stérilisées et la collecte des données.
- Structure centrale : elle doit proposer un service 24 heures/24 avec un service d'admission et de sortie des patients. Des services de laboratoire peuvent être disponibles mais cela ne représente pas une priorité dans les situations d'urgence.
- Un hôpital d'orientation : le système de santé dans le camp doit pouvoir orienter les patients vers les hôpitaux pour les services plus sophistiqués. Un hôpital central doit proposer des soins chirurgicaux et obstétricaux d'urgence, des services de radiologie et d'analyses laboratoires, ainsi que le traitement des maladies graves. Un hôpital ne doit être créé dans un camp que dans des cas spécifiques, quand aucun hôpital central n'est disponible ou qu'il est surchargé (par exemple, par de nombreux cas chirurgicaux de blessures de guerre). Normalement, seul un petit nombre de patients aura besoin de se rendre dans un hôpital central. Un hôpital central local doit donc être aidé plutôt que de mettre en place une structure parallèle au sein du camp.

! L'agence responsable de la gestion de camp doit aider l'agence sanitaire dirigeante (ou le prestataire de services de santé) dans la mise en place de réunions de coordination sanitaire régulières pour garantir un système central clair dans chaque partie de la structure sanitaire, ainsi que des protocoles de traitement standardisés et des outils de collecte des données.

Dans la phase d'urgence, créer un laboratoire au sein du camp n'est pas une priorité. La principale priorité est d'identifier un laboratoire central où les échantillons collectés pour les analyses (par exemple pour détecter la sishellose ou le choléra) peuvent être envoyés. La plupart des patients se présentant aux structures sanitaires du camp lors de la phase d'urgence peuvent être traités selon le diagnostic clinique dérivé des protocoles. Avant de commencer un service de transfusion sanguine au sein du camp, il faut créer un laboratoire qui teste tout le sang pour le VIH.

! «Dans les situations d'urgence, les services sanitaires préventifs et curatifs doivent être proposés gratuitement aux réfugiés et aux personnes déplacées. Il a été prouvé que des systèmes de «recouvrement des coûts» dans les pays en développement permettent de couvrir au mieux cinq pour cent des dépenses et agit comme une barrière pour les personnes ayant besoin des services sanitaires. Les populations locales vivant aux alentours du camp peuvent aussi bénéficier de services gratuits mais cela doit être négocié avec les autorités sanitaires conformément à la politique nationale sur le sujet.» (UNHCR Handbook for Emergencies 3rd edition p. 361)

Ressources humaines

Les salaires et les primes du personnel doivent être définis dès le début du recrutement. En principe, tout le personnel travaillant quotidiennement et ayant des responsabilités clairement identifiées et des horaires de travail définis doivent recevoir un salaire ou des primes. L'agence responsable de la gestion de camp doit soutenir l'agence sanitaire dirigeante dans la coordination de tous les acteurs sanitaires dans le camp pour s'assurer qu'ils respectent tous les mêmes standards.

Lors du recrutement de personnel pour les services de santé, l'ordre de préférence pour la sélection est le suivant : population du camp/personnes déplacées/ réfugiés ; résidents du pays expérimentés venant de la communauté d'accueil locale ; étrangers. La plupart des camps nécessitent un mélange de ces ressources, mais il est important de se souvenir que les services sanitaires sont développés «avec» et pas «pour» la population du camp. Les femmes sont importantes au sein du système de santé du camp et elles doivent être encouragées quotidiennement à postuler pour des emplois dans le secteur sanitaire. Les services sanitaires dominés par les hommes peuvent décourager l'utilisation ou l'acceptation de ces services par leurs principaux utilisateurs - les femmes.

! Le pourcentage de femmes recrutées et formées pour dispenser des services sanitaires doit correspondre au pourcentage de femmes dans le camp.

Le tableau ci-dessous indique les besoins minimums concernant le personnel - définis selon les standards Sphere - pour les différents niveaux du système de santé.

NIVEAU DE STRUCTURE SANITAIRE	POSTE	NIVEAUX DE PERSONNEL
Activités d'informations au niveau de la communauté	Agent sanitaire des collectivités	Un pour 500–1000 personnes
	Accoucheuse traditionnelle (AT)	Une pour 2 000 personnes
	Superviseur	Un pour 10 agents sanitaires des collectivités/AT
	Superviseur senior	Un
Structure sanitaire de périphérie Une pour environ 10 000 personnes	Personnel total	Deux à cinq
	Agent sanitaire qualifié	Au moins un, basé sur un maximum de 50 consultations par agent et par jour
	Personnel non qualifié	Au moins un pour la TRO, les bandages, les enregistrements, l'administration, etc.
Structure sanitaire centrale Une pour environ 50 000 personnes	Agents sanitaires qualifiés	
		Un minimum de cinq, et un maximum de 50 consultations par agent et par jour (soins ambulatoires), 20–30 lits par service (soins en établissement)
	Sage-femme	Au moins une
	Médecin	Au moins un
	Technicien de laboratoire	Au moins un
	Pharmacien	Au moins un
	Agent sanitaire non qualifié	Au moins un pour la thérapeutique de réhydratation orale ; au moins un pour la pharmacie ; au moins un pour les bandages. injections et stérilisation.
	Personnel non qualifié	Enregistrement et sécurité
Hôpital central	Variable	
	Médecin avec formation chirurgicale	Au moins un
	Infirmier	Au moins un : 20–30 lits par service

Les agents sanitaires qualifiés, comme indiqués dans le tableau ci-dessus, sont définis comme étant des prestataires cliniques officiellement formés, comme des médecins, des infirmiers, des agents cliniques ou des assistants médicaux. Cependant, il peut être difficile dans un camp de recruter du personnel clinique officiellement formé pour les services sanitaires. Du personnel sans formation clinique officielle peut réaliser certains actes cliniques avec une aide supplémentaire et une supervision attentive. Certains habitants du camp qui ont aussi peut-être reçu une formation officielle de leur pays d'origine, mais leurs qualifications ne sont pas reconnues par les autorités sanitaires locales. Dans ce cas, il est important que les agences sanitaires et l'agence responsable de la gestion de camp discutent avec les autorités sanitaires nationales de la possibilité d'employer de tels individus pour des emplois cliniques si nécessaire.

Formation

Il est essentiel que si un mélange d'agents sanitaires recrutés au sein de la population du camp et du gouvernement local travaillent ensemble dans une structure sanitaire, une formation initiale doit être dispensée pour clarifier la définition des diagnostics et les protocoles appropriés pour la gestion des patients. Même si la définition des diagnostics et les protocoles des autorités sanitaires locales sont utilisés, la formation permet de rappeler ces protocoles et définitions au personnel sanitaire local et de s'assurer que tous les membres du personnel sanitaire gèrent leurs responsabilités de la même façon.

La formation de tous les agents sanitaires et les agents non sanitaires qui aident dans le domaine de la santé avec les précautions nécessaires est essentielle pour la gestion des systèmes sanitaires d'un camp. Les agences sanitaires doivent s'assurer que tous les membres du personnel clinique possèdent des fournitures logistiques (par exemple des containers de déchets coupants, des quantités appropriées d'aiguilles et seringues jetables) pour faciliter l'application des précautions universelles. Les concepts de base pour les précautions universelles sont :

- Tous les agents doivent se laver les mains soigneusement avec du savon et de l'eau, surtout après un contact avec des fluides corporels ou des blessures.
- Des gants et des vêtements de protection doivent être utilisés lorsqu'il existe un risque de contact avec du sang ou d'autres fluides corporels potentiellement infectés.
- Une manipulation et une gestion appropriée des déchets, aiguilles et autres instruments coupants sont nécessaires, ainsi qu'un nettoyage et une désinfection correcte des instruments médicaux entre les patients

❗ Des infrastructures d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) suffisantes et un équipement adéquat pour les précautions universelles sont essentiels dans toutes les installations sanitaires, même les petits postes sanitaires.

❗ Les services de santé doivent être flexibles : si une épidémie se déclenche, le besoin de soins peut être très important et des ressources humaines et matérielles supplémentaires seront nécessaires.

Logistique et fournitures

Pendant l'estimation initiale d'un camp, tous les matériaux médicaux disponibles doivent être listés. Si ces ressources ne correspondent pas aux besoins sanitaires de la population du camp et que des ressources supplémentaires ne peuvent pas être fournies par les autorités gouvernementales locales ou d'autres acteurs sanitaires, une «nouvelle trousse d'urgence» de l'OMS peut être commandée par l'OMS ou l'UNHCR. La trousse de base possède les médicaments essentiels et les principales fournitures médicales nécessaires pour 10 000 personnes pendant trois mois. Le FNUAP possède aussi 12 troussees préemballées pour différents besoins de santé en matière de reproduction. Cependant, ces troussees ne doivent être utilisées qu'à court terme et un approvisionnement régulier en médicaments et matériel médical doit être mis en place dès que possible pour conserver toutes les structures sanitaires au sein du camp.

La planification du site hébergeant les infrastructures sanitaires, le contrôle des infections, le transport, l'entretien de la chaîne du froid ou les questions concernant la pharmacie/la réserve médicale doivent aussi être envisagées lors de la planification des structures sanitaires.

▶▶ *Pour plus d'informations concernant la «nouvelle trousse d'urgence» et les troussees pour la santé en matière de reproduction de l'UNFPA, consultez la section Outils.*

▶▶ *Pour plus d'informations concernant la liste de l'OMS des médicaments essentiels pour les adultes et les enfants, consultez la section Outils.*

SYSTÈMES D'INFORMATIONS SANITAIRES -

Suivi et surveillance des maladies contagieuses et les services de santé

Des systèmes d'informations sanitaires doivent être mis en place dès que les services sanitaires sont mis en place. Il existe trois méthodes de collecte des données:

- Un signalement régulier des consultations sur une base hebdomadaire ou mensuelle, y compris un système d'alerte pour signaler les maladies à tendance épidémiques
- Des enquêtes sur les épidémies - collectées ponctuellement quand on suspecte une épidémie au sein du camp
- Des enquêtes - mises en place quand le signalement régulier est retardé ou pour la collecte de données spécifiques (par exemple des enquêtes sur la nutrition ou sur la vaccination au sein des ménages)

Dès que les systèmes de santé sont en place et que des consultations sont réalisées, le signalement régulier doit être mis en place. La définition des diagnostics doit être développée pour chaque événement sanitaire ou maladie et tous les agents sanitaires doivent être formés à la définition, surtout pour les maladies à tendance épidémique. La définition des diagnostics et les systèmes d'informations sanitaires doivent être conformes aux définitions et systèmes du pays d'accueil. S'ils sont inappropriés ou ne sont pas disponibles, ces systèmes doivent être créés en coopération avec les autorités sanitaires locales.

►► *Pour plus d'informations concernant la définition des diagnostics de l'OMS, consultez la section Outils.*

Lors des signalements réguliers dans les centres sanitaires, les agents sanitaires donnent des données sur le nombre de consultations (morbidité) et le nombre de morts (mortalité) dues à des maladies, ces données sont subdivisées par âge (moins de cinq ans ou plus de cinq ans) et par sexe. Tous les niveaux d'un système de santé, y compris la structure sanitaire centrale, le poste sanitaire ou l'hôpital de terrain doivent contribuer à la collecte de données. Les agents sanitaires des collectivités actifs au sein du camp doivent aussi soumettre les chiffres de la mortalité, mais pas les chiffres de la morbidité puisqu'ils doivent orienter ces patients vers la structure sanitaire appropriée. Les chiffres de la mortalité venant des agents sanitaires des collectivités contribuent à définir des statistiques sur la mortalité pour chaque région du camp.

! Évitez la duplication des chiffres de la mortalité. Les individus mourant dans des établissements sanitaires doivent être inscrits dans le rapport régulier de cet établissement. Les agents sanitaires des collectivités ne doivent pas compter deux fois ces morts dans leurs enregistrements pour la collectivité.

►► Pour des exemples de formulaires de surveillance hebdomadaire de la mortalité et de la morbidité, consultez la section Outils.

Les formulaires de surveillance de la mortalité et de la morbidité doivent mettre en valeur les maladies à tendance épidémique comme la diarrhée avec du sang, la diarrhée sévère, le choléra, les infections respiratoires étendues, la rougeole, la méningite et la malaria. Les seuils d'alerte pour les maladies à tendance épidémique doivent être établis et communiqués à tous les acteurs sanitaires au sein du camp. Un agent sanitaire désigné doit compter toutes les consultations à la fin de chaque journée. Quand un seuil d'alerte est atteint, cette personne envoie un signalement d'alerte d'épidémie à l'agence sanitaire dirigeante. La rapidité est essentielle lors du signalement des maladies à tendance épidémique. Des retards dans l'intervention face à une épidémie peuvent faire augmenter la mortalité au sein du camp.

►► Pour des exemples de seuils d'alerte pour les maladies à tendance épidémique, et un exemple de formulaire de signalement d'une épidémie, consultez la section Outils.

! Les systèmes d'informations sanitaires doivent être simples et faciles à mettre en place. Ne collectez pas de données que les acteurs sanitaires n'utiliseront pas. Des formulaires de données extrêmement complexes et longues à traiter découragent les prestataires de services de santé.

A la fin de chaque semaine ou mois, les données collectées dans chaque structure sanitaire du camp doivent être compilées par l'agence sanitaire dirigeante et diffusées à tous les acteurs concernés ainsi qu'à l'agence responsable de la gestion de camp. Ces données influenceront les stratégies sanitaires pour la semaine ou le mois suivant et doivent inclure au minimum les éléments suivants :

- Taux de mortalité brut = (nombre total de morts pendant la période/population totale) x (10 000/nombre de jours dans la période)
- Taux de mortalité des moins de cinq ans = (nombre total de morts chez les moins de cinq ans pendant la période/nombre total d'enfants de moins de cinq ans) x (10 000/nombre de jours dans la période)
- Taux de mortalité due à une cause spécifique = nombre total de morts dues à une cause spécifique dans la période/nombre total de la population pendant la même période
- Définition du taux d'incidence : le nombre de nouveaux cas de maladie qui émergent pendant une période spécifique dans une population présentant un risque de développer la maladie

- Taux d'incidence = (Nombre de nouveaux cas dus à une maladie spécifique dans la période/population présentant un risque de développer la maladie) x (1 000 personnes/nombre de mois dans la période)
- Taux d'utilisation d'un établissement sanitaire = (nombre total de visites auprès des établissements sanitaires en une semaine/population totale) x 52 semaines
- Nombre de consultations par médecin et par jour = (nombre total de consultations (nouvelles et de contrôle)/nombre de médecins à plein temps équivalent dans l'établissement sanitaire)/nombre de jours d'ouverture par semaine de l'établissement sanitaire

Les médecins à plein temps équivalents correspondent au nombre de médecins travaillant dans un établissement sanitaire basé sur un temps partiel. Par exemple, si la clinique dispose de 10 personnes à temps plein et de deux personnes à temps partiel, l'équivalent en temps plein serait alors de 10 (temps plein) + 1 (les deux temps partiels calculés sur un temps plein) = 11.

! Marqueurs du taux de mortalité brut (le taux de mortalité brut chez les moins de cinq ans correspond généralement à deux fois le TMB) :

Taux moyen dans la plupart

des pays en développement

0,5 morts/10 000/jour

Programme de secours: sous contrôle

<1,0 morts/10 000/jour

Programme de secours: situation très grave

>1,0 morts/10 000/jour

Urgence : hors de contrôle

>2,0 morts/10 000/jour

Catastrophe naturelle importante

>5,0 morts/10 000/jour

Si le TMB de base est connu (ce qui n'est normalement pas le cas dans les camps), les standards Sphere indiquent qu'un doublement du TMB de base signifie une urgence sanitaire publique significative qui nécessite une intervention immédiate.

Quand vous collectez des données sanitaires, assurez-vous que la confidentialité des données du patient est respectée. Toutes les informations concernant le patient, son passé médical, sa santé, ses soins, et son pronostic vital ne sont partagées qu'entre le patient, le prestataire de services sanitaires et les superviseurs. Aucun membre du personnel ne doit partager d'informations sur un patient avec d'autres personnes qui ne sont pas directement impliquées dans le soin de ce patient sans la permission du patient. Dans la phase d'urgence, il faut former les agents sanitaires sur la confidentialité avec les patients et leurs données doivent être complètes. En pratique cela n'est souvent pas le cas. Il est de la responsabilité de l'agence responsable de la gestion de camp et/ou de l'agence sanitaire dirigeante de garantir que tous les membres du personnel sanitaire suivent une formation concernant les questions de confidentialité pendant la phase qui suit une situation d'urgence si

cela n'a pas déjà été fait pendant la phase d'urgence. Les agents sanitaires doivent aussi disposer d'une aide logistique appropriée pour conserver la confidentialité - comme des placards équipés de verrous, des livres d'enregistrement ayant des couvertures appropriées, des pièces disponibles pour des consultations privées.

Enquête sur les épidémies

Les signalements et les alertes d'épidémies sont généralement fréquents dans les camps, mais chaque signalement doit être suivi par l'agence sanitaire dirigeante ou une équipe désignée pour intervenir en cas d'épidémies. Le diagnostic doit être confirmé par des analyses en laboratoire ou par une présentation clinique selon la maladie et le contexte.

▶▶ *Pour un exemple de formulaire d'enquête sur une épidémie, consultez la section Outils.*

Les épidémies suivent souvent un modèle. Les cas sont plus rares au début de l'épidémie, augmentent jusqu'à un pic et diminuent. Cependant, cela n'est pas toujours le cas. Une fois que l'épidémie est déclarée, l'agence sanitaire dirigeante doit faire un graphique quotidien ou hebdomadaire des cas de la maladie. Ce graphique utilise le «nombre de cas» sur l'axe vertical et le temps en «jours» ou «semaines» sur l'axe horizontal. L'interprétation de la courbe doit être réalisée avec prudence mais elle peut donner une indication de l'avenir de l'épidémie et permettre de mobiliser rapidement les ressources nécessaires. Les implications de la courbe épidémiologique doivent être expliquées à tous les acteurs sanitaires du camp.

CONTRÔLE DES MALADIES TRANSMISSIBLES ET DES ÉPIDÉMIES

Intervention en cas d'épidémie

L'agence sanitaire dirigeante, en coordination avec l'agence responsable de la gestion de camp, doit mettre en place les plans d'intervention lorsque l'épidémie est déclarée. Les prestataires de services de santé doivent être prêts à réagir à une épidémie et l'agence sanitaire dirigeante doit disposer de plans d'intervention prêts avant le déclenchement d'une épidémie afin d'éviter un taux de mortalité et de morbidité élevé. Un plan d'intervention doit comprendre la vérification des réserves de vaccins et de matériel médical (par exemple, des liquides à injecter en intraveineuse, des antimicrobiens spécifiques [médicaments pour le traitement des infections bactériennes], etc.) ainsi que le maintien d'une carte mise à jour de tous les acteurs sanitaires dans le camp et leur ressources matérielles et humaines disponibles. La formation pour le dépistage actif/passif et des mécanismes de signalement appropriés doivent être continuellement renforcés. Des protocoles

standards pour la prévention, le diagnostic et le traitement doivent être disponibles pour tous les membres du personnel sanitaire concernant la priorité des maladies contagieuses dans le camp et en particulier les maladies à tendance épidémique. Ces protocoles doivent être en harmonie avec les autorités locales ou adaptés grâce aux conseils de l’OMS et acceptés par tous les acteurs sanitaires.

De nombreuses maladies contagieuses font leur apparition dans les camps comme le typhus, les fièvres chroniques, la tuberculose, la fièvre typhoïde, la fièvre jaune, la méningite méningocoque et l’hépatite. Comme le taux de mortalité dû à une cause spécifique de ces maladies pendant la phase d’urgence est généralement minimum, une intervention est recommandée si un seuil d’alerte a été franchi. Dans la phase suivant une urgence, les services sanitaires peuvent être mis en place si nécessaire pour répondre aux maladies contagieuses citées ci-dessus. Ce qui suit est un résumé des maladies contagieuses prioritaires à être traitées pendant la phase d’urgence, ainsi que leur gestion appropriée et l’intervention en cas d’épidémie.

Maladies diarrhéiques

Les maladies diarrhéiques représentent une cause importante de morbidité et de mortalité dans un camp. Dans les camps, les maladies diarrhéiques sont responsables de 40% des morts dans la phase d’urgence.

L’agence responsable de la gestion de camp doit s’assurer que : des méthodes de prévention sont mises en place dès que possible comme une eau propre, des latrines en quantité suffisantes, une distribution de savon, une éducation à l’hygiène corporelle, la promotion de la sécurité alimentaire et de l’allaitement. Une diarrhée sans complications et sans sang dans les selles peut généralement être traitée avec une méthode de réhydratation appropriée, mais dans un camp, il est important de toujours former le personnel et de suivre les maladies diarrhéiques à tendance épidémique - la sigellose et le choléra.

 La diarrhée correspond à plus de trois selles anormalement molles ou liquides sur une période de 24 heures.

La sigellose (aussi connue sous le nom de dysenterie bacillaire) est une grave maladie bactérienne qui touche le gros intestin et l’intestin grêle. La forme la plus grave de la maladie et la cause des épidémies dans les camps est la *Shigella dysenteriae* de type 1 (Sd1) qui se présente comme une grave forme de diarrhée avec du sang dans les selles. La maladie se transmet par la nourriture et l’eau contaminées mais aussi par le contact d’une personne infectée, et elle est donc extrêmement contagieuse. Le taux de décès dû à la maladie peut aller jusqu’à 10% sans un traitement rapide et efficace.

L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que si un cas de SdI est suspecté, l'agent sanitaire doit d'abord vérifier la présence de sang dans un échantillon de selles puis le signaler à l'agence sanitaire dirigeante ou à une équipe d'intervention en cas d'épidémie à l'aide du formulaire de signalement d'une épidémie. La confirmation de la maladie doit être effectuée par des analyses en laboratoires et des tests de sensibilité antimicrobiennes. Cela peut nécessiter l'envoi des analyses à un laboratoire central à cause de la complexité des analyses. Cependant, cela ne devrait pas retarder le traitement ou les activités de contrôle. Si les réserves d'antimicrobiens sont limitées, le traitement doit être donné en priorité aux patients à risque. Ces patients à risque sont :

- Les enfants de moins de cinq ans, surtout les nourrissons - un enfant de moins de deux ans
- Les enfants souffrant de sévère malnutrition et les enfants qui ont eu la rougeole dans les six semaines précédentes
- Les enfants plus âgés et les adultes qui souffrent visiblement de malnutrition
- Les patients qui sont gravement déshydratés, qui ont eu des convulsions ou qui sont très malades dès la première consultation
- Tous les adultes de 50 ans ou plus

►► *Pour plus d'informations sur la Shigella Dysenteriae de type 1, voir la section lectures et références.*

Vibrio cholerae est une grave maladie bactérienne qui cause une diarrhée liquide importante parfois associée à des vomissements violents. Si ces patients ne sont pas soignés rapidement, le cycle de vie de la maladie cause une perte de grandes quantités de fluides et de sel ce qui conduit à une grave déshydratation et à la mort en quelques heures. Le mode de transmission de la maladie est fécal oral et est souvent transmis par de la nourriture ou de l'eau contaminée.

 Dans les camps où les conditions d'hygiène sont mauvaises et où l'on dispose de peu d'espace, une épidémie de choléra mal gérée peut produire un taux de mortalité de 40%. Les camps de réfugiés dans la République Démocratique du Congo (puis au Zaïre) en 1994 sont des exemples de fort taux de mortalité.

L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que tout le personnel sanitaire est formé pour reconnaître le choléra quand :

- Un patient de plus de cinq ans développe une grave déshydratation à cause d'une sévère diarrhée liquide (généralement accompagnée de vomissements).
- Tout patient de plus de deux ans souffre d'une sévère diarrhée liquide dans une région où une épidémie de choléra est déclarée.

Le choléra n'a aucun symptôme dans 90% des cas, mais les porteurs de la maladie transmettent la bactérie dans leurs selles. Près de 20% des patients touchés par le *Vibrio cholerae* développent une sévère diarrhée liquide et parmi ces patients, environ 10 à 20% développent une grave diarrhée liquide accompagnée de vomissements. Le nombre de cas peut rapidement augmenter parce que la période d'incubation est extrêmement courte (entre deux heures et cinq jours). Un cas confirmé de choléra indique une épidémie et les centres de traitement pour le choléra doivent être mis en place pour gérer les patients.

! Une fois que le choléra est suspecté dans un camp, la propagation de la bactérie doit être évitée grâce à un diagnostic précoce, la confirmation des cas, un traitement approprié, l'isolation des patients et la diffusion de messages sur l'hygiène.

La gestion des cas de choléra comprend un traitement contre la déshydratation grâce à des sels de réhydratation administrés par voie orale et/ou des fluides en intraveineuse. L'utilisation des antimicrobiens n'est pas essentielle pour soigner le choléra et ils ne doivent être utilisés que pour les cas graves ou quand le taux d'occupation des lits ou les réserves de fluides par intraveineuse atteignent un niveau critique.

▶▶ *Plus d'informations sur les stratégies d'enquête sur les épidémies, la conception et la mise en service des centres de quarantaine, les règles essentielles à appliquer dans les centres de lutte contre le choléra, la désinfection et le dosage du traitement peuvent être consultées dans la section lectures et références.*

! Les restrictions sur le commerce et les voyages n'empêchent pas la propagation du choléra et ne sont pas nécessaires.

Affections aiguës des voies respiratoires

Les affections aiguës qui concernent le haut des voies respiratoires comprennent le rhume et les affections du bas des voies respiratoires comprennent la pneumonie. Les infections du bas des voies respiratoires représentent une cause significative de morbidité et de mortalité dans les camps. L'agence responsable de la gestion de camp doit donc s'assurer que des agents sanitaires formés sont capables de reconnaître les signes et les symptômes de la pneumonie et de diagnostiquer, soigner ou orienter les patients aussi rapidement que possible. Les agents sanitaires des collectivités doivent être formés pour orienter tous les enfants ayant une toux et/ou des difficultés respiratoires vers le poste de santé pour un diagnostic plus approfondi. L'OMS recommande les consignes suivantes pour la bonne gestion des cas d'affections du bas des voies respiratoires :

- Les signes de malnutrition doivent être évalués. La malnutrition augmente le risque de mort due à la pneumonie.
- Les enfants souffrant de sévère malnutrition doivent être orientés vers un hôpital pour y être soignés.
- La gestion de la pneumonie consiste en une thérapie antimicrobienne mais le choix d'un antimicrobien dépend des protocoles nationaux en vigueur et des médicaments disponibles.
- Si aucun protocole ou médicament n'est disponible auprès des autorités sanitaires locales ou le ministère de la santé, du cotrimoxazole peut être administré par voie orale ou un autre médicament disponible. Pour les cas de grave pneumonie, des antimicrobiens par injection peuvent être utilisés comme la pénicilline, l'ampicilline ou le chloramphénicol.
- Des mesures d'aide sont essentielles comme la prise par voie orale de liquides pour éviter la déshydratation, l'alimentation continue pour éviter la malnutrition, des mesures pour réduire la fièvre et la protection du froid.

►► *Pour les exemples de l'OMS de diagnostics et de gestion des protocoles cliniques pour les infections respiratoires et la diarrhée, voir la section Outils.*

Rougeole

La rougeole est une infection virale extrêmement contagieuse qui se propage au contact des personnes infectées par la respiration, et qui détruit le système immunitaire. Les morts les plus fréquentes surviennent de complications dues à d'autres morbidités (des maladies supplémentaires mais pas liées à la rougeole) comme la pneumonie, la diarrhée et la malnutrition.

L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que les agents sanitaires sont formés à la détection des symptômes initiaux pour faciliter une orientation précoce des patients et la gestion des patients. Les agents sanitaires doivent savoir que les signes et symptômes initiaux sont une forte fièvre, une toux, des yeux rouges, un nez qui coule et des boutons de Koplik (de petits boutons blancs à l'intérieur des joues et des lèvres). Une éruption de boutons rouges et de taches peut aussi apparaître derrière les oreilles et sur le cuir chevelu, puis s'étendre sur tout le corps. Tous les patients qui présentent ces signes et symptômes précoces doivent être orientés vers l'infrastructure sanitaire la plus proche pour une gestion des symptômes et doivent bénéficier d'un suivi de leur statut nutritionnel afin de les inclure dans les programmes alimentaires sélectifs. Il n'est cependant pas nécessaire d'isoler ces patients dans une situation d'urgence.

Malaria

Quatre espèces de la maladie parasitaire appelée «malaria» se développent chez les humains, mais le *Plasmodium falciparum* représente une menace pour la santé publique, surtout dans la gestion d'un camp en Afrique sub-saharienne. L'OMS estime que 300 millions de cas de malaria se déclarent chaque année avec plus

d'un million de morts dont 90% en Afrique sub-saharienne. La maladie se transmet par la piqûre de la femelle moustique *Anopheles*, qui attaque principalement la nuit. La définition des cas à utiliser en cas d'urgence est :

- Malaria sans complications : un individu avec de la fièvre ou un antécédent de fièvre dans les dernières 48 heures, avec ou sans symptômes de maux de tête, maux de dos, frissons, nausées, vomissements, diarrhée ou douleur dans les muscles quand d'autres causes de fièvre ont été exclues. Dans une région où le risque de malaria est élevé ou si la saison est propice au développement de la maladie, tous les enfants de moins de cinq ans avec de la fièvre ou un antécédent de fièvre doivent être considérés comme atteints de malaria. Dans une région où le risque de malaria est faible ou si la saison est peu propice au développement de la maladie, les enfants avec de la fièvre ou un antécédent de fièvre sont considérés comme atteints de la malaria mais ne reçoivent un traitement que s'ils n'ont pas le nez qui coule, la rougeole ou d'autres causes de fièvre comme la pneumonie ou la gorge irritée. Dans les régions où le risque de malaria est faible, la confirmation parasitologique est recommandée.
- Malaria grave : la fièvre et les symptômes de la malaria sans complications mais associées à des signes neurologiques comme la désorientation, les convulsions, la perte de conscience et/ou une grave anémie, une jaunisse, des saignements spontanés, un œdème pulmonaire et/ou un choc.

►► *Pour plus d'informations sur la malaria dans les situations d'urgence, voir la section lectures et références.*

L'agence responsable de la gestion de camp doit reconnaître que dans la phase d'urgence du camp, les diagnostics de malaria par un laboratoire ne sont généralement pas réalisables et le diagnostic et le traitement doivent être basés sur les symptômes cliniques associés aux connaissances du risque de malaria dans le camp. Dès que les services laborantins peuvent être mis en place, le diagnostic doit être confirmé - sauf si la malaria est épidémique, auquel cas le diagnostic clinique est acceptable. Les analyses rapides, bien que chères, peuvent être utiles pendant la phase d'urgence pour confirmer les cas de malaria dans une région où le risque de malaria est faible ou si la saison est peu propice au développement de la maladie avant que les services laborantins ne puissent être mis en place.

Un traitement efficace de la malaria doit être mis en place avec les connaissances actuelles des résistances aux médicaments du camp. Dans les camps où la mortalité due à la malaria est élevée, des associations de médicaments avec de l'artémésinine sont recommandées. Cette association de médicaments est de plus en plus utilisée comme un traitement primaire dans de nombreux pays et sont rapidement efficaces dans la plupart des régions. Si les autorités sanitaires locales n'utilisent pas cette association de médicaments comme traitement primaire de la malaria et si aucune étude récente sur les médicaments primaires n'a été réalisée, l'utilisation de ces

médicaments est recommandée. La coordination avec les autorités locales est impérative et peut nécessiter de longues discussions afin de mettre en place un traitement au sein du camp. Si le taux d'échec du traitement est élevé et que le taux de mortalité est élevé pour la malaria, il est recommandé que l'agence sanitaire dirigeante et/ou l'agence responsable de la gestion de camp, conjointement avec le groupe sectoriel principal, encouragent un changement dans le médicament utilisé par les autorités sanitaires locales.

►► *Pour plus d'informations sur la résistance aux médicaments anti-malaria et les protocoles de test, voir la section Outils.*

La première priorité dans une situation d'urgence est de mettre en place un diagnostic et un traitement efficace de la malaria. De plus, les méthodes de barrière pour la prévention des piqûres de moustiques (par exemple, des moustiquaires traitées avec de l'insecticide) sont importantes à mettre en place mais après la réalisation des priorités ci-dessus. La distribution communautaire de moustiquaires traitées dans la phase d'urgence du camp est recommandée uniquement quand les habitants du camp sont déjà habitués à utiliser des moustiquaires. Les activités de lutte contre les vecteurs et les distributions prolongées de protection personnelle contre les piqûres de moustiques tout comme le traitement préventif intermittent pendant la grossesse pour éviter une grave anémie et un poids faible à la naissance sont recommandées dans la phase suivant l'urgence. Le traitement préventif intermittent est une dose de médicament contre la malaria donnée aux femmes enceintes régulièrement pour éviter que la malaria ne se déclare pendant la grossesse.

►► *Voir dans la section Outils les exemples de l'OMS de consignes de traitement contre la diarrhée, les affections des voies respiratoires, la rougeole, la fièvre et les autres maladies contagieuses ou pas.*

Virus de l'immunodéficience humaine (VIH)/Syndrome de l'immunodéficience acquise (SIDA)

La vulnérabilité au VIH/SIDA est intensifiée pendant une situation d'urgence. Les normes sociales régissant le comportement peuvent être affaiblies. La fragmentation des familles menace les relations stables. Les déplacements peuvent amener des populations avec différentes prédominances du VIH à entrer en contact. Les structures sanitaires peuvent être surchargées et ne pas avoir les articles adéquats pour éviter la transmission du VIH, comme des réserves de précautions universelles ou des préservatifs. De même, dans les camps ayant un grand nombre de blessés de guerre, le VIH peut être transmis par les transfusions sanguines.

Le VIH peut se transmettre de quatre façons différentes :

- Des rapports sexuels avec un partenaire contaminé, surtout en présence d'une infection sexuellement transmissible

- Des aiguilles contaminées (blessures avec une aiguille, injections)
- Une transfusion de sang ou produits sanguins contaminés
- La transmission de la mère à l'enfant pendant la grossesse, le travail et l'accouchement ou par l'allaitement

L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que l'intervention en matière de VIH/SIDA en situation de crise est multisectorielle. L'agence sanitaire dirigeante en coopération avec l'agence responsable de la gestion de camp doit superviser et garantir qu'un minimum d'interventions sont initiées par les agences sanitaires dans le camp pour réduire la transmission du VIH. Au delà du contexte de la crise immédiate, le VIH/SIDA influence la vie et la situation des malades et leur réseau social pour les années à venir.

Selon les consignes de l'UNAIDS, l'intervention en matière de VIH de la part du secteur sanitaire doit inclure les interventions minimums suivantes :

- Donner une réserve de sang sans danger (en ayant testé le sang pour le VIH avant la transfusion) et éviter toutes les transfusions sanguines non vitales
- Adhérer aux précautions universelles
- Fournir du matériel éducatif de base sur le VIH
- Fournir des préservatifs de bonne qualité, de préférence gratuitement par des canaux de distribution appropriés comme ceux identifiés pendant l'estimation rapide initiale
- Proposer un traitement contre les syndromes des maladies sexuellement transmissibles (MST) (une approche des syndromes traite les MST selon les signes et les symptômes et ne nécessite pas de confirmation par analyses dans un laboratoire).
- Gérer les conséquences de la violence hommes/femmes
- Garantir un accouchement sans danger

! Les tests obligatoires pour le VIH représentent une violation des droits de l'homme et ne se basent sur aucune justification de santé publique. Un programme de test et une consultation volontaire pour le VIH peut être créée dans le camp, mais cela n'est pas une intervention prioritaire pendant la phase d'urgence.

Les services pour le VIH pendant la phase suivant la situation d'urgence doivent permettre de développer des interventions plus complètes liées à la prévention de la transmission du VIH, mais aussi apporter un soutien, des soins et un traitement pour ceux qui vivent avec le VIH/SIDA et leur famille. Ces services doivent inclure des services ou des stratégies visant à éviter la violence sexuelle; proposer une

prophylaxie suite à une exposition au virus; donner du matériel informatif/éducatif pour les groupes à risque; des tests et des consultations volontaires; et des services pour éviter la transmission du VIH de la mère à l'enfant. Des soins palliatifs et à domicile doivent être proposés aux personnes atteintes du SIDA. D'autres interventions de soins et de traitement pour les personnes atteintes du VIH doivent inclure la prophylaxie et le traitement pour les infections opportunistes et une thérapie antirétrovirale.

►► *Pour plus d'informations, voir le toolkit de l'OMS sur les maladies contagieuses par pays dans la section lectures et références.*

SANTÉ EN MATIÈRE DE PROCRÉATION

Dans un camp, les services de santé en matière de reproduction doivent faire partie intégrante des services de santé primaires. Apporter les services appropriés peut permettre de surmonter les complications liées à la grossesse et l'accouchement qui représentent la principale cause de mortalité et de maladie parmi les femmes réfugiées/déplacées internes en âge de procréer. Une intervention sanitaire en matière de reproduction dans la phase d'urgence du camp est nécessaire.

Des services de santé en matière de reproduction de qualité proposés par un personnel formé doivent être disponibles dans le camp, mais les individus doivent décider seuls s'ils veulent les utiliser. Comme les services de santé en matière de reproduction font intervenir des aspects très personnels de la vie d'un individu, ils doivent être mis en place de manière culturellement appropriée, en prenant en compte les valeurs éthiques et religieuses de la population du camp. Les prestataires de ces services doivent proposer un environnement permettant à ceux qui ont besoin de ces services de s'y sentir à l'aise. Les interventions suivantes concernant la santé en matière de reproduction doivent être proposées dans la phase d'urgence:

- Une personne/agence de reproduction focale doit être identifiée pour superviser tous les services au sein du camp et pour soulever des questions et apporter des informations aux réunions de coordination de santé.
- Toutes les femmes enceintes, les accoucheuses et les sages-femmes doivent être identifiées au sein du camp et doivent recevoir des «Trousse d'accouchement» - une bâche en plastique d'un mètre carré, un pain de savon, une lame de rasoir, une longueur de corde et une feuille d'instructions imagée. Plusieurs trousse doivent être distribuées aux accoucheuses et sages-femmes, et un système doit être établi pour se réapprovisionner en trousse. Les installations sanitaires et les sages-femmes formées doivent recevoir des outils d'accouchement professionnels en utilisant la «nouvelle trousse d'urgence sanitaire» de l'OMS.
- Des installations et un transport doivent être identifiés pour les transferts obstétricaux d'urgence.

- Une intervention médicale doit être proposée aux survivants de violences sexuelles, y compris une contraception d'urgence disponible dans les installations sanitaires (de petites quantités sont disponibles dans la «nouvelle trousse d'urgence» de l'OMS).
- Les chefs de la communauté, les femmes enceintes, les accoucheuses et les agents sanitaires doivent éduquer la communauté afin qu'elle sache à quels services s'adresser.

Dès que possible, des services complets pour les soins prénataux, l'accouchement et les soins postnatals doivent être organisés. Ces services doivent comprendre les services d'une planification familiale, des services pour les maladies sexuellement transmissibles (MST), les vaccins (tétanos toxoïd) et des cliniques pour les bébés «en bonne santé». Les objectifs des services de santé reproductive complets consistent à :

- S'assurer que toutes les femmes enceintes se rendent à des cliniques prénatales au moins quatre fois pendant leur grossesse pour des soins prénataux, une éducation sanitaire et une détection précoce et une gestion des complications liées à la grossesse
- S'assurer que toutes les femmes ont accès à un accouchement propre et sans danger réalisé par un agent sanitaire qualifié
- Proposer des soins postnatals à tous les nouveaux-nés
- Encourager, protéger et aider l'allaitement précoce, exclusif ('jusqu'à six mois) et durable (jusqu'à deux ans)
- S'assurer que toutes les femmes reçoivent des soins postnatals de base grâce à des visites à domicile et qu'elles sont orientées vers les services adéquats en cas de complications
- Gérer les complications liées à un avortement spontané ou provoqué et réduire les avortements dangereux
- Proposer les services d'une planification familial si nécessaire
- Éviter la transmission du VIH grâce aux précautions universelles
- Proposer la prévention de la transmission du VIH de la mère à l'enfant
- Éviter et réduire la transmission de MST et du VIH/SIDA

SANTÉ MENTALE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Les réfugiés et les déplacés internes qui arrivent au camp ont souvent vécu des traumatismes dont ils peuvent toujours souffrir. Après leur arrivée au camp, l'inactivité et la perte des rôles traditionnels peuvent aussi être difficile à vivre. D'autres individus peuvent avoir des antécédents médicaux de psychopathologie. Une distinction doit être faite entre les problèmes psychosociaux et les personnes vivant avec des maladies psychiatriques et ces deux groupes d'individus nécessitent des soins différents.

Les personnes qui ne peuvent pas faire face aux événements récents ou à la nouvelle situation dans laquelle ils vivent peuvent avoir des signes et des symptômes comme: troubles d'anxiété, troubles de dépression, pensées suicidaires,

colère ou comportement violent, abus de drogues ou d'alcool, paranoïa, hystérie ou insomnies. Les personnes vivant avec des antécédents de maladies psychiatriques peuvent avoir les mêmes signes et symptômes et peuvent indirectement profiter des interventions de prévention psychosociale, mais ils ont généralement besoin d'une approche plus médicalisée de leur maladie. Les interventions psychosociales ne s'adressent pas essentiellement aux patients ayant fait l'objet d'un diagnostic psychiatrique, elles s'adressent aussi à ceux qui ne peuvent pas faire face aux événements récents ou à la nouvelle situation dans laquelle ils vivent.

L'aide psychosociale doit être un facteur interdisciplinaire qui influence chaque étape des services proposés dans un camp. L'intervention minimale pour le secteur de la santé dans la phase d'urgence d'une situation de réfugiés/déplacés internes doit comprendre:

- Le renforcement de la capacité nationale des systèmes de santé à proposer une aide mentale et psychosociale dans les situations d'urgence
- La prise en compte des considérations psychologiques et sociales spécifiques (par exemple, proposer des espaces calmes) dans la prise en charge des soins de santé généraux et en particulier proposer des services aux individus souffrant de détresse mentale grave après une exposition à des facteurs de stress traumatisants
- L'encouragement des adultes et des adolescents à participer à des activités concrètes, intentionnelles et d'intérêt commun
- Des stratégies pour réduire la douleur liée à l'abus d'alcool ou de toute autre substance

Pour les personnes souffrant de maladies mentales préexistantes, l'accès aux soins doit être proposé et le traitement approprié doit être appliqué. Les personnes souffrant de graves troubles mentaux et ayant vécu dans des institutions doivent bénéficier de stratégies qui leur proposent une protection pour leurs besoins essentiels.

L'aide mentale et psychosociale peut être étendue à la phase suivant la situation d'urgence et il est recommandé que :

- Les prestataires de services de santé encouragent une politique et des lois pour la santé mentale de la part du gouvernement;
- une grande variété de soins pour les troubles mentaux liés à la situation d'urgence ou préexistants soient développés par les soins médicaux généraux et des services de santé mentale communautaires.
- La durabilité des nouveaux services de santé mentale soit assurée.
- Les systèmes de santé locaux, indigènes et traditionnels soient évalués et que les prestataires de services de santé collaborent avec eux le plus possible.
- Les relations de collaboration avec les systèmes de santé locaux soient continuées et développées lorsque cela est possible.
- Les prestataires de services de santé s'assurent que les personnes ayant besoin de soins dans des institutions psychiatriques puissent accéder à des soins communautaires et à des possibilités de mode de vie alternatives dans le camp.

ÉDUCATION SANITAIRE

Toutes les personnes dans le camp doivent avoir accès aux informations sanitaires qui leur permettent de protéger et améliorer leur état de santé et celui de leurs enfants. Les femmes, les hommes, les adolescents et les enfants doivent comprendre comment fonctionne leur corps et comment ils peuvent conserver une bonne santé dans un environnement inconnu. La diffusion des informations sanitaires est généralement réalisée par des programmes d'éducation sanitaire et doit être débutée avec les premières activités du camp. Bien que l'éducation sanitaire soit principalement diffusée par des programmes d'informations communautaires, chaque contact avec le système de santé en tant qu'individu doit être une opportunité de diffuser des informations sanitaires. Les consignes suivantes doivent être appliquées :

- L'éducation sanitaire dans le camp doit être réalisée selon le contexte et prendre en compte les comportements de recherche de santé de la population mais aussi leurs croyances personnelles en matière de santé.
- Les messages d'informations et le matériel informatif doivent être réalisés dans la langue locale avec des options pour les personnes analphabètes.
- les informations fournies doivent se concentrer sur les maladies prioritaires au sein du camp, les principaux risques de maladies, la disponibilité et l'emplacement des services sanitaires et la promotion des comportements qui permettent de protéger et d'améliorer la santé.
- L'éducation sur les pratiques alimentaires et de soin des nourrissons et des enfants doit être mise en place car elle est essentielle dans la prévention de la malnutrition et des maladies.
- L'agence sanitaire dirigeante/l'agence responsable de la gestion de camp doit coordonner les messages éducatifs sanitaires pour s'assurer que tous les prestataires de services sanitaires dans le camp diffusent des messages cohérents et exacts.
- Les prestataires de services sanitaires doivent réaliser des évaluations régulières de l'efficacité des messages sanitaires sur le public cible et sur ceux qui les mettent en place.
- Les messages sanitaires peuvent être développés pendant la phase suivant la situation d'urgence pour inclure des messages coïncidant avec les services sanitaires complets mis en place dans le camp.

►► *Pour un guide sur le terrain concernant les stratégies de communication sur la santé, voir la section Outils.*

 Un camp de déplacés internes au nord de l'Ouganda a vécu une épidémie de choléra. L'agence responsable de la gestion de camp a conseillé les réfugiés de ne pas utiliser l'eau de la rivière à cause de la défécation en amont et a confirmé la contamination fécale de l'eau de la rivière. Cependant, les habitants du camp ont continué à aller chercher de l'eau dans la rivière car la quantité d'eau dans les puits n'était pas suffisante. Les agents sanitaires des collectivités avaient été formés pour informer la population de la contamination de l'eau de la rivière et ils ont commencé à mettre en place des activités d'informations. La population a continué à aller chercher de l'eau dans la rivière et pendant que l'agence responsable de la gestion de camp était occupée avec une épidémie dans un autre camp, les agents sanitaires des collectivités ont commencé à frapper et à humilier les personnes allant chercher de l'eau à la rivière. L'éducation sanitaire dans un camp peut conduire à des conséquences inattendues si l'agence responsable de la gestion de camp ou les agences sanitaires ne supervisent pas correctement les activités d'informations.

PRIORITÉS SANITAIRES À LA FERMETURE DU CAMP

La fermeture d'un camp est complexe et elle nécessite une coordination de tous les secteurs. Les agences sanitaires coordonnant les activités pendant la phase de planification doivent se souvenir que :

- Les épidémies de maladies contagieuses accompagnées d'une grande mortalité justifient la non fermeture d'un camp. Les personnes touchées doivent être traitées dans la zone de transmission puisque la fermeture du camp et le mouvement vers une plus grande population peuvent propager encore plus la maladie.
- Le taux d'utilisation des installations sanitaires et la population totale restant dans le camp sont des indicateurs pour la planification de la fermeture des services sanitaires (par exemple la chute du nombre de patients dans un établissement et des activités d'informations).
- Les services médicaux doivent rester disponibles jusqu'au départ de tous les résidents du camp. Généralement, les derniers à quitter le camp - comme les femmes retardées par un accouchement, les enfants souffrant de malnutrition et les personnes âgées - ont les plus grands besoins sanitaires.

La population du camp doit savoir que les services sanitaires restent disponibles quand ils quittent le camp. L'agence responsable de la gestion de camp/l'agence sanitaire dirigeante doit travailler en coordination avec les autorités sanitaires dans les régions où la population retournera pour rassembler et partager des informations.

Les informations rassemblées doivent être diffusées à la population avant qu'elle ne quitte le camp. La diffusion d'informations se révèle plus difficile dans les cas où la population du camp est éparpillée dans des régions géographiquement éloignées et nécessitera un plan d'action plus détaillé.

Les dépistages sanitaires doivent être organisés avant le départ de la population mais cela peut se révéler difficile dans les camps où le retour de la population est spontané. Lorsque le dépistage est possible, les campagnes d'informations doivent avoir des objectifs précis. Les dépistages sanitaires peuvent être interprétés comme un moyen d'empêcher la population de quitter le camp ou pour rassembler des informations sanitaires confidentielles pour les transmettre aux régions de retour de la population. Les objectifs des dépistages sanitaires comprennent :

- L'éducation, l'orientation et la gestion correcte des groupes ayant des besoins spécifiques comme les personnes souffrant de malnutrition
- La reconnaissance du besoin de rester sous traitement, des conséquences de la décision d'un retour et des programmes qui peuvent être à la disposition des populations pendant ou à leur retour (par exemple, des véhicules spéciaux peuvent les emmener dans la région du retour ou des programmes alimentaires peuvent les aider à leur retour)
- L'identification des personnes qui doivent être orientées vers des services sanitaires spéciaux dans leur région de retour. Une lettre du médecin distribuée à chaque personne dans la langue correspondant à la région du retour
- L'identification des enfants qui ont besoin d'une lettre du médecin pour la vaccination (contre la rougeole ou le PEV si le camp a commencé ce programme)

Lors de la fermeture du camp, il faut s'assurer de la confidentialité des dossiers médicaux et que tous les documents dépassés ou indésirables sont détruits.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- L'agence responsable de la gestion de camp s'assure que tous les prestataires de services sanitaires dans le camp ont un mandat avec les autorités locales qui souligne leurs rôles et responsabilités pour la mise en place des services sanitaires, les stratégies de sortie et le développement de l'aide dans les installations sanitaires préexistantes.
- Les services sanitaires sont coordonnés entre les agences et les autorités sanitaires locales par le partage d'informations et des réunions régulières.

Estimations

- Une estimation sanitaire rapide est réalisée dans les trois jours suivant l'arrivée au camp des premiers habitants. Les personnes réalisant l'estimation possèdent la formation appropriée et une expérience concrète, et ils n'ont pas d'affiliation politique ou d'autre appartenance compromettante.
- Les résultats de l'estimation sanitaire rapide sont utilisés pour décider d'une intervention sanitaire.
- La cartographie des prestataires de services sanitaires dans le camp est régulièrement mise à jour, y compris pour les activités pratiquées et le lieu de travail des prestataires.
- Une estimation complète prenant en charge le contexte est réalisée entre une à trois semaines après la première estimation pour décider des stratégies sanitaires à adopter. Des estimations sont réalisées périodiquement suivant les besoins.

Vaccinations

- Une vaste campagne de vaccination bien surveillée est organisée en collaboration avec les agences et les autorités nationales pour tous les enfants âgés de six mois à 14 ans dans le camp.
- Il convient de déterminer si d'autres vastes campagnes de vaccination doivent être mises en place, comme pour la vaccination contre la fièvre jaune et/ou la méningite bactérienne.
- Des vaccinations régulières (PEV) font partie intégrante de la stratégie de soins globale pour le camp dès que les stratégies sanitaires d'urgence sont en place.

Nutrition

- ❑ Une estimation nutritionnelle des enfants âgés de six à 59 mois est réalisée pour quantifier le degré de malnutrition sévère dans la population du camp. Des estimations nutritionnelles supplémentaires sont réalisées régulièrement pour surveiller les changements dans le taux de malnutrition.
- ❑ Toutes les personnes dans les camps bénéficient de la sécurité alimentaire et comblent leurs besoins en énergie et en oligoéléments quotidiens. Sinon, des programmes alimentaires généraux ou sélectifs sont mis en place. La ration alimentaire générale doit donner à tous les résidents du camp une énergie adéquate et des oligoéléments. La ration alimentaire supplémentaire doit être donnée aux groupes vulnérables et à ceux ayant des besoins spécifiques avec une aide supplémentaire.
- ❑ Les prestataires de services sanitaires forment leur personnel aux stratégies qui permettent des pratiques alimentaires appropriées pour les nourrissons et les jeunes enfants (par exemple l'allaitement exclusif des nourrissons jusqu'à six mois).

Structure des services sanitaires

- ❑ Les structures sanitaires au sein du camp sont conçues pour proposer des services sanitaires à tous les niveaux de soins. Tous les prestataires de services sanitaires utilisent un système d'orientation des patients commun au sein de la structure sanitaire et en particulier vers un hôpital central.
- ❑ Tous les prestataires de services sanitaires mettent en place des politiques sanitaires, utilisent des définitions cliniques et des protocoles de diagnostics et prescrivent les médicaments essentiels en accord avec les consignes des autorités sanitaires locales ou, si elles ne sont pas appropriées, en accord avec les standards internationales.
- ❑ Les normes sont respectées pour le recrutement, la formation et la supervision du personnel local et international (par exemple les consignes sur les salaires et les primes) et tous les prestataires de services de santé les respectent.
- ❑ Des infrastructures sont mises en place pour une meilleure pratique des précautions universelles et la formation de toutes les agences sanitaires présentes dans ces infrastructures est supervisée.
- ❑ Les systèmes globaux de logistique et d'approvisionnement pour les prestataires de services sanitaires dans le camp sont soutenus. Si les ressources ne suffisent pas, un plaidoyer peut être fait via le CCCM/groupe sectoriel sanitaire.

Systèmes d'informations sanitaires (SIS)

- ❑ La mise en place d'une gestion efficace de l'information sanitaire et des systèmes de coordination avec tous les prestataires de services sanitaires dans le camp est assurée.
- ❑ La formation de toutes les agences sanitaires pour les formulaires de signalement quotidien, l'identification des maladies à tendance épidémique, les seuils d'alerte et les protocoles de signalement d'une épidémie est soutenue.

Contrôle des maladies contagieuses et des épidémies

- ❑ Une agence sanitaire est nommée pour coordonner l'intervention en cas d'épidémie. L'intervention en cas d'épidémie est planifiée en identifiant un laboratoire central pour la confirmation des échantillons et le maintien et la diffusion d'un plan d'urgence pour une épidémie. Le plan d'urgence doit comprendre des réserves pré positionnées et la cartographie de toutes les ressources disponibles en cas d'épidémie.
- ❑ Les standards et les protocoles cliniques pour les maladies contagieuses prioritaires (maladies diarrhéiques, infections respiratoires graves, rougeole et malaria) sont développés et diffusés pour toutes les maladies dépendantes du contexte pendant la phase suivant la situation d'urgence. Les traitements qui ont fait leurs preuves sont encouragés.
- ❑ La formation de toutes les agences sanitaires est assurée en utilisant des consignes pour les définitions cliniques, les diagnostics et le traitement des maladies contagieuses.
- ❑ Les services sont étendus aux personnes vivant avec le VIH/SIDA dans la phase suivant la situation d'urgence, ils comprennent un soutien, des soins et si possible un traitement mais aussi une campagne d'informations complète ciblée sur la prévention de la transmission du VIH et la connaissance des services VIH.

Santé en matière de procréation

- ❑ Une organisation ou un individu est identifié en tant qu'agent de coordination pour l'intervention sanitaire en matière de reproduction au sein du camp.
- ❑ L'ensemble minimum des soins en matière de procréation est disponible auprès de tous les prestataires de services sanitaires (selon la phase en cours) et les services en matière de reproduction dans le camp sont supervisés. Des «Trousse d'accouchement» sont disponibles et distribuées, des fournitures professionnelles pour l'accouchement sont disponibles aux centres sanitaires et un système d'orientation des patients est créé pour gérer les urgences obstétriques.

- ❑ Les conséquences de la violence sexuelle sont évitées et gérées - en particulier en s'assurant qu'une intervention médicale pour les survivants de violences sexuelles est disponible et que la population du camp la connaît.

Santé mentale et soutien psychosocial

- ❑ L'intervention sanitaire pour la santé mentale et le soutien psychosocial est soutenue, et elle doit principalement soutenir les activités psychosociales avec des services médicaux capables de traiter les personnes atteintes de psychopathologies préexistantes.

Éducation sanitaire

- ❑ Les agences sanitaires sont aidées pour répondre à la situation sanitaire et pour cibler la population afin d'identifier les problèmes les plus importants nécessitant une intervention par des stratégies de communication éducative sur la santé.
- ❑ Les canaux et outils de communication les plus appropriés sont utilisés avec la population ciblée.
- ❑ L'évaluation et les activités de supervision sont planifiées pour suivre et mesurer l'efficacité d'une stratégie éducative sur la santé.

Priorités sanitaires à la fermeture du camp

- ❑ Les services sanitaires de base au sein du camp restent opérationnels jusqu'à ce que tous les habitants du camp soient partis.
- ❑ La fermeture planifiée des services de santé basée sur le taux d'utilisation des installations sanitaires associé à la population totale restant au camp est assurée.
- ❑ Les informations avec les prestataires de services sanitaires dans les régions de retour sont coordonnées et échangées lorsque cela est possible. Des campagnes d'informations informent la population du camp des services disponibles dans les régions du retour et leur expliquent comment y accéder à leur retour.
- ❑ Les activités pour le dépistage sanitaire et les campagnes d'informations coordonnées sont en place pour diffuser les bons messages à la population du camp concernant les raisons des interventions de dépistage.

OUTILS

- Exemple d'un formulaire 3 W pour les agences gestionnaires de camp
- Exemple d'un formulaire d'estimation sanitaire rapide initiale
- Exemple d'un format de collecte de données au camp y compris pour la santé
- Exemples de diagnostic et de protocoles de gestion clinique pour les infections respiratoires et la diarrhée
- Exemple de planning pour un programme élargi de vaccination
- Exemples de formulaires de surveillance de la morbidité et de la mortalité
- Exemples de consignes de traitement pour la diarrhée, les infections de l'appareil respiratoire, la rougeole, la fièvre et d'autres maladies contagieuses ou pas
- Guide de terrain pour créer une stratégie de communication sanitaire.

- Des informations concernant les besoins et la façon de demander une trousse de soins en matière de procréation à l'UNFPA sont disponibles

- Informations sur la résistance aux médicaments contre la malaria et les protocoles de test.

- Informations concernant la «nouvelle trousse d'urgence»

- Exemple de formulaire d'enquête sur une épidémie
- Définition des cas standards de l'OMS
- Liste de l'OMS des médicaments essentiels pour les adultes et les enfants
- Valeurs de référence de la note z de WFH par sexe

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Centres pour le contrôle et la prévention des maladies, 1996. *Universal Precautions for Prevention of Transmission of HIV and Other Bloodborne Infections. Fact Sheet.*

G. Habquet, (ed), Médecins Sans Frontières, 1997. *Refugee Health: An Approach to Emergency Situations.*

comité permanent interorganisations, 2003, 2003. *Guidelines for HIV/AIDS interventions in emergency settings.*

Inter-Agency Standing Committee, 2007. **IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial support in Emergency Settings. Chapter 6: Health Services.**

Médecins Sans Frontières, 2006. *Rapid health assessment of refugee or displaced populations.*

Médecins Sans Frontières, 2008. *Management of Epidemic Meningococcal Meningitis.*

Médecins Sans Frontières, 2007. *Obstetrics in remote settings.*

Médecins Sans Frontières, 2004. *Cholera Guidelines.*

Médecins Sans Frontières Reference Books.

William J, Moss et. al, 2006. “Child Health in Complex Emergencies”, *Bulletin of the WHO*, **84 (1)** :

Claudine Prudhon, *Assessment and Treatment of Malnutrition in Emergency Situations, Manual of Therapeutic Care and Planning for a Nutritional Programme,* **Action Contre la Faim.**

G. O’Sullivan, J. Yonkler, W. Morgan and A. Merritt, 2003. *A Field Guide to Designing a Health Communication Strategy,* **Baltimore, MD: Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs.**

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in*

Disaster Response, Chapter 5: Minimum Standards in Health Services.

M. J. Toole et. al., 1989. “Measles prevention and control in emergency settings”, *Bull World Health Organ*, **67: 381-8.**

UN Standing Committee on Nutrition.

UNAIDS, 2005. *Strategies to support the HIV-related needs of refugees and host populations.* :

UNFPA, 1999. *Reproductive Health in Refugee Situations: An Inter-agency Field Manual.*

UNHCR, 2006. *Drug management manual 2006. Policies, Guidelines, UNHCR List of Essential Drugs.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies. Chapter 17.*

UNICEF, 2007. *The State of the World's Children 2008: Child's Health in Complex Emergencies; Chapter 18.*

UNICEF, Nutrition, Security and Emergencies.

Valid International, 2006. *Community Based Therapeutic Care (CTC): A Field Manual 1st Edition.*

Women's Commission for Refugee Women and Children. Minimal Package of Reproductive Care.

World Health Organization, 2007. *Communicable Disease Risk Assessment: protocol for humanitarian agencies.*

WHO, Communicable Disease Country Specific Toolkits.

WHO/UNICEF, 2004. *Reducing measles mortality in complex emergencies.*
WHO/V & B/04.03.

WHO, 2004. *Immunisation in Practice: a practical resource guide for health workers.*

WHO, 2006. *The Interagency Emergency Health Kit.* **Geneva.**

WHO, 1998. **Safe vaccine handling, cold chain and immunisations: A manual for the Newly Independent States.**

World Health Organization, 1999. *Management of severe malnutrition: a manual for physicians and other senior health workers.*

WHO, 2000. *The management of nutrition in major emergencies.* **Geneva.**

WHO, 2004. *Guiding principles of feeding infants and young children during emergencies.*

WHO/WFP/UNICEF Joint Statement, 2007. *Preventing and controlling micronutrient deficiencies in populations affected by an emergency.*

WHO/WFP/UNICEF/SCN Joint Statement, 2007. *Innovative approach tackles malnutrition in the community.*

WHO, 2000. *Reproductive health during conflict and displacement: a guide for programme managers. :*

WHO, UNHCR, 2004. *Clinical Management of Rape Survivors: Developing Protocols for use with Refugees and Internally Displaced Persons; Revised Edition.* ISBN 92 4 159263 X (NLM classification: WA 790).

WHO, 2005. *Communicable Disease Control in Emergencies: A Field Manual.* edited by M. A. Connolly. :

WHO/UNICEF, 2005. *Diarrhoea Treatment Guidelines: Including new recommendations for the use of ORS and Zinc supplementation.*

WHO, 2005. *Guidelines for the control of Epidemics due to Shigella Dysenteriae Type 1.*

WHO, 2004. *Cholera Outbreak: Assessing the outbreak response and improving preparedness.* Geneva.

WHO, 2005. *Malaria Control in Complex Emergencies: An inter-agency field handbook.*

WHO, 2007. *Tuberculosis Care and Control in Refugee and Displaced Populations: An interagency field manual. (Second Edition).*

WHO, 2006. *Pandemic influenza preparedness and mitigation in refugee and displaced populations: WHO guidelines for humanitarian agencies. :*

World Health Organization, Disease Control in Humanitarian Emergencies.

ÉDUCATION



MESSAGES CLÉS

- ▶ La Déclaration universelle des droits de l'homme établit que l'éducation est un droit de l'homme de base qui doit être gratuit et obligatoire «au moins dans les étapes élémentaires et fondamentales.» Les acteurs humanitaires responsables, y compris l'agence responsable de la gestion de camp, sont donc dans l'obligation de négocier l'accès aux écoles locales pour les élèves habitants dans le camp ou d'allouer de l'espace pour la construction d'écoles au sein du camp.
- ▶ L'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services d'éducation doivent soutenir la mise en place et l'amélioration d'initiatives communautaires comme les associations de parents/ enseignants ou les comités d'éducation. Ces groupes doivent être inclus dans la planification, la programmation et l'estimation des besoins d'éducation dans le camp, ainsi qu'à la participation aux travaux d'entretien liés aux installations éducatives.
- ▶ Les locaux scolaires doivent être construits selon les standards internationaux ou locaux. Il est important d'assurer un accès sans danger aux écoles du camp. Les questions liées aux écoles qui ont besoin d'être considérées sont entre autre la distance à parcourir et l'accompagnement pour aller à l'école, des chemins dégagés et des installations sanitaires propres et sans danger dans les écoles et les centres de formation.
- ▶ Les écoles doivent faire leur possible pour employer du personnel qualifié recruté par un processus participatif et transparent. Les critères de sélection doivent refléter la diversité et l'équité. Cela peut limiter le risque d'abus sexuels dans les écoles et mettre les parents plus à l'aise pour envoyer leurs filles à l'école. Des formations et des cours de perfectionnement supplémentaires doivent être proposés à tous les enseignants, y compris une formation sur les questions de sexospécificité, d'hygiène et d'assainissement, des droits de l'homme et d'environnement.
- ▶ Le taux de non inscription ou d'abandon est souvent élevé dans les écoles des camps. La surveillance régulière du taux d'inscription, de présence, d'abandon, de redoublement, de réussite et d'obtention des diplômes est une tâche essentielle du prestataire de services d'éducation en coopération avec les acteurs clés du secteur éducatif. Les raisons de non inscription ou d'abandon de l'école doivent être trouvées et suivies de près pour assurer la qualité de l'éducation et éviter les problèmes de protection des enfants. Des mesures pour maximiser la présence à l'école doivent être mises en place.

INTRODUCTION

L'éducation est essentielle au développement des enfants et des jeunes car elle affecte leur quotidien, leurs relations sociales et leurs opportunités futures. L'accès à l'éducation est un droit fondamental pour chaque enfant. L'éducation est aussi primordiale pour la protection des enfants et des jeunes déplacés, et pour leur permettre de contribuer à la paix durable et au rétablissement de leur société à leur retour, relocalisation ou intégration.

Quand un conflit ou une catastrophe naturelle survient, l'une des conséquences est que les dommages faits aux infrastructures et services et/ou le besoin de fuir vers un endroit plus sûr interrompt l'éducation d'un enfant. Les écoles sont souvent détruites ou fermées à cause de l'insécurité. Même si une école est en état de fonctionner, de nombreuses familles touchées par la crise n'ont pas les ressources nécessaires à l'achat de livres ou pour payer les frais de scolarité. Le simple fait de marcher jusqu'à l'école peut mettre la vie d'un élève en danger dans certaines régions propices aux tensions, surtout si les combattants choisissent de cibler les écoles ou les infrastructures d'éducation.

! Selon le rapport mondial de suivi sur l'éducation pour tous 2008 publié par l'UNESCO, 37 % des 77 millions d'enfants d'âge scolaire qui ne vont pas à l'école vivent dans 35 pays fragilisés par un conflit, en conflit ou à la suite d'un conflit. Inclure l'éducation dans l'intervention humanitaire est donc essentiel pour atteindre les objectifs du Millénaire pour le développement et de l'éducation pour tous (EPT).

Dans certaines situations de déplacement, la présence à l'école peut être un important outil de protection. Quand les enfants et les jeunes sont inscrits à l'école, ils peuvent être protégés

- D'un recrutement dans les forces armées
- De violence sexiste
- D'autres formes d'exploitation, y compris le travail des enfants et la prostitution

Conserver des registres des présences dans les écoles du camp peut aider à surveiller l'incidence de tels risques et permet un suivi périodique. Cependant, la présence à l'école peut mettre les élèves en plus grand danger de violence et d'abus par les enseignants ou d'autres élèves. De plus, les forces armées peuvent attaquer les écoles pour démoraliser la communauté et faciliter le recrutement des enfants soldats. Des efforts sont donc requis pour transformer les écoles en «environnements

d'apprentissage sûrs» et pour surveiller les incidents de protection qui pourraient se produire à l'école et sur le trajet pour aller et revenir de l'école. Les écoles du camp doivent aussi fournir un lieu qui permet de toucher différentes parties de la population du camp et proposer des instructions pour la vie quotidienne :

- La promotion de l'hygiène et l'importance de se laver les mains
- La connaissance du VIH/SIDA
- La conscience des mines antipersonnel
- Les droits de l'homme
- La tolérance et la résolution des conflits par la non-violence

Dans de nombreux camps, se rendre à l'école contribue à une amélioration significative du bien-être physique des élèves. Quand des programmes alimentaires scolaires spécifiques sont mis en place, ils complètent la ration alimentaire habituelle pour les enfants à un stade important de leur développement personnel. L'éducation d'urgence qui comprend une aide psychopédagogique et d'autres composants thérapeutiques peut aider à répondre aux besoins psychosociaux des enfants touchés et traumatisés par un conflit. La scolarité contribue ainsi à la santé mentale et physique.

Dans la plupart des cas, les enfants et les jeunes touchés par des conflits ou des catastrophes naturelles ont perdu certaines bases de leur éducation. Afin de minimiser cette perte et d'éviter que les élèves doivent redoubler ou repasser des examens, il est essentiel de proposer un accès à l'éducation dès que possible. Pour garantir qu'une éducation adéquate est proposée, l'agence responsable de la gestion de camp doit travailler avec :

- Les parents
- Les chefs de la communauté
- Les chefs de élèves et de la jeunesse
- Les enseignants
- Les ONG d'éducation ou le prestataire de services d'éducation
- L'UNHCR, le groupe sectoriel ou l'agence dirigeante
- L'UNICEF
- Le ministère de l'Éducation et/ou les autorités locales

Il convient parfois d'établir une année scolaire selon le calendrier scolaire approprié, d'organiser des classes de rattrapage pendant les vacances ou si nécessaire de réserver une période académique comme période de rattrapage.

►► *Pour plus d'informations concernant les standards et indicateurs dans l'éducation, consultez les standards minimaux pour l'éducation en situation d'urgence de l'INEE dans la section Outils.*

QUESTIONS CLÉS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Généralement dans les camps, un prestataire de services d'éducation ou les autorités d'éducation locales seront responsables de la scolarité et des services d'éducation. Bien que l'agence responsable de la gestion de camp ne soit généralement pas responsable de la construction, de l'agrandissement ou de la gestion des infrastructures scolaires, elle joue toujours un rôle important dans la mobilisation de la communauté et dans le plaidoyer en faveur de l'inscription scolaire. L'agence responsable de la gestion de camp a la responsabilité principale de tenir les prestataires de services d'éducation responsables si les services d'éducation ne sont pas conformes aux standards internationaux. Le prestataire de services d'éducation n'assumera normalement pas la responsabilité principale de la mise en place des relations et de l'officialisation des accords avec les autorités locales et les ministères ou institutions d'éducation. Cependant, il peut être utile que l'agence responsable de la gestion de camp soutienne ces actions en plaidant auprès des autorités locales sur les questions d'éducation.

Dans certaines situations, l'engagement de l'agence responsable de la gestion de camp peut devenir nécessaire quand les autorités locales :

- Sont réticentes à admettre les enfants déplacés dans le système scolaire local
- Demandent une documentation spécifique sur l'éducation précédente
- Facturent des frais d'inscription et/ou de scolarité élevés
- Ne soutiennent pas la construction d'écoles au sein du camp

Ces questions se posent souvent quand un gouvernement ne peut déjà pas proposer une éducation adéquate à sa propre population.

Avant l'arrivée d'acteurs extérieurs, les communautés de déplacés peuvent déjà avoir organisé des activités éducatives qui peuvent être reprises si elles conviennent. Il est important que l'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de services d'éducation aident et encouragent de telles initiatives et participation communautaires.

Les agences de l'ONU (comme l'UNICEF et l'UNHCR) et le ministère de l'Éducation local joueront probablement un rôle important en fournissant un soutien technique à un prestataire de services d'éducation. Parmi les premières aides qu'ils fournissent se trouvent : une estimation des premiers besoins, des conseils, une aide pour les infrastructures et fournitures scolaires, la création et l'adaptation de l'enseignement, l'identification et la formation des enseignants, la couverture des frais récurrents des salaires des enseignants et la garantie de l'obtention d'un diplôme et d'une accréditation.

! Dans les situations d'urgence, l'UNICEF distribue souvent des trousseaux éducatifs appelés « l'école en boîte » qui comprennent des tentes et du matériel éducatif et récréatif. Ces trousseaux peuvent être demandés par l'agence responsable de la gestion de camp ou le prestataire de services d'éducation.

ENVIRONNEMENT SCOLAIRE

Quand la population déplacée parle la même langue que la communauté d'accueil, les enfants du camp doivent être admis dans les écoles et les systèmes éducatifs locaux afin d'éviter la ségrégation. Si les écoles sont surpeuplées, il peut être nécessaire pour les écoles de proposer plusieurs classes par jour et d'agrandir les établissements avec des salles de classe temporaires.

Dans de nombreuses situations, en particulier celles où les réfugiés ne parlent pas la même langue et n'ont pas le même enseignement que la communauté d'accueil, l'option alternative est de mettre en place des écoles dans les camps ou dans les établissements scolaires locaux en dehors des heures de cours habituelles. L'agence responsable de la gestion de camp, conjointement avec le prestataire de services d'éducation, doit identifier un espace dans le camp pour construire des infrastructures scolaires et de formation. Cet espace doit être situé au centre du camp pour proposer un accès à tous les enfants - y compris à ceux ayant une mobilité réduite et/ou avec un handicap - et pour minimiser les risques sécuritaires.

! L'UNHCR recommande une école pour environ 5 000 personnes et un rapport de 40 élèves par enseignant maximum.

Des installations supplémentaires sur le complexe scolaire doivent comprendre :

- Un accès séparé pour l'eau potable
- Des zones de traitement des déchets
- Des installations pour se laver les mains
- Des latrines séparées pour les garçons, les filles et les enseignants

La construction d'une cour de récréation, d'une cuisine et des centres d'alimentation ou d'une barrière ne font peut-être pas partie des priorités de construction mais elles doivent être planifiées et construites dès que possible.

►► *Pour plus d'informations concernant les installations récréatives, consultez «Aires de jeu» dans la section Outils.*

! Les locaux scolaires doivent être marqués ou équipés d'une barrière. Les latrines et les installations d'eau ne doivent pas être utilisées par d'autres personnes que les élèves et les enseignants. Un manque d'installations sanitaires et de mesures de sécurité dans les écoles peut pousser les enfants à abandonner l'école, en particulier les filles.

Matériel et normes locales

Les gouvernements ont souvent des consignes complexes pour la construction des écoles et les fournitures scolaires. Si possible, la conservation des installations scolaires du camp à un niveau d'égalité avec les écoles des zones aidées par le gouvernement amoindrira les tensions avec la communauté d'accueil et les installations scolaires seront plus faciles à entretenir.

Il est recommandé d'utiliser des matériaux de construction ou de s'approvisionner en meubles disponibles localement. Lors de l'achat de matériaux locaux, les questions environnementales doivent être prises en compte. Les mises en place de camps plus grands ont généralement un impact négatif sur la densité des arbres dans la région.

ASPECTS INTERSECTORIELS DANS LES PROGRAMMES D'ÉDUCATION

Des liens intersectoriels existent aussi dans le secteur éducatif. Dans son rôle de soutien au prestataire de services d'éducation, l'agence responsable de la gestion de camp doit avoir conscience de certaines consignes et des aspects liés aux autres secteurs particulièrement utiles lors du suivi de l'efficacité et de la qualité globale des programmes d'enseignement dans les camps. L'identification des individus ou des groupes d'enfants qui ne sont pas éduqués et pourquoi peut aider à construire des programmes sur mesure et à utiliser une plus grande coopération intersectorielle dans le camp. Les deux agences doivent prendre en compte :

La santé :

- Travailler avec le prestataire de services de santé ou le centre de santé/clinique local(e) pour fournir un traitement et des informations sanitaires aux enfants à l'école.
- Lancer des campagnes et des journées de vaccination à l'école pour garantir une couverture de vaccination maximale.
- Quand les services de santé ne peuvent pas être fournis à l'école, essayer de voir si les élèves et les enseignants peuvent bénéficier d'un traitement prioritaire dans les cliniques ou les centres de santé dans le camp pour qu'ils manquent l'école le moins possible.

- Cibler les programmes d'éducation sanitaire dans les écoles pour que les enfants en apprennent plus sur les modes de vie sains pendant leur croissance et leur développement.

La distribution de nourriture et d'articles domestiques :

- Mettre en place un moyen pour que les enseignants reçoivent leurs rations alimentaires après les heures de classe ou d'une façon qui n'interférera pas dans leurs responsabilités à l'école.
- Mettre en place des programmes alimentaires scolaires pour faire baisser le taux d'abandon de l'école et augmenter la participation des groupes défavorisés. Certaines recherches suggèrent que les programmes alimentaires scolaires persuadent les parents d'inscrire leurs filles à l'école alors qu'ils ne l'auraient pas fait sans programme alimentaire scolaire.

L'eau et l'assainissement :

- Construire des latrines et des installations d'eau, même dans les écoles d'urgence ou temporaires : les écoles semi permanentes doivent toujours disposer de latrines de bonne qualité.
- Encourager l'utilisation des latrines à l'école peut avoir un effet démonstratif surtout lors d'une collaboration avec des populations rurales.
- Incorporer de bonnes pratiques sanitaires et la mise en place de programmes d'éducation sur l'hygiène dans les écoles - en particulier le lavage des mains après l'utilisation des toilettes.
- Encourager de bonnes pratiques d'assainissement comme une bonne gestion des déchets et le nettoyage des parties communes et des salles de classe. Ces mesures ont aussi un impact important sur les enfants en leurs apprenant à conserver un environnement propre et rangé.

Institutions religieuses :

- Travailler avec les écoles religieuses et leurs plannings pour harmoniser les heures de classe afin que les écoles gouvernementales, les écoles du camp et les écoles religieuses ne soient pas en compétition. Il est important pour les parents et les élèves d'apprécier et de soutenir la disponibilité d'un programme scolaire religieux en plus d'un enseignement normalisé pour tous les élèves.

IMPLICATION DE LA COMMUNAUTÉ

La participation de la communauté au camp est essentielle dans tous les aspects de la planification du programme d'éducation. Les structures existantes de soutien aux communautés comme les associations parents/ enseignants, les comités d'éducation ou d'autres initiatives semblables peuvent contribuer de manière significative à :

- L'estimation des besoins
- La planification de l'enseignement
- Le soutien des ressources humaines et l'identification de enseignants qualifiés
- L'entretien et la construction des installations scolaires
- L'évaluation et le suivi des programmes

Souvent, les personnes déplacées parcourent de grandes distances pour que leurs enfants continuent leur scolarité. Même dans les situations d'urgence, les initiatives communautaires existent. Plus nombreux sont les groupes participant aux activités éducatives, plus nombreuses sont les personnes assumant la responsabilité de la planification, de l'entretien, du suivi et des soins. La mise en place d'un planning régulier permettra de distribuer les tâches plus équitablement entre les groupes et garantira qu'aucun dégât sur les biens personnels et le fonctionnement du programme ne sera reproché à aucun groupe.

Tout en coopérant avec le prestataire de services d'éducation, l'agence responsable de la gestion de camp peut être impliquée dans le suivi des programmes d'éducation dans le camp. Les surveillants doivent être recrutés parmi la population du camp et comprendre des hommes et des femmes de tout âge. Le suivi pour savoir si les enfants vulnérables reçoivent le traitement adéquat à l'école ou si la présence scolaire des filles est satisfaisante peut être sensible, et nécessite une formation appropriée aux techniques d'observation et d'entretien.

►► *Pour plus d'informations concernant le travail avec les communautés, consultez le chapitre 3.*

ENSEIGNEMENT

Un enseignement scolaire doit avoir une approche holistique du développement et de l'apprentissage et doit comprendre un apprentissage académique, une préparation à la vie active et de la culture, une approche psychosociale et des modules sportifs et environnementaux.

Proposer des programmes d'éducation pour les enfants selon l'enseignement de leur pays d'origine et dans leur langue (quand cela est approprié) est essentiel pour les enfants réfugiés et déplacés internes. Proposer une éducation appropriée peut être particulièrement difficile dans les situations de réfugiés et quand les enfants déplacés ne peuvent pas être intégrés au système scolaire local. Quand l'intégration au système scolaire local de la communauté d'accueil est impossible, les enfants réfugiés doivent recevoir un programme d'éducation au camp qui suit l'enseignement de leur pays d'origine afin de faciliter leur réintégration à leur retour. Cependant, une attention spéciale peut être donnée à l'enseignement de la communauté d'accueil si la situation de déplacement est particulièrement longue et que l'intégration locale est probablement la solution la plus durable pour les déplacés.

L'enseignement peut avoir besoin d'être adapté quand des cours de rattrapage et des programmes d'apprentissage accélérés sont utilisés pour compenser l'arrêt de l'éducation des déplacés. Bien souvent, le conflit ou le déplacement se traduit par la présence de nombreux élèves plus âgés qui n'ont pas été à l'école pendant de nombreuses années et qui ont besoin d'un soutien pour rattraper leurs camarades.

L'enseignement doit aussi être vérifié pour s'assurer qu'il incorpore autant que possible les questions de l'égalité des sexes, des besoins spéciaux, du soutien psychosocial et de l'éducation à la paix. Dans certaines situations, l'éducation a aidé à envenimer le conflit en soutenant les conceptions historiques exclusives mutuelles des groupes en conflit. Il est donc important de s'assurer que l'enseignement contribue à la cohésion sociale et ne la dégrade pas.

Des efforts particuliers peuvent aussi être nécessaires pour garantir la certification des examens, ce qui permet aux élèves déplacés de réintégrer leur système d'éducation ou le marché du travail de leur pays d'origine.

! L'analyse des lacunes dans les programmes d'éducation doit se baser sur les informations obtenues par l'observation, des visites aux ménages et aux écoles et par des entretiens avec les élèves, les parents et les enseignants.

AUTRES PROGRAMMES D'ÉDUCATION

Éducation de la jeunesse

Les programmes pour la jeunesse sont essentiels pour les jeunes et leurs communautés. Il est crucial de proposer aux jeunes un environnement d'apprentissage significatif avec une éducation formelle et informelle, un enseignement mathématique et une formation technique et professionnelle et ceci, pas uniquement dans les situations de déplacement. Bien que l'éducation primaire reste une priorité dans les programmes d'éducation du camp, une agence responsable de la gestion de camp devrait pro activement plaider en faveur de la mise en place d'installation d'éducation et de formation pour les jeunes de plus de douze ans comme :

- Des écoles d'enseignement secondaire
- Des centres d'éducation pour la jeunesse
- Des centres de formation technique et professionnelle
- Des clubs de sports et des groupes d'activité

! L'expérience montre que les adolescents et les jeunes sont sérieusement désavantagés dans les camps, ce qui conduit souvent à ce que leur potentiel soit gâché et que leur énergie soit canalisée dans des activités anti-sociales. Dans de nombreuses situations de conflit, les garçons adolescents inoccupés peuvent être attirés par l'armée alors que les filles inoccupées sont exposées à une menace accrue d'abus sexuels ou de mariage forcé.

►► *Pour plus d'informations concernant les comités de jeunesse, consultez le chapitre 11 sur les personnes ayant des besoins spécifiques.*

L'éducation des adultes

Souvent dans les camps, un certain pourcentage de la population adulte est analphabète. Les femmes ont peut-être été abandonnées par le système scolaire avant leur déplacement. L'agence responsable de la gestion du camp doit être consciente que l'éducation des adultes nécessite une approche différente de celle des enfants. Les programmes d'apprentissage pour adultes nécessitent des méthodologies et techniques différentes qui sont mieux gérées par des agences humanitaires spécialisées ou des institutions gouvernementales. Si des classes de lecture/écriture et calcul de base pour adultes sont mises en place, il est recommandé que les sujets enseignés comprennent :

- Les droits de l'homme
- L'hygiène et l'assainissement
- La conscience de la sexospécificité
- L'établissement de la paix
- La conscience de l'environnement

Du matériel scolaire pour la lecture/écriture et le calcul est disponible dans de nombreuses langues et de nombreux pays et on peut souvent les commander. Une attention particulière doit être donnée à l'heure de la journée proposée pour chaque classe afin de se conformer aux journées des femmes. Une aide de garderie peut encourager les femmes à participer aux cours.

Activités récréatives

Les aires de jeu et les autres installations pour la récréation doivent être construites dans les locaux scolaires pour garantir des espaces suffisants et sans danger pour les jeux. Les événements sportifs et les jeux sont aussi une bonne opportunité pour les enfants déplacés et ceux de la communauté d'accueil de se rencontrer et de faire des activités ensemble.

Garderie pour les jeunes enfants

Pour soutenir l'inscription et la présence scolaire des jeunes filles, il peut être utile de mettre en place une garderie dans ou près des locaux scolaires, ce qui permet à ces jeunes filles d'avoir plus de temps à consacrer à l'éducation - en particulier pour les adolescentes - qui autrement est consacré à s'occuper des frères et sœurs plus jeunes.

Comment les programmes d'éducation du camp peuvent aider la communauté d'accueil

Dans les camps bien gérés, le système d'éducation peut recevoir une aide et une attention plus grandes de la part des organisations humanitaires que l'aide reçue par le système scolaire de la communauté d'accueil de la part du gouvernement. Dans ces situations, le prestataire de services d'éducation, conjointement avec l'agence responsable de la gestion du camp, doit chercher à coopérer avec les écoles locales situées près du camp, et aider les enfants de la communauté d'accueil à profiter du programme d'éducation du camp. De bonnes approches pour créer des liens constructifs entre le système d'éducation du camp et le système d'éducation local sont:

- Inclure les enseignants locaux dans les sessions de formation du camp
- Créer des initiatives éducatives et récréatives conjointes pour les enfants/jeunes déplacés et appartenant à la communauté d'accueil en coopération avec l'administration éducative locale

ENSEIGNANTS

Identification et indemnisation

D'une manière générale, les enseignants doivent être recrutés dans la population déplacée. Des efforts particuliers doivent être faits pour recruter des femmes pour qu'elles représentent des modèles pour les jeunes filles et les encouragent à s'inscrire et à se rendre à l'école. La façon la plus simple d'identifier des enseignants qualifiés est pendant le processus d'enregistrement de la population du camp. D'autres identifications ou estimations peuvent être réalisées par des annonces officielles et des offres d'emploi. Bien qu'il ne soit souvent pas possible de le faire dans la première phase d'une situation d'urgence, il est recommandé d'évaluer les capacités des aspirants enseignants grâce à un test officiel avant qu'ils ne commencent le travail, même s'ils ont un diplôme.

Si aucun enseignant qualifié n'est disponible, les habitants du camp ayant le plus haut niveau d'éducation comme le niveau de la 9^{ème} ou 10^{ème} année (classe de 3^{ème} ou 2^{de}) doivent être identifiés pour les former comme enseignant. Conjointement avec le prestataire de services d'éducation et les autorités locales du gouvernement d'accueil, il faut aussi estimer si des enseignants en dehors du camp peuvent être intégrés dans le système d'éducation du camp.

! Au sein d'une communauté déplacée, les enseignants sont souvent les individus les plus instruits et peuvent donc être bien considérés et écoutés. Les organisations humanitaires travaillant dans le camp peuvent donc vouloir les employer pour des emplois dans d'autres secteurs ou dans l'administration. Quand les enseignants ne peuvent pas être payés avec un salaire régulier, ils doivent au moins recevoir une prime ou des articles domestiques pour rendre leur travail plus attractif. Sinon trop d'enseignants sont susceptibles de quitter le système d'éducation du camp pour d'autres emplois, ce qui aurait des conséquences graves sur la qualité et le fonctionnement du système d'éducation.

Lorsque cela est possible, les enseignants doivent être payés ou indemnisés pour leur travail. Non seulement leur contribution est essentielle au développement des enfants de la communauté déplacée, mais des efforts doivent être faits pour s'assurer qu'ils ne sont pas obligés de chercher un autre emploi payé. L'éducation dans les écoles primaires pour les enfants déplacés est un travail à temps complet dans des conditions de travail souvent difficiles et stressantes. L'indemnisation des enseignants pour le temps qu'ils ne peuvent pas passer à gagner un autre revenu ou à réaliser des activités domestiques est donc essentielle. Comment, quand et combien les enseignants doivent être indemnisés doit faire partie d'une approche coordonnée et intersectorielle concernant les paiements et indemnisations.

►► *Pour plus d'informations, consultez le chapitre 3.*

Formation des enseignants

Dans de nombreux camps, il est difficile d'identifier un nombre suffisant de enseignants qualifiés, il peut donc être nécessaire d'inclure des bénévoles n'ayant pas de qualifications officielles. Même si les enseignants sont officiellement qualifiés, ils peuvent ne jamais avoir bénéficié d'une mise à jour des méthodologies d'enseignement ou de cours de perfectionnement sur les programmes scolaires. De plus, ils peuvent ne pas avoir bénéficié de cours de soutien ou de programmes d'apprentissage accéléré et donc ne pas être familier ou ne pas être à l'aise avec les modifications associées au programme scolaire pour s'adapter à la situation des enfants et jeunes déplacés. Certains enseignants peuvent aussi avoir besoin d'une formation sur l'enseignement aux élèves plus âgés et aux classes qui regroupent des élèves d'âges différents. Proposer une formation aux enseignants améliorera donc la qualité, les techniques d'éducation et la motivation des enseignants.

Afin de s'assurer que la consolidation des compétences a un impact à long terme

sur les communautés déplacées, même après leur retour, les connaissances et compétences doivent rester au sein de la population déplacée. Les agences responsables de l'éducation dans le camp doivent envisager la mise en place et la formation d'une équipe de enseignants qui peuvent former et soutenir les autres enseignants du camp. En plus de la motivation et des techniques éducatives, la formation des enseignants doit porter sur :

- Les questions de sexospécificité
- La prévention du VIH/SIDA
- Les questions environnementales
- Les messages clés de santé et d'hygiène
- La résolution des conflits
- Les droits de l'homme en général et les droits de l'enfant en particulier

Dans tous les cas, les enseignants et les enfants doivent mieux comprendre la façon dont un déplacement peut affecter les enfants. Les enseignants recrutés au sein de la population déplacée peuvent aussi souffrir d'un traumatisme psychologique et peuvent avoir besoin d'une attention et d'une aide spéciales. La formation des enseignants doit porter sur :

- Les effets psychosociaux négatifs du déplacement
- Le traumatisme psychologique
- Le syndrome du stress post-traumatique (SSPT)

►► *Pour plus d'informations concernant les enfants victimes de traumatismes psychologiques, consultez le nouveau guide de formation des enseignants à l'IRC psychosocial dans la section Outils - aussi disponible en arabe.*

Code de conduite

Les camps sont généralement des environnements stressants pour les personnes déplacées, y compris les enseignants et les autres membres du personnel scolaire. Un mauvais comportement et des abus de pouvoir peuvent se produire fréquemment. Comme pour les autres membres du personnel du camp, payés ou non, un code de conduite doit donc être mis en place pour tout le personnel impliqué dans l'éducation - qu'il s'agisse des directeurs d'école, des enseignants, des assistants scolaires, des autres membres du personnel de soutien, des administrateurs ou des surveillants.

Le code de conduite doit être rédigé en coopération étroite avec la communauté déplacée et les autorités locales, et être mis en place grâce à une formation ou une sensibilisation adéquate, afin que chaque personne impliquée comprenne les objectifs et les règles.

►► *Consultez le code de conduite des enseignants de l'INEE dans la section Outils de ce chapitre.*

ABUS ET EXPLOITATION SEXUELLE

L'inscription des enfants à l'école est un outil protecteur essentiel, en particulier pour les habitants des camps. Cependant, l'école peut aussi présenter un plus grand risque d'abus, en particulier pour les filles. Une agence responsable de la gestion de camp peut minimiser ce risque en :

- Encourageant l'emploi de enseignants et d'assistants scolaires femmes pour que les jeunes filles aient une personne de contact du même sexe à l'école
- Installant les écoles et les installations d'éducation dans des endroits où les enfants de tout le camp ont facilement accès
- Proposant des latrines et des installations pour se laver les mains séparées pour les garçons et les filles et en situant ces installations à une courte distance ou au sein des locaux scolaires
- Organisant un accompagnement pour les enfants qui doivent assister à des cours après la tombée de la nuit
- Évitant les salles de classe surpeuplées ; en regroupant les enfants dans les classes selon les standards locaux ou internationaux et en ne mélangeant pas les enfants de différents niveaux scolaires et âges dans une seule classe
- Surveillant la qualité de l'éducation, y compris les mécanismes d'intervention pour une protection contre les menaces potentielles envers les écoliers, grâce à des entretiens avec les enfants, les adolescents et les parents
- S'assurant que le comportement des enseignants et des autres membres du personnel d'éducation et leur respect du code de conduite sont étroitement surveillés
- Proposant aux enfants, jeunes, enseignants et parents une procédure de plaintes accessible et confidentielle et des mécanismes de suivi

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

Opportunités et infrastructures d'éducation

- Les opportunités d'éducation de primaire, après le primaire et non officielles pour les enfants déplacés et réfugiés sont estimées.
- Des données de base sur les activités d'éducation sont collectées pour que l'agence responsable de la gestion de camp puisse déterminer :
 - Combien d'écoles (maternelles, primaires, secondaires) existent
 - Combien d'écoles sont soutenues par le gouvernement, les communautés religieuses et les ONG
 - L'âge et le sexe des enfants allant à l'école, par niveau et par type (maternelle, primaire, secondaire)
 - Le nombre d'élèves dans chaque école - garçons et filles
- La qualité et l'efficacité du système scolaire du camp sont souvent surveillées et évaluées.
- Des mesures pour améliorer la qualité et l'efficacité sont identifiées et mises en place.
- Les installations scolaires disponibles sont utiles à l'expérience et aux besoins des personnes déplacées/réfugiées.
- L'éducation est dispensée dans la langue maternelle et avec le même enseignement que ceux des jeunes élèves.
- La rapport élèves/ enseignant dans les écoles du camp correspond à des standards et indicateurs internationaux.
- Les locaux et bâtiments scolaires sont situés et construits selon les consignes et standards techniques internationaux.
- Des latrines et installations pour se laver les mains fonctionnelles sont disponibles dans les écoles.

Planification et estimation

- Un système de planification d'éducation est mis en place pour l'éducation de tous les enfants déplacés.

- Un système d'estimation de l'éducation est mis en place pour suivre le fonctionnement de l'éducation des enfants déplacés/réfugiés.

Diplômes

- Des diplômes sont disponibles pour valider les réussites académiques des enfants.

Commentaires et bien-être des enfants

- Les enfants ont l'opportunité de faire des commentaires sur leur système d'éducation et d'être écoutés.
- Des estimations avec des données sectorielles sur l'âge et le sexe sont réalisées sur :
 - Ce que les enfants envisagent pour leur avenir
 - Ce qu'ils font après les heures de cours
 - Ce qu'ils aiment faire de leur temps libre
 - Ce qu'ils aiment à l'école
 - Pourquoi ils manquent l'école parfois
 - Ce qu'ils pensent des qualités nécessaires à un bon enseignant
 - Ce qu'ils changeraient dans leur école s'ils le pouvaient
- Il existe un mécanisme de plaintes confidentielles et une procédure de suivi.
- La sécurité et la sûreté des enfants sont surveillées sur les chemins de et vers l'école et pendant l'école.
- L'enseignement possède une approche holistique des besoins de l'enfant; y compris sont bien-être et développement mental, émotionnel, social et physique.

Enseignants et comités

- Les enseignants bénéficient de formations et cours de perfectionnement.
- Les enseignants sont formés aux questions psychosociales qui peuvent avoir un impact sur l'éducation des enfants déplacés.
- Des régimes de rémunération pour les enseignants sont évalués et mis en place.
- Des comités d'éducation pour le camp sont établis et soutenus.

- Un code de conduite est conclu et signé par tous les acteurs impliqués dans le fonctionnement des écoles du camp.

Inscription à l'école

- La proportion d'enfants déplacés se rendant à l'école est estimée et connue par âge et par sexe.
- Les raisons de l'abandon scolaire des enfants ou de leur absentéisme sont estimées et mesurées.
- Des actions sont identifiées et mises en place pour augmenter la présence scolaire.

Participation de la communauté

- Les parents et la communauté de déplacés sont activement impliqués dans les programmes d'éducation et les comités d'éducation.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- **Assessment of Teacher/Facilitator Availability and Capacity, including Selection (INEE).**

Ce document est tiré du Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence (INEE), et donne des informations utiles pour la mise en place des programmes d'éducation. Il met l'accent sur l'identification des éducateurs (sélection et infrastructures qui peuvent être nécessaires pour les classes, enseignants et complexes scolaires). <http://www.ineesite.org/page.asp?pid=1128>

- **Educational Assessment Matrix.**

Outil essentiel pour mesurer et suivre : le rapport garçons/filles des élèves ; le rapport enseignants hommes/femme, qualifiés/non qualifiés ; l'eau et les installations sanitaires disponibles ; le nombre d'enfants n'allant pas à l'école parmi la population locale déplacée ; le statut des enseignants. Cette matrice peut être utilisée par l'agence responsable de la gestion de camp en coordination avec le prestataire de services d'éducation (lorsque cela est possible) pour suivre les changements dans les rapports et répondre aux questions de protection comme une inscription égalitaire.

- **INEE 2008: *Interactive Minimum Standards Toolkit.***

- **IRC, 2006. *Creating Healing Classrooms. Guide for Teachers and Teacher Educators.***

- **IRC, 2004. *The IRC's Psychosocial Teacher Training Guide.***

- **NRC/IRC *Psychosocial Approaches to Teaching.***

- **NRC Youth Education Pack – YEP.**

Concept de programme informel pour les jeunes ayant une scolarité faible.

- **School Site Assessment – a Checklist (INEE).**
Cette liste de vérification est tirée du Réseau inter agences pour l'éducation en situations d'urgence (INEE) et propose des informations utiles sur la mesure du site scolaire. Elle gère les aspects physiques de la construction des écoles, comme les abris et les sièges, les aspects de protection (accès/sortie/sûreté) et l'utilisation des matériaux et normes locales.
- **Proposed Distribution Formula (IRC, Sierra Leone).**
Elle indique le type proposé et la qualité d'écoles et les matériaux et installations qui y sont liées. Cette formule est utilisée en Sierra Leone par IRC et sera différente selon le contexte. Elle peut être utilisée comme outil de référence pour avoir des idées sur les matériaux et installations qui peuvent être utilisés en classe, par les enseignants et les complexes scolaires.
- **Malette pédagogique d'urgence de l'UNESCO.**
Aperçu rapide du programme pédagogique d'urgence de l'UNESCO.
- **UNICEF 2006: Education in Emergencies – A resource Toolkit.**

LECTURES ET RÉFÉRENCES

KACEM BENSALAH, 2002. *Guidelines for Education in Situations of Emergency and Crisis*, UNESCO.

Lyndsay Bird, 2005. "Getting education out of the box", *Revue des migrations forcées*.

Rüdiger Blumör, *Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ)*, 2005. *Basic Education for Refugees and Displaced Populations*.

Dana Burde, CICE, 2007. *Empower or Control? Education in Emergencies and Global Governance*.

Magali Chelpe-den Hamer, 2008 (à venir). *Educational Attainments of Liberian Refugees in Côte d'Ivoire (1992-2007): Reflections on certification, equivalence and relevance of informal schooling in a refugee situation*.

equivalence and relevance of informal schooling in a refugee situation.

Convention on the Rights of the Child.

Forced Migration Review, 2006. *Education and conflict: research, policy and practice.*

Inter-Agency Network for Education in Emergencies, 2004. *Minimum Standards for Education in Emergencies.*

Inter-Agency Standing Committee, *Global Education Cluster.*

Inter-Agency Standing Committee, Global Education Cluster, 2008. *Capacity Mapping for Emergency Education Preparedness and Response: Global Education Cluster.*

International Institute for Educational Planning (IIEP).

Inter-Agency Network for Education in Emergencies, *Good Practice Guide: Adult Education.*

Jane Lowicki, WCRWC, 1999. “Missing Out—Adolescents Affected by Armed Conflict Face Few Educational Opportunities and Increased Protection Risks”.

Patrice Manengere, 2008. *L'éducation dans les Camps des Réfugiés en République Unie de Tanzanie, Ministère de l'Éducation nationale, Burundi.*

Eldrid K Midttun and Toril Skjetne: “Youth Education Pack: an investment in the future”. Forced Migration Review.

Jean-Marie Rurankiriza, 2008. *Les Enjeux de la Certification des Apprentissages des Étudiants Réfugiés : Cas du Burundi.*

Katherine Reid, 2006. “Right to education in South Darfur”, *Forced Migration Review.*

Margaret Sinclair, IIEP, 2002. *Planning Education in and after Emergencies.*

Margaret Sinclair, 2005. “Building citizenship and life skills”, Forced Migration Review.

Marc Sommers, IIEP, 2004. *Co-ordinating Education during Emergencies and Reconstruction. Challenges and Responsibilities.*

The Universal Declaration of Human Rights.

Carl Triplehorn, Save the Children, 2001. *Education: Care & Protection of Children in Emergencies, A Field Guide.*

UNESCO. 2007. *Education for All by 2015: Will we make it? EFA Global Monitoring Report 2008.*

UNESCO, 2006 *Guidebook for Planning Education in Emergencies and Reconstruction.*

UNICEF, 2005. *Core Commitments for Children in Emergencies.*

UNHCR, 2003. *Education Field Guidelines.*

Rebecca Winthrop and Jackie Kirk. “Teacher development and student well-being.” *Forced Migration Review.*

Women’s Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2004. *Global Survey on Education in Emergencies.*

Women’s Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2005. “Don’t Forget Us!”: *The Education and Gender-Based Violence Protection Needs of Adolescent Girls from Darfur in Chad.*

Women’s Commission for Refugee Women and Children (WCRWC), 2006. *Right to Education during Displacement – a Resource for Organizations Working with Refugees and Internally Displaced Persons.*

MODES DE SUBSISTANCE



MESSAGES CLÉS

- ▶ Pour les communautés touchées par une catastrophe, il est très important de protéger, retrouver et développer les ressources dont elles ont besoin pour une sécurité alimentaire à moyen et long terme et pour ses futurs modes de subsistance. Dans les situations de déplacement où les communautés ont perdu leurs biens lors d'une fuite ou d'un conflit, leurs activités de subsistance et leur accès aux marchés sont souvent gravement restreints.
- ▶ Proposer des opportunités de modes de subsistance pour les populations déplacées est un outil pour la protection et cette proposition doit être coordonnée avec les acteurs de la protection. Cette proposition répond au développement humain parmi les déplacés internes et à une existence pacifique entre les populations du camp et les communautés d'accueil tout en évitant des mécanismes de subsistance préventifs et négatifs comme la prostitution ou l'emploi à des salaires très bas.
- ▶ Les initiatives de modes de subsistance doivent avoir pour objectif de protéger et de promouvoir la sécurité alimentaire lorsque cela est possible par la production agricole, les petites entreprises et l'emploi. Les possibilités de stratégies positives de modes de subsistance pour les habitants du camp doivent être appropriées et apporter une rémunération juste. Les stratégies de modes de subsistance doivent empêcher la perte d'autres biens et promouvoir l'autosubsistance et le rétablissement. Les stratégies existantes pour les modes de subsistance et le rétablissement doivent être soutenues lorsque cela est possible et quand cela est nécessaire, à l'aide d'opportunités sur le long terme.
- ▶ En l'absence d'agence de sécurité alimentaire et de modes de subsistance ou en travaillant avec elle, l'agence responsable de la gestion du camp doit estimer les compétences et possibilités existantes pour les modes de subsistance des habitants du camp au sein et en dehors du camp. L'emploi de la population du camp dans des projets autour du camp comme le nettoyage d'un nouveau site choisi pour les activités de travail contre nourriture ou travail contre argent, peut être une possibilité.
- ▶ Les habitants du camp doivent avoir accès aux marchés locaux. Des places de marché doivent aussi être mises en place au sein du camp où des échanges commerciaux réguliers peuvent se dérouler entre les habitants du camp et les communautés d'accueil. Un accès sans danger pour tous doit être encouragé par l'agence responsable de la gestion du camp et un comité de camp nommé pour s'occuper de la planification et du fonctionnement quotidien de la place de marché.

INTRODUCTION

Les personnes déplacées, qui ont subi des pertes directes de leurs biens productifs, économiques, financiers et sociaux à cause d'une catastrophe naturelle ou d'un conflit, ont le droit de protéger, rétablir, améliorer et développer leur mode de subsistance. Dans un camp, où les communautés sont très dépendantes de l'aide et des services des autres pour combler leurs besoins essentiels et faire valoir leurs droits, cela est particulièrement important. Les modes de subsistance contribuent à la sécurité alimentaire, évitent la dépendance, réduisent la vulnérabilité, améliorent l'autosuffisance et peuvent développer ou construire un ensemble de compétences spéciales pendant la période de déplacement qui peuvent avoir un impact positif sur le bien-être et les futures opportunités des déplacés internes.

Une agence responsable de la gestion de camp peut aider à améliorer le mode de vie global de la population et soutenir des stratégies positives de moyens de subsistance grâce à une identification et une coordination avec les agences concernées pour proposer des formations, une aide agricole lorsque cela est approprié et des projets de création de revenu. Ces initiatives doivent être basées sur une analyse participative du contexte social, économique et environnemental de la population du camp et de la communauté d'accueil.

Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp est d'éviter les stratégies négatives d'adaptation au sein de la population du camp. Ces stratégies négatives peuvent inclure la prostitution, le vol ou l'accès à des produits gratuits par la corruption ou la manipulation.

Le développement d'opportunités de modes de subsistance peut aussi avoir un impact positif sur la sécurité au sein du camp. L'emploi et l'attention constructive qui peuvent se dégager d'un tel projet peuvent aider à réduire l'ennui, la frustration et le niveau de la criminalité et de la violence. Ils peuvent aussi aider à lutter contre les risques de protection liés à l'abus d'alcool ou de drogue et contre les cas de violence sexiste (VS). Travailler, s'investir, même dans des activités à petite échelle, et avoir un accès indépendant à la nourriture a un impact positif sur la dignité et le respect de soi.

Les programmes et stratégies de modes de subsistance positifs qui améliorent la sécurité alimentaire et sont souvent facilités dans un camp incluent :

- La culture d'un jardin ou une agriculture à petite échelle : cela peut être développé par la distribution de graines et d'outils, le soutien du traitement des produits alimentaires ou la formation.
- La pêche, l'élevage de volailles ou de petit bétail : cela peut être soutenu grâce à la distribution d'équipement de pêche ou de bétail.
- Les marchés et le commerce avec les autres habitants du camp ou la communauté d'accueil : cela peut nécessiter la fourniture d'une infrastructure, de mesures de sécurité adéquates ou de bons pour nourriture ou bons pour

argent qui peuvent être échangés dans les boutiques. Des précautions doivent être prises pour s'assurer que la nourriture distribuée dans les camps ne soit pas revendue sur les marchés.

- Les entreprises à petite échelle : elles nécessitent le soutien de projets créateurs de revenu ou de micro finance qui forment les habitants du camp à la gestion commerciale et à d'autres domaines.
- Les activités créatrices de revenu (parfois appelées AGR). Ces activités incluent la production artisanale ou la confection et peuvent nécessiter une formation, un soutien commercial ou des boutiques à loyer réduit pour contrôler ou subventionner les prix.
- Le travail salarié : ce travail peut avoir lieu en dehors du camp grâce à un emploi rémunéré ou à des projets d'entretien du camp et de développement. Le travail contre rémunération (TCR) ou les vivres contre travail (VCT) sont parfois plus appropriés.

Les stratégies choisies par les habitants du camp comme étant les plus viables dépendent souvent de leurs propres compétences, culture, capacités, ressources et mécanismes sociaux mais aussi des règlements de la communauté d'accueil, des politiques du camp, de la situation sécuritaire et des opportunités disponibles et encouragés.

❗ «Les modes de subsistance englobent les capacités, les biens (y compris les ressources sociales et matérielles) et les activités nécessaires pour gagner un moyen de subsistance lié à la survie et au futur bien-être. Les stratégies de modes de subsistance sont les moyens ou activités pratiques par lesquels les habitants du camp ont accès à la nourriture ou à un revenu qui leur permet d'acheter de la nourriture, alors que les stratégies de rétablissement sont des interventions temporaires contre l'insécurité alimentaire.» Sphere, p. 108.

QUESTIONS CLÉS

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Estimation

Même quand il n'existe pas d'agence spécialisée dans les modes de subsistance, l'agence responsable de la gestion de camp peut chercher à améliorer les stratégies de subsistance des habitants du camp. La base de ces activités est l'estimation précise et participative des besoins, ressources, capacités, compétences et du passé socio-économique et politique/judiciaire.

Les estimations dans la communauté du camp doivent prendre en compte :

- Les modes de subsistance passés et actuels et les stratégies de rétablissement des habitants
- Les compétences, connaissances et capacités des habitants - y compris celles des femmes, des personnes ayant des besoins spécifiques et de la communauté d'accueil
- La stratification sociale et les niveaux de vulnérabilité des habitants
- Les vœux et les priorités d'une diversité de groupes avec différents rôles et statuts sociaux
- Les ressources disponibles (humaines, organisationnelles, financières et naturelles)
- Les schémas de dépense des ménages et les sources d'argent et de nourriture

Il est aussi important d'estimer :

- La demande locale pour des biens et services particuliers
- Si, quand et comment les habitants du camp économisent de l'argent
- Les relations économiques existantes - commerce, flux de travail et de biens - entre la population du camp et la communauté d'accueil

►► Consultez l'Outil 4 dans le Guide pour l'autosuffisance de l'UNHCR.

Participation et coordination

L'étape suivante est de faire la liaison entre les différents intervenants et la communauté déplacée mais aussi avec la communauté d'accueil pour débattre des priorités pour l'aide à la subsistance qui sont réalisables et qui doivent être encouragées. Des méthodes d'estimation participative comme des réunions de groupes de discussion, sont un moyen efficace d'avoir accès aux avis et priorités des différents groupes de la communauté. L'agence responsable de la gestion de camp doit aussi soutenir le développement d'un comité des modes de subsistance qui garantit l'implication des femmes et des groupes ayant des besoins spécifiques.

L'aide pour les modes de subsistance est directement liée à un rétablissement et à un développement précoce. La coordination avec les acteurs concernés de protection, de rétablissement et de développement précoce est essentielle pour garantir une approche globale, holistique et sur le long terme de l'aide pour les modes de subsistance des déplacés.

►► Consultez l'Outil pour l'estimation participative dans les opérations de l'UNHCR dans le CD toolkit.

L'emplacement du camp

L'influence la plus importante que peut avoir l'agence responsable de la gestion de camp sur les opportunités de subsistance pour les habitants du camp a lieu pendant la sélection de son emplacement. L'emplacement d'un camp peut avoir un impact significatif sur les opportunités et les choix de subsistance de la communauté. La construction de nouveaux camps loin des emplois et des modes de subsistance

disponibles obligera les habitants du camp à dépendre de l'aide humanitaire et rendra les relations commerciales avec les communautés locales impossibles.

►► *Pour plus d'informations concernant la sélection du camp, consultez le chapitre 7*

 Au Sri Lanka, après le tsunami, les communautés de pêcheurs déplacées dans le sud étaient fréquemment relocalisées dans des camps à l'intérieur des terres et des sites temporaires. Cela reflétait en partie la peur de certaines communautés de vivre près de la mer immédiatement après la catastrophe naturelle. Cependant, le choix des sites a aussi été influencé par des considérations financières et politiques. Les terres plus éloignées de la côte étaient meilleur marché et le gouvernement voulait établir une zone côtière tampon à l'intérieur de laquelle aucune construction n'était autorisée. La conséquence de ce déplacement dans les terres a été que de nombreuses familles dépendantes de la pêche ont été relocalisées à l'intérieur des terres sans accès facile et immédiat à la mer. Suite à cela, les hommes de la communauté choisissaient souvent de s'établir dans des abris temporaires sur la plage, où ils vivaient une grande partie du temps, ce qui leur permettait de pêcher le matin et le soir. À cause de la séparation, il y a eu une augmentation des rapports de femmes signalant un abus d'alcool par les hommes forcés de vivre avec d'autres hommes.

Connaissance du marché

L'agence responsable de la gestion de camp doit développer sa connaissance des marchés et systèmes économiques locaux pour soutenir des échanges commerciaux viables et surveiller et encourager un accès sans danger et durable aux marchés pour la population du camp. Il est important pour les membres de la population du camp, y compris pour les groupes ayant des besoins spécifiques, d'avoir un accès physique et économique au marché, et que les produits alimentaires de base et d'autres articles essentiels soient disponibles à des prix raisonnables.

L'agence responsable de la gestion de camp, en collaboration étroite avec la population du camp, doit allouer un espace suffisant pour un (plusieurs) marché(s) central (aux) pour l'achat et la vente. Cet espace pourra nécessiter un agrandissement par la suite et tous les risques de sécurité et les besoins de protection doivent être attentivement estimés. L'infrastructure de base du marché doit comprendre :

- Un abri pour la protection contre les conditions météorologiques
- Des latrines pour les hommes et les femmes

- Des installations pour une gestion sans danger des déchets
- Des installations pour aider les groupes ayant des besoins spécifiques

La sûreté et la sécurité de la place de marché sont importantes. Le marché doit être facilement accessible de jour comme de nuit, en particulier pour les femmes et les jeunes filles. La place de marché et les routes qui permettent d'y accéder doivent être bien éclairées pendant la nuit et situées dans un endroit facilement accessible pour les habitants du camp et la population locale, afin d'encourager les échanges sociaux et économiques.

! Les politiques gouvernementales, y compris les politiques sur les prix et le commerce, influencent l'accès et la disponibilité dans les marchés. Il est important que l'agence responsable de la gestion de camp comprenne ces facteurs pour disposer d'assez de renseignements et travailler avec d'autres agences pour essayer d'améliorer la situation.

►► *Pour plus d'informations, consultez le deuxième chapitre du guide de Sphere.*

Plaidoyer pour l'accès

Dans les situations de déplacement, l'accès aux marchés et aux ressources est fréquemment limité ou même refusé par les autorités. Bien que dans certaines circonstances, cela ne soit pas possible, l'agence responsable de la gestion de camp doit encourager au nom de la communauté du camp, un échange économique avec la communauté d'accueil et le partage des ressources naturelles. L'accès peut être facilité pour les ressources environnementales essentielles comme les forêts, les eaux de pêche et les terres cultivables.

Le stress environnemental et la diminution des ressources naturelles rares peuvent représenter une difficulté significative dans de nombreux camps. Les questions concernant l'accès aux ressources naturelles peuvent être source de tensions et de conflit entre la communauté du camp et la communauté d'accueil. La diminution ou la dégradation des ressources naturelles comme l'eau ou le bois, peut avoir un impact significatif sur les stratégies de subsistance futures. Il est donc essentiel que l'agence responsable de la gestion de camp connaisse les restrictions supplémentaires imposées à la communauté d'accueil et de les impliquer dans l'estimation.

Les règles et règlements locaux pour l'accès et l'utilisation des ressources naturelles doivent être respectés et peuvent nécessiter une connaissance et un suivi spécifique de la part de l'agence responsable de la gestion de camp. La population du camp et la communauté d'accueil doivent être activement impliquées dans le suivi des ressources naturelles et de l'impact environnemental pour que les problèmes puissent être évités et les solutions identifiées.

►► Pour plus d'informations concernant l'environnement, consultez le chapitre 6.

Coordination des projets de subsistance

Il est courant dans les phases plus tardives du cycle de vie du camp que d'autres agences arrivent avec des projets pour développer des stratégies de subsistance. Ces stratégies impliquent parfois des options alternatives aux activités de subsistance existantes ou le développement de nouvelles compétences. Le rôle de l'agence responsable de la gestion de camp est de s'assurer que ces initiatives sont basées sur une bonne compréhension du contexte, et de les coordonner pour :

- Éviter le chevauchement de différents programmes de subsistance et d'agences
- S'assurer que chaque agence ou programme sert un secteur particulier de la population
- Porter l'attention sur les compétences sur lesquelles les habitants du camp comptent le plus, et qui seront les plus utiles lors du retour, de l'intégration ou de la relocalisation de la population
- Encourager l'intégration des estimations des modes de subsistance dans les estimations des besoins des autres secteurs
- Inclure des opportunités qui permettent à la population d'accueil de participer
- Impliquer les femmes et les groupes ayant des besoins spécifiques
- Proposer un suivi régulier, un soutien et une rétroaction pour toutes les nouvelles initiatives.

OPPORTUNITÉS D'EMPLOI

Les agences responsables de la gestion de camp doivent penser à créer des opportunités d'emploi lorsque cela est possible, peut-être en développant l'infrastructure qui utilise une approche permettant de créer des emplois pour la population locale. Lorsque cela est faisable, et afin de partager les opportunités d'emploi et d'encourager le partage des compétences, les habitants du camp et les habitants de la communauté d'accueil doivent être employés équitablement. Tous les autres prestataires de services actifs dans le camp doivent être encouragés par l'agence responsable de la gestion de camp à adopter la même politique.

Souvenez-vous :

- Les méthodes de paiement/compensation et le niveau des salaires doivent être coordonnés et harmonisés entre les différentes agences qui proposent des emplois.
- Une préférence doit être donnée aux ménages qui comptent des membres vulnérables et aux ménages n'ayant pas d'autre soutien de famille.
- Dans l'idéal, l'emploi des hommes et des femmes doit refléter le rapport hommes/femmes au camp : cet objectif doit être commun à toutes les agences.
- Les politiques de recrutement et de rémunération doivent être justes, claires et transparentes.

Quand les habitants du camp ne peuvent pas trouver de travail dans la communauté d'accueil (par exemple dans l'agriculture), ou inversement quand la communauté d'accueil n'a pas le droit de profiter des constructions ou des emplois à l'intérieur du camp, des tensions peuvent se créer entre les deux communautés. Si des opportunités conjointes existent, elles créeront probablement des relations plus harmonieuses entre les communautés.

Le type de rémunération, comme l'argent ou la nourriture, ou une combinaison des deux suivant le contexte, doit être estimé et sélectionné en étroite coopération avec la population du camp. Comme précédemment indiqué, les habitants du camp doivent être impliqués au maximum dans la planification des opportunités d'emploi. Ces programmes peuvent être créés sur mesure pour contribuer aux infrastructures ou services du camp. Cependant, ils ne doivent pas mettre en péril les efforts pour la mobilisation de la communauté, la participation des bénévoles et la propriété, surtout dans le développement de services à la communauté comme les marchés, les centres communautaires et/ou les écoles.

! Le paiement en argent a des conséquences sur la sécurité ! Quand les travailleurs sont rémunérés en argent, l'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de modes de subsistance doivent s'assurer que la rémunération s'effectue dans un lieu où les travailleurs peuvent compter et prendre leur argent en toute sécurité. Une grosse somme d'argent peut aussi impliquer le personnel des agences dans de la corruption. Au moins deux membres du personnel avec des responsabilités clairement établies doivent donc toujours être présents lorsque l'argent est remis aux travailleurs.

L'agence responsable de la gestion de camp et les prestataires de modes de subsistance doivent surveiller si l'emploi des habitants du camp en dehors du camp et les emplois et activités génératrices de revenu sont exploités. Le risque d'exploitation doit être limité autant que possible en particulier pour les femmes et les jeunes filles. Il existe de nombreux cas de personnes déplacées prenant des emplois dangereux, abusifs, difficiles ou sous-payés pour subvenir aux besoins de leur famille.

Bien que le droit de chercher un emploi en dehors du camp soit un droit fondamental qui doit être encouragé, cela doit être fait avec la connaissance de l'économie locale et une compréhension partagée des impacts potentiels positifs et négatifs pour la communauté d'accueil. Cela aidera à éviter le ressentiment et les futurs problèmes de coexistence tout en proposant des opportunités pour les réfugiés ou les déplacés internes de contribuer positivement à l'économie locale.

Travail contre rémunération

Un gestionnaire de camp travaillant avec les habitants du camp sur un programme travail contre rémunération doit :

- Mettre en place un comité pour vérifier et valider les tarifs de paiement pour chaque échange, service ou compétence afin de garantir que la rémunération soit transparente, juste et basée sur les tarifs locaux
- Employer de la main d'œuvre qualifiée et non qualifiée dans le camp et dans la communauté d'accueil
- S'assurer que les procédures de recrutement sont ouvertes et transparentes
- Rémunérer les employés selon le travail effectué à un tarif pour la quantité demandée (par exemple, le nombre de briques posées, le nombre de mètres creusés pour le drainage) au lieu d'un tarif journalier plus difficile à surveiller
- Garantir l'emploi d'une équipe de surveillance ou employer un superviseur pour surveiller la qualité, le processus, le gain de temps et le respect des normes de sécurité
- Chercher des opportunités pour que les femmes et les jeunes participent lorsque cela est possible
- Former un (des) membre(s) du personnel de gestion du camp pour superviser les finances
- Utiliser une telle formation comme une opportunité de développer des compétences financières et comptables parmi les habitants du camp
- Planifier de grands projets en plusieurs phases pour que le projet puisse continuer harmonieusement et proposer des opportunités de participation au plus grand nombre de personnes
- Utiliser des employés disposant d'une expertise technique pour former les autres employés en équipe comme apprentis et rémunérer correctement les « formateurs »
- Utiliser des fournisseurs locaux pour les matériaux et outils
- Penser aux impacts des demandes de projets de secours d'urgence sur les prix et marchés locaux
- Connaître les risques de corruption

Dans les situations où les marchés et l'accès à la nourriture sont limités, les projets de vivres contre travail peuvent être plus appropriés que les projets de travail contre rémunération.

❗ L'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de modes de subsistance doivent s'assurer que les opportunités d'emploi ne poussent pas les élèves à abandonner l'école pour gagner de l'argent !

❗ Souvent dans les camps et les installations semblables aux camps, les bars et les petits pubs sont très fréquentés. Quand les travailleurs reçoivent de l'argent, certains d'entre eux vont abuser de l'alcool. Cela soulève des inquiétudes sur la protection si les hommes utilisent le revenu familial dans l'alcool ou d'autres drogues et laissent des ressources insuffisantes pour acheter de la nourriture ou d'autres produits pour le ménage. L'agence responsable de la gestion de camp et le prestataire de modes de subsistance doivent surveiller la situation et encourager les hommes à être conscients de leurs responsabilités envers les femmes et les enfants dépendants.

COMMERCE

Quand les camps sont situés dans des zones reculées, les marchés locaux sont difficiles (et parfois impossibles) d'accès pour la population du camp, ce qui rend le commerce difficile pour la population du camp. Cela peut aussi être dû au manque de sécurité dans la région, au harcèlement policier, au manque de statut légal, au manque de documents d'identité et/ou aux politiques du gouvernement local. Quand les contacts et le commerce local sont restreints, le marché du camp devient un endroit encore plus crucial pour les échanges commerciaux et sociaux. Quand les arrivées des marchés en dehors du camp sont restreintes, il deviendra plus difficile pour les personnes déplacées de gérer un commerce rentable au sein du camp. Les initiatives concernant la sécurité alimentaire ou les projets de subsistance peuvent proposer de l'aide dans ces situations.

Quand cela est faisable, la promotion des relations économiques entre la communauté du camp et les communautés locales peut être effectuée de plusieurs façons. Des forums pour la coordination et la coopération peuvent rassembler des représentants de la communauté d'accueil et des membres du comité de marché du camp pour débattre des opportunités commerciales et de l'accès aux marchés locaux. De telles discussions doivent prendre en considération le niveau de pauvreté de la communauté d'accueil locale et le développement économique des régions d'accueil, mais aussi les atouts et besoins de la population du camp.

Le suivi des fluctuations sur la place de marché (par exemple après les distributions alimentaires) aidera l'agence responsable de la gestion de camp à

rester informée de l'inflation des prix et cela permet aussi de tester l'environnement économique. Des études du marché peuvent aider à clarifier la question des taxes commerciales et d'aider à planifier un système standardisé et juste pour tous. *La surveillance régulière des marchés (la disponibilité des produits et leur prix) est aussi importante pour estimer de manière continue la situation de la sécurité alimentaire et les tendances dans la production agricole et la commercialisation.* Il peut être utile d'anticiper les éventuelles crises alimentaires dues à un manque de nourriture ou à l'augmentation rapide des prix.

►► *Pour plus d'informations, consultez les Consignes du guide de Sphere. pp.131–133.*

AGRICULTURE, HORTICULTURE ET ÉLEVAGE DE BÉTAIL

Selon l'expérience des habitants du camp, l'emplacement et la taille du camp et l'accès aux terres cultivables et aux potagers, un élevage à petite échelle ou des activités agricoles plus extensives peuvent généralement être réalisées par certains habitants du camp. Même dans les zones urbaines, le jardinage peut être une possibilité pour contribuer à une alimentation nutritive et bien équilibrée, mais aussi pour générer un revenu.

Une estimation de la disponibilité et qualité potentielle de la terre pour une culture à petite échelle ou une pâture doit être réalisée pendant le processus de sélection du site. Un accès peut être négocié ultérieurement avec des représentants de la communauté d'accueil et des autorités locales. Une formation, la provision initiale d'articles (comme des graines ou des animaux) ainsi qu'un suivi et une extension des services de soutien peuvent être nécessaires. Dans certaines situations, comme lors d'une intervention pour une urbanisation grandissante, une formation rurale spécifique en horticulture ou en culture des céréales peut aussi motiver les réfugiés à revenir à un mode de vie rural.

! Cultiver des céréales ou élever du bétail dans le camp sont des activités qui doivent être planifiées pour ne pas affecter l'accès des autres groupes à des ressources importantes, et en particulier à l'eau.

FORMATION ET PROJETS GÉNÉRATEURS DE REVENU

Une formation et des programmes générateurs de revenu sont souvent proposés dans les camps. Les types et la nature de ces programmes diffèrent selon la population du camp, la culture et l'environnement socio-économique. La formation et la génération de revenu peuvent avoir des avantages à court terme et à long terme. Sur le long terme, ils peuvent stimuler la population du camp à trouver un travail selon leur expérience et leurs compétences. De plus, les compétences et la formation commerciale ainsi que

l'expérience d'un engagement dans des activités génératrices de revenu peuvent avoir des implications futures positives et faciliter la réintégration socio-économique dans le pays ou la région d'origine pendant la relocalisation.

Certains types de formation visent en particulier à la contribution à l'environnement d'accueil. La conception de programmes avec la communauté d'accueil doit être basée sur la consultation et l'analyse par lesquelles les besoins, les préférences et la propriété des ressources peuvent être identifiés et abordés.

La formation et les activités génératrices de revenu dans le camp peuvent aussi contribuer significativement à la restauration d'une certaine normalité et à la construction de l'estime de soi. Les programmes de formation auront sûrement un effet positif sur la réduction du stress et des effets du traumatisme. L'engagement dans une formation ou une entreprise à petite échelle peut aussi contribuer à protéger la population du recrutement forcé ou volontaire dans les forces ou les factions combattantes.

! Les questions légales liées au statut de la communauté du camp et son droit à l'emploi, ses obligations d'imposition, sa liberté de mouvement et d'accès aux opportunités économiques doivent être étudiées car elles influencent le niveau de possibilité de création de revenu et la possibilité d'utilisation des compétences nouvellement acquises sur le marché de l'emploi local.

La formation peut avoir différentes formes. Parmi les possibilités de formation :

- L'apprentissage avec des formateurs qualifiés au sein de la population déplacée
- La formation «sur le tas»
- Des séminaires et des ateliers de travail
- Des événements de formation

! Il est essentiel de mettre l'accent sur les personnes ayant des besoins spécifiques et les groupes à risque qui ont la capacité d'être ou de devenir économiquement actifs. Les agences responsables et de soutien doivent organiser des formations ou des activités génératrices de revenu spécifiquement pour les personnes et les groupes comme les ménages dont le chef est une femme, les ménages touchés par le VIH/SIDA, les jeunes, les personnes handicapées et d'autres personnes qui peuvent être marginalisées dans le camp.

Pour réussir, les formations visant au travail indépendant doivent être accompagnées de cours de lecture/écriture et de calcul mais aussi d'une formation en gestion commerciale, qui donne aux individus une connaissance de base sur la réalisation d'études de faisabilité, les coûts, la commercialisation et/ou l'administration financière et la comptabilité.

►► *Pour plus d'informations, consultez le manuel pour l'autosuffisance de l'UNHCR, appendice 1.13.1.*

L'agence responsable de la gestion du camp doit aussi savoir que :

- Les compétences qui ne sont pas utilisées dans les quelques mois suivant leur acquisition sont très rapidement perdues.
- Il est essentiel d'éviter d'engager trop de personnes dans la même activité génératrice de revenus afin de ne pas saturer le marché et de limiter les opportunités de revenu dans les phases suivantes : il est donc obligatoire de procéder à une analyse complète des besoins, des opportunités et du marché.
- Il est essentiel de coordonner les agences concernées pour éviter la duplication et pour définir des standards pour les différentes approches concernant les primes, la provision de matériaux, la certification et la durée de la formation.
- La sélection des habitants du camp et des membres de la communauté d'accueil doit être juste et transparente.
- Il est important de soutenir les prestataires de modes de subsistance pour identifier les stagiaires correspondants dans la population du camp et parmi les habitants de la communauté d'accueil.
- Il est crucial d'encourager l'implication des communautés d'accueil.
- Il est nécessaire de faire la liaison avec le prestataire de modes de subsistance et d'inclure un composant de formation des formateurs dans le programme de formation.
- La durée de la formation varie selon le type de formation et le contexte. Il faut remarquer ce qui a été réalisé pendant la formation, le type de diplôme accordé à la fin du programme important peu.
- Dans le camp, les cours de formation peuvent être limités à trois à six mois pour permettre d'inscrire le plus de personnes possible.
- Des installations de formation correctes et des installations d'archivage doivent être identifiées et allouées.

! Les habitants du camp qui ont terminé les cours de formation doivent avoir la possibilité de devenir eux-mêmes formateurs. Pour cela, un cours de «formation des formateurs» doit être développé et proposer des compétences éducatives pour les futurs formateurs. La « formation des formateurs » est un investissement intéressant qui rend la formation durable et apporte à la communauté des avantages sur le long terme et sur le court terme.

BOURSES

Les programmes de création de revenu peuvent inclure un système de bourses, souvent accompagné par une formation en lecture/écriture, calcul et commerce. Un programme de bourses est différent du micro financement puisqu'aucun remboursement n'est nécessaire. Les bourses peuvent être allouées en nature ou en argent selon la disponibilité des articles nécessaires sur le marché local et les personnes qui en bénéficient. Les programmes de bourse sont particulièrement appropriés pour l'aide aux modes de subsistance des plus vulnérables du camp et pour les petits articles des individus en situation d'accès limité au marché. Parfois, les personnes ayant utilisé une bourse à bon escient reçoivent un prêt par la suite.

PROGRAMMES DE MICRO FINANCEMENT

Les programmes générateurs de revenu peuvent comporter des services de micro financement qui sont accompagnés par une formation appropriée comme l'apprentissage de la lecture/écriture ou de la gestion commerciale. Le micro financement aide les hommes et les femmes aux revenus limités à accéder au capital nécessaire pour commencer une activité indépendante et contribuer à leur propre développement économique.

Les programmes de micro financement peuvent être difficiles à mettre en place dans un camp puisqu'ils nécessitent :

- Un certain niveau de stabilité politique et démographique
- La sélection des bons clients, qui ont un esprit d'entreprise
- Une économie fonctionnelle
- Une approche sur le long terme comprenant l'estimation et la conception du programme approprié

►► *Pour réussir, il est essentiel que le micro financement soit proposé par des agences expérimentées selon les meilleures pratiques de micro financement. L'encouragement des activités commerciales et du travail indépendant peut profiter aux déplacés et à la communauté d'accueil. Pour plus d'informations, consultez le manuel de l'UNHCR sur l'autosuffisance, appendice 1.13.9 et aussi le manuel de formation de l'ILO/UNHCR, Introduction au micro financement dans les communautés touchées par un conflit.*

IMPLICATION DES HABITANTS DU CAMP

La participation de la population déplacée est essentielle dans la protection, la nouvelle mise en place et le développement de modes de subsistance, en particulier à la suite de situations d'urgence quand les distributions massives et rapides sont prioritaires sur la formation ou les programmes générateurs de revenus.

L'emploi dans l'entretien, le maintien et le développement du camp est l'une des façons de faciliter cette période de transition et d'impliquer les habitants du camp à la suite d'une situation d'urgence tout en améliorant leur mode de subsistance. Il existe également d'autres possibilités comme :

- La mise en place de comités de modes de subsistance ou de groupes de soutien proposant des compétences spécifiques
- La mise en place d'un comité de marché, responsable de la planification, du développement et de la gestion de la place de marché, y compris sur les questions liées à la gestion des déchets et à l'hygiène alimentaire
- Le développement de forums et de groupes de discussion pour débattre avec la population du camp et la communauté d'accueil de la sécurité alimentaire et des opportunités créatrices de revenu, ainsi que d'autres questions liées au commerce
- La prise en compte des différentes stratégies que les hommes, les femmes et les adolescents peuvent adopter pour améliorer leur mode de subsistance

L'implication des habitants du camp dans l'estimation des besoins et la planification de projets créateurs de revenu et de formations sont essentielles pour s'assurer que les activités les plus viables et les plus appropriées sont développées. Il est important de s'assurer que les femmes sont représentées équitablement dans ces forums.

►► *Pour plus d'informations concernant la participation de la communauté, consultez le chapitre 3.*

 Sous certaines conditions contrôlées avec soin, les personnes déplacées peuvent jouer un rôle important dans la provision de matériaux de construction pour le développement de leur camp tout en créant des opportunités de mode de subsistance. Au Sri Lanka et en Sierra Leone, une agence responsable de la gestion de camp a aidé les habitants du camp et les communautés d'accueil en lançant des interventions pour du matériel pour les toits des abris moins cher faits de feuilles de palmier. Les relations entre les communautés ont été améliorées en partageant le travail entre les deux communautés : la communauté d'accueil rassemblait les matières premières qui étaient transformées par les habitants du camp. De cette façon, les personnes déplacées pouvaient contribuer au développement de leur propre camp - et en tirer une plus grande fierté et un sens de la propriété - tout en créant une opportunité de mode de subsistance importante.

LA PARTICIPATION DES FEMMES

Il est important de s'assurer que les femmes participent équitablement et d'une manière culturellement appropriée à l'agriculture, à la formation et aux activités créatrices de revenus. Il peut être nécessaire de faire prendre conscience du besoin de participation des femmes et de prendre des mesures pour faciliter leur participation. cause des tâches domestiques traditionnelles quotidiennes et souvent chronophages des femmes, il est souvent nécessaire de limiter dans le temps la formation et les initiatives d'emploi. Cela peut être réalisé en mettant en place des crèches ou d'autres garderies pour les enfants afin de garantir la participation des femmes. Dans certaines cultures, la participation des femmes peut dépendre de l'accompagnement d'un proche (homme ou femme).

LISTE DE VÉRIFICATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- L'emplacement du camp a été choisi en prenant en considération les opportunités de modes de subsistance et un accès aux marchés.
- Une estimation complète du contexte socio-économique et de la situation de sécurité alimentaire de la population déplacée et de ses activités de subsistance (passées et actuelles) a été réalisée.
- L'estimation était de nature participative et a impliqué les femmes et des représentants des groupes ayant des besoins spécifiques.
- Les priorités pour la protection des biens et la promotion, le soutien et le développement des modes de subsistance ont été identifiées.
- L'agence responsable de la gestion de camp travaille pour promouvoir et identifier les programmes de modes de subsistance qui peuvent soutenir le développement de stratégies positives de subsistance.
- La participation de la population du camp et de la communauté d'accueil est essentielle dans la planification, la mise en place, la surveillance et l'évaluation des initiatives de subsistance.
- Les marchés sont accessibles et sans dangers et disposent d'une infrastructure de soutien suffisante - comme des routes d'accès et un éclairage.
- Un comité de marché a été mis en place dans le camp.
- L'agence responsable de la gestion de camp encourage un accès pour la population du camp aux ressources essentielles - comme la terre, les pâturages et l'eau - qui peuvent aider à la création des modes de subsistance.
- Les questions environnementales sont identifiées et résolues pour s'assurer que les ressources rares sont bien gérées dans l'intérêt de la population du camp et de la communauté d'accueil.
- Les projets de modes de subsistance mettent l'accent sur les compétences que les individus doivent développer et peuvent être appliqués à la communauté d'accueil, aux femmes et aux groupes ayant des besoins spécifiques.

- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp engage en priorité de la main d'œuvre locale pour réaliser les projets d'entretien, de maintien et de développement du camp et encourage les prestataires de services à faire de même.
- ❑ Les initiatives travail contre rémunération ou vivres contre travail sont planifiées, justes, transparentes et adaptées au contexte.
- ❑ Lorsque cela est nécessaire, des liens commerciaux sont établis entre les habitants du camp et la communauté locale.
- ❑ Les projets agricoles à petite échelle sont soutenus pour améliorer la nutrition et les modes de subsistance.
- ❑ Les projets de formation et de création de revenus prennent en compte le contexte culturel, les besoins, les préférences et les ressources (humaines, économiques et naturelles).
- ❑ Les groupes ayant des besoins spécifiques et les femmes sont encouragés et soutenus pour être économiquement actifs.
- ❑ Les programmes de micro financement sont utilisés quand une demande de services financiers existe et que les clients ont la possibilité de rembourser.
- ❑ Les individus extrêmement vulnérables - dépendants des autres pour leur quotidien et qui ne sont donc pas des candidats potentiels pour le micro financement - ont été identifiés.
- ❑ La population du camp, y compris les femmes, joue un rôle central dans le développement de toutes les initiatives de subsistance dans le camp, et est aidée grâce à des garderies.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- **Liste de vérification de questionnaire d'estimation.**
Cette liste de vérification fournie par les programmes Action for the Rights of Children (ARC) en Sierra Leone aide l'agence responsable de la gestion de camp pour estimer les besoins, l'historique et les expériences, les activités économiques de la communauté d'accueil, les demandes locales et les relations économiques existantes (ou potentielles) entre les habitants du camp et la communauté d'accueil.
- **Un exemple de mandat utilisé en Sierra Leone entre l'agence responsable de la gestion de camp et un prestataire de services de formation local.**
Dans cet exemple, l'accord s'applique à l'équipement qui a été acheté par l'agence responsable de la gestion de camp. Il souligne aussi les conditions pour l'utilisation des centres de formation dans le camp et les primes payées aux enseignants par l'agence responsable de la gestion de camp.
- **Humanitarian Policy Network, 2001. Food-security Assessments in Emergencies: a Livelihood Approach. HPN Network Paper 36 a.**
- **ICRC, 2007. Guidelines for Cash Transfer Programming.**
- **Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS).**
- **OXFAM, 2006. Cash-Transfer Programming in Emergencies: A Practical Guide.**
- **UNHCR, 2006, Tool for Participatory Assessment in Operations.**

LECTURES ET RÉFÉRENCES

Oliver Bakewell, id21. *Refugees and Local Hosts: A livelihoods Approach to Local Integration and Repatriation.*

Simona Cavaglieri. *Livelihoods and Micro-finance in Refugee Camps (Masters Thesis).*

Christina Clark, 2006. *Livelihood Networks and Decision-making among Congolese Young People in Formal and Informal Refugee Contexts in Uganda, Households in Conflict Network, Working Paper 13.*

FAO/IFAD/WFP, 2003, “From Emergencies to Sustainable Development”. Working Together. Issue 5.

Forced Migration Review, 2004. “Sustainable livelihoods: seeds of success?” Vol. 20.

Valerie Guarneri, FAO, 2003. *Food aid and Livelihoods: Challenges and Opportunities in Complex Emergencies.* Food and Agriculture Organisation.

Households in Conflict Network

International Labour Organization (ILO), UNHCR, 2002. *Introduction to Micro-finance in Conflict-affected Communities. A Training Manual.*

International Labour Organization (ILO), 1997. *Manual on Training and Employment Options for Ex-combatants.*

Karen Jacobsen, Feinstein International Famine Center, 2004. Tufts University. *Microfinance in protracted refugee situations: Lessons from the Alchemy Project.*

Susanne Jaspars and Jeremy Shoham, Overseas Development Institute, 2002. *A Critical Review of Approaches to Assessing and Monitoring Livelihoods in Situations of Chronic Conflict and Political Instability, Working Paper 191.*

Sue Lautze, Feinstein International Famine Center, 1997. *Saving Lives and Livelihoods, The Fundamentals of a Livelihood Strategy.*

Livelihoods Connects

MBP, Micro Finance Following Conflict. “Frequently asked Questions on Basic Microfinance Concepts”, Briel No. 8.

and “Microfinance for Special Groups. Refugees, Demobilized Soldiers and Other Populations”. Brief No. 7.

Geetha Nagarajan, ILO, UNHCR, 1999. *Microfinance in Post-conflict Situations. Towards Guiding Principles for Action.*

Geetha Nagarajan, ILO. *Developing Micro-finance Institutions in Conflict-affected Countries: Emerging Issues, First Lessons Learnt and Challenges Ahead.*

Overseas Development Institute, *Livelihoods and Chronic Conflict Working Papers Series.*

Jason Phillips, 2004. “Challenges to the effective implementation of microfinance programmes in refugee settings”, *Forced Migration Review.*

Jessica Schafer, Overseas Development Institute, 2002. *Supporting Livelihoods in Situations of Chronic Conflict and Political Instability: Overview of Conceptual Issues, Working Paper 183.*

Barry Sesnan, Graham Wood, Marina L. Anselme and Ann Avery, 2004. “Skills training for youth”, *Forced Migration Review*.

Jane Travis, 2004. “Credit-based livelihood interventions in a Zambian refugee camp”, *Forced Migration Review*.

UNHCR, 2005. *Handbook for Self-Reliance*.

UNHCR, 2002. *Livelihood Options in Refugee Situations: A Handbook for Promoting Sound Agricultural Practices*.

UNHCR, 2004. *The Zambia Initiative: In Pursuit of Sustainable Solutions for Refugees in Zambia*.

USAID, 2005. *Livelihoods and Conflict. A Toolkit for Intervention*.

Marc Vincent and Birgitte Refslund Sorensen, (eds.) 2001. *Caught Between Borders: Response Strategies of the Internally Displaced*.

Machtelt De Vriese, UNHCR, 2006. *Refugee Livelihoods: A Review of the Evidence*.

Women’s Commission for Refugee Women and Children. “We Want to Work”. *Providing Livelihood Opportunities for Refugees in Thailand*.

World Food Programme, *Food for Work*.

Helen Young et. al. Feinstein International Center, 2007. *Sharpening the Strategic Focus of Livelihoods Programming in the Darfur Region*.

APPENDICE 1 : LE PROJET DE GESTION DE CAMP

Le projet de gestion de camp a débuté en Sierra Leone fin 2002, en réponse à la frustration causée par la qualité inadéquate de l'assistance et de la protection dans un grand nombre des camps destinés aux personnes déplacées. La gestion générale des camps était souvent mauvaise, car plusieurs agences chargées de la gestion de camp disposaient d'un financement limité et souffraient d'un manque d'expérience et d'expertise. Dans les camps de déplacés internes, la situation était particulièrement critique. Le rapport alarmant de Save the Children-UK/ UNHCR qui documentait des cas de travailleurs humanitaires abusant et forçant sexuellement des résidents de camp par le biais de leur contrôle de l'assistance humanitaire et des relations de pouvoir a renforcé le besoin de changement.¹

En réponse aux inquiétudes mondiales générées par cette preuve d'humanitarisme dénué de principes, un Groupe de travail inter agences sur la gestion de camp en Sierra Leone a été créé en octobre 2002 dans le but d'améliorer la pratique de gestion de camp en identifiant les rôles et responsabilités des gestionnaires de camp/équipes responsables de la gestion de camp, en examinant les leçons apprises sur le terrain et en identifiant la bonne pratique. Le groupe de travail comprenait des représentants du Comité international de secours (IRC), de la Commission nationale sur l'action social du gouvernement de Sierra Leone (NaCSA), du bureau de Sierra Leone appartenant au Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA) des NU, du bureau sur le terrain en Sierra Leone du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR) et du Conseil norvégien pour les réfugiés (NRC). Le projet était conçu et mis en œuvre en coopération proche et dans le cadre d'un dialogue avec les résidents de camp et les populations hôtes.

Début 2003, le groupe de travail inter agences en Sierra Leone a décidé de globaliser l'initiative de gestion de camp innovante. Un groupe éditorial de toolkit de gestion de camp, comprenant des représentants du Conseil danois pour les réfugiés (DRC), de l'IRC, du NRC, du Groupe des personnes déplacées basé à Genève de l'OCHA et de l'UNHCR a été créé. Les agences ont collaboré pour produire une seconde version du toolkit de gestion de camp en 2004.

En réponse à l'Enquête sur les interventions humanitaires (HRR : Humanitarian Response Review) indépendante du système humanitaire international, publié en 2005² l'approche de responsabilité sectorielle a été initiée. Le groupe sectoriel de coordination de camp et gestion de camp (CCCM) était un des onze groupes sectoriels établis au niveau international. Le projet de gestion de camp et le groupe sectoriel CCCM international se soutiennent l'un l'autre et recherchent un point de vue commun sur la façon dont doivent être mises en œuvre la gestion et la coordination de camp. Le toolkit de gestion de camp est activement utilisé, plébiscité

et distribué par le groupe sectoriel CCCM et ses organisations partenaires.

Aujourd'hui, le projet de gestion de camp comprend six organisations membres – DRC, IRC, NRC, OIM, UNHCR et UNOCHA. Si tous les membres sont partenaires ou co-responsables du groupe sectoriel CCCM international, le projet de gestion de camp reste autonome, travaillant indépendamment vers un système de gestion plus systématique et régulé des situations de camp de personnes déplacées et de réfugiés.

1. www.securitycouncilreport.org/atf/cf/%7B65BF9B-6D27-4E9C-8CD3-CF6E4FF96FF9%7DSE%20A%2057%20465.pdf
 2. www.reliefweb.int/library/documents/2005/ocha-gen-02sep.pdf
-

APPENDICE 2 : APPROCHE DE RESPONSABILITÉ SECTORIELLE ET GROUPE SECTORIEL DE COORDINATION DE CAMP/GESTION DE CAMP (CCCM)

INTRODUCTION À L'APPROCHE DE RESPONSABILITÉ SECTORIELLE

En raison de la nature ad hoc, imprévisible de nombreuses interventions internationales aux urgences humanitaires, le Secrétaire général des NU a diligenté une Enquête sur les interventions humanitaires (HRR) du système humanitaire international publiée en 2005. En réponse aux recommandations de l'enquête, le Comité permanent inter organisations (IASC) – le principal forum international pour la coordination humanitaire – a mis en place des mesures pour améliorer la prévisibilité et la responsabilité de l'intervention humanitaire suite aux situations de déplacement interne. Parmi ces initiatives figurait l'approche de responsabilité sectorielle, par laquelle l'IASC a désigné des responsables de groupes sectoriels internationaux pour les groupes sectoriels ou les zones d'activité humanitaire ou un leadership prévisible et/ou un partenariat renforcé était nécessaire.

La HRR a remarqué que “presque toutes les opérations récentes ont révélé une faiblesse dans le secteur de la gestion de camp.” Elle soulignait un manque de propriété pour les principaux aspects du travail avec les populations de déplacés internes dans les situations de camp, de faibles niveaux de capacités et un manque d'outils et de standards. Cela a fait du groupe sectoriel coordination de camp et gestion de camp (CCCM) un des domaines prioritaires (originaux) clés, car il n'y avait pas de réseau d'agences et d'organisation établi travaillant sur une approche coordonnée de la gestion et de la coordination de camp, sauf dans le cas du projet de gestion de camp inter agences.

Le tableau sur la page suivante offre un aperçu des onze (11) groupes sectoriels et responsables de internationaux désignés au niveau mondial.

GROUPE SECTORIEL	RESPONSABLES DE GROUPE SECTORIEL MONDIAUX
Agriculture	FAO
Coordination de camp/Gestion de camp	UNHCR (déplacés internes suite à un conflit)
	IOM (situations de catastrophe)
Redressement rapide	UNDP
Éducation	UNICEF/Save the Children
Abris d'urgence	UNHCR (déplacés internes suite à un conflit)
	IFRC – responsable (situations de catastrophe)
Télécommunications d'urgence	OCHA/UNICEF/WFP
Santé	OMS
Logistique	WFP
Nutrition	UNICEF
Protection	UNHCR (déplacés internes suite à un conflit)
	UNHCR/OHCHR/UNICEF (catastrophes/civiles)
WASH (eau, système sanitaire, hygiène)	UNICEF

Quel est le but de l'approche de responsabilité sectorielle ?

En général, l'approche de responsabilité sectorielle vise à assurer une capacité internationale suffisante, ainsi que l'efficacité de l'intervention conformément à cinq points clés. Plus précisément, l'approche vise à :

- Assurer une capacité internationale suffisante
- Assurer un leadership prévisible
- Renforcer le concept de partenariat
- Renforcer la responsabilité
- Améliorer la coordination et la hiérarchisation stratégique sur le terrain

Quand l'approche de responsabilité sectorielle est-elle utilisée ?

L'IASC a accepté que l'approche de responsabilité sectorielle soit mise en œuvre sur le terrain :

- Dans toutes les situations urgences impliquant un déplacement interne
- Dans les situations urgences en cours, graduellement par étapes
- Dans toute planification pour les nouvelles situations

La procédure générale pour adopter l'approche de responsabilité sectorielle au niveau du pays est :

- Le Coordinateur humanitaire (CH) ou le Coordinateur résident (CR) consulte les autorités/homologues nationaux et les partenaires IASC concernés au niveau du pays pour déterminer les secteurs ou les zones prioritaires d'activité pour la situation d'urgence.
- En fonction de ces consultations, le CH (ou CR) établit une liste provisoire de secteurs avec des responsables de groupe sectoriel pour chacun, qui est envoyée au coordinateur des secours d'urgence (CSU), en demandant l'accord de l'IASC.
- Le CSU partage cette proposition avec l'IASC, en demandant un accord ou des propositions alternatives. Le CSU assure qu'un accord est atteint au sein de l'IASC.
- Le CSU communique la décision finale au CH (ou CR) et à tous les partenaires concernés au niveau international, et le CH (ou CR) informe le gouvernement d'accueil et tous les partenaires concernés au niveau du pays des arrangements adoptés dans le cadre de l'intervention humanitaire internationale.

INTRODUCTION AU GROUPE SECTORIEL DE COORDINATION DE CAMP GESTION DE CAMP (CCCM)

Le groupe sectoriel CCCM est un groupe inclusif d'acteurs intervenant dans le secteur de la gestion et la coordination de camp dans le cadre des situations de déplacement interne. Il continue d'accueillir et d'engager de nouveaux partenaires, au niveau international et national, dans un effort visant à maximiser les ressources et, par là, à améliorer les complémentarités inter agences au sein du groupe sectoriel. Le groupe sectoriel CCCM comprend une approche holistique des interventions de camp englobant la coordination de camp, la gestion de camp et l'administration de camp, comme expliqué dans les chapitres précédents, dans le cadre de l'intervention humanitaire globale.

Le toolkit de gestion de camp doit être compris comme un outil que les gestionnaires de camp utilisent dans le cadre de leur travail en conjonction avec la structure de groupe sectoriel CCCM globale et d'autres directives de secteur clés sur les standards et la meilleure pratique. Il est possible que les outils soient inclus dans le toolkit à mesure qu'ils sont développés dans le groupe sectoriel.

Le groupe sectoriel CCCM au niveau international

Le groupe sectoriel fonctionne au niveau international et sur le terrain. Les principaux centres d'intérêt du groupe sectoriel CCCM au niveau international sont :

- Le développement de directives, d'outils et de structures
- Le soutien opérationnel sur le terrain
- Le renforcement des capacités (formation)

Le groupe sectoriel CCCM international est un groupe sectoriel commun à des co-responsables ; l'UNHCR pour un déplacement causé par un conflit et l'OIM pour un déplacement consécutif une catastrophe naturelle. Le groupe sectoriel CCCM unifié, pour les conflits et les catastrophes naturelles, a été adopté pour éviter la répétition et assurer la complémentarité des activités, comme les priorités dans les deux types d'urgence sont similaires et que de nombreux partenaires sur le terrain interviennent dans les deux types d'urgence. Le groupe sectoriel CCCM fait son possible pour aboutir à une compréhension mutuelle du secteur de la gestion et de la coordination de camp. Par ailleurs, en tant que groupe sectoriel interdisciplinaire, il est en relation avec d'autres groupes sectoriels afin d'assurer que les lacunes sont comblées et que la répétition est limitée.

Le groupe sectoriel CCCM sur le terrain

Sur le terrain, le groupe sectoriel CCCM cherche à mener à bien une intervention humanitaire efficace dans des situations où les populations déplacées internes sont forcées de chercher refuge dans des camps/situations de type camp. Le groupe sectoriel ne fait pas la promotion des camps et cherche à mettre un terme à la vie de camp par la défense de solutions durables. Les principaux objectifs du groupe sectoriel CCCM comprennent :

- Améliorer les conditions de vie des déplacés internes et leur apporter assistance et protection dans et en dehors des camps
- Plaidoyer pour des solutions durables
- Un espace humanitaire sécurisé
- Sécuriser la coordination et la gestion de camp comme un secteur clé disposant du personnel et du financement adéquat
- Organiser la fermeture et la suppression progressive des camps au retour des déplacés internes
- Intégrer les aspects interdisciplinaires y compris la protection, l'environnement, le VIH/SIDA et l'âge, le sexe et la parité

À ce jour, le groupe sectoriel CCCM a été activé dans plusieurs interventions, dans le cadre de situations d'urgences complexes et de catastrophes naturelles. La tableau ci-dessous donne un aperçu des pays où le groupe sectoriel CCCM a été officiellement mis en œuvre ou a fonctionné conformément aux principes de l'approche de responsabilité sectorielle, depuis 2005.

PAYS	TYPE D'INTERVENTION
Pakistan	Catastrophe naturelle (tremblement de terre et inondation)
Ouganda	Conflit
Éthiopie	Catastrophe naturelle et plan de contingence
Timor oriental	Conflit
Philippines	Catastrophe naturelle et plan de contingence
Somalie	Conflit
Tchad	Conflit
RDC	Conflit
Kenya	Conflit

En ce qui concerne 2008, il est prévu que le groupe sectoriel soit activé dans le cadre d'interventions bien plus nombreuses, à mesure que l'approche de responsabilité sectorielle continue de s'étendre.

Sur les deux dernières années, le groupe sectoriel CCCM a entrepris une série d'activités de renforcement de capacités, donnant lieu à une plus grande connaissance parmi les partenaires de la gestion/coordination de camp et à des plus importantes capacités et un personnel qualifié. Parmi ces activités on trouve :

- Formation de formateurs (FdF) – Gestion de camp : deux événements à Addis Abeba et Manille
- Formation à la coordination de camp internationale : Ankara
- Formation CCCM régionales : Panama, Mali, Egypte
- Formations à la gestion de camp nationale : Soudan, Amman (opération en Irak), Ouganda, Sri Lanka, Timor oriental

Dans le but d'exposer les options de formation disponibles, une stratégie de formation commune a été développée pour le groupe sectoriel CCCM. Ces formations sont conçues pour satisfaire les besoins de différents intervenants et pour fournir des conseils sur les besoins en formation et les exigences de rapport. Les diverses options de formation offertes par le groupe sectoriel CCCM – telles que mise en avant dans le document de stratégie, sont à trois niveaux:

1. La coordination de camp : formation pour l'équipe des responsables de groupe sectoriel (UNHCR, OIM ou une autre agence désignée responsable du groupe sectoriel CCCM).
2. La coordination de camp et la gestion de camp : formation pour divers intervenants sur le terrain, y compris le personnel de l'UNHCR/OIM, les officiels gouvernementaux, le personnel des ONG et dans certains cas le personnel d'autres agences impliquées dans les activités humanitaires dans les camps
3. La gestion de camp : formation pour le personnel des ONG ou d'autres organisations impliquées dans les activités de gestion de camp dans un camp

donné. Dans le cadre de cette formation, il y a trois profils d'élèves :

- a) Les agences responsables de la gestion de camp et les partenaires (habituellement du personnel local ou des ONG internationales)
- b) Le personnel du gouvernement/des autorités
- c) Les responsables/comités communautaires des déplacés internes ou des résidents et/ou les membres de la communauté d'accueil

PRINCIPALES RÉFÉRENCES

Pour de plus amples informations générales sur les causes, l'adoption de l'approche de responsabilité sectorielle et son développement, visitez :
www.humanitarianreform.org and www.icva.ch/doc00001560.html,

Des informations spécifiques sur le groupe sectoriel CCCM – son origine, ses objectifs, ses membres, ses activités et les plans de travail futurs se trouvent sur :

www.humanitarianreform.org/humanitarianreform

Les documents d'importance particulière sont :

Les conseils de l'IASC sur l'utilisation de l'approche de responsabilité sectorielle pour renforcer l'intervention humanitaire.

Les conseils opérationnels de l'IASC pour les nouvelles situations d'urgences.

Les conseils opérationnels de l'IASC pour les situations d'urgences en cours.

Stratégie de formation CCCM

APPENDICE 3 : LISTE DES ACRONYMES

3 W	Who, what, where? (Qui, quoi, où ?)
ACF	Action contre la faim
ALNAP	Active Learning Network for Accountability and Partnership in Development
IAR	Infection aiguë des voies respiratoires
BID	Best interests determination
IMC	Indice de masse corporelle
CCCM	Coordination de camp et gestion de camp
CEAP	Plan d'action environnemental communautaire
CFW	Cash-for-work (travail contre rémunération)
ASC	Agent sanitaire des collectivités
TBM	Taux brut de mortalité
DRC	Conseil danois pour les réfugiés
EFA	Education for All (Éducation pour tous)
PIE	Programme d'immunisation étendu
CSU	Coordinateur des secours d'urgence
FAO	Organisation pour l'alimentation et l'agriculture
FFW	Food-for-work (vivre contre travail)
MGF	Mutilation génitale des femmes
VS	Violence sexiste
SIG	Système d'information géographique
PRH	Projet de responsabilité humanitaire
CH	Coordinateur humanitaire
HRR	Enquête sur les interventions humanitaires
IASC	Comité permanent inter organisations
ICRC	Comité international de la Croix-Rouge
IDP	Déplacé interne
FICR	Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

IGA	Income generating activity (activité génératrice de revenus)
OIG	Organisation intergouvernementale
DIH	Droit international humanitaire
INEE	Réseau inter agences pour l'éducation en situations d'urgence
ONGI	Organisation non gouvernementale internationale
IOM	Organisation internationale pour les migrations
IRC	Comité international de secours
FRI	Formulaire de rapport d'incident
LEGS	Livestock Emergency Guidelines and Standards/Directives et standards d'urgences sur le bétail
OMD	Objectifs du Millénaire pour le Développement
MDM	Médecins du Monde
MOU	Memorandum of Understanding/Mémorandum d'accord
MSF	Médecins Sans Frontières
PB	Périmètre brachiale
NFI	Article domestique
ONG	Organisation non gouvernementale
NRC	Conseil norvégien pour les réfugiés
PDA	Assistant personnel électronique
PPVS	Personne porteuse du VIH/SIDA
ESPT	État de stress post-traumatique
SG	Santé génésique
CDS	Comité de développement de site
PAC	Programme d'alimentation complémentaire
SMART	Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound
TFP	Programme d'alimentation thérapeutique/Therapeutic feeding programme
TOR	Mandat
UNDP	Programme des Nations Unies pour le développement
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

UNHCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
UNICEF	United Nation's Children's Fund
UNMAS	Service de la lutte antimines des Nations Unies
UNOCHA	Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies
UNOHCHR	Bureau des Nations Unies du Haut Commissariat aux droits de l'homme
VIP	Ventilated improved pit latrine (latrine améliorée à fosse autoventilée)
WASH	Water, Sanitation and Hygiene (eau, système sanitaire et hygiène)
P/T	Poids/taille
PAM	Programme alimentaire mondial
OMS	Organisation mondiale de la santé
WVI	World Vision International

APPENDICE 4 : AGENCES ET SITES WEB

Action Against Hunger/Action Contre La Faim (ACF).

www.actionagainsthunger.org

Action for the Rights of Children (ARC)/Action pour les droits de l'enfant. www.savethechildren.net/arc

Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action (ALNAP). www.alnap.org

Aid Workers Network. www.aidworkers.net

Alert Net/Reuters Foundation. www.alertnet.org

Amnesty International. www.amnesty.org

CARE International. www.careinternational.org

Centre for Humanitarian Cooperation (CHC). www.cooperationcenter.org

Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE). www.cohre.org

Child Rights Information Network (CRIN). www.crin.org

Collaborative for Development Action (CDA)/The Do No Harm Project. www.cdainc.com/dnh/

Conseil danois pour les réfugiés (DRC). www.drc.dk

Electronic Mine Information Network (E-MINE). www.mineaction.org

Emergency Capacity Building Project (ECBP). www.ecbproject.org

Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). www.fao.org

Revue Migration Forcée (RMF). www.fmreview.org

Alliance genre et eau (GWA). www.genderandwater.org

Handicap International. www.handicap-international.org

HelpAge International. www.helpage.org

Humanitarian Accountability Partnership (HAP). www.hapinternational.org

Humanitarian Policy Group (HPG)/Overseas Development Institute (ODI). www.odi.org.uk/hpg/index.html

Réforme humanitaire/Groupes sectoriels globaux. www.humanitarianreform.org

Humanitarian Timber. www.humanitarianitimer.org

Integrated Regional Information Networks (IRIN). www.irinnews.org

Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence (INEE). www.ineesite.org

Comité permanent inter organisations (IASC). www.humanitarianinfo.org/iasc

Observatoire des déplacements internes (IDMC). www.internal-displacement.org

Comité international de la Croix-Rouge (ICRC). www.icrc.org

Conseil International des Agences Bénévoles (ICVA). www.icva.ch/doc00000718.html

Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR). www.ifrc.org

Organisation internationale du travail (ILO). www.ilo.org

Organisation internationale pour les migrations (OIM). www.iom.int

International Rainwater Harvesting Alliance (IRHA). www.irha-h2o.org/

Comité international de secours (IRC). www.theirc.org

Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (UNAIDS). www.unaids.org

Livestock Emergency Guidelines and Standards/Directives et standards d'urgences sur le bétail (LEGS). www.livestock-emergency.net

Médecins Sans Frontières (MSF). www.msf.org

Conseil norvégien pour les réfugiés (NRC). www.nrc.no

One World Trust. www.oneworldtrust.org

Overseas Development Institute (ODI)/Humanitarian Policy Group (HPG). www.odi.org.uk/hpg

Oxfam Great Britain. www.oxfam.org.uk

Oxford Journals/Oxford University Press. www.oxfordjournals.org

ProAct Network. www.proactnetwork.org

RedR International. www.redr.org

ReliefWeb. www.reliefweb.int

Reproductive Health Response in Conflict (RHRC) Consortium. www.rhrc.org

Right to Play. www.righttoplay.com

Save the Children International. www.savethechildren.net

Shelter Centre. www.sheltercentre.org

Le projet Sphere. www.sphereproject.org

Tsunami Evaluation Coalition (TEC). www.tsunami-evaluation.org

UNICEF. www.unicef.org

Fonds de développement des Nations Unies pour la femme (UNIFEM). www.unifem.org

Programme des Nations Unies pour le développement (UNDP). www.undp.org

Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP). www.unep.org

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR). www.unhcr.org

Programme des Nations Unies pour les établissements humains (UN-HABITAT). www.unhabitat.org

Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (UNOCHA). <http://ochaonline.un.org>

Bureau des Nations Unies du Haut Commissariat aux droits de l'homme (OHCHR). www.ohchr.org

Fonds des Nations Unies pour la population. (UNFPA). www.unfpa.org

Water, Engineering and Development Centre (WEDC). <http://wedc.lboro.ac.uk/>

Women's Commission for Refugee Women and Children (WCRWC). www.womenscommission.org

Women's International League for Peace and Freedom (WILPF). www.peacewomen.org

WomenWarPeace. www.womenwarpeace.org

World Health Organization (WHO/OMS). www.who.int



IOM International Organization for Migration



Danish Refugee Council



UNOCHA



**NORWEGIAN
REFUGEE COUNCIL**



UNHCR
The UN Refugee Agency