



MESURES RELATIVES À L'ACCUEIL

SOMMAIRE

INTRODUCTION	98
OPÉRATIONNALISATION DES MESURES RELATIVES À L'ACCUEIL : SUGGESTIONS POUR LES PARTIES PRENANTES ET L'APPUI QUE LE HCR PEUT FOURNIR AUX PARTENAIRES	99
4.1 MESURES PRÉVUES DANS LES CENTRES D'ACCUEIL	100
4.1.1 Site	100
4.1.2 Administration.....	100
4.1.3 Formation du personnel	100
4.1.4 Conditions dans les centres d'accueil et accès à des services appropriés.....	100
4.1.5 Centres d'accueil ouverts, semi-ouverts ou fermés	101
4.2 EXEMPLES PRATIQUES DE MESURES RELATIVES À L'ACCUEIL	102
4.2.1 Europe	102
Europe : Blue Dots, les enfants et les centres de soutien à la protection de la famille.....	102
Europe : Liste de contrôle de protection pour identifier les lacunes dans les services d'accueil, de prévention et d'intervention	104
4.2.2 Asie du Sud-Est.....	105
Indonésie : Modalités d'accueil des personnes secourues en mer dans le cadre du sauvetage en mer dans la crise de la baie du Bengale et la mer d'Andaman.....	105
4.2.3 Amérique centrale.....	107
Mexique, Guatemala, Honduras et El Salvador : améliorer les installations d'accueil	107
4.2.4 Afrique	109
Djibouti : Centre de coordination des interventions dans les situations de migrations.....	109

INTRODUCTION

Le présent chapitre fournit des orientations pratiques sur les mesures relatives à l'accueil des personnes arrivant dans le cadre de mouvements mixtes irréguliers. Les « mesures relatives à l'accueil » sont des mesures adoptées par un pays d'accueil pour répondre aux besoins immédiats des nouveaux arrivants. Ces mesures sont fournies à toutes les personnes, quel que soit leur statut, afin d'assurer leur bien-être et leur orientation vers les processus et procédures appropriés. Il ne traite pas des mesures à moyen ou à long terme qui peuvent s'imposer par la suite et qui varient selon le statut d'une personne dans le pays d'accueil.

Les mesures relatives à l'accueil dans la période qui suit immédiatement l'arrivée visent généralement deux objectifs importants :

- Répondre aux besoins matériels et psychosociaux de base de tous les nouveaux arrivants (par exemple, logement, nourriture, vêtements et services médicaux); et
- Faire la distinction entre les différentes catégories de personnes; à savoir, les personnes cherchant une protection internationale et celles qui ont des besoins spécifiques.

Le présent chapitre se concentre sur le premier objectif. Le deuxième objectif, qui concerne l'orientation et les aspects procéduraux de l'accueil, est abordé dans les chapitres 5 et 6. Étant donné que, dans la pratique, les mesures relatives à l'accueil visent généralement les deux objectifs, les exemples fournis au chapitre 5 sont également pertinents pour le présent chapitre.

Le recours à des « centres d'accueil » désignés, où une série de services nécessaires peuvent être fournis par un personnel qualifié, s'est avéré particulièrement utile pour gérer l'accueil de grands groupes ou dans des lieux où les demandeurs d'asile et les migrants arrivent fréquemment. Cela peut présenter des avantages pour les nouveaux arrivants d'une part, car leurs besoins sont satisfaits par du personnel qualifié, et d'autre part pour les autorités, car les centres d'accueil offrent un cadre structuré qui leur permet de cibler leurs réponses. Toutefois, selon la particularité de la situation, des mesures relatives à l'accueil qui facilitent une vie autonome dans la communauté, dans des foyers de groupe plus petits ou dans des logements privés peuvent s'avérer plus appropriées que les grands centres d'accueil. Dans tous les cas, un soutien adéquat de la part des travailleurs sociaux et d'autres membres du personnel qualifié, afin d'assurer l'accès aux services de base et aux options juridiques appropriées pour chaque individu, devrait être garanti.

Les exemples pratiques de ce chapitre fournissent des suggestions sur l'emplacement et l'administration des mesures relatives à l'accueil, les conditions et les services disponibles dans les centres d'accueil (le cas échéant) et la formation du personnel d'accueil. Certains des exemples fournis portent plus spécifiquement sur les mesures relatives à l'accueil des demandeurs d'asile. Les exemples illustrent également le rôle crucial que les acteurs de la société civile jouent souvent dans la prestation de services.

OPÉRATIONNALISATION DES MESURES RELATIVES À L'ACCUEIL : SUGGESTIONS POUR LES PARTIES PRENANTES ET L'APPUI QUE LE HCR PEUT FOURNIR AUX PARTENAIRES



SUGGESTIONS POUR LES PARTIES PRENANTES

- Collaborer avec les acteurs concernés sur les services appropriés requis dans le cadre des mesures relatives à l'accueil pour répondre aux besoins immédiats de tous les arrivants.
- Soutenir la mise en place de centres d'accueil ouverts avec des garanties et des conditions adéquates qui répondent aux normes en matière de droits de l'homme.
- Plaider en faveur de l'accès à tous les centres d'accueil, y compris les lieux de détention à des fins d'immigration, pour que les organisations internationales ou les ONG compétentes évaluent les besoins en matière de protection et d'assistance.
- Fournir à tous les arrivants des informations sur, par exemple, leurs droits et obligations dans le pays d'accueil, les mesures relatives à l'accueil, les services disponibles et les options juridiques (y compris les procédures d'asile).
- Fournir des services de soutien pour répondre aux besoins immédiats des nouveaux arrivants.
- Conclure des accords ou définir des procédures opérationnelles standard sur les rôles et responsabilités des diverses organisations gouvernementales, non gouvernementales et internationales impliquées dans l'accueil.
- Mettre en place des mécanismes de suivi pour garantir des mesures relatives à l'accueil permettant la protection et pour évaluer la qualité des services fournis.



APPUI QUE LE HCR PEUT FOURNIR AUX PARTENAIRES

- Conseiller les États sur les cadres juridiques et politiques appropriés en matière d'accueil.
- Aider les États à mettre en place des mesures relatives à l'accueil conformes aux normes internationales en matière de droits de l'homme.
- Contacter les donateurs pour obtenir un soutien financier afin d'améliorer les conditions d'accueil.
- Encourager l'utilisation de centres d'accueil ouverts et d'autres options de placement communautaire, s'il y a lieu.
- Contribuer à améliorer les normes d'accueil en fournissant des conseils techniques en coopération avec d'autres organismes tels que le Comité international de la Croix-Rouge, la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, l'OIM et l'UNICEF.
- Former le personnel impliqué dans les mesures relatives à l'accueil au droit des réfugiés et aux considérations de protection internationale, et contribuer à l'élaboration de procédures opérationnelles standard.
- Servir de point d'orientation et de soutien pour les personnes dans les centres d'accueil qui peuvent avoir besoin d'une protection internationale.
- Faire pression pour obtenir l'accès aux centres d'accueil fermés et autres lieux de détention des immigrants, afin de permettre l'enregistrement des nouveaux arrivants et de leur fournir des documents temporaires, en particulier lorsque les réfugiés constituent un pourcentage élevé de nouveaux arrivants.

4.1

Mesures prévues dans les centres d'accueil

Le recours à des centres d'accueil désignés peut être un moyen utile de répondre aux besoins des nouveaux arrivants qui voyagent dans le cadre de mouvements mixtes, en particulier en cas d'arrivées plus nombreuses ou fréquentes. Il convient toutefois de noter que les centres d'accueil ne constituent pas toujours un moyen adéquat ou nécessaire d'offrir des services d'accueil, et que des solutions de rechange comme les foyers de groupe plus petits, les placements communautaires ou les logements privés peuvent être plus appropriés. Lorsque des centres d'accueil sont utilisés, les considérations suivantes s'appliquent.

4.1.1 Site

L'emplacement des centres d'accueil dépend des points d'entrée et des modes de transport utilisés par les migrants et les réfugiés voyageant dans le cadre de mouvements mixtes pour arriver dans le pays de transit ou de destination. L'avantage d'organiser l'accueil des nouveaux arrivants à proximité d'une frontière, d'un port ou d'un autre point d'entrée est qu'il est plus accessible aux arrivants et que les autorités sont mieux à même de leur fournir une assistance immédiate.

4.1.2 Administration

Les centres d'accueil peuvent être gérés par les pouvoirs publics, les ONG et les organisations internationales. Des entrepreneurs privés sont aussi parfois engagés pour aider dans la gestion des centres d'accueil.

Les services d'appui sont souvent fournis par un certain nombre d'acteurs divers en fonction de leurs mandats et domaines d'expertise respectifs, y compris par des ONG nationales ou internationales. Une entente officielle entre les diverses parties prenantes contribue à promouvoir une approche cohérente, coordonnée et globale pour gérer le centre et répondre aux besoins des nouveaux arrivants. Cela permet également de définir les rôles et les responsabilités des acteurs et d'élaborer des procédures opérationnelles standard. Les accords peuvent inclure des directives relatives aux normes d'orientation des résidents des centres d'accueil et des dispositions relatives à la surveillance par des entités indépendantes afin d'assurer le respect des normes en matière de droits de l'homme.

4.1.3 Formation du personnel

Le personnel participant aux activités quotidiennes d'un centre d'accueil peut bénéficier d'une formation sur les principes du droit international des réfugiés et des droits de l'homme, les normes d'orientation et de soins (par exemple, sensibilité culturelle et gestion des conflits) et sur la manière d'aider les personnes ayant des besoins spécifiques tels que les femmes en danger, les enfants non accompagnés et séparés, les victimes de la traite, la torture et les traumatismes, et les personnes handicapées.

4.1.4 Conditions dans les centres d'accueil et accès à des services appropriés

La sécurité et le respect de la dignité de toutes les personnes hébergées dans le centre d'accueil sont mieux garantis, par exemple, par la limitation du nombre de personnes hébergées dans le centre d'accueil, l'espace et l'intimité dans l'organisation de l'hébergement, l'accès aux activités récréatives, des installations sanitaires séparées pour les hommes et les femmes, les conditions sanitaires et hygiéniques, l'accès aux services de santé, le cas échéant,

l'adoption de mesures pour identifier les trafiquants et les passeurs, et l'entretien régulier des installations, y compris les systèmes de ventilation, de chauffage et de climatisation. Un soutien spécifique devrait toujours être fourni aux personnes et groupes ayant des besoins spécifiques ou se trouvant dans une situation particulièrement vulnérable (y compris les enfants, qu'ils soient non accompagnés, séparés ou accompagnés par des membres de leur famille).

L'accès à des services adéquats fait partie intégrante de l'accueil dans la dignité. Ces services comprennent des repas réguliers en quantité suffisante et qui respectent les exigences diététiques, culturelles et religieuses ; la distribution en temps opportun d'articles non alimentaires de base tels que des vêtements, des produits sanitaires, des couvertures et des serviettes de toilette ; des examens médicaux à l'arrivée, y compris l'identification et l'orientation des personnes ayant des besoins médicaux aigus ; des conseils et une aide psychosociale ; et des informations sur les options juridiques telles que les procédures d'asile et les procédures pour les personnes ayant des besoins spécifiques, telles que les victimes de la traite, les enfants non accompagnés et séparés, les femmes et les filles à risque.

Les personnes arrivant dans les centres d'accueil peuvent faire un meilleur usage des mesures relatives à l'accueil et des services disponibles si on leur fournit des informations pratiques sur, par exemple, leurs droits et obligations en tant que résidents du centre ; les horaires et le lieu des repas ; les installations pour les pratiques religieuses et culturelles ; l'accès aux dispositifs de communication, y compris les téléphones, les services Internet et les annuaires et les procédures de plaintes confidentielles et accessibles.

4.1.5 Centres d'accueil ouverts, semi-ouverts ou fermés

En principe, les mesures relatives à l'accueil devraient être ouvertes. Pour éviter l'arbitraire, tout recours à la détention dans le cadre des procédures de gestion des frontières, y compris dans le cadre de l'accueil, doit être conforme et autorisé par la loi et conforme aux normes internationales. La détention devrait toujours être une mesure exceptionnelle et ne devrait être utilisée qu'en dernier recours. Toute décision de détention doit être nécessaire, raisonnable et légitime¹. Les alternatives à la détention devraient toujours être envisagées en premier lieu, en particulier dans le cas des personnes vulnérables ou à risque².

Les alternatives à la détention (telles que l'enregistrement, les systèmes de caution ou de mise en liberté sous caution, les conditions de déclaration, la surveillance communautaire ou la résidence désignée) peuvent également être des outils efficaces pour aider à gérer les arrivées irrégulières, à réduire les coûts associés à la détention, à assurer le respect des normes internationales et à soutenir le règlement des cas des migrants en situation irrégulière, des demandeurs d'asile et des réfugiés. Toute mesure qui restreint la liberté de circulation des personnes – y compris les mesures qualifiées d'alternatives à la détention – doit être régie par des lois et règlements appropriés et respecter les normes relatives aux droits de l'homme. Plus particulièrement, les alternatives à la détention ne devraient pas être utilisées comme formes alternatives de détention.

¹ Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), « Principes directeurs relatifs aux critères et aux normes applicables à la détention des demandeurs d'asile et alternatives à la détention, 2012, disponible à l'adresse : <http://www.refworld.org/docid/503489533b8.html>.

² L'article 31 de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés prévoit expressément la non-pénalisation des réfugiés (et des demandeurs d'asile). L'article 26 prévoit en outre la liberté de circulation et de choix de résidence pour les réfugiés en toute légalité dans un territoire. Les demandeurs d'asile sont considérés légalement sur un territoire aux fins de cette disposition et ont par conséquent droit aux avantages qu'elle procure. En outre, le droit de demander l'asile, le principe de non-pénalisation des demandeurs d'asile pour entrée ou séjour irrégulier, et les droits à la liberté et à la sécurité de la personne et de la liberté de mouvement, considérés ensemble, soulignent que la détention des demandeurs d'asile et des réfugiés devrait toujours être une mesure de dernier ressort, la liberté étant la position par défaut.



Les enfants reçoivent une assistance au centre de soutien à la protection de l'enfance et de la famille Blue Dot à Gevgelija, dans l'ex-République yougoslave de Macédoine. © HCR/S. Rich/octobre 2016

4.2

Exemples pratiques de mesures relatives à l'accueil

4.2.1 Europe

DEPUIS FÉVRIER 2016

Europe : Blue Dots, les enfants et les centres de soutien à la protection de la famille



A Contexte et justification

Au début de la crise européenne, divers acteurs nationaux et internationaux ont mis en place un certain nombre de services pour les enfants et les familles le long de l'itinéraire entre la Turquie et les pays européens de destination. Après le déploiement des services, ces acteurs ont identifié un certain nombre de risques et de défis auxquels sont confrontés les réfugiés et les migrants en déplacement. En effet, ceux-ci pourraient être mieux traités par une approche plus coordonnée de la prestation de services, qui est souvent dispersée, non visible, non prévisible et donc moins accessible. Des centres de soutien à la protection de l'enfance et de la famille, les « Blue Dots », ont été créés pour remédier à ces lacunes, et en particulier pour offrir un niveau de prévisibilité, de certitude et de sécurité aux enfants et aux familles en déplacement.

B Acteurs

- HCR
- UNICEF
- Comité international de la Croix-Rouge (CICR)
- Diverses organisations partenaires nationales et internationales

C Actions

-
- Le HCR et l'UNICEF ont lancé cette initiative conjointe le 26 février 2016, par l'annonce de l'établissement de 20 Blue Dots le long des itinéraires de migration les plus fréquemment utilisés en Europe. Les Blue Dots sont situés à des endroits stratégiques choisis tels que les points d'entrée et de sortie de la frontière, les sites d'enregistrement et les centres urbains.
-
- Les centres de soutien à la protection de l'enfance et de la famille offrent une meilleure accessibilité et une meilleure qualité d'un ensemble minimal normalisé de services fournis par diverses organisations, ainsi que la prévisibilité de ces services à travers un marquage reconnaissable – le Blue Dot. L'ensemble minimum de services comprend l'accès à un espace sûr, un espace adapté aux enfants, des espaces pour les mères et les bébés/petits-enfants, des salles privées pour le soutien psychosocial, des conseils juridiques, des services de rétablissement des liens familiaux et un bureau d'information.
-
- Les points de prestation de services Blue Dot sont marqués par de grands panneaux portant le logo de Blue Dot.
-
- Le HCR, l'UNICEF et le CICR ont élaboré conjointement des procédures opérationnelles standard pour l'identification et l'orientation des personnes ayant des besoins spécifiques. Celles-ci énoncent un ensemble de principes clés pour les services offerts sous l'étiquette Blue Dot et assurent des procédures et des mesures de protection normalisées pour assurer la confidentialité, la reddition de comptes et le consentement éclairé.
-
- Un outil de « cartographie des services » a été élaboré conjointement pour faciliter l'orientation des personnes vulnérables vers les organismes compétents. Elle décrit les services de santé disponibles et les services spécifiques pour les enfants et les victimes de violence sexuelle et sexiste dans chaque localité, ainsi que les coordonnées des organismes compétents.

D Examen

Les Blue Dots améliorent considérablement l'accès des enfants et des familles à des services adaptés aux enfants le long des itinéraires de migration les plus fréquemment utilisés en Europe. Les procédures opérationnelles standard élaborées conjointement et l'outil de cartographie des services ont deux fonctions principales : assurer des procédures et des garanties normalisées et établir des mécanismes informels de coordination sur place. Les procédures d'exploitation normalisées servent également de schéma directeur des services minimaux sur la base duquel les lacunes dans la prestation des services peuvent être identifiées.

E Informations complémentaires

Les procédures d'exploitation normalisées de Blue Dots pour l'identification et l'orientation des personnes ayant des besoins spécifiques sont disponibles à l'adresse : <http://goo.gl/HBUWMs>.

L'outil de cartographie des services Blue Dots est disponible à l'adresse : <http://goo.gl/ARgpNp>.



Europe : Liste de contrôle de protection pour identifier les lacunes dans les services d'accueil, de prévention et d'intervention

A Contexte et justification

Le HCR a élaboré une liste de contrôle de protection dans le contexte de la crise européenne pour servir d'outil permettant de cartographier les services disponibles et d'identifier les lacunes dans les services d'accueil, de prévention et d'intervention. La liste de contrôle aide le HCR à suivre les progrès de la mise en œuvre du plan régional d'intervention pour les réfugiés et les migrants en Europe.

B Acteurs

- HCR

C Actions

- Le HCR a élaboré la liste de contrôle qui exige des réponses simples par oui ou par non ; il faut 20 minutes pour la remplir. Elle comprend des questions relatives à la disponibilité et aux normes des services dans 12 catégories (par exemple, les modalités de prise en charge des enfants non accompagnés et séparés, l'accès aux services médicaux, l'éducation, la distribution de nourriture et d'articles non alimentaires).
- Les évaluations fondées sur les données recueillies à l'aide de la liste de contrôle de la protection ont d'abord été menées en Grèce et en Suède avant d'être étendues à toute l'Europe.
- Les évaluations sont répétées tous les trois à quatre mois sur chaque site.
- Pour chaque catégorie et indicateur, les résultats sont suivis, analysés et comparés entre les sites.

D Examen

La liste de contrôle de protection a été élaborée conformément aux normes du HCR et à la Directive 2013/33 de l'UE, qui définit les normes pour l'accueil des personnes qui demandent une protection internationale. L'utilisation de la liste de contrôle de protection aide à suivre les normes dans le temps et à identifier les lacunes, et permet une comparaison des sites le long de l'itinéraire. Les résultats des évaluations permettent de procéder à des ajustements fondés sur des données probantes, des réponses opérationnelles et renseigne sur les priorités à établir dans la région.

E Informations complémentaires

La liste de contrôle de protection du HCR est disponible à l'adresse : <http://goo.gl/WGOYIE>.

Europe Refugee and Migrant Emergency Mapping of prevention and response services in place				
Country: _____		Location: _____		
Date: _____ Focal Point: _____				
The following checklist is designed to serve just as a mapping whether any services are in place. It further helps UNHCR to monitor the progress of the implementation of the Regional Protection Strategy and the national protection strategy. The checklist is not a performance evaluation but rather assists in identifying and responding to gaps. Take 20 minutes and run through the list. If you are in doubt rather check no and follow up for confirmation later!				
#	Category	Prevention/Service	Yes, in place	No, not in place
1	Children and Family Protection	An information/reception desk is established with a dedicated appointment and helpdesk. Information/reception desk is staffed 24/7 by qualified protection/child protection staff.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Support to vulnerable women	Information/reception desk is clearly visible through the Blue Door logo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Information/reception desk	Information/reception desk is accessible for all (also AS for men) for their legal/consular issues, psychosocial treatment, legal counselling, safe space to sleep for women, private rooms for counselling, reuniting family links) are not more than 20m away from each other.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Reunited system	Reunited system among the services is documented, and staff are trained on how to use it.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Safe areas for girls and boys	Safe areas for children are available and accessible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Infant and young child feeding space	Infant and young child feeding spaces are available.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Trusted facilities	Trusted facilities are available in compliance with the International Code of Marketing Breast-Milk Substitutes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Staff and equipment	There is sufficient space to cover the need. Staff and equipment with child protection skills and referrals are present to facilitate activities and referrals.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Check-in and out mechanism	There is a check-in and out mechanism in place. Dedicated focal point at entrance controls who enters.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Private recreational activities	Private recreational activities for children are available at least for 4h a day.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Safe areas to sleep	Safe areas for children and women to sleep are available and accessible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Specific arrangements	Specific arrangements are in place for recommendation of UNHCR.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Staff and equipment	There is sufficient space to cover the need.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Check-in and out mechanism	There is a check-in and out mechanism in place.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dedicated focal point	Dedicated focal point at entrance controls who enters.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2.2 Asie du Sud-Est

DEPUIS MAI 2015



Indonésie : Modalités d'accueil des personnes secourues en mer dans le cadre du sauvetage en mer dans la crise de la baie du Bengale et la mer d'Andaman

A Contexte et justification

En mai 2015, environ 1 800 réfugiés et migrants sont arrivés en Indonésie après l'abandon des bateaux sur lesquels ils voyageaient par des passeurs. Parmi ceux qui ont débarqué de ces bateaux en Indonésie, environ 1 000 étaient des réfugiés et des migrants du Myanmar qui se sont identifiés comme des Rohingyas, dont 55 % avaient moins de 18 ans. La majorité des réfugiés rohingyas qui sont arrivés à cette époque ont depuis lors quitté spontanément l'Indonésie, et nombre d'entre eux se trouveraient maintenant en Malaisie. En octobre 2016, il restait 268 personnes en Indonésie.

Avec l'augmentation soudaine du nombre de réfugiés et de migrants qui arrivent, l'Indonésie a besoin d'un soutien pour améliorer les conditions d'accueil et assurer l'identification précoce des personnes ayant des besoins spécifiques et leur orientation rapide vers les services appropriés. Le HCR, l'OIM et les agences partenaires ont immédiatement réagi par une série d'interventions de protection, en procédant à des évaluations des besoins et à la cartographie des activités des partenaires, et en aidant l'État à assurer une coordination efficace.

B Acteurs

- Gouvernement indonésien
- HCR
- OIM
- Comité international de la Croix-Rouge et Croix-Rouge indonésienne
- ONG nationales

C Actions

-
- Le HCR a réuni des membres de la famille qui avaient débarqué dans différentes parties de l'Indonésie grâce à l'utilisation de ses dossiers d'enregistrement.
-
- Le CICR et la Croix-Rouge indonésienne ont facilité les contacts entre les réfugiés rohingyas en Indonésie et leurs proches au Myanmar, en Malaisie et au Bangladesh.
-
- Le HCR a demandé aux Gouvernements malaisien et bangladais de faciliter la réunification des réfugiés rohingyas avec leurs proches parents dans ces pays.
-
- Le HCR et l'OIM ont fourni aux réfugiés et aux migrants, au débarquement, des informations sur les procédures d'asile, leurs droits et responsabilités, ainsi que sur d'autres questions telles que l'assainissement et l'hygiène. Compte tenu du niveau élevé d'analphabétisme au sein du groupe, des séances d'information détaillées ont été organisées, et bon nombre des documents distribués ont été illustrés pour transmettre efficacement les messages.
-
- Le HCR a enregistré tous les réfugiés et demandeurs d'asile arrivés en Indonésie et leur a délivré des documents individuels. Dans le cadre de ce processus, le HCR a orienté les personnes vulnérables vers l'OIM et ses partenaires gouvernementaux pour une assistance médicale et psychosociale.

→ Le Gouvernement indonésien a organisé la distribution de nourriture et d'eau et a fourni des soins de santé, un soutien psychosocial et des abris d'urgence avec le concours du HCR, de l'OIM et d'ONG nationales. L'OIM et les ONG nationales ont construit des abris semi-permanents sur trois sites, tandis que le Ministère des affaires sociales a alloué des abris existants sur un quatrième site à l'usage des femmes et des enfants. Dans tous les endroits, l'État a continué de fournir de la nourriture, des soins de santé et d'autres produits de première nécessité avec l'appui de l'OIM, tandis que l'OIM et les ONG nationales ont organisé des programmes d'éducation et de soutien psychosocial. Tout au long de l'intervention, le HCR a pris l'initiative dans le domaine de la protection, y compris le suivi, les interventions de protection individuelle, la sensibilisation à la violence sexuelle et sexiste, le renforcement des capacités, l'identification de solutions durables et l'aide de l'État dans la coordination des activités.

→ Le HCR a procédé à des évaluations initiales de l'intérêt supérieur de tous les enfants non accompagnés et séparés, suivies d'une détermination de l'intérêt supérieur de ceux qui ont été identifiés pour la réinstallation.

→ L'unité de surveillance maritime du HCR a joué un rôle clé dans l'établissement des profils des arrivants et a interrogé plus de 600 personnes qui ont débarqué en Indonésie. Les personnes interrogées ont passé en moyenne 76 jours en mer et ont versé en moyenne 1 400 USD à des passeurs ou se sont engagées à le faire. Le montant total payé ou les engagements pris par l'ensemble des passagers des trois navires qui ont débarqué en Indonésie sont estimés à 2,5 millions de dollars des États-Unis.

D Examen

L'enregistrement et la délivrance de documents aux personnes secourues en mer dans les eaux indonésiennes ont été effectués en temps opportun. Les arrivants ont bénéficié de l'assistance et de l'appui de divers acteurs sous la direction de l'État, qui a mis en place des équipes spéciales dans chaque localité pour assurer une coordination efficace. Les procédures opérationnelles standard ont été élaborées dans le cadre d'un processus consultatif auquel ont participé tous les acteurs.

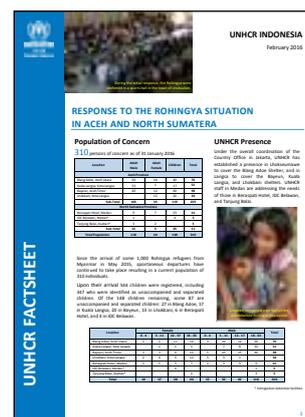
Peu après leur arrivée, le HCR a procédé à des évaluations de l'intérêt supérieur de tous les enfants non accompagnés et séparés afin d'identifier les besoins spécifiques de protection, y compris aux fins du regroupement familial. En général, la recherche de membres de la famille dans d'autres pays n'a pas été nécessaire, car la plupart des réfugiés connaissaient l'endroit où se trouvaient les membres de leur famille. Dans le cadre de son programme de rétablissement des liens familiaux, le CICR, en collaboration avec la Croix-Rouge indonésienne, a aidé les membres du groupe à renouer le contact avec leurs proches au Myanmar, au Bangladesh et en Malaisie.

Le HCR a plaidé en faveur de la réunification des réfugiés en Indonésie avec des proches parents en Malaisie et au Bangladesh (y compris des réfugiés dont les familles étaient enregistrées dans les camps), mais malheureusement aucun progrès n'a été réalisé. En conséquence, les opérations de Jakarta et de Kuala Lumpur s'efforcent actuellement de réunir un nombre limité de ces membres de la famille séparés en les réinstallant dans un pays tiers.

En réponse à une demande du Gouvernement indonésien, le HCR s'efforce de faciliter la réinstallation des réfugiés rohingyas qui restent dans le pays. Tous les migrants bangladais sont déjà rentrés au Bangladesh dans le cadre du programme d'aide au retour volontaire et à la réintégration de l'OIM.

E Informations complémentaires

La fiche d'information du HCR Indonésie, « *Response to the Rohingya situation in Aceh and North Sumatera* », février 2016, est disponible à l'adresse : <http://www.refworld.org/docid/58208e224.html>.



4.2.3 Amérique centrale

DEPUIS 2012

Mexique, Guatemala, Honduras et El Salvador : améliorer les installations d'accueil



A Contexte et justification

Dans le Triangle du Nord de l'Amérique centrale – Guatemala, Honduras, El Salvador – les activités des gangs organisés ont forcé les personnes à fuir à l'intérieur du pays et, dans de nombreux cas, à traverser les frontières à la recherche d'une protection internationale. Le nombre de demandes d'asile en provenance du Triangle du Nord a fortement augmenté ces dernières années.

Le Mexique est l'un des principaux pays d'accueil des migrants sans papiers, des demandeurs d'asile et des réfugiés venant du Triangle du Nord. Nombre de personnes ont recours à des réseaux de passeurs, ce qui les met en danger face aux gangs organisés qui commettent des actes d'exploitation, d'extorsion, d'enlèvement et de violence sexuelle.

Au cours de cette période, le nombre d'enfants voyageant seuls a augmenté à un rythme alarmant. Bien que le nombre exact d'enfants non accompagnés et séparés qui traversent la frontière sud du Mexique soit inconnu, ils sont très vulnérables et courent un risque particulier d'être victimes d'abus et de traite des êtres humains.

B Acteurs

- HCR
- Direction générale des migrations d'El Salvador
- Secrétariat de la protection sociale du Guatemala
- Les ONG du Salvador, notamment l'*Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer* (Institut pour la promotion de la femme), l'*Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia* (Institut pour la promotion de l'enfant et de l'adolescent), *Cristosal* et *Cáritas*.
- ONG au Guatemala, y compris *Human Mobility Pastoral* et *Refugio de la Niñez* (Refuge pour enfants).
- ONG au Honduras, y compris *World Vision*, *Casa Alianza*, *Scalabrinian Sisters*.

C Actions

Le HCR fournit un appui aux abris dans le sud du Mexique, au Guatemala, au Honduras et au Salvador pour améliorer les installations d'accueil, renforcer les capacités d'identification et d'orientation des personnes ayant besoin d'une protection internationale vers les procédures de détermination du statut de réfugié, et fournir l'accès à l'assistance humanitaire légale et d'urgence.

Quelques exemples dans chaque pays sont présentés ci-dessous :

- **Mexique** : En réponse au nombre croissant de demandeurs d'asile arrivant au Mexique, le travail du HCR se concentre sur l'élargissement du réseau de protection grâce auquel les demandeurs d'asile peuvent être identifiés plus efficacement et orientés vers les procédures d'asile. Le HCR a lancé plusieurs projets d'infrastructure pour améliorer les abris et les installations d'accueil et fournir aux demandeurs d'asile l'accès aux services de protection requis.

- **Honduras** : Le HCR a consacré des fonds d'urgence pour améliorer les conditions d'accueil des enfants à El Belén, un refuge géré par le gouvernement de l'État de San Pedro Sula, ainsi que les conditions d'accueil des adultes dans la Casa del Migrante à Ocotepeque. Le HCR a fourni un appui à la Croix-Rouge hondurienne, qui a géré le module de prise en charge des migrants de juillet 2012 à septembre 2015 à Corinto, en aidant les migrants et les réfugiés à la frontière entre le Honduras et le Guatemala.

- **El Salvador** : Le HCR a fourni un appui matériel au Centre d'attention intégrale pour les migrants et aux centres d'accueil des aéroports à travers l'acquisition de mobilier et de matériel de base. En outre, le HCR améliore l'infrastructure d'un nouveau centre d'accueil pour les femmes à risque géré par l'Institut pour la promotion de la femme, l'institution d'État en charge de la protection de la femme.

Le HCR a fourni une assistance à trois centres pour enfants, adolescents, et leurs familles, qui ont été créés pour décentraliser l'accueil des enfants rapatriés et pour mettre en place un réseau de protection afin de répondre aux besoins de cette population vulnérable. Afin de renforcer les capacités de protection, le HCR a organisé une série d'ateliers pour faciliter la discussion, renforcer la coordination et encourager l'échange d'informations entre les prestataires de services et les institutions de l'État au niveau local.

- **Guatemala** : Le HCR a appuyé la construction d'un abri pour les réfugiés et les migrants à Izabal, situé à 20 kilomètres de la frontière avec le Honduras. Il a également contribué à la construction d'un troisième étage dans un abri à Ciudad, ce qui a permis d'y créer des espaces réservés aux enfants et aux familles, et il a acheté du mobilier et du matériel de base pour les centres d'accueil pour enfants à Quetzaltenango et Ciudad gérés par le Secrétariat à la protection sociale.

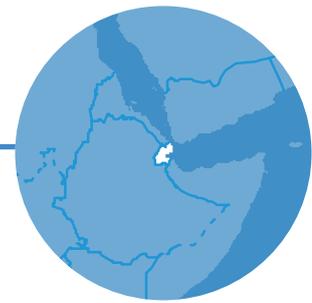
D Examen

Les refuges jouent un rôle important dans l'amélioration de la situation des droits de l'homme d'un nombre important de personnes qui traversent le Mexique et le Triangle du Nord de l'Amérique centrale. Le HCR a entrepris une série d'activités qui cadrent avec sa priorité d'améliorer la capacité d'accueil à travers la fourniture d'un soutien en matière d'infrastructures et l'élaboration de protocoles de protection, en particulier pour fournir une assistance ciblée aux personnes vulnérables (telles que les femmes, les enfants et les adolescents, les personnes LGBTI), y compris celles qui peuvent avoir besoin d'une protection internationale.

4.2.4 Afrique

DEPUIS FÉVRIER 2011

Djibouti : Centre de coordination des interventions dans les situations de migrations



A Contexte et justification

L'OIM, par le biais de son Programme régional de migration mixte dans la Corne de l'Afrique, gère un réseau de centres de réponse aux migrations le long des couloirs de migration irrégulière en Éthiopie, à Djibouti, au Somaliland et au Puntland, tout en soutenant des initiatives similaires au Soudan et au Yémen. Les centres d'intervention en cas dans les situations de migrations fournissent une assistance directe et individualisée aux migrants dans le besoin à des endroits stratégiques le long des principaux itinéraires migratoires. En outre, l'OIM a conclu des accords de coopération avec divers partenaires gouvernementaux, onusiens et non gouvernementaux qui définissent les rôles et responsabilités spécifiques de chaque acteur impliqué dans l'identification et l'orientation des migrants ayant besoin de services spécialisés. L'objectif du programme est de soutenir les migrants bloqués et de renforcer la capacité des pouvoirs publics à répondre aux défis de la migration mixte.

B Acteurs

- OIM
- Gouvernement djiboutien

C Actions

Le centre de coordination des interventions dans les situations de migrations d'Obock à Djibouti fournit une gamme de services de soutien en réponse aux besoins immédiats, ainsi que des orientations pour des services supplémentaires. Parmi les services offerts par le centre, on peut citer les suivants :

-
- Enregistrement des migrants et réalisation d'examen préliminaires afin d'identifier les besoins immédiats en matière d'orientation vers les services pertinents;
-
- Fourniture d'une assistance de base aux migrants, y compris de l'eau, de la nourriture et des abris;
-
- Fourniture de premiers soins et d'une assistance médicale de base, et orientation des cas plus complexes vers le centre médical voisin d'Obock;
-
- Distribution d'articles non alimentaires tels que des vêtements, couvertures et autres articles de première nécessité;
-
- Fourniture d'informations sur les risques de la migration irrégulière et les conditions de vie des migrants en cours de route et dans les pays de destination;
-
- Orientation des migrants désireux de retourner dans leur pays d'origine vers des programmes d'aide au retour volontaire;

→ Facilitation des liaisons entre les migrants et leurs ambassades nationales pour permettre les vérifications d'identité et la délivrance de documents de voyage ; et

→ Organisation d'activités récréatives pour les jeunes.

D Examen

Étant donné qu'il est situé sur une importante route migratoire à destination et en provenance du Yémen, le centre de coordination des interventions dans les situations de migrations d'Obock est l'un des centres d'accueil les plus fréquentés de la région. Obock demeure une plaque tournante de transit pour les migrants qui se rendent au Yémen ainsi que pour un grand nombre de réfugiés et de migrants qui en viennent. Le centre fournit une assistance essentielle aux personnes vulnérables arrivant à Djibouti, y compris les victimes de la traite et les mineurs non accompagnés. En outre, le centre de coordination des interventions dans les situations de migrations reçoit également les migrants évacués du Yémen à la suite des missions d'évacuation de l'OIM, avant de faciliter le retour dans leur pays d'origine. À ce titre, le centre d'Obock a une double fonction de centre d'accueil et de transit et joue un rôle essentiel dans le traitement des migrations mixtes dans la région.

E Informations complémentaires

On trouvera de plus amples informations sur les activités de l'OIM à Djibouti à l'adresse :

<http://ronairobi.iom.int/djibouti>.

Le rapport de l'OIM sur sa réunion régionale d'août 2016 sur les centres de coordination des interventions dans les situations de migrations est disponible à l'adresse suivante : <http://goo.gl/BBRZrX>.