

Réponse aux situations **d'urgence**



À côté de la ville de Kobané, des réfugiés syriens d'origine kurde s'enfuient en Turquie.

Une préparation adéquate et une réponse rapide aux situations d'urgence permettent d'assurer la survie des gens qui fuient, de leur apporter protection et sécurité et de les aider à subvenir à leurs besoins essentiels.

Ces besoins peuvent prendre différentes formes. Par exemple, en plus d'une aide essentielle, indispensable à la survie, les enfants en particulier ont besoin de leur famille, d'une scolarisation et de soins médicaux.

La priorité du HCR est de conserver sa capacité de réponse aux situations d'urgence et de commencer à livrer des articles de première nécessité pour au moins 600 000 personnes dans les 72 heures qui suivent le déclenchement d'une crise. ●●●



Plusieurs des situations d'urgence complexes auxquelles on assiste actuellement risquent de se poursuivre en 2015 et au cours des années suivantes ; en conséquence, pour être en mesure de relever les multiples défis qui en résulteront, le HCR ne cesse de renforcer sa capacité d'intervention

en cas d'urgence. Le travail en cours et les nouvelles méthodes que l'Organisation adoptera pour s'atteler aux nombreuses tâches qui l'attendent sont présentés en détail dans ce chapitre, dans des articles concis, ainsi que dans un tableau illustrant les principaux domaines d'intervention prévus en 2015.

Réponse aux situations d'urgence simultanées

En 2013, le nombre de personnes déracinées par des conflits ou des persécutions était estimé à 10,7 millions.

Les déplacements de population se sont poursuivis sans relâche en 2014 ; d'autre part, les crises précédentes, qui avaient déplacé des millions de gens, n'ont pas été résolues. Les populations déplacées seront confrontées à une grande incertitude, ainsi qu'au risque de déplacements secondaires et tertiaires. Chaque nouvelle vague de déplacement nécessite une autre réponse d'urgence. En 2014, le HCR et ses partenaires humanitaires ont été confrontés simultanément à des situations d'urgence de niveau 3 en République centrafricaine, au Soudan du Sud et dans le nord de l'Iraq, avec des déplacements internes et des exodes de réfugiés en direction des pays limitrophes.

Par nature, les crises surviennent fréquemment dans des secteurs où les conditions sont difficiles : dans des environnements politiques instables et complexes, troublés par des conflits, et dans des régions reculées où les infrastructures sont insuffisantes. Bien souvent, la situation est aggravée par des sécheresses ou des inondations. En raison de tous ces facteurs, les interventions d'urgence préparées pour répondre aux crises en République centrafricaine, au Soudan du Sud, en République arabe syrienne (Syrie) et dans le nord de l'Iraq se sont avérées extrêmement difficiles,

mettant à rude épreuve les moyens du personnel de terrain du HCR et sollicitant à l'extrême les mécanismes d'intervention interorganisations. Des populations qui avaient trouvé la sécurité dans un premier temps ont fréquemment été contraintes de prendre à nouveau la fuite en raison de violences ou d'autres facteurs, au moment même où elles se croyaient enfin en sûreté. En Éthiopie, par exemple, des réfugiés sud-soudanais, à bout de forces et sous-alimentés, ont commencé à arriver dans la région de Gambella au début de l'année 2014. Alors qu'ils avaient enfin trouvé une certaine stabilité, la saison des pluies a provoqué de graves inondations qui ont rendu leur transfert dans un autre site nécessaire. Ici comme ailleurs, lorsque les gens se retrouvent à nouveau dans une situation précaire, il faut rétablir les services médicaux, pendant que des efforts sont entrepris avec les autorités pour localiser de nouveaux sites et que la distribution d'abris et de produits de première nécessité reprend. De même, les camps du nord de l'Iraq sont pleins un jour et vides le suivant, car les combats qui se déroulent à proximité forcent les gens à repartir. Le HCR et ses partenaires constatent chaque jour la résilience remarquable des populations réfugiées et déplacées, leur capacité à relever ces défis.

Bien évidemment, aucune organisation ne peut à elle toute seule faire face à ces réalités, et le partenariat

est une priorité. Au sein du Comité permanent interorganisations, le HCR participe activement à la mise en œuvre de l'Agenda transformatif. En 2014, le Haut Commissariat a diffusé ses modalités de coordination dans les crises qui touchent des réfugiés afin de faciliter la collaboration avec les autres institutions onusiennes, ainsi qu'avec les partenaires nationaux et internationaux. La définition claire des rôles et des responsabilités est indispensable à une réponse d'urgence efficace.

En 2014, pour répondre aux crises simultanées et améliorer ses partenariats, le HCR a pris des mesures destinées à renforcer son leadership, sa coordination, ses prestations et sa responsabilité vis-à-vis des personnes relevant de sa compétence dans ses interventions d'urgence, en particulier dans les situations d'urgence de niveau 3. Des équipes prêtes au déploiement, dirigées par des cadres supérieurs, sont actuellement mises sur pied pour renforcer et appuyer la coordination et l'exécution dans les crises de réfugiés, ainsi que pour permettre au HCR d'assumer ses responsabilités modulaires dans les situations de déplacement interne. Ces équipes augmenteront immédiatement la capacité opérationnelle du HCR, assureront une communication régulière avec les partenaires et les donateurs, et, plus important encore, s'engageront activement auprès des communautés déplacées en milieu urbain, en milieu rural, dans les camps et hors des camps, dès le début des situations d'urgence. Les fichiers du HCR et de ses partenaires continueront à fournir un soutien technique essentiel, en permettant de déployer des spécialistes pour combler les lacunes décelées, par exemple dans l'action (prévention et réponse) contre la violence sexuelle et sexiste.

Pour garantir l'efficacité de la réponse d'urgence, des approches participatives, fondées sur la collectivité, seront encouragées dès le début. Le HCR et ses partenaires détermineront les besoins en s'entretenant avec les individus de

tous âges et de tous horizons qui ont été touchés, et suivront de près les résultats avec les communautés déplacées, au titre des mesures de responsabilité à l'égard des personnes qui relèvent de la compétence de l'Organisation. Le fait de travailler en tirant parti des capacités, de la résilience, des ressources et des structures de ces communautés contribuera à promouvoir une réponse pilotée par la collectivité, et non organisée par les seuls acteurs extérieurs. La participation améliorera l'aide d'urgence et permettra un suivi ciblé.

LA DÉFINITION CLAIRE DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS EST INDISPENSABLE À UNE RÉPONSE D'URGENCE EFFICACE

Le HCR renforcera encore son réseau logistique international, composé de sept stocks mondiaux et entrepôts régionaux contenant des produits de première nécessité (tentes, bâches en plastique, lampes solaires, tapis de couchage et articles ménagers) destinés à être livrés dans des situations d'urgence. Venant compléter l'aide matérielle, l'assistance financière jouera un plus grand rôle, les achats locaux et régionaux seront encouragés pour réduire les distances de transport et faire diminuer les coûts, recourir aux économies locales et fournir des matériaux régionaux.

Au sein du HCR, un réseau de conseillers pour la sécurité appuie les opérations en offrant des conseils essentiels, fondés sur les informations les plus récentes, et en appliquant des mesures de sécurité qui facilitent le maintien et l'exécution des activités dans les zones à risque.

En 2015, la mise en œuvre de ces mesures aidera le HCR à répondre avec rapidité et efficacité à des situations d'urgence simultanées.

Le Laboratoire d'urgence du HCR : l'innovation dans la réponse d'urgence

Opérant dans certains des contextes les plus difficiles du monde, et auprès de populations qui se trouvent dans des situations désastreuses, le HCR s'adapte sans cesse à de nouveaux défis et à un environnement humanitaire en perpétuelle évolution. Les initiatives prises dans l'ensemble de l'Organisation et qui renforcent sa réponse d'urgence sont rassemblées dans un « Laboratoire d'urgence » destiné à faciliter le développement, la mise à l'essai et l'amélioration.

À l'issue d'une vaste consultation avec le personnel de terrain et les réfugiés, entreprise par le biais de la plateforme « *UNHCR Ideas* » en 2014, la téléphonie mobile pour les populations déplacées est apparue comme un thème central des situations d'urgence. Au XXI^e siècle, la téléphonie mobile n'est pas un luxe mais plutôt un besoin fondamental et un moyen efficace de rester en contact avec sa famille et d'accéder aux sources d'information et aux prestataires de services. Des projets pilotes destinés à offrir des appels nationaux gratuits, des minutes de communication, des téléphones portables et/ou des cartes SIM aux personnes relevant de la compétence du HCR dans les premières semaines d'une situation d'urgence guideront

l'utilisation de la téléphonie mobile pour les populations déplacées afin d'accroître la protection de manière générale. Ceci est un moyen important d'assurer la responsabilisation vis-à-vis des populations touchées.

L'introduction de codes-barres dans la chaîne d'approvisionnement améliorera la livraison d'articles de secours aux personnes qui relèvent de la compétence du HCR et facilitera la gestion des stocks. L'utilisation de codes-barres permettra de suivre les articles de secours à toute heure et en tout lieu. Un projet de codage biennal analysera et testera le processus d'un bout à l'autre de la chaîne : de l'entreprise chargée de la fabrication de l'article de secours aux entrepôts mondiaux, puis à l'entrepôt situé dans le pays et pour finir chez les bénéficiaires. À terme, on escompte qu'un tel système facilitera le remplacement des cartes de rationnement sur papier utilisées pour déterminer qui a reçu quoi. Un système automatisé devrait accélérer le processus de distribution en réduisant les files d'attente et les risques de fraude, tout en facilitant le regroupement d'informations issues de différents processus de distribution. Surtout, ce système

permettra d'accorder plus aisément la priorité à des personnes répondant à certains critères d'âge, de genre et de diversité, comme les personnes âgées et les femmes chefs de famille, et de surveiller la livraison.

La nouvelle version numérique du *Manuel des situations d'urgence* fournira, sur simple clic, des réponses à des questions essentielles comme : combien de litres d'eau par jour faut-il pour survivre ? Quelles sont les bonnes pratiques pour une stratégie d'intervention d'urgence en milieu urbain ? Comment organiser la distribution d'articles de secours ? Quelle est la longueur de piste requise pour un avion de type C130 ? En 2014, le HCR a élaboré la nouvelle version de son manuel des situations d'urgence, dont la première édition est parue en 1982. Au fil des ans, le manuel a été utilisé par de nombreux membres du personnel du HCR et d'organisations partenaires, et a été reconnu comme le guide de référence pour la gestion des situations d'urgence. Cette édition remaniée sera lancée au début de l'année 2015, d'abord sous forme de site web, puis sous forme d'application mobile. Centré sur l'utilisateur, le manuel sera consultable avec ou sans connexion internet.

Partenaires de réserve :

Agence fédérale allemande de secours technique

Agence suédoise pour la protection civile
CANADEM

Centres for Disease Control and Prevention,
États-Unis

Commission Casques blancs, Argentine

Conseil danois pour les réfugiés

Conseil norvégien pour les réfugiés

Direction norvégienne de la protection civile

Direction suisse du développement et de la coopération/Corps suisse d'aide humanitaire

Emergency.lu/Ministère des Affaires étrangères, Luxembourg

Fondation Veolia pour l'environnement

International Humanitarian Partnership

Irish Aid

Ministère du développement international,
Royaume-Uni

RedR Australie

Save the Children Norvège

Société turque du Croissant-Rouge ■

Les partenaires de réserve : des compétences fiables en situation d'urgence

Les accords de réserve que le HCR a conclus avec un certain nombre d'organisations gouvernementales et non gouvernementales (ONG) contribuent de manière importante à sa capacité globale de réponse en cas d'urgence. Ces arrangements (voir liste des partenaires de réserve) permettent au HCR de bénéficier de compétences précieuses, tant sur le plan technique que sur celui de la gestion, et de déploiements rapides. Ceci augmente la souplesse et la capacité de réponse de l'Organisation dans nombre de domaines clés, tels que la protection, la protection de l'enfance, l'éducation, la réinstallation, la détermination du statut de réfugié, l'enregistrement,

la santé publique, la logistique, l'aménagement des sites, l'ingénierie, l'eau et l'assainissement, les abris et la construction. Certains partenaires de réserve fournissent également des modules d'équipements ou de services pour la santé, l'assainissement, les bureaux et le logement.

En 2015, le HCR cherchera à développer des accords de partenariat par le biais de nouveaux contrats avec des ONG internationales dans des domaines techniques, destinés à assurer des prestations d'urgence intégrées dans un secteur spécifique (par ex. l'eau, l'assainissement et l'hygiène) s'il n'existe aucune capacité sur le terrain. Les arrangements mis en

place avec des ONG nationales aux fins de la réponse d'urgence et du partenariat durable se poursuivront, dans le cadre de leur participation à la formation aux situations d'urgence assurée par le HCR et de déploiements dans des opérations d'urgence. Les 11 ONG participantes, originaires d'Afrique, de la région Moyen-Orient/ Afrique du Nord et d'Asie, ont pris part ces dernières années aux mesures de consolidation des capacités pour renforcer encore leurs réponses aux situations d'urgence et au développement en tant que partenaires, dans leur pays et le cas échéant dans des zones d'intervention situées ailleurs.

DOMAINES D'INTERVENTION PRÉVUS EN 2015

EXEMPLES

Réponse d'urgence, sécurité et approvisionnement

Capacités, compétences et connaissances encouragées et perfectionnées

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

- 90 agents de sécurité recevront une formation sur des problèmes de sécurité spécifiques à travers le monde dans le cadre d'ateliers et 160 agents recevront une formation en matière de sécurité dans le cadre de leur préparation aux déploiements d'urgence.
- Des cadres supérieurs seront formés grâce aux programmes d'apprentissage dédiés à la gestion des mesures de sécurité et aux exercices s'y rattachant; en outre, la gestion des mesures de sécurité sera intégrée dans les formations destinées aux représentants et dans les programmes sur la direction des opérations d'urgence.

Centre régional de préparation aux situations d'urgence, ou « eCentre », Tokyo (Japon)

- Le Centre stimulera et mettra en œuvre des initiatives d'appui technique, de renforcement des capacités, d'échange d'informations et de partenariat pour consolider la préparation et la réponse interorganisations dans la région Asie et Pacifique.
- Quelque 10 à 12 projets, notamment des événements organisés à l'initiative de l'eCentre et des projets issus de partenariats plus larges dans le cadre de la Plateforme de gestion des urgences en Asie et dans le Pacifique, seront entrepris en 2015 et toucheront plus de 300 personnes.

Renforcer la préparation, la planification de mesures d'urgence et l'utilisation de nouveaux outils

- Des ateliers sur le guide de préparation aux situations d'urgence touchant des réfugiés seront organisés : dans ce cadre, les principales mesures que les bureaux du HCR et les organisations partenaires doivent prendre en matière d'analyse des risques, de préparation et de planification des interventions d'urgence, seront présentées.
- Des formations aux urgences avec mise en situation offriront un programme flexible, associant l'élaboration d'un plan d'intervention pour une situation ou une région particulière et une simulation de ce plan, ce qui aboutira à une meilleure préparation, fondée sur les leçons tirées.
- Un soutien ciblé relatif à la planification d'interventions interorganisations pour les réfugiés coordonnées par le HCR, dans des scénarios potentiellement à risque, sera fourni.
- La nouvelle version numérique du *Manuel des situations d'urgence*, élaborée en 2014, sera diffusée sur le terrain et appuyée par le développement d'applications pour téléphone portable et tablette.

**DOMAINES D'INTERVENTION
PRÉVUS EN 2015**

EXEMPLES

Formation thématique aux situations d'urgence

- Plus de 120 collaborateurs seront formés dans le cadre d'ateliers sur la gestion des urgences assurés en anglais et en français, ainsi qu'au moyen du programme sur la direction des opérations d'urgence.

Capacité et efficacité renforcées en matière de réponse aux situations d'urgence

Optimiser la chaîne d'approvisionnement en abris et articles de première nécessité dans les situations d'urgence

- La capacité de fournir des articles de première nécessité à plus d'un demi-million de personnes relevant de la compétence du HCR en 72 heures dans de multiples situations d'urgence sera encore renforcée par un examen de la chaîne d'approvisionnement.
- Des outils standard seront élaborés à l'intention du personnel chargé de l'approvisionnement d'urgence.
- L'utilisation de codes-barres pour les articles de première nécessité sera introduite.

Équipes prêtes au déploiement pour la coordination, la préparation et l'intervention en cas d'urgence

- Trois équipes d'intervention dirigées par des cadres supérieurs seront disponibles pour un déploiement immédiat, en vue d'assurer la direction, la coordination et l'exécution dans des situations d'urgence touchant des réfugiés, ainsi que la coordination et l'exécution dans des situations d'urgence touchant des déplacés internes, conformément à l'Agenda transformatif de l'IASC.
- Des moyens supplémentaires de déploiement rapide seront fournis grâce au fichier des équipes d'intervention d'urgence, comprenant une centaine d'agents à disposition, au fichier interne de responsables prêts au déploiement, qui compte environ 20 cadres supérieurs du HCR, et aux fichiers des partenaires de réserve.
- La base de données sur les déploiements d'urgence facilitera l'analyse des évolutions dans ce domaine et améliorera la planification.

Gestion mondiale de l'approvisionnement optimisée pour des livraisons efficaces

Gestion mondiale du parc de véhicules

- En 2015, le HCR continuera à mettre en œuvre le projet de location en interne des véhicules légers et 1 250 véhicules seront mis à disposition. Un module de formation sur le suivi et la location de véhicules sera lancé, en commençant par les 19 opérations qui possèdent 80 pour cent du parc de véhicules du HCR.
- Une politique générale et des directives renforcées sur l'entretien du parc seront mises en place.

Améliorer la chaîne d'approvisionnement par la formation du personnel

- La formation à la gestion de la logistique, des achats, des stocks, du parc de véhicules et des biens se poursuivra sur le terrain et au Siège.

Partenariats interorganisations et partenariats stratégiques renforcés

Participer aux travaux du système de gestion de la sécurité des Nations Unies

- Le HCR continuera de prendre part aux forums interorganisations sur la sécurité dans les pays et au Siège, afin d'influer sur les décisions relatives aux politiques de sécurité. Il continuera à participer activement aux missions conduites par le Département de la sûreté et de la sécurité (Siège) dans des environnements à risque.

Mettre en œuvre l'Agenda transformatif interorganisations

- Le HCR continuera à mettre en œuvre l'Agenda transformatif interorganisations et à appliquer son Modèle de coordination pour les réfugiés, ainsi que la note conjointe HCR-OCHA.
- Le HCR continuera à travailler, de concert avec ses partenaires de l'IASC, sur les mesures préalables et l'alerte rapide/l'action rapide.

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

- En 2015, les accords conclus avec les 17 partenaires de réserve existants seront reconduits.
- Cinq accords supplémentaires pour des réponses d'urgence prévisibles sont envisagés avec des ONG internationales.
- L'initiative sur la participation des ONG nationales aux réponses d'urgence continuera d'être soutenue.

Élaboration des politiques renforcée

Intégrer pleinement les politiques et procédures révisées du HCR sur les situations d'urgence dans les opérations

- Des politiques, des orientations, des procédures opérationnelles standard et des outils actualisés sur la préparation et la réponse aux situations d'urgence seront élaborés en tenant compte des besoins opérationnels, des enseignements tirés et des engagements pris au titre de l'Agenda transformatif interorganisations de l'IASC.
- Ces politiques, orientations, procédures opérationnelles standard et outils actualisés seront intégrés à toutes les formations aux situations d'urgence.

Gestion de la sécurité renforcée dans la culture de l'Organisation

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

- En 2015, les efforts destinés à renforcer la culture de la sécurité au HCR seront poursuivis dans le cadre de la Section des opérations de sécurité, récemment créée au sein du Service de la sécurité sur le terrain.

Renforcer le dispositif de gouvernance et de contrôle afin d'assurer une responsabilisation adéquate à tous les niveaux

- Les politiques et les principes directeurs seront révisés, de sorte que les fonctions et les responsabilités y soient énoncées de manière claire et exhaustive.
- Les bonnes pratiques seront recensées afin de servir d'enseignements et d'orientations pour d'autres opérations.

Le HCR lance une vaste opération d'aide humanitaire en Iraq avec un transport aérien de 100 tonnes vers Erbil

Version adaptée d'un article d'actualité du HCR

20 AOÛT 2014



Le Boeing 747 affrété par le HCR décharge sa cargaison vitale d'aide humanitaire après son atterrissage à Erbil dans la région du Kurdistan en Iraq.

© HCR

ERBIL, août 2014 | *Un avion cargo transportant 100 tonnes de marchandises d'aide d'urgence a atterri mercredi après-midi à Erbil, dans la région du Kurdistan, en Iraq, amorçant ainsi une grande opération d'aide humanitaire menée par le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) pour aider des centaines de milliers de personnes prisonnières de la crise humanitaire qui sévit et continue de s'aggraver en Iraq.*

On trouve à bord du Boeing 747 venant d'Amman, en Jordanie, 3 300 tentes, 20 000 bâches en plastique, 18 500 kits d'ustensiles de cuisine et 16 500 jerricans – les premières cargaisons d'une opération qui vise à transporter 2 410 tonnes d'aide humanitaire d'ici le début de septembre.

Cette opération vise à améliorer les conditions de vie de près de 500 000 personnes déplacées dans la région, nombre desquelles vivent durement dans des bâtiments inachevés, dans des parcs et en bordure de route.

Le vol d'aujourd'hui sera suivi de trois autres vols en provenance de la Jordanie qui atterriront jeudi, vendredi et samedi, transportant chacun 100 tonnes de marchandises. De l'aide sera également acheminée par voie terrestre et maritime, par 175 camions apportant des tentes, des couvertures, des bâches en plastique et des articles depuis les frontières de la Turquie, la Jordanie et l'Iran, en provenance des entrepôts du HCR situés dans la région et en Europe.

« Il s'agit d'une opération logistique de grande envergure qui vise à transporter

des marchandises de secours par voie aérienne, terrestre et maritime en vue d'aider des centaines de milliers de personnes désespérées qui ont été forcées de fuir dans l'urgence en laissant tout derrière eux et qui luttent maintenant pour survivre dans des conditions difficiles, » a déclaré le Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés, António Guterres.

« Il s'agit de la plus vaste opération d'aide humanitaire que nous ayons lancée depuis plus d'une décennie, » a précisé M. Guterres, ajoutant que le volume combiné de marchandises d'urgence en route vers l'Iraq était de 11 306 mètres cubes.

On estime que 1,2 million de personnes ont été déplacées en Iraq cette année, y compris plus de 500 000 personnes déplacées en raison des affrontements qui sévissent dans la région d'Anbar depuis janvier, et plus de 600 000 personnes déplacées en raison de conflits à Mosul et dans les environs (depuis juin), et plus récemment à Sinjar. La majorité des personnes nouvellement déplacées se trouvent dans la région du Kurdistan, dans le nord de l'Iraq. ○