



Réfugiés congolais arrivant dans la zone d'installation de Kyangwali (Ouganda).

# Réponse aux situations d'urgence

**L**es personnes déplacées par un conflit ou des persécutions n'ont souvent que quelques minutes pour prendre la fuite – le temps de rassembler leurs proches et les quelques affaires qu'elles peuvent porter. Lorsqu'elles arrivent enfin en lieu sûr, la plupart sont non seulement privées de tout mais à bout de forces. Dans pareils moments, la priorité du HCR est de fournir les biens essentiels indispensables au maintien de la vie : un toit pour s'abriter des éléments, un jerrycan pour aller chercher de l'eau et une couverture pour rester au chaud. La présence ou l'absence de ces articles peuvent faire pencher la balance du côté de la vie ou de la mort. ●●●



# La chaîne d'approvisionnement mondiale : une composante essentielle de l'assistance et de la protection

Faire en sorte que les fournitures arrivent là où on en a besoin et au moment où on en a besoin : telle est la mission du Service de la gestion de l'approvisionnement et de la logistique, qui envoie des articles de secours aussi bien à des opérations d'urgence qu'à des opérations courantes. L'Équipe du HCR en poste à Budapest (Hongrie), qui coordonne la gestion des stocks dans le monde, veille à ce que l'Organisation réponde aux besoins des déplacés avec rapidité et efficacité. Pour faciliter cet effort, des articles de secours sont prépositionnés dans sept plateformes – situées à Accra, Amman, Copenhague, Douala, Dubaï, Isaka et Nairobi – desservant les régions où il est le plus probable d'avoir aujourd'hui une demande de biens de première nécessité.

Malgré les nombreuses crises auxquelles il a été confronté l'an dernier, le Haut Commissariat a reconstitué ses stocks afin d'être prêt à faire face la prochaine situation d'urgence. Ainsi, le HCR est en mesure de fournir des articles de secours à une population pouvant compter jusqu'à 600 000 personnes – la première livraison étant effectuée dans les 72 heures qui suivent la réception de la demande. Depuis le début de l'année 2013, les plus grosses cargaisons d'articles et équipements de secours ont été destinées aux personnes touchées par la crise en République arabe syrienne (Syrie). Bon nombre de ces articles sont directement expédiés de l'entrepôt de Dubaï, par voie routière. En Syrie, au cours des huit premiers mois de l'année 2013, l'Organisation a distribué des articles de secours à plus d'1,6

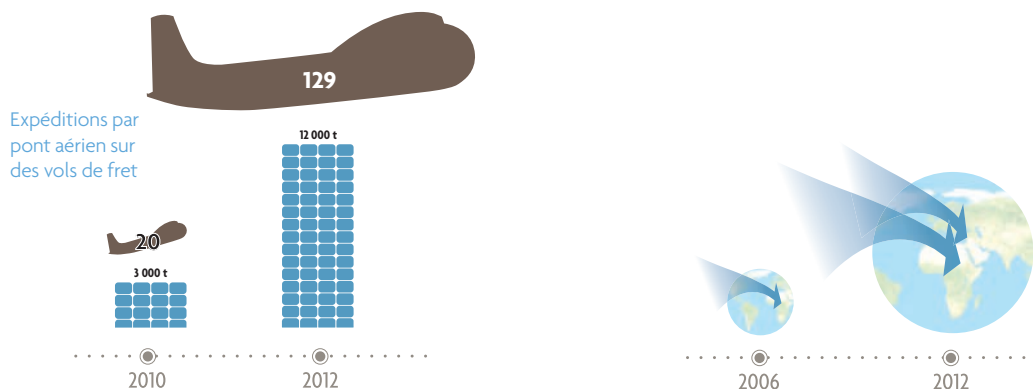
millions de personnes qui en avaient besoin de toute urgence.

Outre des ustensiles de cuisine, des tentes et des couvertures, le HCR distribue systématiquement des bâches en plastique, des tapis de couchage, des seaux, des jerrycans, des moustiquaires et des articles d'hygiène aux populations déplacées, selon leurs besoins et selon l'environnement dans lequel elles vivent. En assurant l'approvisionnement ininterrompu en articles de ce type, le HCR aidera des milliers de personnes touchées par la crise en Syrie ou se trouvant ailleurs dans le monde – par exemple dans les pays limitrophes du Mali, du Myanmar ou du Soudan du Sud – à surmonter le terrible traumatisme du déplacement forcé.

« NOTRE DISPOSITIF RENFORCÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE ATTÉNUÉ VENONS EN AIDE. NOUS POUVONS ASSURER DES LIVRAISONS PAR VOIE TERRESTRE,

## Amélioration des livraisons

Ayant consolidé sa capacité de réponse d'urgence grâce à de nouveaux mécanismes de déploiement de personnels et une gestion améliorée de l'approvisionnement, l'Organisation assure aujourd'hui avec plus d'efficacité les livraisons d'articles de secours et la prestation de services vitaux.



• Capacité de répondre et de fournir une aide à plus de 600 000 personnes en 72 heures.

• En 2012, le HCR a déployé plus de 760 missions d'urgence, soit deux fois plus qu'en 2006.

# Réponse d'urgence : être prêts

Tous les articles de secours du monde ne servent à rien s'il n'y a personne pour les acheminer en temps voulu au bon endroit, ni pour les distribuer de manière équitable et efficace. Il faut donc que le HCR soit en mesure de déployer rapidement ses effectifs et ceux de ses partenaires de réserve à l'endroit où leur présence est nécessaire.

Le dispositif de réserve interne du HCR permet d'envoyer un personnel qualifié auprès d'une opération d'urgence dans un délai de 72 heures. Des collaborateurs affectés à des postes permanents s'inscrivent au fichier de réponse d'urgence après avoir suivi une formation intensive. Ils sont alors sur un pied d'intervention pendant une période de neuf mois, durant laquelle ils sont susceptibles d'être déployés sur-le-champ dans une situation d'urgence où ils dirigeront l'intervention de protection et d'assistance du HCR.

Une équipe d'intervention d'urgence appuie l'opération sur le terrain pendant les deux ou trois premiers mois. Cette phase initiale est suivie du déploiement d'agents supplémentaires pour des missions temporaires d'une durée maximale de six mois, puis, si nécessaire, par la création de postes de plus longue durée. La première équipe déployée sur le terrain assure la réponse immédiate, met en place des systèmes et livre les fournitures. Les équipes de suivi tirent parti du travail d'urgence initial pour assurer les activités régulières de protection et d'assistance et un passage de relais adéquat lorsque la situation se normalise.

Le nombre de déploiements a considérablement augmenté ces dernières années en raison des crises de grande ampleur survenues en Afrique et au Moyen-Orient. Au total, 461 missions, dont 170 assurées

par des agents du HCR et les autres par des partenaires, ont été entreprises en 2012. Afin de préparer les candidats au déploiement aux situations d'urgence, le HCR organise un atelier sur la gestion des situations d'urgence trois fois par an. Ce stage intensif d'une durée de 10 jours comprend une simulation : pendant trois jours, les participants sont propulsés dans une situation d'urgence feinte mais éprouvante, à laquelle ils doivent faire face en travaillant en équipe. Cette formation est rendue possible par l'Agence fédérale allemande de secours technique (THW), l'Agence suédoise pour la protection civile (MSB) et la Direction norvégienne de la protection civile et de la planification des interventions d'urgence (DSB), qui mettent à disposition des sites, assurent l'hébergement et offrent d'autres formes d'appui à la formation.

## LA PRESSION QUI PÈSE SUR LES DÉRACINÉS AUXQUELS NOUS AÉRIENNE ET MARITIME DANS DES ZONES REÇULÉES, AU PIED LEVÉ »

– Terry Morel, Directrice de la Division des urgences, de la sécurité et de l'approvisionnement

Le HCR a conclu des accords de réserve avec un certain nombre d'organisations gouvernementales et non gouvernementales (ONG) qui contribuent de manière importante à sa capacité globale d'intervention d'urgence. Ces arrangements permettent au HCR de tirer parti de compétences précieuses, tant dans le domaine technique que dans celui de la gestion, et augmentent la souplesse de l'Organisation.

La capacité de réponse des 17 partenaires de réserve du HCR (voir encadré) recouvre une vaste gamme de domaines fonctionnels, dont 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 fournissent des équipements ou des modules de services pour les structures de santé, d'assainissement et d'hébergement, ainsi que pour les bureaux. ■

### Partenaires de réserve

Agence fédérale allemande de secours technique  
Agence suédoise pour la protection civile  
CANADEM  
Centres for Disease Control  
Commission Casques blancs  
Conseil danois pour les réfugiés  
Conseil norvégien pour les réfugiés  
Direction norvégienne de la protection civile et de la planification des interventions d'urgence  
Direction suisse du développement et de la coopération/Corps suisse d'aide humanitaire

Emergency.lu/Ministère luxembourgeois des Affaires étrangères  
Fondation Veolia pour l'environnement  
Irish Aid  
Ministère britannique du développement international  
Partenariat humanitaire international  
RedR Australie  
Save the Children Norvège  
Société turque du Croissant-Rouge ■

# Le HCR achève le relogement en urgence de réfugiés darfouriens dans un camp du Tchad



À Tissi, des réfugiés attendent de monter à bord des camions qui les conduiront au camp d'Ab Gadam.

Cet article est une version adaptée d'une chronique d'actualité du HCR

14 JUIN 2013

## Le dernier convoi a quitté

Tissi il y a trois jours. Au total, le HCR et ses partenaires ont transféré plus de 7 000 réfugiés le mois dernier. Quelque 3 000 autres réfugiés se sont rendus à Ab Gadam à pied ou en charrette à âne. Tous avaient fui les conflits intercommunautaires qui sévissent au Darfour.

La région de Tissi est sujette aux intempéries. Les premiers orages accompagnés de vents violents qui signalent l'arrivée de la saison des pluies ont frappé le secteur, sillonné d'oueds qui seront en crue au cours des prochains mois et rendront les routes impraticables.

« Notre priorité était d'éloigner les réfugiés de la frontière tant qu'il était possible de circuler sur les routes », indique Djamel Zamoun, coordonnateur des mesures d'urgence du HCR à Tissi. Un porte-parole du HCR ajoute « Nous nous occupons à présent d'autres réfugiés darfouriens, dispersés dans 18 sites isolés de la région frontalière. Un premier convoi est parti hier du village

d'Haraza avec 270 réfugiés. Notre objectif est d'achever tous les transferts avant la crue des oueds ».

## Dans le nouveau camp

d'Ab Gadam, le HCR et ses partenaires distribuent des produits alimentaires et non alimentaires, tandis que le Haut Commissariat répositionne dans le même temps des articles de secours. À leur arrivée, les réfugiés reçoivent des jerrycans, des articles d'hygiène, des tapis de couchage, des couvertures et des moustiquaires, ainsi que des matériaux pour construire des abris. Les plus vulnérables bénéficient de l'aide des partenaires du HCR.

Mariam s'est réfugiée à Tissi avec ses deux enfants et son père à la mi-mai, après que son village ait été incendié au Darfour. « J'ai juste pris mes enfants et je me suis enfuie », se souvient la jeune femme, qui est sans nouvelles de son mari et de sa mère.

Le HCR et ses partenaires ont déménagé leurs bureaux de Tissi

à Bir Nahal, à tout juste 12 km du camp, ce qui permettra à l'organisation de continuer à fournir une aide aux réfugiés pendant la saison des pluies.

On estime qu'environ 30 000 Darfouriens sont arrivés dans le sud-est du Tchad depuis janvier. La première vague a été provoquée par un conflit entre les tribus des Binheissin et des Rizeigat, qui se disputaient l'exploitation de mines d'or au Darfour septentrional ; elle a été suivie par l'afflux d'un autre groupe de réfugiés, qui fuyaient les affrontements entre les tribus des Salamat et des Misseriya dans la région d'Um Dukhun, située à 7 km à peine au nord de Tissi.

Mariam ne se sentait pas en sécurité à la frontière, où elle pouvait entendre les tirs d'artillerie, et elle a été contente de déménager à Ab Gadam. « Mes enfants sont bien ici », dit-elle. « Ils peuvent boire de l'eau potable et jouer dehors ». ○

**TISSI, TCHAD** | *L'agence des Nations Unies pour les réfugiés a transféré des milliers de réfugiés darfouriens de Tissi, région frontalière instable du sud-est du Tchad, à Ab Gadam, un nouveau camp situé à l'intérieur des terres.*

Le travail de préparation et de réponse aux situations d'urgence porte notamment sur l'élaboration d'orientations générales, de principes directeurs et de guides techniques, le développement de la coopération interorganisations, la constitution de stocks d'articles d'urgence et l'envoi rapide d'agents qualifiés sur le théâtre des opérations d'urgence. Ces domaines

demeureront prioritaires et tous les efforts seront déployés pour renforcer la capacité d'exécution et la formation du personnel en 2014. La sécurité du personnel humanitaire demeurera également au cœur des priorités ; l'intégration de la sécurité dans la culture de l'Organisation permettra de protéger le personnel, ainsi que les populations déplacées, et de réduire les risques.

Le tableau inclus dans ce chapitre présente et illustre à l'aide d'exemples quelques-uns des principaux domaines d'intervention prévus l'an prochain, issus des plans du HCR pour le programme de l'exercice biennal 2014-2015.

RÉPONSE D'URGENCE, SÉCURITÉ ET APPROVISIONNEMENT

Capacités, compétences et connaissances stimulées et perfectionnées

<p>Personnel du HCR et des partenaires plus sensible aux problèmes de sécurité et doté de compétences accrues dans ce domaine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 80 agents de sécurité recevront une formation sur des problèmes de sécurité spécifiques à travers le monde, dans le cadre d'ateliers.</li> <li>■ 75 agents déployés dans des opérations à risque suivront une formation prédéploiement.</li> <li>■ Des programmes et des exercices de formation à la gestion de la sécurité seront organisés dans 10 pays, ce qui permettra à 120 collaborateurs du HCR exerçant des fonctions de gestion de la sécurité d'être convenablement préparés.</li> </ul>
<p>Centre régional de préparation aux situations d'urgence, ou « eCentre », Tokyo (Japon)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ LeCentre 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 interorganisations dans la région Asie et Pacifique.</li> <li>■ Quelque 10 à 12 projets seront entrepris en 2014, notamment des événements organisés à l'initiative de LeCentre et des projets issus de partenariats plus larges dans le cadre de la Plateforme de gestion des urgences en Asie et dans le Pacifique.</li> </ul>
<p>Utilisation continue du Manuel sur la sécurité des personnes relevant de la compétence du HCR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Une version actualisée du manuel et un module d'apprentissage en ligne seront mis à la disposition de l'ensemble du personnel et des partenaires en mars 2014.</li> </ul>
<p>Renforcement de la planification des mesures d'urgence et de l'utilisation du module de préparation aux situations d'urgence touchant des réfugiés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Renforcement de la planification des mesures d'urgence et de l'utilisation du module de préparation aux situations d'urgence touchant des réfugiés.</li> </ul>
<p>Une gamme d'outils et de manuels récemment élaborés ou actualisés viendra appuyer les opérations d'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2014, la quatrième édition du <i>Manuel des situations d'urgence</i>, des listes de contrôle et la boîte à outils sur les rapports en situation d'urgence seront diffusées auprès de toutes les opérations dans les pays.</li> <li>■ Des applications mobiles sur l'aménagement des sites et le catalogue des principaux articles de secours seront en service.</li> </ul>
<p>Formations thématiques aux situations d'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aux fins de la formation d'un personnel prêt au déploiement, plus de 120 collaborateurs suivront le programme de formation à la direction des opérations d'urgence ou participeront à trois ateliers sur la gestion des urgences.</li> <li>■ Une formation sur la gestion des informations en situation d'urgence et un programme de formation à des situations d'urgence particulières, concernant des pays/régions spécifiques, amélioreront également les compétences.</li> </ul>

Capacité et efficacité renforcées en matière de réponse d'urgence

<p>Continuer à renforcer la chaîne d'approvisionnement en abris et articles de secours essentiels dans les situations d'urgence humanitaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La capacité de fournir des articles de secours essentiels 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 grâce à l'amélioration de la planification de l'approvisionnement et des procédures opérationnelles standard.</li> </ul>
<p>Appuyer les opérations d'urgence par le déploiement de personnel et analyser les évolutions en matière de déploiements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le déploiement rapide dans les situations d'urgence sera assuré à l'aide de l'équipe d'intervention d'urgence, forte de 100 agents, du fichier interne de responsables prêts au déploiement, qui compte 20 cadres supérieurs du HCR, et des 17 partenaires de réserve.</li> <li>■ La base de données sur les déploiements d'urgence facilitera l'analyse des tendances dans ce domaine et permettra une meilleure planification.</li> </ul>

Gestion mondiale de l'approvisionnement optimisée pour des livraisons efficaces

<p>Mettre en œuvre un projet de gestion mondiale du parc de véhicules</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2014, moyennant le lancement d'un projet de location interne des véhicules légers dans toutes les opérations dans les pays, le HCR veillera à ce qu'un parc de 800 véhicules soit maintenu en bon état de marche.</li> </ul>
<p>Améliorer la chaîne d'approvisionnement moyennant la formation du personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un programme complet de formation en ligne sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement sera lancé en 2014.</li> </ul>

Partenariats interorganisations et partenariats stratégiques renforcés

<p>Participer aux travaux du système de gestion de la sécurité des Nations Unies</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le HCR continuera de prendre part aux forums interorganisations sur la sécurité dans les pays et au Siège de l'ONU à New York, afin d'influer sur les décisions relatives aux politiques de sécurité.</li> </ul>
<p>Mettre en œuvre l'Agenda transformatif interorganisations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le HCR continuera à assimiler l'Agenda transformatif en interne et à appuyer sa mise en œuvre dans les pays prioritaires.</li> </ul>
<p>Renforcer les partenariats aux fins de la préparation aux situations d'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2014, les accords conclus avec 17 partenaires de réserve seront reconduits et une formation sur la préparation aux urgences sera mise au point en collaboration avec le BCAH, le PAM, et l'UNICEF.</li> <li>■ Le HCR continuera de travailler, de concert avec ses partenaires de l'IASC, sur les mesures préalables et l'alerte rapide/l'action rapide.</li> </ul>

Élaboration des politiques renforcée

<p>Renforcer l'élaboration de politiques relatives à la gestion de la chaîne d'approvisionnement et aux achats</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2014, des orientations et directives améliorées sur la gestion du parc, des entrepôts et des stocks seront lancées.</li> </ul>
<p>Les politiques et procédures révisées du HCR sur les situations d'urgence sont pleinement intégrées dans les opérations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Au moins une étude sur l'application des politiques dans les opérations d'urgence du HCR sera entreprise.</li> </ul>

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

<p>Mettre en œuvre le plan d'action visant à renforcer la culture de la sécurité au sein du HCR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En 2014, les efforts destinés à renforcer la culture de la sécurité au sein du HCR - par l'évaluation des risques, la planification de mesures d'urgence, l'assistance technique et la formation adéquate du personnel de sécurité - seront poursuivis.</li> </ul>
<p>Stratégie destinée à garantir le respect des normes minimales de sécurité opérationnelle (MOSS) dans 100% des bureaux extérieurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un examen et une analyse de l'application des MOSS seront entrepris afin d'améliorer le taux de conformité actuel, qui est de 90%.</li> </ul>