

Personnes à risque : aperçu

27 janvier 2025

Points clés

- Ne présumez pas que les personnes ayant des besoins particuliers sont visibles ; identifiez-les de manière proactive
- Consultez les personnes ayant des besoins particuliers pour évaluer les menaces auxquelles elles sont exposées, leurs besoins et leurs capacités, et identifiez les lacunes des programmes de protection et d'assistance
- Tenez compte du fait que les personnes ayant des besoins particuliers peuvent subir des formes spécifiques de discrimination et de violence susceptibles de varier en fonction de leurs âge, sexe et autres caractéristiques de diversité
- Rapprochez-vous des personnes ayant des besoins particuliers afin de déterminer quelles denrées alimentaires et quels produits de première nécessité elles doivent recevoir et de s'assurer qu'elles peuvent accéder aux mécanismes de distribution
- Gardez à l'esprit que les personnes et les groupes ayant des besoins particuliers sont souvent les moins susceptibles de se manifester pour faire connaître leurs besoins

1. Aperçu

Dans toute situation d'urgence, certains réfugiés et personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays, qu'elles soient seules ou en groupe, sont particulièrement exposés aux risques ayant trait à la protection en raison de leur situation personnelle ou du contexte. Parmi ces personnes exposées à un risque accru, certaines sont couramment désignées par l'expression « personnes ayant des besoins particuliers », car elles se heurtent à des obstacles spécifiques en raison de formes de discrimination, de leur identité ou d'autres facteurs qui les empêchent de jouir pleinement de leurs droits ou d'accéder aux services dont elles ont besoin. (Reportez-vous au document suivant : [Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés \[HCR\], «Annexe 2», IOM 030-FOM 030-2009.doc \(live.com\) dans Guidance on the Use of Standardized](#)

[Specific Needs Codes \[Orientations sur l'utilisation des codes de besoins particuliers normalisés\]](#). Veuillez noter que ces orientations ne tiennent pas compte de la mise à jour des codes de handicap disponibles sur proGres. Veuillez vous référer aux [UNHCR Specific Needs Codes - Disability Guidance \(Codes de besoins particuliers - guide sur le handicap\)](#).

Selon le chapitre 3.4 du guide de l'enregistrement et de la gestion de l'identité, un besoin particulier est un attribut ou une situation qui nécessite un avis, une intervention ou un suivi particuliers. Souvent utilisée au HCR, l'expression « personne ayant des besoins particuliers » est toutefois à éviter en raison de l'idée de perte d'autonomie qu'elle induit. Il est important de noter que toutes les personnes considérées comme ayant des besoins particuliers n'ont pas nécessairement besoin d'une assistance spécialisée en raison de leur situation personnelle. Par exemple, les [personnes handicapées](#) ne peuvent pas toujours jouir de leurs droits, mais, dans de nombreux cas, les obstacles qu'elles rencontrent relèvent de formes de discrimination sociale, culturelle, physique, économique ou politique, intentionnelle ou non de la part des acteurs humanitaires.

Dans les situations non urgentes, les services sociaux ou les structures communautaires sont susceptibles de satisfaire une partie des besoins des personnes à risque. En cas de situation d'urgence, cependant, bon nombre de ces réseaux de sécurité et de soutien s'effondrent, voire engendrent de nouveaux risques. Une intervention d'urgence peut également négliger ou ne pas parvenir à identifier des groupes ou des personnes qui ont besoin de formes particulières de protection. Il convient donc de prendre des mesures pour identifier rapidement tous les groupes et personnes exposés à un risque accru et de leur offrir une protection et une assistance adéquates.

Les personnes appartenant aux catégories suivantes sont généralement considérées comme exposées à un risque accru et doivent être prioritaires lors de l'enregistrement, sachant que certains groupes peuvent s'ajouter à la liste en fonction du contexte : [filles et garçons](#), notamment les enfants non accompagnés et ayant été séparés de leur famille ; personnes gravement malades ; personnes ayant des besoins particuliers en matière de protection juridique ou physique ; femmes seules ; ménages dirigés par des femmes ; [personnes âgées](#) ; [personnes handicapées](#) ; personnes d'orientation sexuelle, d'identité de genre, d'expression de genre ou de caractéristiques sexuelles diverses ([personnes lesbiennes, gays, bissexuelles, transgenres, intersexes et queer](#)).

Gardez à l'esprit que toutes les personnes appartenant aux groupes ci-dessus n'ont pas nécessairement de besoins particuliers. Ces besoins peuvent par ailleurs évoluer avec le temps et sous l'influence de l'environnement. Plutôt que d'appliquer le même ensemble de solutions à des groupes ainsi « étiquetés », il s'agit de comprendre comment les caractéristiques [d'âge, de genre et de diversité](#) contribuent à façonner des personnes aux capacités, vulnérabilités et besoins uniques. Le personnel du HCR doit donc analyser les risques en matière de protection et d'assistance auxquels les personnes et les groupes sont exposés, et déterminer leurs besoins au moyen d'une évaluation ciblée de la protection ou d'une évaluation des besoins.

2. Pertinence pour les opérations d'urgence

En cas de situation d'urgence, l'identification et la prise en charge des personnes exposées à un risque accru sont essentielles. L'interaction des formes de discrimination sociale, des conditions qui prévalaient avant la crise et des risques de protection directement liés à la situation d'urgence aggrave souvent les risques. Par exemple, la violence basée sur le genre (VBG) est souvent utilisée comme arme de guerre contre les femmes appartenant à des groupes ethniques autochtones ou minoritaires. Aussi l'identification précoce de ces personnes et groupes permet-elle de cibler les problèmes et besoins en matière de protection les plus aigus en vue de mesures de prévention, d'atténuation des risques et d'intervention.

Les personnes exposées à un risque accru et leurs modèles de protection sont souvent difficiles à identifier du fait des formes de discrimination sociale, des pressions qu'elles subissent qui les dissuadent de demander de l'aide, et de la complexité de certains modèles de discrimination antérieurs à la crise. Il est donc essentiel de consacrer, dès le premier jour, des ressources suffisantes à la compréhension et à la résolution de ces schémas dans toute situation d'urgence.

3. Conseils principaux

Objectifs en matière de protection

- Identifier systématiquement les personnes et les groupes exposés à un risque accru dès le début d'une situation d'urgence et veiller à ce que leurs besoins soient régulièrement évalués selon des approches participatives.
- En coopération avec les communautés et leurs structures, mettre en place des mécanismes d'identification et d'orientation rapide des personnes exposées à un risque accru, en particulier de celles qui sont les moins visibles pour les acteurs humanitaires.
- Concevoir et mettre en œuvre des interventions de protection et des programmes d'assistance en collaboration avec les personnes exposées à un risque accru et leur communauté.
- Donner immédiatement la priorité aux personnes et aux groupes exposés à un risque accru dans toutes les interventions de protection et d'assistance (accueil, enregistrement, mécanismes d'assistance, [détermination du statut de réfugié](#), réinstallation, etc.).
- Mettre en place des partenariats et des mécanismes d'orientation avec d'autres acteurs de la protection et de l'assistance (notamment des partenaires nationaux) qui disposent de compétences et de capacités adaptées à l'aide aux groupes et personnes exposés à un risque accru.
- À l'appui de la base de données proGres, établir et tenir à jour un système confidentiel de gestion des cas individuels pour enregistrer et suivre les personnes exposées à un risque accru, et consigner les mesures de protection et d'assistance dont elles ont besoin et bénéficient. Pour de plus amples informations sur l'enregistrement des besoins particuliers dans proGres 4, consultez la [procédure opérationnelle standard de référence pour le module d'enregistrement](#) (uniquement accessible au personnel du HCR).

Dans le cas des personnes exposées à un risque accru qui nécessitent la gestion des cas individuels, les incidents et interventions en matière de protection peuvent être consignés dans le module de protection juridique et physique de proGres, le module portant sur la protection de l'enfance ou celui portant sur la VBG. Gardez à l'esprit que les informations enregistrées dans

ces modules ne peuvent être consultées et modifiées qu'en cas de besoin et uniquement par le personnel qui travaille directement sur un cas individuel de protection communautaire ou de VBG. Les parties pertinentes du dossier peuvent être transmises aux programmes d'enregistrement, de détermination du statut de réfugié, de réinstallation ou autres selon les besoins et les circonstances, et ces processus doivent être décrits dans les procédures opérationnelles standard de chaque module.

Les informations recueillies peuvent être consultées pour toutes les personnes dont les besoins particuliers ont été consignés dans les rapports générés à partir de la base de données.

Risques en matière de protection

- Si les groupes et personnes ayant des besoins particuliers ne sont pas identifiés dès le début d'une situation d'urgence, ils sont susceptibles d'être exposés à des risques accrus en matière de protection, notamment à des risques de discrimination, d'abus, de violences et de stigmatisation.
- Les mécanismes inefficaces d'identification des personnes exposées à un risque accru ne détectent pas toutes les personnes ayant besoin d'interventions de protection spécifiques, notamment lorsque leurs besoins particuliers ne sont pas manifestes.
- Si elles ne sont pas comblées dès le début, les lacunes en matière de protection et d'assistance pour les groupes ou les personnes ayant des besoins particuliers peuvent s'aggraver avec le temps.
- Les communautés jouent un rôle essentiel dans l'identification des personnes exposées à un risque accru, y compris celles ayant des besoins particuliers, et l'aide à ces personnes. Elles participent à la conception et à la mise en œuvre des programmes de protection et d'assistance. Dans certains cas, elles peuvent néanmoins représenter un danger. Pendant le déplacement, des pratiques traditionnelles néfastes peuvent réapparaître, des groupes marginalisés et vulnérables peuvent subir une exclusion ou une exploitation extrêmes, les déséquilibres de pouvoir peuvent se voir exacerbés, etc.
- Les systèmes qui donnent la priorité de manière simpliste aux personnes ayant des besoins particuliers sur la base des seules caractéristiques individuelles, sans tenir compte des facteurs de risque supplémentaires liés à l'environnement et sans faire participer les communautés à ce processus, peuvent être sources de fausses informations et de tensions au sein de la communauté. Il convient donc de consulter les communautés et d'examiner régulièrement les besoins particuliers et leur hiérarchisation à mesure que le contexte d'urgence évolue.

Principales mesures Identification

Généralités

- Faites en sorte que les personnes ayant des besoins particuliers soient identifiées et enregistrées le plus tôt possible.
- Identifiez les partenaires et concevez un programme de sensibilisation pour vous assurer que les personnes ayant des besoins particuliers soient identifiées et informées de leurs droits, en particulier dans les contextes hors camps.
- Identifiez les groupes et personnes ayant des besoins particuliers qui nécessitent une

attention immédiate. Aidez en priorité les groupes classés comme à risque en fonction du contexte. Identifiez également ceux dont les besoins nécessitent un suivi à moyen terme.

Enregistrement

- Prévoyez un système de « file rapide » afin que les groupes ou les personnes ayant des besoins particuliers puissent s'enregistrer et recevoir de l'aide et une protection rapidement. Déterminez l'ordre de priorité en fonction de la gravité et de l'urgence de leurs besoins et des risques auxquels ils sont exposés. Dans les opérations de plus grande envergure, il est possible de demander à un membre de l'équipe d'accueil de contrôler la zone d'accueil et ses environs directs afin d'identifier à l'avance les personnes ayant des besoins particuliers et de les aider en priorité.
- Il peut s'avérer utile de constituer une liste abrégée et organisée des codes de besoins particuliers les plus pertinents applicables au vu de la situation et de former le personnel à identifier et enregistrer les codes de cette liste. Des questions à poser peuvent être fournies au personnel pour l'aider dans le cadre de cette identification.
- Saisissez les informations concernant les personnes ayant des besoins particuliers dans proGres. (Si le préenregistrement s'est fait sur papier, signalez les besoins particuliers dans le dossier physique.)
- Veillez à ce que le personnel du HCR ou les partenaires des domaines de la protection, de la [protection de l'enfance](#) et de l'[approche communautaire de la protection](#) soient présents dans les centres d'accueil ou d'enregistrement pour évaluer immédiatement les personnes ayant des besoins particuliers que le personnel d'enregistrement a orientés vers eux.
- Enregistrez les informations dans la base de données proGres et tenez-les à jour. Mettez en place un système simple de rapports périodiques (générés par proGre0s). Concentrez-vous sur les besoins identifiés, les services fournis et les données statistiques.
- Faites en sorte que les entretiens soient accessibles (par exemple en proposant des services d'interprétation, y compris en langues des signes, si nécessaire) et qu'ils ne soient pas répétés inutilement. Les doublons peuvent compromettre la confidentialité et aggraver le stress des personnes interrogées. À cet effet, veillez au transfert des dossiers des personnes ayant des besoins particuliers chaque fois qu'elles sont déplacées.

[Approche communautaire de la protection](#)

- Faites participer la communauté. Les communautés jouent un rôle essentiel dans l'identification et le traitement des besoins en matière de protection des personnes ayant des besoins particuliers, notamment dans les zones inaccessibles aux travailleurs humanitaires.
- Menez des évaluations participatives avec les groupes ou personnes ayant des besoins particuliers et tenez compte de leur opinion dans la planification opérationnelle. Veillez à ce qu'ils puissent assister aux réunions ou organisez des visites à domicile pour recueillir leur avis. Diversifiez vos méthodes participatives et adaptez-les aux besoins des différents groupes ciblés.

Sensibilisation et formation

- Faites en sorte que le personnel, les partenaires et les autorités publiques connaissent les

besoins particuliers et sachent y répondre.

- Formez le personnel d'accueil et d'enregistrement à l'identification et à l'orientation des personnes ayant des besoins particuliers, le cas échéant. Pour plus d'informations sur l'identification des codes de besoins particuliers et l'orientation, référez-vous aux directives du HCR relatives à l'enregistrement et à la gestion de l'identité, en particulier le chapitre 5.2 sur l'enregistrement en tant que processus de gestion de l'identité, et la section 4 sur [l'identification des besoins particuliers et l'orientation des personnes concernées selon les procédures opérationnelles standard](#).

Intervention

Généralités

- Les groupes ou personnes ayant des besoins particuliers doivent recevoir une protection et une assistance rapides. Ils doivent être prioritaires lors de l'accueil, de l'enregistrement, de la [détermination du statut de réfugié](#) et de la réinstallation, ainsi que dans les autres mécanismes et processus d'intervention. Reportez-vous au chapitre 5.1 des directives du HCR relatives à l'enregistrement et à la gestion de l'identité sur la [priorisation des personnes ayant des besoins particuliers lors de l'enregistrement](#).
- Réagissez immédiatement et de manière adéquate lorsque des besoins particuliers sont identifiés et assurez la disponibilité d'une aide quotidienne selon les besoins, notamment par l'intermédiaire de mécanismes de soutien communautaire.
- Mettez en place des systèmes de prévention, d'atténuation des risques et de prise en charge de la violence, y compris de la VBG, de l'exploitation et des abus.

Orientation

- Instaurez des systèmes d'orientation confidentiels pour veiller à ce que les personnes ayant des besoins particuliers aient accès aux prestataires de services dont elles ont besoin.
- Faites en sorte que les personnes ayant des besoins médicaux urgents ou des problèmes de santé chroniques soient orientées vers des prestataires de soins de santé en mesure de les prendre en charge immédiatement.

Accessibilité et inclusion

- Veillez à ce que les programmes incluent les personnes ayant des besoins particuliers. Assurez-vous que les personnes ayant des besoins particuliers reçoivent des informations sur les programmes qui les concernent par divers canaux de communication accessibles.
- Veillez à ce que les groupes ou les personnes ayant des besoins particuliers puissent accéder aux points de distribution de l'assistance et ne soient pas négligés en matière de biens et de services.
- Si nécessaire, créez des systèmes de files d'attente distincts ou livrez directement les marchandises aux personnes qui ne peuvent pas se rendre aux points de distribution. Suivez la distribution des biens aux groupes ou personnes ayant des besoins particuliers et assurez-vous qu'ils ne subissent aucune forme de discrimination et ne soient pas exploités. Gardez à l'esprit que certains groupes peuvent être victimes de violences et d'abus perpétrés par d'autres membres de leur communauté. Le cas échéant, organisez

des distributions et des permanences à des fins de conseil distinctes.

- Si les personnes ne peuvent pas accéder à l'aide elles-mêmes, désignez et enregistrez une personne chargée de le faire. Suivez ces cas et veillez à ce que l'aide parvienne aux personnes auxquelles elle est destinée. Envisagez des approches communautaires afin d'atteindre les personnes qui ont des difficultés à accéder à l'aide.
- Suivez la construction des abris et des installations d'eau et d'assainissement et assurez-vous qu'ils sont accessibles et adaptés aux personnes ayant des besoins particuliers. Faites participer les personnes ayant des besoins particuliers à la conception des installations.
- Assurez le transport des personnes [handicapées](#) et des [personnes âgées](#) ne bénéficiant pas de soutien, des femmes en fin de grossesse et des personnes atteintes de [troubles psychologiques sévères](#) qui ne peuvent accéder d'elles-mêmes aux services médicaux et autres. Veillez à la présence d'une personne responsable (généralement un parent) pendant les déplacements et à la clarté de l'identification des points de rendez-vous pour éviter la séparation des familles.

Approche communautaire de la protection

- Recensez les structures communautaires et les mécanismes d'autoprotection communautaires actifs et lutez contre les mécanismes d'adaptation néfastes.
- Identifiez les organisations de [personnes handicapées](#) et les autres structures représentatives de groupes marginalisés, et œuvrez à leurs côtés. Assurez-vous de l'inclusion de ces groupes au sein des structures de direction communautaire plus larges.
- En collaboration avec les groupes ou personnes affectées, ainsi qu'avec les communautés, mettez au point des mécanismes ou des processus de prestation de services de base, de suivi des prestations et de mise en œuvre des mesures complémentaires.

Information, consultation et retour d'informations

- Prenez des dispositions pour que les groupes ayant des besoins particuliers soient pleinement informés des mesures de protection et d'assistance dont ils peuvent bénéficier, notamment les systèmes de distribution.
- Faites le nécessaire afin que les informations sur les services soient disponibles dans des formats accessibles et dans les langues utilisées par les communautés affectées, et que les infrastructures soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Tenez compte des besoins en matière de langue et d'accessibilité dans votre communication. Les enfants, les personnes issues de minorités ethniques ou linguistiques, les personnes blessées, les personnes atteintes de maladies transmissibles ou chroniques, les personnes âgées ou les personnes handicapées n'obtiennent pas toujours les informations dont ils ont besoin par les canaux habituels. Adaptez votre stratégie de communication à leurs besoins.
- Veillez à ce que des systèmes de retour d'informations et de réponse soient mis en place et à ce que les personnes ayant des besoins particuliers puissent y accéder, et traduisez les retours d'informations en action.

Interventions à plus long terme

- Identifiez et renforcez les institutions locales disposant d'installations de soins et de

traitement (cliniques, écoles, hôpitaux, installations de loisirs, etc.).

- Dans la mesure du possible, proposer aux personnes ayant des besoins particuliers ou à leur famille des formations professionnelles et des occasions de renforcer leurs moyens de subsistance pour les aider à subvenir à leurs besoins et à trouver des solutions à plus long terme.

Principales considérations relatives à la gestion

- Les besoins particuliers supposent des ressources et un personnel suffisant.
- Évaluez régulièrement les programmes et assurez-vous de la mise en œuvre des politiques en matière [d'âge, de genre et de diversité](#) ainsi que de leur inclusivité.
- Mettez en place un mécanisme de contrôle et suivez l'ensemble des principales étapes du processus.
- Instaurez un système confidentiel de retour d'informations et de réponse et veillez à ce qu'il soit accessible aux personnes ayant des besoins particuliers. Ce système doit leur permettre de signaler leurs préoccupations en matière de protection, notamment s'agissant d'exploitation et d'abus sexuels.
- Établissez des partenariats nationaux pour garantir la pérennité des programmes et du soutien destinés aux personnes et aux groupes ayant des besoins particuliers.
- Mettez en œuvre l'[approche communautaire de la protection](#) et collaborez avec les communautés (y compris les communautés d'accueil) afin d'identifier et de satisfaire les besoins particuliers.

Ressources et partenariats

Personnel

Les secteurs clés comprennent la protection, [l'approche communautaire de la protection](#) ainsi que la [santé mentale et le soutien psychosocial](#).

Ressources financières

Elles doivent permettre la planification et la mise en œuvre des services, programmes et interventions nécessaires.

Partenaires

Il s'agit des organisations non gouvernementales nationales et des institutions gouvernementales, notamment les ministères concernés.

4. Normes

Gestion des indicateurs de résultats du HCR

Le cadre de suivi des résultats du HCR encourage la ventilation par âge, genre, handicap et autres caractéristiques de diversité, le cas échéant. Des indicateurs de bonnes pratiques dédiés

au suivi de l'accès aux groupes exposés à un risque accru sont également disponibles dans les domaines de réalisation 4, 5 et 7.

[« Managing UNHCR's results indicators »](#) (Gestion des indicateurs de résultats du HCR)
(uniquement accessible au personnel du HCR)

Annexes

[\(French\) UNHCR, Policy on Age, Gender and Diversity, 2018](#)

[UNHCR Specific Needs Codes - Disability Interview Guide, 2022](#)

[\(French\) UNHCR, Manual on a Community-Based Approach in UNHCR Operations, 2008](#)

5. Apprentissage et pratiques de terrain

[« Community-based Protection »](#) (Approche communautaire de la protection)

6. Liens

[« Protéger les personnes » Politique du HCR sur l'âge, le genre et la diversité Accessible uniquement au personnel du HCR: Participatory Assessment Toolkit, pr...](#)

7. Contacts principaux

Le premier point de contact est le Représentant adjoint du HCR (Protection), le Représentant assistant du HCR (Protection), l'Administrateur principal chargé de la protection ou l'Administrateur principal chargé de l'approche communautaire de la protection du pays.

Il est également possible de contacter le Responsable de la protection du HCR, le Directeur adjoint (Protection), le Coordinateur principal de la protection ou l'Administrateur principal chargé de l'approche communautaire de la protection du bureau régional.

Le cas échéant, la personne contactée joint l'unité technique concernée de la Division de la protection internationale du HCR.