

**LIGNES
DIRECTRICES SUR
LES CENTRES
COLLECTIFS**



© Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et Organisation internationale pour les migrations, 2010.

Les présentes Lignes directrices ont été préparées par le module de gestion et de coordination de camp (CCCM) dans le cadre de travaux coordonnés par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Tous droits réservés. Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, à condition d'indiquer qu'il s'agit d'une publication du HCR et de l'OIM.

Crédits photographiques

Page de couverture © OIM, Myanmar, 2008.
Page vi © HCR / S. Schulman, Afghanistan, 2006.
Page vii © OIM, Philippines, 2009.
Page 1 © HCR, Colombie, 2002.
Page 5 © RDC, 2009.
Page 11 © OIM, Myanmar, 2008.
Page 17 © OIM / J. Perugia, Indonésie, 2005.
Page 25 © HCR / H. Coussidis, Ouganda, 2006.
Page 29 © HCR / H. Coussidis, Ouganda, 2006.
Page 43 © OIM / S. M. Winston, Sri Lanka, 2010.
Page 51 © OIM / C. Hoffman, Népal, 2008.
Page 60 © HCR / P. Taggart, Géorgie, 2008.
Page 61 © HCR / M. Shinohara, Géorgie, 2007.
Page 62 © HCR / F. Del Mundo, Serbie, 1995.
Page 63 © OIM, Philippines, 2009.
Page 64 © HCR / J. Oatway, Afrique du Sud, 2009.
Page 65 © OIM, Bangladesh, 2009.
Page 71 © HCR/ J. Matthews, Liban, 2006.
Page 81 © OIM / R. Leyesa, Philippines, 2009.
Page 85 © HCR / F. Noy, République démocratique du Congo, 2010.
Page 89 © HCR / J. Zapater, RDC, 2009.
Page 97 © OIM, Philippines, 2009.
Page 101 © OIM / R. M. Baguios, Philippines, 2009.
Page 107 © OIM, Philippines, 2009.
Page 113 © HCR / K. Hoffritz, Philippines, 2006.
Page 117 © OIM, Sri Lanka, 2010.

**LIGNES
DIRECTRICES
SUR LES
CENTRES
COLLECTIFS**

Liste des acronymes

CC	Coordination de camp
CCCM	Coordination et gestion de camp
CDR	Conseil danois pour les réfugiés
CM	Gestion de camp
DMU	Dispositif minimum d'urgence
FLM	Fédération luthérienne mondiale
GBV	Violence sexiste
GPS	Système de positionnement universel
HCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
HHCW	Déchets d'activité de soins dangereux
HRR	Examen de la réforme humanitaire
IASC	Comité permanent inter-organisations
IDP	Personne déplacée à l'intérieur de son propre pays
IRC	Comité international de secours
MOU	Mémorandum d'accord
NFI	Article non alimentaire
NU	Nations Unies
OCHA	Bureau de la coordination des affaires humanitaires
OIM	Organisation internationale pour les migrations
OING	Organisation internationale non gouvernementale
ONG	Organisation non gouvernementale
SIDA	Syndrome d'immunodéficience acquise
SIG	Système d'information géographique
SRH	Santé sexuelle et procréative
VIH	Virus de l'immunodéficience humaine

Objectifs du module CCCM

En 2005, un nouveau module de coordination et de gestion de camp (CCCM) a été créé dans le cadre de la réforme humanitaire et de l'approche de responsabilité modulaire (*Cluster approach*). La réforme humanitaire avait en effet identifié la coordination et la gestion des camps comme étant l'un des neuf domaines d'activité ayant pâti d'une absence de responsabilité prévisible dans des situations d'urgence humanitaire, ce qui a entraîné des disparités de traitement entre les différents camps. Le principal objectif du module est d'améliorer les conditions de vie des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (IDP) qui ont trouvé refuge dans des camps. Il facilite la mise en place d'une aide et d'une protection aux personnes déplacées vivant dans des camps ou des installations du même type, et a pour vocation de trouver des solutions durables pour mettre fin à la vie dans les camps. Le module CCCM couvre l'ensemble des installations collectives destinées à fournir un abri provisoire aux personnes déplacées, notamment les camps planifiés, les centres collectifs, les camps spontanés et les centres d'accueil ou de transit.

Le module CCCM constitue une plate-forme pour les acteurs humanitaires qui œuvrent dans ce domaine. Il est co-présidé au niveau international par l'OIM et le HCR. Le HCR pilote le module dans les situations de conflit et l'OIM, lors de catastrophes naturelles. À l'échelle mondiale, le module élabore des politiques, fixe des normes, met en place des partenariats et renforce les compétences dans le domaine de la gestion et de la coordination des camps. Il comprend les membres suivants : CARE International, le Conseil danois pour les réfugiés, le Comité international de secours, la Fédération luthérienne mondiale, le Conseil norvégien pour les réfugiés, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires et Shelter Centre.

Au niveau national, le module CCCM est « activé » dans le cadre de situations d'urgence nouvelles ou existantes, sur la base des recommandations de l'équipe de pays chargée de l'action humanitaire. Il veille à ce que les différents acteurs impliqués dans les interventions au niveau des camps obéissent à des normes et à un cadre politique communs, tout en œuvrant conjointement à la mise en œuvre d'interventions efficaces et coordonnées.

À propos de ces Lignes directrices

Dans de nombreuses régions du monde, des personnes déplacées dans leur propre pays ont été chassées de leur foyer par des catastrophes naturelles ou des conflits. Une grande partie d'entre elles trouvent un abri et une protection temporaires dans des structures ou des bâtiments préexistants communément appelés centres collectifs. Le module CCCM a élaboré les présentes Lignes directrices pour la gestion et la coordination des centres collectifs afin de leur garantir un accès à une protection et à une aide adéquates.

Ces Lignes directrices s'inspirent du *Toolkit de gestion de camp* (2008) en tenant compte des spécificités des centres collectifs. La gestion et la coordination des centres collectifs y sont abordées sous l'angle des considérations sectorielles et des principes suivants :

- La responsabilité à l'égard des personnes hébergées dans les centres collectifs incombe en premier lieu à l'État. Un appui adéquat devra être fourni aux autorités pour leur permettre de remplir leurs responsabilités et d'apporter aux populations déplacées l'aide et la protection dont elles ont besoin.
- Le processus de planification, qui va de la mise en place à la fermeture du centre collectif, doit tenir compte de la nécessité de trouver des solutions durables le plus rapidement possible.
- La participation des résidents des centres collectifs à la prise de décisions les concernant est essentielle. Les adultes et enfants doivent toujours être impliqués dans les structures de gouvernance, quels que soient leur sexe, leur âge et leur condition. Pour leur redonner confiance, leur permettre de jouer un rôle actif dans la recherche de solutions à leurs problèmes et de reprendre leur existence en main, ceux-ci doivent avoir la possibilité de participer de manière efficace.
- Les besoins en assistance et en protection varient selon que les centres collectifs offrent un hébergement sur le court ou le long terme.
- Les populations qu'ils accueillent doivent être informées des services disponibles et des conditions d'accès à ceux-ci. Les points de distribution doivent être faciles d'accès et les mécanismes de distribution, tenir compte des personnes ayant des besoins spécifiques pour limiter les risques de violence, d'abus et d'exploitation.
- Plusieurs plans d'urgence doivent être prévus, dans la mesure du possible, en fonction des divers scénarios de déplacement possibles, notamment les catastrophes naturelles qui surviennent régulièrement (les inondations par exemple).
- La gestion des centres collectifs a un impact crucial sur les conditions de vie et la dignité des populations déplacées. Ces centres doivent également les préparer à reconstruire leur vie une fois que le déplacement aura pris fin.

Ces Lignes directrices font la somme des enseignements de nombreuses années d'expérience et ont pour vocation d'aider les différents acteurs humanitaires dans leurs tâches de planification, de mise en œuvre, de suivi et gestion des centres collectifs afin d'apporter aux personnes déplacées l'aide et la protection dont elles ont besoin.

TABLE DES MATIÈRES



1.	Introduction	1
2.	Généralités sur la gestion des centres collectifs	
2.1	Définition des centres collectifs	5
2.2	Responsabilité générale	7
2.3	Type et durée de vie	8
2.4	Nombre élevé de centres collectifs	9
3.	Rôles et responsabilités	11
3.1	Niveaux de responsabilité en matière de gestion	11
4.	Participation et implication de la communauté	17
4.1	Participation des résidents	17
4.2	Modèles de participation	18
4.3	Rôle des résidents dans la mise en place de règlements	20
4.4	Principe d'ouverture	21
4.5	La communauté d'accueil	22
5.	Mécanismes de coordination	25
5.1	Niveaux de coordination	25
	Gestion de l'information et enregistrement des populations déplacées	29
6.		
6.1	Responsabilités liées à la gestion de l'information	29
6.2	Collecte des informations dans des situations d'urgence	35
6.3	Collecte des données à moyen et long terme	38
6.4	Enregistrement des personnes ou des familles	39
6.5	Résidents des centres collectifs ne faisant pas partie des populations déplacées	40
7.	Risques pour l'environnement	43
7.1	L'environnement, une question transversale	43
7.2	Méconnaissance des problèmes environnementaux	44
7.3	Impacts environnementaux associés aux centres collectifs	44
8.	Mise en place des centres collectifs	51
8.1	Intégration de la gestion dans une stratégie à l'échelle du module	51
8.2	Plans de contingence	53
8.3	Déplacements imprévus	54
8.4	Site et structure	55
8.5	Type de bâtiment	59
8.6	Centres collectifs spontanés	67
8.7	Problèmes liés à la propriété	68

9.	Protection	71
9.1	Considérations générales liées à la protection	71
9.2	Questions de protection spécifiques	73
9.3	Précautions en matière de protection	75
9.4	Violence sexiste	76
9.5	Prévention de la violence sexiste	76
9.6	Protection des personnes ayant des besoins spécifiques	78
10.	Distributions alimentaires	81
10.1	Distributions alimentaires	81
10.2	Préparation des aliments	83
11.	Distributions d'articles non alimentaires	85
11.1	Distributions d'articles non alimentaires	85
11.2	Transition vers les systèmes de protection sociale	86
12.	Abris	89
12.1	Procédure d'évaluation et d'intervention en cinq étapes	
12.2	Normes en matière d'abri	91
13.	Eau, assainissement et hygiène (WASH)	97
14.	Accès aux services de santé	101
14.1	Fourniture de services de santé	101
14.2	Questions spécifiques	102
15.	Éducation	107
	Les centres collectifs installés dans des établissements scolaires	108
15.2	Bonnes pratiques en matière d'éducation	110
16.	Soutien aux moyens de subsistance	113
	Considérations générales sur les moyens de subsistance	113
16.2	Approches liées aux moyens de subsistance	115
17.	Fermeture des centres collectifs	117
17.1	Expulsions	118
17.2	Mise en place de solutions durables	120



1. INTRODUCTION



Messages clés



- ▶ Les centres collectifs permettent d'héberger des populations déplacées dans de nombreuses régions du monde.
- ▶ Ces Lignes directrices ont été préparées pour les équipes humanitaires sur le terrain. Elles contiennent des informations pratiques et tirent les enseignements des expériences passées.
- ▶ La gestion des centres collectifs a un impact capital sur la qualité de vie et la dignité des populations déplacées. Leur séjour dans ces centres doit les préparer à reconstruire leur vie après le déplacement.
- ▶ Ces Lignes directrices s'appuient sur le *Toolkit de gestion de camp* tout en tenant compte des spécificités des centres collectifs.

Introduction

Dans certaines régions, les populations déplacées sont provisoirement hébergées dans des bâtiments existants, ou centres collectifs. Le type de locaux utilisés à cet effet varie considérablement (écoles, hôtels, centres communautaires, hôpitaux, usines, édifices religieux, postes de police, casernes militaires, etc.). Dans de nombreux pays particulièrement exposés aux catastrophes naturelles, les gouvernements ont mis en place des plans d'urgence dressant une liste de centres collectifs pré-désignés pour offrir un abri aux populations déplacées en cas de cyclone, d'ouragan, de tempête ou d'inondation. Lorsque ces plans font défaut, il faut tenir compte de l'impact de la gestion des centres collectifs sur les conditions de vie, la dignité et la recherche de solutions durables pour les personnes déplacées et faire en sorte que leur séjour dans ces centres les prépare efficacement à reconstruire leur vie après le déplacement.

1
Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

16
Moyens de subsistance

17
Fermeture

Solution provisoire

Nécessité de lignes directrices

Rôle consultatif

Élaboration de lignes directrices

Public visé

Comment utiliser cet ouvrage

Si l'accueil de populations déplacées dans des bâtiments existants semble constituer, à première vue, une solution adéquate, les conditions de vie réelles dans les centres collectifs viennent souvent contredire cette impression initiale. La combinaison entre locaux vétustes, surpopulation et problèmes sociaux engendrés par des déplacements forcés entraîne des conditions de vie insalubres, et bien souvent, les centres collectifs ne permettent pas aux personnes de vivre dans la dignité. S'ils font l'objet d'une sélection efficace, sont bien entretenus et disposent de services suffisants, ils peuvent néanmoins constituer une solution provisoire acceptable.

À propos de ces Lignes directrices

Étant donné l'importance que les centres collectifs revêtent en tant que solution provisoire et la complexité des questions qu'ils soulèvent, les professionnels sur le terrain ont pointé la nécessité d'élaborer des lignes directrices dans ce domaine.

Le présent document aborde des questions essentielles touchant à la protection et à la fourniture de services pour ce type de structure. Il contient des recommandations pratiques sur la coordination et la gestion des centres ainsi que la défense des personnes déplacées. Cette publication, à vocation consultative, n'a pas pour objectif d'élaborer des politiques ou des directives.

Ces Lignes directrices se fondent sur les enseignements tirés de la longue expérience acquise dans différents pays et contextes par les professionnels et les agences intervenant dans les centres collectifs. Elles sont le fruit des travaux menés par le module de gestion et de coordination de camp (CCCM) global conjointement avec des partenaires de différents modules. Nous tenons à remercier tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de cet outil.

À qui s'adressent ces Lignes directrices ?

Ces Lignes directrices seront avant tout utiles aux professionnels responsables sur le terrain de la gestion et de la coordination des centres collectifs. Elles constituent une source d'informations pour l'ensemble des partenaires impliqués dans les interventions les concernant, notamment les autorités publiques, les populations déplacées elles-mêmes et la société civile.

Comment utiliser ces Lignes directrices

Cet ouvrage complète le *Toolkit de gestion de camp* en tenant compte des évolutions qui sont intervenues au cours des deux dernières années à l'échelle du secteur. Les références aux lignes directrices d'autres secteurs sont indiquées, le cas échéant, à la fin de chaque chapitre.

Les messages clés, les informations essentielles et des exemples concrets sont présentés dans des encadrés. Les symboles suivants permettent d'identifier le type d'informations mises en exergue :

Messages clés



Ils résument les informations essentielles de chaque chapitre ainsi que les questions à prendre en compte en fonction des secteurs ou des problématiques abordées.

Exemples concrets



Il s'agit d'études de cas, de recommandations pratiques, de leçons tirées de l'expérience et de bonnes pratiques recueillies auprès de professionnels du monde entier impliqués dans les centres collectifs.

Conseils



Il s'agit des données, des informations techniques et des points à prendre en compte dans la gestion d'un centre collectif.

Tableaux



Les informations à comparer sont présentées dans ce document sous forme de tableaux.

Autres symboles utilisés :

►► *Renvois à d'autres chapitres, outils ou à des lectures et références essentielles.*

Remarques

La première version des présentes Lignes directrices est provisoire. Les professionnels du secteur sont invités à faire part de leur avis sur cet outil et à partager les enseignements de leur expérience sur le terrain ainsi que leurs recommandations pratiques sur les centres collectifs. Les commentaires devront être envoyés à l'adresse suivante : cccmsupport@gmail.com et inclure dans le champ objet la mention : « Commentaires concernant les Lignes directrices sur les centres collectifs ».

2. GÉNÉRALITÉS SUR LA GESTION DES CENTRES COLLECTIFS



Messages clés



- ▶ Les centres collectifs sont des bâtiments collectifs préexistants qui hébergent des populations déplacées suite à des conflits ou à une catastrophe naturelle.
- ▶ Les bâtiments utilisés comme centres collectifs ont presque toujours été construits avant le déplacement et n'étaient initialement pas destinés à héberger des personnes.
- ▶ Les centres collectifs doivent être considérés comme une solution de dernier recours pour fournir un hébergement à des populations déplacées.
- ▶ Dans de nombreux pays comptant des centres collectifs, l'État est en mesure de fournir protection et assistance aux résidents. Dans ce cas, le rôle de la communauté internationale consiste davantage à intervenir au niveau du suivi et de la sensibilisation qu'à apporter une aide humanitaire.
- ▶ Les principales distinctions s'effectuent en fonction des critères suivants :
 - Type (planifié ou spontané)
 - Durée de vie (court terme ou long terme)

2.1 Définition des centres collectifs

Définition

S'il n'existe pas de définition clairement établie des centres collectifs, la définition suivante s'applique dans la grande majorité des cas :

Les centres collectifs sont des bâtiments ou structures préexistants permettant d'héberger en collectivité des populations déplacées à la suite de conflits ou de catastrophes naturelles.

1
Introduction

2
Généralité

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

16
Moyens de subsistance

17
Fermeture

**Bâtiments
préexistants**

Cette définition englobe des édifices de tous types, de toutes tailles et de tous types d'occupation. L'idée essentielle de cette définition est celle de

« bâtiments et structures préexistants », car la grande majorité des centres collectifs ont été construits avant le déplacement. Dans certains cas, ils ont été construits avant le déplacement. Dans d'autres cas, les centres collectifs ont été construits spécifiquement pour fournir un abri aux populations déplacées.

Conseils

Les centres collectifs sont des bâtiments collectifs préexistants qui hébergent des populations déplacées.

Finalité

En principe, les centres collectifs hébergent des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays et/ou des réfugiés déplacés à cause de catastrophes naturelles ou de conflits. Ils peuvent également héberger des personnes issues de la communauté d'accueil et qui ne sont ni déplacées, ni réfugiées.

Dans ces Lignes directrices, le terme « résidents des centres collectifs » désigne l'ensemble des personnes hébergées dans ces structures.

**Reconnais-
sance**

Pour diverses raisons, notamment politiques, tous les centres collectifs ne sont pas reconnus en tant que tels par les autorités nationales.

La définition et la reconnaissance des centres collectifs dans un contexte national donné doivent faire l'objet d'un contrôle étroit de la part de l'agence de coordination.

**Fourniture
d'assistance**

Dans certains cas, l'accès aux centres collectifs et la fourniture d'une assistance aux résidents peuvent être refusés. Les agences humanitaires doivent par conséquent adopter la définition large proposée ci-dessus. Le recours à une définition plus restrictive peut aller à l'encontre des principes

Conseils

S'il est très souhaitable que les autorités nationales reconnaissent les centres collectifs, l'absence de reconnaissance ne doit pas aller à l'encontre des principes humanitaires.

humanitaires et des droits des populations déplacées. Bien que dans certains cas, celles-ci puissent préférer la vie en communauté, les centres collectifs ne sauraient constituer une solution durable et doivent être envisagés en dernier recours.

2.2

Responsabilité de l'État

Responsabilité générale

Dans le cadre des présentes Lignes directrices, on considère que les États qui accueillent des populations déplacées dans des centres collectifs sont plus solides sur le plan économique et structurel que ceux qui les hébergent dans des camps. À part certaines exceptions, ces États ont, en règle générale, des capacités importantes pour faire face aux chocs et disposent de systèmes d'assistance sociale susceptibles d'intégrer les résidents des centres collectifs.

Ces États ont ainsi une responsabilité *de jure* envers les populations déplacées ainsi que la capacité *de facto* d'assumer cette responsabilité.

Conseils

La responsabilité des centres collectifs incombe à l'État.

Implications pour les parties prenantes

Cette conclusion a plusieurs implications pour l'ensemble des autres acteurs impliqués :

- Les parties prenantes doivent insister sur la responsabilité de l'État en tant qu'entité chargée en premier lieu de fournir protection et assistance aux populations déplacées.
- La communauté humanitaire internationale a, en principe, un rôle de suivi et de sensibilisation à jouer à l'égard des résidents des centres collectifs de cet État. Les agences internationales doivent veiller au respect des droits des déplacés. Il est primordial d'exercer un contrôle étroit et des actions de sensibilisation, surtout lorsque la législation nationale ou les politiques mises en œuvre diffèrent des pratiques ou des normes internationales.
- Pour que l'action de l'État soit efficace, une coopération étroite entre la communauté humanitaire internationale et les structures étatiques est nécessaire aux niveaux central, régional et local. La communauté humanitaire internationale doit renforcer les capacités des organismes publics pour les aider à faire face aux problèmes liés aux centres collectifs.

2.3 Type et durée de vie

Catégorisation Dans le cadre de ces Lignes directrices, on distingue plusieurs catégories de centres collectifs, en fonction de leur type et de leur durée de vie.

Type

Planifiés ou spontanés On distingue généralement les centres collectifs planifiés des centres collectifs spontanés, en fonction de la manière dont s'est déroulée leur installation ou de leur type d'occupation initiale :

- Dans le cas des **centres collectifs planifiés**, l'autorité responsable (l'État) a attribué aux populations déplacées des locaux, qui, dans l'idéal, ont été aménagés pour les accueillir. Ces locaux peuvent inclure des structures pré-construites ou spécialement construites à cet effet, comme les abris contre les cyclones, les ouragans, les orages et les inondations.
- Les **centres collectifs spontanés** sont des locaux dans lesquels les populations déplacées se sont installées de leur propre initiative, sans autorisation formelle ni consultation préalable avec les autorités.

Durée de vie

Court ou long terme Les centres collectifs ont des durées de vie très variables. Si certains d'entre eux n'accueillent des personnes que pendant quelques jours ou quelques semaines, ils peuvent, dans d'autres cas rester ouverts pendant une décennie voire davantage. La durée d'utilisation des centres collectifs a des conséquences importantes sur leur fonctionnement et leur gestion, c'est pourquoi la distinction entre centres collectifs à court terme et à long terme a été maintenue tout au long de ces Lignes directrices. Il est impossible d'établir une définition des centres collectifs à court et à long terme en fonction de la durée, étant donné la grande diversité des circonstances à l'origine des déplacements et des situations.

La durée d'utilisation de ces centres a un impact sur la fourniture et la qualité des services.

Fourniture des services

Fourniture et qualité des services Les centres collectifs à très court terme ne fournissent généralement pas des services complets. Les programmes d'assistance au niveau national ou international sont conçus essentiellement pour les centres collectifs qui hébergent des communautés déplacées pendant au moins quelques jours ou quelques semaines.

Dans les centres collectifs à long terme, les besoins des résidents changent au fil du temps et les mécanismes d'assistance peuvent évoluer vers des mesures d'autonomisation et de relèvement précoce.

Exemple concret



Au Guatemala, une distinction est établie entre :

- Les centres collectifs d'urgence, destinés à accueillir des personnes pendant 72 heures au maximum ;
- Les centres collectifs provisoires, ouverts pendant 30 jours au maximum.

Normes

Dans les centres collectifs à court terme, des normes minimales pour les interventions en cas de catastrophe (normes de Sphère) doivent être appliquées.

Difficulté
d'adaptation
aux
changements

Au fil du temps, ces centres tendent à devenir des espaces de vie à long terme, les résidents réclamant de meilleures conditions de vie. La capacité à leur proposer des solutions alternatives et à répondre à leurs besoins croissants y est limitée. La difficulté des centres collectifs à s'adapter à l'évolution de ces besoins constitue l'un des principaux défis pour les résidents et les autres acteurs impliqués.

2.4

Nombre élevé de centres collectifs

Nombre élevé
de centres
collectifs

En règle générale, les centres collectifs dépassent de loin les camps en nombre, mais leur capacité d'accueil demeure, quant à elle, moindre. Il est nécessaire de prendre en compte le nombre et la grande diversité des centres dans de nombreux domaines touchant à leur gestion :

- Coordination entre les acteurs clés ;
- Fourniture d'une assistance en temps voulu ;
- Contrôle de la fourniture des services ;
- Prise en compte des cas de violation des droits de l'homme ;
- Élaboration de messages efficaces de sensibilisation.

Exemple concret



En 2007, près de 1600 centres collectifs en Géorgie accueilleraient quelque 100 000 personnes déplacées. À titre de comparaison, au Darfour, 20 000 personnes déplacées vivaient dans un seul camp.

Conséquences
liées au
nombre élevé
de centres
collectifs

Il n'est quasiment jamais possible d'affecter à chaque centre collectif un gestionnaire attitré. Les agences de gestion sont généralement responsables de plusieurs centres. Il est par conséquent nécessaire d'adapter les tâches des différentes parties prenantes, car celles-ci sont souvent moins présentes dans les centres collectifs que dans les camps.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS



Messages clés



- ▶ Comme indiqué à la Section 2 de présentes Lignes directrices, la responsabilité de venir en aide aux populations touchées incombe au premier chef à l'État.
- ▶ Les agences de coordination des centres collectifs doivent relever les défis liés au nombre élevé de centres. Elles doivent assurer la coordination et une bonne circulation des informations, tout en mettant en place une stratégie cohérente de mobilisation, pour les solutions à long terme.
- ▶ Les agences de gestion des centres collectifs, qui effectuent le lien entre les populations déplacées et les mécanismes généraux de coordination, doivent couvrir tous les centres et faire preuve d'une grande efficacité.

3.1 Niveaux de responsabilité en matière de gestion

On distingue, dans le cadre de la coordination et de la gestion des centres collectifs, les trois niveaux de responsabilité suivants :

- Administration (généralement l'État) ;
- Coordination (coordinateurs du module de gestion et de coordination de camp) ;
- Gestion (organisations internationales ou locales, ou structures gouvernementales).

1

Introduction

2

Généralités

3

Rôles

4

Participation

5

Coordination

6

Gestion de l'information

7

Environnement

8

Mise en place

9

Protection

10

Distributions alimentaires

11

Articles non alimentaires

12

Abris

13

WASH

14

Santé

15

Éducation

16

Moyens de subsistance

17

Fermeture

Capacités des autorités nationales

Les trois niveaux de responsabilité en matière de gestion ne s'appliquent pas nécessairement aux pays les mieux préparés, où toutes les fonctions peuvent être remplies par l'État. Les acteurs humanitaires ne doivent jamais tenir les autorités nationales à l'écart, si celles-ci ont la capacité d'intervenir. Lorsqu'elles sont en mesure de répondre à tous les besoins des résidents des centres collectifs et de défendre leurs droits, le rôle des agences de coordination et de gestion devient moins important. Dans ce cas, la communauté humanitaire internationale et l'agence de coordination pourront identifier les éventuelles lacunes au niveau de la coordination assurée par le gouvernement et renforcer ses capacités, assurant conjointement avec lui la codirection des opérations.

Les responsabilités de chacun de ces acteurs sont décrites brièvement ci-dessous.

Administration des centres collectifs (l'État)

Tâches et responsabilités

La responsabilité de gérer les centres collectifs à toutes les étapes du déplacement incombe, en premier lieu, à l'État :

Les principales responsabilités liées à l'Administration des centres collectifs sont les suivantes :

- Sélectionner, ouvrir et fermer les centres collectifs ;
- Assurer la sécurité des résidents ;
- Délivrer les documents nécessaires aux populations déplacées ;
- Protéger tous les droits fondamentaux des populations déplacées ;
- Faciliter leur accès aux centres collectifs.

►► *Pour plus d'informations sur les autres responsabilités de l'organisation responsable de l'administration des centres collectifs, voir les pages 32 et 92.*

Exemple concret



Aux Philippines, les centres collectifs sont gérés par les autorités locales. L'organisation chargée de la coordination des centres collectifs fournit un appui et assure le suivi de la situation.

Solutions durables

L'État a également un rôle spécifique à jouer à l'égard des résidents des centres collectifs, en leur proposant des solutions durables, notamment quand le déplacement risque de se prolonger. Si l'agence de coordination peut appuyer

certaines décisions, c'est l'État qui porte l'entière responsabilité de mettre en œuvre des solutions durables.

Coordination des centres collectifs

Tâches et responsabilités

L'agence de coordination des centres collectifs joue un rôle essentiel et doit notamment :

- Assurer la coordination générale des centres collectifs ;
- Élaborer des stratégies en matière de coordination et de gestion ;
- Établir des normes relatives aux interventions humanitaires dans les centres collectifs, conjointement avec l'entité chargée de l'administration ;
- Coordonner l'action humanitaire dans les centres collectifs ;
- Plaider en faveur de la mise en place de solutions durables pour les résidents.

►► *Pour plus d'informations sur les autres responsabilités de l'organisation responsable de l'administration des centres collectifs, voir les pages 33 et 72.*

Coordination

Il est nécessaire de coordonner l'ensemble des questions liées aux centres collectifs, en particulier pendant la phase d'intervention d'urgence. La grande diversité des centres, notamment sur le plan des besoins et des infrastructures, ainsi que le recours à plusieurs modèles de gestion pose une difficulté supplémentaire pour l'agence de coordination.

Conseils

Une collaboration étroite entre les centres collectifs du fait de leur grand nombre.

Dans bien des cas, on applique un modèle de coordination décentralisé, ce qui implique de mettre en place des pôles de coordination au niveau régional, en charge de certains domaines.

Gestion de l'information

Cette approche permet généralement d'améliorer l'efficacité de la coordination sur place. Une coordination à la fois centralisée et décentralisée, combinée avec des échanges d'informations entre les régions est la solution qui donne en général les meilleurs résultats.

Messages de sensibilisation

L'efficacité d'une intervention repose sur des informations actualisées et fiables, ventilées par indicateur pertinent. Il est par conséquent indispensable de mettre en place une gestion efficace des données et un échange d'informations adapté entre l'agence de gestion des centres et l'agence de coordination.

Il est et prenant en compte de manière efficace les sujets liés aux
nécessaire centres collectifs. Une réflexion stratégique concertée et une
d'élaborer mobilisation des acteurs responsables de la coordination, de
des la gestion et les autres parties prenantes est souvent
messages nécessaire pour procéder à la fermeture des centres
de collectifs et/ou mettre en place des solutions durables.
sensibilisat
ion clairs

Gestion des centres collectifs

Tâches et responsabilités

L'agence de gestion joue un rôle déterminant dans l'efficacité du mécanisme de gestion dans son ensemble, dans la mesure où elle travaille directement au contact des résidents des centres collectifs.

Elle remplit notamment les fonctions suivantes :

- Garantir le respect des normes, des politiques approuvées et des lignes directrices opérationnelles au niveau de l'assistance fournie aux centres collectifs.
- Coordonner et assurer le suivi des services fournis aux résidents par les différents acteurs impliqués, en vue d'identifier notamment les lacunes dans l'assistance et la protection, et d'éviter les doubles emplois.
- Instaurer des processus d'auto-gouvernance et de participation communautaire au sein des centres collectifs, en veillant à ce que tous les groupes (jeunes et adultes des deux sexes, personnes ou groupes marginalisés) soient impliqués de manière efficace.
- Effectuer et/ou coordonner les travaux nécessaires d'entretien et de maintenance.
- Gérer les informations et les données concernant les centres collectifs et leurs résidents.
- Communiquer directement avec les résidents.

►► Pour plus d'informations sur les autres responsabilités de l'agence de gestion des centres collectifs, voir les pages 73, 76 et 92.

Nombre insuffisant de gestionnaires

Dans la pratique, les agences de gestion des centres collectifs sont en nombre insuffisant, lorsqu'elles existent. L'absence ou l'incapacité de cet acteur clé à remplir sa mission compromet gravement la gestion des centres, dans la mesure où il représente le seul lien entre la population déplacée et les mécanismes de coordination.

Conseils



Au fil du temps, l'agence de gestion est souvent de moins en moins en mesure de se rendre sur place.

Les fréquences recommandées pour les visites sont les suivantes :

- Situation d'urgence : Tous les jours
- Situations de post-urgence : toutes les semaines

Modèles de gestion

Plusieurs modèles peuvent être appliqués pour garantir que tous les centres collectifs soient gérés par une agence. Certaines options consistent à regrouper la gestion de plusieurs centres collectifs et d'autres, à mettre en place des mécanismes d'organisation à l'échelon local, voire, au niveau des centres collectifs eux-mêmes. L'efficacité de l'agence de gestion joue un rôle essentiel.

Gestion des centres collectifs

Concept	Acteur concerné	Tâches	Avantages	Inconvénients
Portée élargie	Équipe mobile de gestion des centres collectifs	L'agence de gestion des centres forme des équipes mobiles qui couvrent plusieurs centres collectifs dans une zone spécifique et qui effectuent toutes les tâches de gestion nécessaires au cours de visites régulières (une par semaine au minimum)	Effectif réduit Recours possible à un responsable expérimenté	Onéreux Absence de viabilité à long terme
	Décentralisation	En fonction du contexte national, des structures de gouvernement centralisées ou décentralisées peuvent assurer la gestion des centres.	Les pouvoirs publics s'acquittent de leurs obligations. Bonne connaissance du contexte local. Solution viable à long terme.	Risques liés à un manque de capacités et d'implication
	Associations de personnes déplacées	Dans les situations de déplacement à moyen et à long termes, les associations de personnes déplacées ou de résidents des centres eux-mêmes peuvent créer une cellule en charge de la gestion des centres collectifs.	Sentiment fort d'appropriation Implication Solution viable à long terme	Risques liés à un manque de capacités. Portée susceptible d'être limitée.
	ONG locale ou organisation communautaire	Dans les zones qui comptent une forte concentration de centres collectifs, une ONG locale ou une organisation communautaire peut assurer la gestion des centres collectifs.	Bonne connaissance du contexte local	Risques liés à un manque de capacités et de viabilité à long terme. Multiplicité des acteurs
	Auto-organisation	Les résidents des centres forment une cellule qui remplit les	Sentiment fort d'appropriation. Solution viable à	Risques liés à un manque de capacités.

principales tâches liées
à la gestion des centres
collectifs.

long terme.

Multiplicité des
acteurs

Relations
entre les
différentes
fonctions

L'agence de coordination doit veiller à ce que l'agence de gestion dispose des informations et des compétences techniques nécessaires, et qu'elle ait été sensibilisée au rôle des autres parties prenantes, notamment celles qui sont impliquées dans la coordination et l'administration des centres. Elle pourra ainsi collaborer étroitement avec celle-ci dans certains domaines, en fonction des besoins. Des efforts concertés sont nécessaires pour renforcer les capacités des agences de gestion afin d'agir efficacement, surtout si l'on a recours à d'autres méthodes de gestion.

Rôle important
des agences
de gestion

La gestion des centres occupe une place extrêmement importante, c'est pourquoi il est important que les agences qui en ont la charge soient disposées à assumer cette responsabilité et soient motivées.

4. PARTICIPATION ET IMPLICATION DE LA COMMUNAUTÉ



Messages clés



- ▶ La participation est la possibilité, pour tous les résidents des centres collectifs (adultes et jeunes des deux sexes) d'influer sur les décisions les concernant.
- ▶ Elle doit leur permettre d'identifier leurs besoins, mais aussi de contribuer à la recherche d'améliorations et de solutions.
- ▶ L'appui des organisations de résidents à l'agence de gestion joue un rôle déterminant.
- ▶ La communauté d'accueil doit être impliquée dans les efforts de coordination.

4.1

Participation des résidents

Autonomisa-
tion par la
participation

La participation des résidents des centres collectifs à la prise de décisions concernant leurs conditions de vie et la fourniture de services constitue une application importante des droits de l'homme fondamentaux.

En faisant entendre leur voix, les résidents des centres acquièrent plus d'autonomie et la confiance nécessaire pour devenir acteurs de leur propre vie. Les impliquer dans la gestion des centres est un bon moyen de mieux connaître leurs besoins et de prendre en compte leur point de vue dans la recherche de solutions et d'améliorations. La participation des résidents constitue également un mécanisme efficace pour améliorer la gestion et renforcer la responsabilité vis-à-vis des communautés hébergées dans les centres.

1

Introduction

2

Généralités

3

Rôles

4

Participation

5

Coordination

6

Gestion de l'information

7

Environnement

8

Mise en place

9

Protection

10

Distributions alimentaires

11

Articles non alimentaires

12

Abris

13

WASH

14

Santé

15

Éducation

16

Moyens de subsistance

17

Fermeture

Autonomisation par la participation

Encourager les résidents des centres collectifs à préserver leurs traditions et leur culture (en réservant par exemple des espaces pour la prière ou en choisissant des emplacements adaptés pour les équipements de cuisine, les installations sanitaires ou les activités de loisirs) peut également contribuer à leur bien-être social et psychologique tout au long de leur séjour.

Renforcement des capacités

Lorsque les populations déplacées disposent des capacités nécessaires pour identifier leurs propres besoins et les lacunes dans la fourniture des services, l'agence de gestion devra veiller à les impliquer.

Les résidents pourront fournir un appui aux agences de gestion et de coordination en facilitant la coordination des interventions humanitaires (amélioration de la collecte des données, prise en compte des avis des bénéficiaires).

Ils pourront également gérer les problèmes de sécurité, ainsi que les questions socioculturelles, complétant ainsi l'action de l'agence de gestion.

Conseils

La participation des résidents peut améliorer la gestion des centres collectifs.

Gestion autonome

Pour cette raison, la mise en place de structures de gestion autonomes doit être encouragée. Les populations déplacées peuvent apporter un appui déterminant à l'agence de gestion en collectant et diffusant des informations, en évaluant au plus près les besoins d'assistance et en instaurant un système de traitement des plaintes. Elles pourront, en outre, exercer un contrôle sur l'agence de gestion, améliorant ainsi la prise en compte des suggestions proposées.

4.2 Modèles de participation

Mécanismes et objectifs

Les mécanismes de participation ainsi que les objectifs évoluent considérablement à mesure que le déplacement se prolonge. Les objectifs de participation pour les centres collectifs d'hébergement à court terme sont avant tout axés sur la collecte de données, les mécanismes de distribution et les questions de protection. En revanche, dans les situations

de déplacement prolongé, les actions de sensibilisation et l'élaboration de politiques claires pour la mise en place de solutions durables revêtent plus d'importance.

Modèles de participation



Type de centre collectif

Objectifs habituels

Modèles d'organisation

Centres collectifs d'hébergement à court terme

- Améliorer la collecte des données
- Améliorer la distribution de l'aide et des services au sein des centres collectifs
- Assurer une distribution équitable entre les différents centres collectifs
- Garantir la mise en place d'abris et d'un système d'assainissement adéquats
- Veiller à la fourniture de rations alimentaires et d'articles non alimentaires adéquats
- Veiller à la mise en place d'installations de cuisine adéquates
- Assurer la prise en compte de questions de sécurité
- Assurer la diffusion d'informations au niveau local
- Restaurer la confiance des populations déplacées
- Assurer l'entretien des centres
- Gérer les conflits
- Comités de pilotage
- Conseils communautaires
- Sous-comités sectoriels (groupes techniques)

Centres collectifs d'hébergement à long terme

- Garantir la mise en place d'abris et d'un système d'assainissement adéquats
- Actions de sensibilisation au niveau national
- Assurer la diffusion d'informations à grande échelle
- Assurer la prise en compte de questions de sécurité
- Associations nationales
- ONG nationales
- Comité de pilotage (presse écrite et spots télévisés)

Sous-comités sectoriels

La mise en place de sous-comités sectoriels est un bon moyen de favoriser la participation des populations déplacées. Ces groupes sont composés de résidents souhaitant s'investir dans certaines tâches ou aspects de la gestion des centres collectifs. Les sous-comités peuvent mener des activités de suivi ou de sensibilisation, et assurer des travaux d'entretien.

Ils gèrent en général des questions liées à l'assainissement, l'hygiène ou la distribution des services, et assurent la prise en compte des questions de genre et des personnes ayant des besoins spécifiques. Les sous-comités sectoriels doivent être créés en collaboration étroite avec les modules techniques pour prévenir la multiplication des comités communautaires.

Conseils

La création de sous-comités est un bon moyen de gérer certains problèmes et de favoriser la cohésion sociale parmi les résidents des centres collectifs.

Rôles des sous-comités Les sous-comités sectoriels participent à des réunions de coordination internes et renforcent le lien entre les résidents et l'agence de gestion. Leur participation à ces réunions favorise la diffusion des informations ainsi que la cohésion sociale entre les résidents. Les sous-comités sectoriels assument par conséquent un rôle important.

Formation et sensibilisation

L'agence de gestion des centres collectifs peut organiser des activités de formation et de sensibilisation pour renforcer l'implication des résidents. Dans les centres collectifs d'hébergement à court terme, ces activités peuvent porter sur les domaines suivants : questions de sécurité (des populations vulnérables, en particulier), débats et échanges constructifs d'opinions, collecte d'informations sur les arrivées et les départs de personnes déplacées. À mesure que la collaboration avec les autorités augmente avec le temps, des résidents pourront suivre, avec profit, une formation juridique pour créer les conditions d'un dialogue fructueux.

Exemple concret

En Serbie, les associations de personnes déplacées à l'intérieur de leur pays permettent de diffuser des informations au sein des communautés déplacées par le biais de réunions, de la presse écrite ou d'émissions télévisées.

4.3 Rôle des résidents dans la mise en place de règlements

Mise en place de règlements par les résidents

Les modèles de participation des résidents des centres collectifs peuvent également servir à la mise en place de règlements, de manière autonome. Il est important que les centres collectifs d'hébergement à court ou long terme disposent de règlements simples mais complets, ayant été portés clairement à la connaissance de tous les résidents. Ces règles peuvent concerner, entre autres, les aspects suivants : horaires d'ouverture du centre, obligations relatives à l'entretien, mécanismes de gouvernance ou de coordination, élimination des déchets, mesures d'hygiène et de prévention des risques d'incendie.

Règles de base

L'agence de gestion doit encourager les résidents à fixer eux-mêmes des règles de base et des règlements intérieurs, en vue de régir, notamment, les comportements dans les espaces publics ou les activités d'intérêt commun. Les

règlements intérieurs doivent aborder, notamment, les questions de l'utilisation des cuisines communes, de l'entretien et du nettoyage des espaces publics, y compris des sanitaires, ainsi que la sécurité dans l'enceinte du centre.

Participation à
la mise en
place de règles

Il est très important que ces règles soient établies conjointement avec les résidents, pour qu'elles intègrent les normes culturelles et religieuses. Leur mise en place conjointe favorise également les échanges sur les conduites à adopter sur le plan individuel et collectif, ainsi que les comportements à proscrire. La participation de la communauté déplacée à l'instauration d'un règlement interne donne à l'agence de gestion et aux résidents une légitimité pour traiter avec les individus qui violent ces règles.

4.4 Principe d'ouverture

Intégration des
personnes
marginalisées

Il est primordial que la procédure de sélection des personnes qui participeront aux réunions et siégeront aux comités en qualité de représentants des résidents des centres collectifs soit ouverte. La raison du plus fort ou le principe du « premier arrivé, premier servi », souvent mis en œuvre dans les centres collectifs, vont à l'encontre d'une participation efficace. Les menaces de sécurité qui pèsent sur les individus marginalisés sont élevées, surtout aux premiers stades du déplacement, et risquent de devenir des problèmes chroniques si elles ne sont pas prises en charge assez tôt. Inclure des personnes en mesure de défendre les intérêts et les préoccupations des groupes marginalisés au sein des structures d'autogestion et auprès de l'agence de gestion constitue un mécanisme de protection des communautés vulnérables et marginalisées.

Désignation des
représentants

L'une des principales missions de l'agence de gestion est de garantir une participation large et effective des résidents en contrôlant le processus de désignation de leurs représentants.

La prise en compte des groupes habituellement mis à l'écart (femmes, veuves et enfants) ainsi que les groupes, qui à la suite des déplacements, se retrouvent marginalisés (minorités ethniques) doit faire l'objet d'une attention spéciale.

L'un des moyens les plus simples pour garantir l'inclusion de ces personnes, est de leur réserver, au sein de chaque instance de participation, un certain nombre de sièges.

Conseils

Une procédure spéciale doit être mise en place pour que les personnes marginalisées et vulnérables puissent elles aussi participer à la gestion du centre collectif.

Conséquences positives

La participation des représentants des centres collectifs à tous les aspects du fonctionnement des centres et aux actions de sensibilisation a une incidence positive qui va bien au-delà de la portée attendue et mesurable des interventions. Une participation active renforce les capacités d'adaptation des résidents et donne la parole à des groupes qui, autrement, n'auraient pas pu faire entendre leur voix. La participation contribue donc fortement à restaurer la confiance des communautés déplacées dans leurs propres capacités et leur potentiel.

4.5 La communauté d'accueil

Relations avec les résidents des centres collectifs

Les relations entre les résidents et les communautés d'accueil sont en grande partie déterminées par le contexte local et varient par conséquent en fonction des centres collectifs. En dépit de ces différences, les principes suivants s'appliquent pour la coordination avec les communautés d'accueil :

- Établir le plus tôt possible des contacts directs avec la communauté d'accueil. S'appuyer sur les comités ou les dirigeants locaux pour désigner les membres de la communauté qui participeront aux réunions de coordination initiales. Impliquer, dans la mesure du possible, les autorités locales et leur confier de préférence l'organisation de ces réunions. Instaurer ultérieurement des mécanismes formels pour désigner les représentants à l'échelon local et organiser régulièrement des réunions.
- Promouvoir la représentation des résidents dans les mécanismes préexistants de gouvernance locale, dans la mesure où une grande partie des décisions concernant les centres collectifs y sont prises.

Principales préoccupations des communautés d'accueil :

Qui sont les nouveaux arrivants et quelles sont les raisons de leur déplacement ?

Il est utile de communiquer aux communautés d'accueil des informations générales sur les populations déplacées (nombre d'arrivants, origine). On pourra notamment leur présenter les exemples de quelques familles dans la mesure où des récits

individuels suscitent en général plus de sympathie que les descriptions plus générales de mouvements de populations. La communauté d'accueil doit être remerciée d'avoir accepté d'accueillir les résidents.

Conseils



Il est préférable de mettre en place très tôt un dialogue direct et franc avec les communautés d'accueil.

Combien de temps vont-ils rester ?

L'État a la responsabilité de communiquer des informations sur la durée prévue du déplacement et de fournir des estimations honnêtes. Cependant, il est souvent impossible d'évaluer la durée d'un déplacement. Il est préférable d'exposer les faits et, le cas échéant, d'admettre les incertitudes liées à la durée de séjour des populations déplacées.

Quelles seront les conséquences pour nous ?

Les communautés d'accueil redoutent l'impact négatif que ces nouveaux arrivants pourraient avoir sur leurs conditions de vie. Leurs préoccupations peuvent porter sur la sécurité, l'accès aux services (scolarisation des enfants, par exemple) et les tensions sociales, et être prises au sérieux. Dans la mesure du possible, elles devront être impliquées dans la mise en place de solutions et être bien informées, ce qui permettra de mieux gérer leurs attentes et de dissiper les tensions. Aucune promesse d'aide sans fondement ne devra être faite dans le but de réduire les pressions exercées par la communauté d'accueil.

Des liens étroits

Comme les centres collectifs sont souvent situés dans des zones urbaines et semi-urbaines, les liens entre les communautés d'accueil et les familles déplacées sont généralement étroits, car elles cohabitent dans le même quartier. L'établissement de liens entre ces différents groupes permet la mise en place de routines et l'établissement de bonnes relations. L'agence de gestion doit surveiller étroitement ces interactions et encourager les évolutions positives.

Exemple concret



En Géorgie, les résidents des centres collectifs et les membres de la communauté d'accueil vivant à proximité ont pu bénéficier, les uns comme les autres, de projets générateurs de revenus.

Références

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 3 : La participation et l'engagement de la communauté
Disponible à l'adresse :
http://www.nrc.no/arch/_img/9293551.pdf

5. MÉCANISMES DE COORDINATION



Messages clés



- ▶ Les présentes Lignes directrices établissent une distinction entre les efforts de coordination menés au niveau national, local et des centres collectifs.
- ▶ Les populations hébergées doivent être informées des services disponibles et des conditions d'accès à ceux-ci. Les points de distribution doivent être faciles d'accès et les mécanismes de distribution, tenir compte des personnes ayant des besoins spécifiques pour limiter les risques de violence, d'abus et d'exploitation.

5.1

Fourniture d'une assistance efficace

Niveaux de coordination

Le principal objectif de tous les efforts de coordination est d'assurer une distribution efficace et bien organisée de l'aide et des services humanitaires, tout en assurant la protection des résidents. Les résidents des centres collectifs doivent être informés des services disponibles et des conditions d'accès à ces derniers. Il faut également veiller à ce que tous les points de distribution soient accessibles et que les mécanismes de distribution prennent en compte les groupes ayant des besoins spécifiques pour limiter les risques de violence, d'abus et d'exploitation. Les acteurs responsables de l'administration, de la coordination et de la gestion des centres, ainsi que les résidents eux-mêmes doivent collaborer pour atteindre cet objectif commun.

1

Introduction

2

Généralités

3

Rôles

4

Participation

5

Coordination

6

Gestion de l'information

7

Environnement

8

Mise en place

9

Protection

10

Distributions alimentaires

11

Articles non alimentaires

12

Abris

13

WASH

14

Santé

15

Éducation

16

Moyens de subsistance

17

Fermeture

À des fins de simplification, les présentes Lignes directrices établissent une distinction entre trois niveaux de coordination : national, local et interne. Le tableau ci-dessous récapitule, pour chacun d'entre eux, quels devraient être, dans l'idéal, les acteurs impliqués, leurs responsabilités, la fréquence des réunions et les modalités de suivi.

Mécanismes de coordination recommandés



Niveau	Organisation présidant les réunions	Participants	Principale respon- sabilité	Fréquence des réunions	Suivi
		<ul style="list-style-type: none">- Représentants de l'État- Responsable des agences de coordination- Responsable des agences de gestion- Représentants des centres collectifs	Coordonnent l'aide humanitaire et les questions de sécurité avec les autorités et les principaux acteurs impliqués		Comptes rendu officiels Plans d'action
National	Agence de coordination			Mensuelle ou semestrielle	
Local	Agence de gestion	Autorités locales	Coordonnent l'aide humanitaire et les questions de sécurité pour l'ensemble des centres situés dans une zone couverte par un petit nombre de responsables de la gestion de centres collectifs.	Hebdomadaire ou mensuelle	Comptes rendu informels Plans d'action
Interne	Agence de gestion	<ul style="list-style-type: none">- Représentants (notamment des sous-groupes)- Résidents- Prestataires de services	Coordonnent l'aide humanitaire et les questions de sécurité à l'échelle d'un centre collectif.	Hebdomadaire ou mensuelle	Plans d'action

Coordination à l'échelle nationale

Entité
responsable

Si l'État est dans l'incapacité d'assumer ses responsabilités, c'est l'agence de coordination qui assurera la coordination entre les différents centres.

Il est essentiel, pour y parvenir, qu'elle collabore étroitement avec l'État.

Toutes les décisions prises par l'agence de coordination au niveau national doivent, en principe, bénéficier de l'appui des autorités nationales.

Conseils



La coordination de l'aide au niveau national requiert du temps, mais c'est une étape indispensable.

Tâches

La coordination au niveau national correspond au plus haut niveau de coordination possible. Elle correspond aux tâches suivantes :

- La cohérence et l'homogénéité de l'intervention humanitaire et des mécanismes de protection à l'échelle d'un pays ;
- La prise de décisions concernant les normes applicables aux interventions humanitaires en général ;
- L'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de stratégies nationales.

Coordination
à l'échelle
régionale

Il peut s'avérer nécessaire, dans certains cas, de mettre en place un mécanisme à l'échelon régional pour harmoniser les efforts de coordination aux niveaux local et national.

Coordination à l'échelle locale

Regroupement
des centres à
l'échelle locale

Comme la capacité d'accueil des centres collectifs est généralement moindre et que l'agence de gestion est souvent responsable de plusieurs centres, il est important de mettre en place une coordination à l'échelle locale en fonction de leur localisation géographique. Le principal objectif des efforts de coordination au niveau local est la fourniture de services et le suivi des questions de sécurité. Les réunions de coordination à l'échelle locale sont très concrètes et axées sur la réalité du terrain. Elles abordent en général des questions liées à l'annonce et à l'harmonisation des dates des distributions, les questions de sécurité et les services ayant été fournis.

Autorités locales

Les actions de coordination menées à l'échelle locale constituent une excellente occasion de mettre en place une coopération avec les autorités locales. Comme les autorités locales disposent également de compétences administratives (les services municipaux peuvent superviser les services publics dans les municipalités, par exemple), il est préférable de répartir les responsabilités des agences de gestion sur la base des découpages administratifs. Comme les habitudes, le mode de fonctionnement et la prestation des services varient généralement en fonction des entités concernées, la coordination entre elles est plus complexe que la coordination au sein d'une seule entité.

Réunions internes

Coordination interne

Les réunions de coordination interne sont importantes dans la mesure où elles constituent la seule enceinte officielle permettant de « prendre le pouls » d'un centre collectif. C'est lors de ces réunions que l'on peut évaluer l'atmosphère, les tensions ou les préoccupations des résidents et, le cas échéant, identifier les violations des droits de l'homme. Pour obtenir des informations détaillées, il est essentiel que ces réunions soient ouvertes à tous les résidents du centre collectif. Les groupes marginalisés doivent être systématiquement inclus par le biais d'une invitation expresse. Il pourra s'avérer nécessaire de prendre des dispositions particulières (des réunions réservées aux personnes du même sexe, par exemple) pour leur permettre de s'exprimer ouvertement. Les sous-comités existants devraient également participer à ces réunions pour y faire le point sur leurs travaux.

Conseils

Les réunions de coordination internes sont ouvertes à l'ensemble des résidents des centres collectifs.

Organisation interne

Les mécanismes de coordination interne doivent encourager les résidents à s'organiser. Élaborer conjointement un règlement intérieur, répertoriant les choses à faire et à ne pas faire constitue, à cet égard, un instrument efficace pour renforcer la cohésion sociale au sein d'un centre collectif. Les réunions de coordination internes peuvent également aborder les suggestions recueillies dans les boîtes prévues à cet effet et placées dans des lieux de passage du centre. Ce moyen anonyme de communiquer avec l'agence de gestion permet à des personnes et à des groupes marginalisés de surmonter leurs craintes et de s'exprimer ouvertement.

Références

Conseil norvégien pour les réfugiés (2008), *Toolkit de gestion de camp* 4 : Coordination

Disponible à l'adresse :

http://www.nrc.no/arch/_img/9293553.pdf

6. GESTION DE L'INFORMATION ET ENREGISTREMENT DES POPULATIONS DÉPLACÉES



Messages clés



- ▶ La gestion de l'information est une responsabilité qui incombe à l'ensemble des parties prenantes et consiste à recueillir, analyser, stocker et à diffuser des informations.
- ▶ Dans le contexte des centres collectifs, la collecte de données d'urgence vise à recueillir des informations sur les caractéristiques des populations déplacées et les centres les accueillant, ainsi que sur les services disponibles et leur accessibilité.
- ▶ Dans les situations de déplacement à moyen et long terme, la gestion de l'information est axée sur le processus de reconnaissance des centres collectifs et sur l'évolution de la situation.
- ▶ Une combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives devra être utilisée pour recueillir ces données ou informations.
- ▶ Les centres collectifs accueillent parfois une proportion importante de personnes vulnérables qui ne font pas partie des populations déplacées, ce qui pose des problèmes éthiques à l'ensemble des acteurs impliqués.

6.1 Responsabilités liées à la gestion de

Rôle central de la
gestion de
l'information

La gestion d'un centre collectif suppose nécessairement de disposer d'informations précises, actualisées, fiables et adéquatement ventilées.

3

Rôles

4

Participation

5

Coordination

6

Gestion de l'information

7

Environnement

8

Mise en place

9

Protection

10

Distributions alimentaires

11

Articles non alimentaires

12

Abris

13

WASH

14

Santé

15

Éducation

16

Moyens de subsistance

17

Fermeture

**Rôle central
de la gestion
de
l'information**

La collecte et la diffusion des informations doivent prendre en compte le nombre élevé de centres collectifs, leur diversité, la disponibilité ou l'accessibilité des services de base (eau, santé, etc.) et, par-dessus tout, les spécificités et les besoins des populations déplacées. La fiabilité des données conditionne souvent la fourniture d'une aide rapide et adaptée, ainsi que l'élaboration de normes et de politiques adéquates. Le choix de la méthode utilisée pour la collecte de données dépend de nombreux facteurs et notamment du contexte (situation d'urgence ou situation stabilisée). La gestion de l'information joue un rôle essentiel dans les activités d'un centre collectif et exige de la part des acteurs impliqués un engagement sur le long terme.

**Répartition des
responsabilités**

Les responsabilités liées à la gestion de l'information, notamment la formation à la collecte des données et la collecte proprement dite, la compilation, l'analyse et la diffusion des informations sont réparties entre les différents acteurs impliqués (administration, coordination et gestion des centres collectifs, résidents, prestataires de services).

Récapitulatif des responsabilités liées à la gestion de l'information

Acteur concerné	Collecte/ compilation	Analyse et utilisation	Diffusion
Résidents et prestataires de services	<ul style="list-style-type: none"> Collectent des données à l'échelle d'un centre collectif 	<p>Prennent des décisions sur la base des informations fournies par l'agence de gestion</p>	<p>Fournissent des données à l'agence de gestion</p> <p>Partagent les informations fournies par l'agence de gestion</p>
Agence de gestion	<ul style="list-style-type: none"> Recueille des données sur les résidents et les prestataires de services Réalise des évaluations Respecte les normes relatives aux données Compile les données sur les différents centres collectifs qu'elle gère 	<p>Utilise les informations fournies par l'agence de coordination pour des analyses descriptives sommaires, notamment l'analyse des lacunes existantes</p> <p>Élabore des projets en fonction de ces données</p>	<p>Transmet des informations à l'agence de coordination</p> <p>Partage ces données avec les résidents, les autorités locales et la communauté d'accueil</p>
Agence de coordination des centres collectifs	<p>Instaure des normes pour la collecte des données, le cas échéant</p> <p>Désigne des points focaux pour la gestion de l'information</p> <p>Compile les données de plusieurs centres collectifs/de toute la région</p> <p>Garantit la sécurité/confidentialité des données</p>	<p>Effectue une analyse des lacunes au niveau interrégional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Apporte/sollicite un appui pour l'analyse des informations. Conçoit des plans stratégiques sur la base de ces données. 	<p>Transmet des données à l'agence de la coordination des centres collectifs, aux donateurs et aux autres organes de coordination nationale.</p> <p>Partage ces données avec l'agence de gestion des centres collectifs.</p>
Organisation responsable de l'administration des centres collectifs	<ul style="list-style-type: none"> Enregistre les centres collectifs ainsi que les personnes qui y sont hébergées 	<p>Procède à une analyse des lacunes</p> <ul style="list-style-type: none"> au niveau national Conçoit des plans stratégiques sur la base de ces données 	<p>Transmet des données aux autorités locales/régionales</p> <p>Assure la gestion des données</p>

officielles

- Assure le suivi des
• activités d'assistance
-

Organisation responsable de l'administration des centres collectifs

Responsabi

-lité de l'État

L'État a la responsabilité de reconnaître les personnes séjournant dans les centres collectifs et de garantir l'accès des populations déplacées à des documents nationaux d'identité. Il peut, pour procéder à leur enregistrement, recourir à son propre système de gestion de l'information, à condition qu'il intègre les données recueillies par l'agence de coordination.

Collecte et
gestion des
données

La gestion des bases de données concernant les centres collectifs et les personnes qui y sont hébergées incombe généralement à l'État. En fonction de leurs capacités, les services publics à l'échelon local ou national peuvent collecter et participer à la gestion des données. Lorsque l'État prend en charge la collecte des données, il pourra solliciter une assistance technique et des conseils auprès des acteurs humanitaires, qui possèdent une plus grande expérience dans ce domaine et ce type de situation. L'agence de coordination pourra, en reconnaissant pleinement la responsabilité première de l'État dans la collecte des données, lui apporter un appui pour améliorer ses bases de données et ses méthodes d'évaluation, pour tenir compte, notamment, des principes généraux de non-discrimination, de protection et de confidentialité/protection des données.

Exemple concret



En Haïti, l'agence de coordination des centres collectifs a réclamé la prise en compte de la base de données sur les centres collectifs dans le plan de contingence national.

Prise de
décisions et
diffusion des
données

L'État, en coopération avec elle, devra utiliser toutes les données à sa disposition pour évaluer les lacunes en matière d'assistance et proposer des stratégies pour y remédier. Il devra également communiquer aux autorités régionales et locales les informations les plus complètes possible, en tenant systématiquement compte des normes de protection des données fixées par l'agence de coordination.

Rôle de
l'agence de
coordina-
-tion

Agence de coordination

L'agence de coordination des centres collectifs joue un rôle clé dans la gestion de l'information et fait souvent office de principal point de contact pour la collecte et la diffusion des données. L'une de ses principales responsabilités est de mettre en place des normes pour la gestion de l'information, conjointement avec les autres acteurs nationaux et/ou internationaux concernés. Ces normes ont pour objectif de garantir la qualité des informations recueillies et doivent définir, entre autres, les rôles et les responsabilités des différents acteurs impliqués, les activités de formation, ainsi que les procédures de suivi de la collecte et de la compilation des données. La fiabilité des données recueillies est essentielle pour garantir leur prise en compte dans les activités de sensibilisation, l'analyse des lacunes, la coordination de l'aide humanitaire, l'élaboration de programmes et la mise en œuvre de solutions durables.

Flux
d'informa-
-tions

Lorsqu'elle centralise la collecte et la diffusion des données, l'agence de coordination doit veiller à la circulation des informations entre les centres collectifs et l'organisation responsable de l'administration. Elle doit par conséquent garantir de manière adéquate le stockage des données ainsi que la confidentialité et la protection des données sensibles.

L'agence de coordination pourra désigner un point focal pour gérer tous les aspects techniques liés à la gestion de l'information.

Conseils



Une base de données centralisée facilite l'analyse et le traitement des volumes de données importants des centres collectifs.

Point de
contact avec
les résidents

Agence de gestion

L'agence de gestion des centres collectifs, qui côtoie directement les résidents des centres collectifs, joue un rôle essentiel dans la collecte des données et doit en premier respecter les normes relatives aux données. Elle recueille des informations auprès des résidents des centres collectifs, réalise des évaluations et communique les données collectées à l'agence de coordination.

**Orienter la
prise de
décisions**

L'agence de gestion compile en général les informations au niveau de chaque centre. Les données ainsi obtenues permettent d'identifier les lacunes à l'échelle d'un centre et peuvent être comparées au niveau local. À terme, elles orientent la planification et la fourniture de l'aide. L'agence de gestion joue un rôle important dans la diffusion des données auprès des résidents, des autorités locales et des communautés d'accueil.

**Diffusion
d'informations
générales**

Elle doit également fournir des informations d'ordre général aux résidents qui, du fait des déplacements ou de leur isolement, sont rarement au courant des actualités régionales ou nationales. Avoir accès à des informations fiables favorise le retour à une vie normale, et améliore leur bien-être, tout en dissipant les éventuelles rumeurs, susceptibles d'alimenter des tensions au sein de la communauté déplacée.

Exemple concret



Au Sri Lanka, la distribution de quotidiens nationaux aux populations déplacées a eu une incidence très positive.

**Collecte et
diffusion des
données au
niveau interne**

Résidents et prestataires de services

Les résidents et les prestataires de services doivent prendre une part active à la gestion de l'information. Leur tâche principale consiste à recueillir des informations de première main destinées à l'agence de gestion et à communiquer directement des informations aux populations hébergées dans les centres. Si leurs activités restent relativement informelles, ils doivent toutefois respecter les normes fixées (en remplissant correctement des formulaires et des fiches, par exemple). Il peut être particulièrement utile d'avoir recours à des comités spécialisés de résidents qui ont été formés aux techniques de collecte de données de base et peuvent, par conséquent, fournir à l'agence de gestion un appui dans ce domaine.

**Suivi des
données**

Comme l'élaboration de programmes humanitaires repose largement sur des données fiables, les responsabilités confiées aux résidents en matière de collecte des données dépendent de leurs aptitudes. Elles impliquent, en outre, d'instaurer des procédures efficaces et de renforcer les capacités des personnes impliquées. L'agence de gestion aura la responsabilité d'assurer un suivi et de vérifier l'exactitude des données recueillies. Dans les centres collectifs qui n'ont pas encore mis en place ce type de mécanisme, l'agence de gestion ou l'organisation responsable de l'administration, si elle en a les moyens, devra assumer un rôle plus important dans la collecte de données.

6.2 Collecte de données dans des situations d'urgence

Évaluation
rapide de la
situation

Le nombre généralement élevé de centres collectifs pose des défis considérables pour la collecte de données durant des situations d'urgence. Si aucun plan de contingence n'a été mis en place, ou si des situations d'urgence surviennent de manière inattendue, il convient avant tout d'obtenir un aperçu rapide et concis de la situation. Dans ce cas, il est préférable d'avoir recours à des outils d'estimation rapide ou à des méthodes de collecte d'informations qualitatives. On recueillera des informations agrégées (à l'échelle d'un village, d'une communauté ou d'un centre), plutôt que des informations au niveau des familles ou des individus.

Rôle
prépondérant
de l'agence de
coordination

Il arrive fréquemment que dans des situations d'urgence, l'agence de coordination doive assurer la collecte de données, quand aucune agence n'a encore été désignée pour la gestion des centres et qu'aucun mécanisme d'organisation au niveau des centres collectifs n'a été mis en place. La gestion de l'information doit absolument faire l'objet d'une organisation rigoureuse dès les premières étapes du déplacement.

Données sur les populations déplacées

Données
sur les
populations
déplacées

Dans des situations d'urgence, les données sur les caractéristiques des centres collectifs et des populations déplacées sont souvent recueillies dans le cadre d'exercices séparés.

Données de
base à
collecter
d'urgence

Des informations sur le type de déplacement en cours, le nombre de personnes déplacées, leur localisation et des renseignements de base sur les populations concernées suffisent pour dresser un aperçu rapide de la situation qui permettra de coordonner la phase initiale de l'intervention d'urgence. Ces informations de base sont récapitulées dans le tableau ci-après :

Données à collecter dans des situations d'urgence



Catégorie	Données
Nombre de personnes déplacées	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes déplacées enregistrées/dont le statut a été vérifié • Estimation du nombre de personnes déplacées • Nombre de personnes déplacées ayant besoin d'une aide humanitaire
Localisation des personnes déplacées	<ul style="list-style-type: none"> • Régions et localités accueillant des personnes déplacées • Noms et localisation des centres collectifs (planifiés et spontanés) • Coordonnées GPS
Profil de base	<ul style="list-style-type: none"> • Statistiques liées à l'âge • Statistiques liées au genre • Vulnérabilité (risque en matière de protection, individus ayant des besoins spécifiques tels que les personnes handicapées, souffrant d'une maladie chronique ou les personnes âgées, etc.) à l'échelle individuelle pour assurer la prise en charge des personnes ayant des besoins spécifiques. • Date d'arrivée • Besoins en matière d'assistance • Accessibilité des services de base (eau, assainissement et soins médicaux, par exemple)

Collecte et partage des données

Ces premières informations sont en principe recueillies dans le cadre de visites dans l'ensemble des centres collectifs. Cette liste de données n'est pas exhaustive et d'autres éléments d'informations devront, le cas échéant, être pris en compte en fonction de la situation des populations déplacées. Toutes les informations nécessaires devront être collectées par une équipe bien formée, par le biais de formulaires et de fiches. Elles seront ensuite transmises à l'agence de coordination, qui compilera, analysera et communiquera les informations aux acteurs impliqués.

Exemple concret



En Géorgie, les efforts déployés conjointement en 2008 par les pouvoirs publics, les Nations Unies, des ONG nationales et internationales, et des réseaux de volontaires ont permis d'enregistrer rapidement les centres collectifs et les populations déplacées dans une base de données centrale gérée par l'État.

L'une des principales difficultés dans ce domaine tient au recensement des centres collectifs. Leur identification peut demander des efforts particuliers, notamment quand il s'agit de centres installés de manière spontanée.

- Une coordination étroite doit être mise en place avec les autorités locales. Les ONG et les services publics constituent souvent une bonne source d'informations à l'échelle locale.
- Les personnes chargées de la coordination des équipes d'intervention d'urgence, des forces de police, des pompiers ou des forces armées peuvent également disposer d'informations sur les centres collectifs dans lesquels ils ont pu être amenés à intervenir.
- Certaines équipes pourront être formées localement pour parcourir les zones accueillant des populations déplacées et enregistrer les centres collectifs ainsi que les personnes qu'ils hébergent. Les résidents maintiennent souvent des contacts avec des membres de leur communauté à l'extérieur du centre collectif et peuvent fournir des informations sur les autres centres localisés dans la même zone.
- Des lignes téléphoniques pour les résidents pourront être mises en place. Ces derniers devront en être informés par radio ou par d'autres moyens de communication.
- Des services devront être mis en place pour permettre aux familles de localiser des proches et notamment, aux enfants séparés de leur famille de retrouver leurs parents.

Données sur les centres collectifs

Informa-
-tions
qualitatives
détaillées

Plus un déplacement se prolonge, plus le besoin d'informations détaillées sur les centres collectifs se fait sentir. Comme leurs caractéristiques varient fortement, on privilégiera les informations de type qualitatif. Outre la localisation et la taille du centre, les informations suivantes sont nécessaires pour garantir la fourniture des services adéquats dans un centre collectif d'hébergement à long terme :

Principales informations concernant les centres collectifs



Catégorie	Données
Emplacement	<ul style="list-style-type: none">• Région et localité• Village ou quartier• Nom (ou description)• Coordonnées GPS
Bâtiment utilisé comme centre collectif	<ul style="list-style-type: none">• Précédente utilisation du bâtiment• Bâtiment occupé ou inoccupé• Perturbe/limite/empêche l'accès de la communauté d'accueil aux services• Début d'utilisation comme centre collectif
Propriétaire	<ul style="list-style-type: none">• Type de propriété• Existence ou non d'un accord sur l'utilisation du bâtiment comme centre collectif (le propriétaire a-t-il accepté qu'il soit converti en centre collectif ou y a-t-il des risques d'expulsion ?)• Durée de l'accord
Environnement	<ul style="list-style-type: none">• Niveaux de pollution à l'échelle globale, locale et au sein des infrastructures
Stabilité	<ul style="list-style-type: none">• Niveau général de stabilité et de sécurité du bâtiment
Isolation	<ul style="list-style-type: none">• Description et système d'évaluation de l'isolation du centre collectif• Protection contre le froid et le gel, ventilation naturelle
Infrastructures	<ul style="list-style-type: none">• Raccordements existants et/ou accès à des services tels que l'eau et l'assainissement
Commentaires	<ul style="list-style-type: none">• Remarques sur le centre collectif (protection, préservation de l'intimité, problèmes sanitaires, psychosociaux et liés à la sécurité).

Collecte de données dans des situations de déplacement à moyen ou long terme

6.3

Suivi de l'
assistance

Dans les situations de déplacement à moyen terme, les besoins en information diffèrent et sont davantage axés sur la prise en compte des lacunes ainsi que l'élimination des doubles emplois dans la distribution de l'aide et l'enregistrement formel des centres collectifs. À cette fin, les

agences de gestion devront, pour chaque centre, identifier les organisations impliquées dans l'aide humanitaire. Ces informations devront être compilées et prises en compte par l'agence de coordination.

**Enregistre-
ment des
centres
collectifs**

Comme l'enregistrement d'un centre collectif donne lieu à une reconnaissance officielle et à des droits pour les personnes qu'il héberge, il devrait, en principe, relever de la responsabilité de l'État. Il incombe en grande partie à l'agence de coordination de favoriser l'adoption de procédures adéquates et d'une définition des centres collectifs.

**Intégration de
la collecte de
données**

Pour les situations de déplacement à moyen ou long terme, la collecte de données dans les centres collectifs doit nécessairement être intégrée aux autres procédures de collecte des informations et d'enregistrement pour l'accès à l'aide humanitaire. Le premier objectif est de garantir l'égalité de traitement des populations hébergées, dans les régions où leurs droits et leurs besoins ne diffèrent pas significativement de ceux des autres personnes déplacées. Le second, d'assurer l'uniformisation des normes de qualité relatives à la collecte de données pour toutes les personnes déplacées, surtout quand ces informations portent sur des sujets sensibles tels que la protection, les violations des droits de l'homme, les sévices sexuels et d'autres formes de violations.

6.4 familles

Enregistrement des personnes ou des familles

Enregistrement

Dans certaines situations de déplacement, une procédure d'enregistrement est mise en place au niveau des individus ou des familles à des fins d'accès à l'aide humanitaire ou de collecte de données.

**Enregistrement
des familles**

Lorsque la procédure d'enregistrement porte sur des *familles*, on recueille des informations sur le nom du chef de famille et le nombre d'individus qui composent le foyer, ventilé par tranche d'âge et par sexe. L'enregistrement des familles étant plus rapide que celui des individus, on pourra avoir recours à cette option dans les situations d'urgence.

**Enregistrement
individuel**

L'enregistrement individuel consiste, quant à lui, à relever, entre autres, le nom, le sexe et l'âge de tous les membres du foyer. On pourra recourir à cette option en fonction des besoins, des délais et des capacités disponibles.

**Enregistrement
continu**

Dans les situations de déplacement prolongé, les informations sur les personnes déplacées devront, le cas échéant, être mises à jour ou enregistrées en continu. Les populations hébergées dans les centres sont souvent amenées à déplacer pour rejoindre des proches ou des

voisins, passant d'un centre à un autre. À ces mouvements de population s'ajoutent les naissances et les décès, qui viennent modifier le nombre de personnes déplacées enregistrées. Ces changements ont également un impact sur le profil démographique et les taux d'occupation des centres, d'où la nécessité de procéder régulièrement à des vérifications.

Enquêtes

Dans les situations de déplacement à grande échelle, l'enregistrement au niveau des familles ou des individus peut s'avérer difficile à mettre en œuvre, en raison du nombre de personnes concernées et de leur grande mobilité. On pourra, dans ce cas-là, avoir recours à des enquêtes menées à partir d'échantillons représentatifs pour recueillir des informations.

6.5 Résidents des centres collectifs ne faisant pas partie des populations déplacées

Résidents ne
faisant pas
partie des
populations
déplacées

De nombreux centres collectifs accueillent, outre les populations déplacées, des membres vulnérables de la communauté d'accueil, ce qui pose des problèmes spécifiques sur le plan de la fourniture des services et de l'enregistrement. Si leur inclusion peut engendrer des tensions avec la communauté d'accueil au sein du centre collectif, les exclure peut également poser des problèmes éthiques pour les acteurs impliqués, car cette décision va à l'encontre du principe d'impartialité de l'aide humanitaire. Dans ce cas, il convient de consulter l'agence de coordination (et l'État, en tant que responsable de l'administration des centres collectifs) en vue de garantir l'application de normes uniformes dans l'ensemble des centres collectifs.

Analyse au cas
par cas

La solution la plus fréquente consiste à procéder à une analyse au cas par cas. Cette tâche pourra être confiée à l'agence de gestion des centres collectifs, qui connaît en général les familles concernées et leur situation. Cette méthode peut favoriser une meilleure compréhension et acceptation des individus ne faisant pas partie des populations déplacées au sein des centres collectifs. Elle permet en outre à toutes les parties prenantes de prendre en compte les spécificités des situations de chacun d'entre eux. Bien souvent, ces personnes sont tolérées dans une certaine mesure dans l'enceinte du centre collectif et incluses, en partie, dans le programme d'aide.

Institutions
sociales
nationales

Une collaboration étroite doit être mise en place avec les institutions sociales nationales, en vue de favoriser, le cas échéant, l'intégration des individus ne faisant pas partie des populations déplacées dans les systèmes nationaux de protection sociale. Les réglementations nationales ou locales sur les personnes non déplacées vivant dans des centres collectifs peuvent également contribuer à résoudre ce problème, en orientant les décisions les concernant, l'organisation responsable de l'administration des centres jouant le rôle de garant.

Autres
défis

Le dilemme lié à l'aide à apporter aux personnes ne faisant pas partie des populations déplacées se pose avec plus d'acuité lorsqu'il devient nécessaire de mettre en place des solutions durables pour les résidents des centres. La plupart du temps, ce groupe est écarté du processus et ne peut prétendre à aucune assistance. Cette exclusion se fait surtout sentir lorsque l'aide est attribuée sur la base du statut plutôt que des besoins réels, comme c'est le cas par exemple pour les indemnités versées aux personnes déplacées. Une solution pourrait consister à modifier les critères d'éligibilité pour que la distribution de l'aide se fonde sur la vulnérabilité et plutôt que sur le statut. Il s'agit cependant là d'une décision lourde de conséquences, qui inscrit l'assistance fournie aux personnes déplacées dans une politique sociale plus globale.

Références

HCR, 2003 (version provisoire). *Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Registration* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.unhcr.org/3f8e93e9a.html>

Manuel des situations d'urgence du HCR (2007)

Disponible à l'adresse :

www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/AMMF-75TFLQ?OpenDocument

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 5 : Gestion de l'information et Chapitre 9 : Enregistrement et profilage.

Disponibles respectivement aux adresses :

<http://www.nrc.no/arch/ img/9381150.pdf> et

<http://www.nrc.no/arch/ img/9381158.pdf>

7. RISQUES POUR L'ENVIRONNEMENT



Messages clés



- ▶ Les considérations environnementales doivent être prises en compte dans la quasi-totalité des interventions liées aux centres collectifs.
- ▶ Des lignes directrices sur l'environnement spécifiques à certains secteurs devront être appliquées conjointement avec celles qu'utilisent d'autres secteurs.
- ▶ Toute pollution risque d'engendrer des problèmes de santé graves et souvent à long terme pour les personnes hébergées dans les centres collectifs et celles qui vivent à proximité.
- ▶ Les centres collectifs peuvent engendrer des problèmes environnementaux, liés notamment à l'eau et l'assainissement, ainsi qu'à la gestion des déchets solides, en particulier les déchets dangereux tels que les déchets d'activité de soins.

7.1 L'environnement, une question transversale

Considérations environnementales

Les problèmes environnementaux associés aux centres collectifs sont la conséquence logique d'afflux importants de personnes dans un lieu donné et sur un court laps de temps. Faute de mesures d'atténuation appropriées, cette forte concentration démographique peut entraîner une dégradation durable de l'environnement. Des considérations élémentaires, telles que l'approvisionnement en eau potable, l'emplacement physique des locaux, la distribution d'aliments et la mise en place d'installations sanitaires ont un impact direct sur l'environnement.

1

Introduction

2

Généralités

3

Rôles

4

Participation

5

Coordination

6

Gestion de l'information

7

Environnement

8

Mise en place

9

Protection

10

Distributions alimentaires

11

Articles non alimentaires

12

Abris

13

WASH

14

Santé

15

Éducation

16

Moyens de subsistance

17

Fermeture

Considérations environnement ales

La situation environnementale a également une incidence directe sur les conditions de vie des personnes vivant dans les centres collectifs et de la population locale. Les considérations liées à l'environnement doivent par conséquent être prises en compte dans l'immense majorité des efforts de planification, de préparation et des actions liés aux centres collectifs.

Lignes directrices sectorielles

Étant donné les liens intrinsèques existant entre l'environnement et d'autres secteurs, les questions environnementales ne peuvent pas être abordées séparément. C'est pourquoi les lignes directrices sur l'environnement utilisées dans certains secteurs doivent être utilisées conjointement avec celles des autres secteurs.

7.2 Méconnaissance des problèmes environnementaux

Risques de pollution

Dans de nombreux pays, la prise de conscience des menaces pesant sur l'environnement demeure faible et les questions environnementales liées aux centres collectifs et à leur environnement immédiat sont souvent négligées. On peut distinguer deux types de risques de pollution liés aux centres collectifs :

- Les problèmes environnementaux affectant les centres collectifs ;
- Les problèmes environnementaux causés par les centres collectifs.

Formation et sensibilisation

Organiser des formations et des activités de sensibilisation dans ce domaine auprès des résidents des centres et des autorités locales est un bon moyen de les aider à identifier et à atténuer les problèmes potentiels.

7.3 Impacts environnementaux associés aux centres collectifs

Impacts environnemen -taux

Les impacts environnementaux associés ou susceptibles d'être associés à un centre collectif sont souvent négligés, aussi bien lors de la phase de planification, pendant l'ouverture ou lors du démantèlement. Cela peut avoir un impact grave et parfois durable sur l'environnement ainsi que sur les populations habitant à proximité des centres collectifs.

Évaluation
environnementale

Comme la majorité des centres collectifs sont des structures préexistantes, il est impossible de modifier leur emplacement physique et la façon dont ils ont été construits. Plusieurs questions doivent néanmoins être prises en compte.

Il est fortement recommandé de réaliser une évaluation environnementale du bâtiment lui-même et de ses environs. Il pourra s'agir, si l'on dispose de peu de temps, d'une rapide évaluation de l'environnement (qui pourra être réalisée en quelques heures par une personne qui n'est pas nécessairement spécialiste¹).

►► Pour plus d'informations sur les risques environnementaux et sanitaires liés aux centres collectifs, voir le chapitre 14.

Conseils

Les questions liées à l'environnement n'ayant pas été prises en compte dans le plan de contingence, la mise en place et l'entretien du centre, vont poser problème pendant toute sa période d'ouverture et au-delà.

Cartographie
des risques
environnementaux

Compte tenu du caractère générique des recommandations liées à l'environnement, il pourra être utile d'établir une cartographie des risques environnementaux (à l'aide de technologies de SIG ou de télédétection) pour mieux comprendre l'utilisation qui est faite des terrains à proximité du centre collectif. Il pourra, là aussi, s'agir d'un exercice rapide, dont les résultats pourront être utilisés pour la sélection de sites, l'identification des risques potentiels pour l'environnement et l'évaluation des impacts éventuels d'un centre collectif. Une attention particulière sera notamment accordée à la localisation des centres collectifs par rapport aux réserves d'eau, aux sources potentielles de pollution, aux zones exposées aux risques naturels ainsi qu'aux zones boisées et protégées. La cartographie des risques environnementaux peut également constituer un outil précieux de sensibilisation.


Mesures
correctives

Des mesures correctives devront être prises si des risques ou des menaces sont identifiés dans le cadre de l'évaluation des risques environnementaux.

¹ Voir *Risques environnementaux et sanitaires*, page 102.

Niveaux d'impact Les présentes Lignes directrices distinguent deux grands niveaux d'impact sur l'environnement, comme résumé ci-après.

Impacts environnementaux associés aux centres collectifs

Impact	Portée	
Impact global	Impacts multiples et étendus touchant le paysage physique, au-delà du voisinage immédiat du centre collectif. Exemples : infiltration d'agents polluants dans les nappes phréatiques liée à un assainissement insuffisant ou inadapté ou à une mauvaise gestion des déchets.	
Impact localisé	Impacts localisés et potentiellement passagers affectant les alentours immédiats du centre collectif (dans un rayon de quelques centaines de mètres). Exemples : risques à l'intérieur du centre, tels que l'exposition à l'amiante.	

Incidence générale

Risques sanitaires

Les centres collectifs ont souvent situés dans des quartiers défavorisés et des zones marginalisées ou laissées à l'abandon, exposées à des risques tels que les déchets toxiques, voire nucléaires, ainsi que les contaminations aux métaux lourds ou aux huiles usées. Ceux-ci peuvent se traduire par une pollution des sols, des eaux souterraines et de surface ou de l'air à des degrés divers. Ces types de pollution nuisent gravement à la santé des personnes hébergées dans les centres collectifs, à court et à long terme, certains symptômes n'apparaissant qu'après leur départ des centres. Ils constituent très probablement les menaces les plus graves encourues par les résidents des centres collectifs. Ces situations exigent bien souvent le recours à une assistance technique spécialisée.

Exemple concret



En Azerbaidjan, les centres collectifs se situaient dans des zones fortement contaminées par les hydrocarbures, ce qui a posé des risques sanitaires pour les personnes qu'ils hébergeaient pendant plus d'une décennie.

Gestion des déchets

Gestion des déchets

Comme les centres collectifs ont des besoins importants en matériels et en fournitures, la question de la gestion des déchets doit être prise en compte. La mise en place d'un système logistique respectueux de l'environnement pourra par exemple permettre d'éviter le suremballage et de réduire le volume des déchets. Dans l'idéal, les centres collectifs devront avoir recours aux services publics de gestion des déchets, lorsqu'ils existent. Dans le cas contraire, les résidents devront mettre en place leur propre système de gestion des déchets. Les déchets solides devront être triés, de manière à en recycler la plus grande quantité possible. Le compostage des déchets biodégradables devra être encouragé de manière active et l'incinération des déchets restants dans des fosses de brûlage, pratiquée lorsque cela est possible.

Facteurs liés au contexte

Toute réflexion sur les problèmes environnementaux, tels que le ramassage du bois de chauffage, doit également prendre en compte les facteurs liés au contexte (localisation du centre, nombre de personnes hébergées, durée du déplacement, services fournis, quantité et variété des matières premières disponibles).

Gestion de l'eau et l'assainissement

Gestion de l'eau et assainissement

La mise en place de solutions d'assainissement joue un rôle primordial pour préserver la qualité de l'environnement proche. Parmi les solutions d'assainissement envisageables, on peut citer le raccordement des centres collectifs au réseau existant d'égouts public ou la remise en état des raccordements existants, le creusement de fosses sceptiques (même si celles-ci nécessitent une maintenance continue). Il est également nécessaire de mettre en place des procédures de traitement de l'eau afin d'éviter que les eaux usées ne contaminent les eaux souterraines autour des puits insuffisamment profonds et ne la rendent impropre à la consommation.

Principaux problèmes

De même, des sanitaires ou des installations communes pour la lessive mal situés, insuffisamment entretenus ou inadaptés peuvent avoir un impact plus important que prévu. Les principaux problèmes dans ce domaine sont liés aux infiltrations dans les eaux de surface ou les eaux souterraines, susceptibles de contaminer la réserve d'eau potable du centre, au débordement des latrines en cas d'inondation ou à la défécation à l'air libre si les équipements sanitaires sont inadaptés ou inappropriés sur le plan culturel.

Impacts localisés

Menaces de pollution

Certains bâtiments transformés en centres collectifs sont situés dans des zones ayant déjà été contaminées d'une façon ou d'une autre. La pollution de l'eau, des sources d'eau et des sols à des degrés divers par des substances toxiques est particulièrement préoccupante, dans la mesure où elle représente un risque pour l'agriculture et pour les jeunes enfants susceptibles de jouer sur des sols contaminés. Une grande partie de ces risques peut en théorie être atténuée en enlevant la terre contaminée. En raison de son coût élevé, ce type d'intervention est toutefois rarement pratiqué.

Lutte contre les vecteurs

On s'attachera à prévenir la présence d'eau stagnante à proximité des équipements de lessive et de cuisine, et plus généralement du centre. Celle-ci, combinée à la présence de déchets ménagers non traités, est susceptible d'attirer la vermine et de constituer un foyer de propagation de vecteurs de maladies tels que les rats, les mouches et les moustiques.

Infrastructures matérielles

Les infrastructures matérielles des centres collectifs doivent également être prises en compte, notamment lorsque de l'amiante est présent dans la couverture, les panneaux ou la plomberie. Les risques pour la santé sont réduits de manière significative si l'amiante n'a pas été exposé par des tirs ou des bombardements par exemple. Si la présence d'amiante est avérée et qu'il est exposé ou endommagé, il faudra recourir à des services spécialisés pour y remédier.

Canalisations

Les canalisations internes ou externes des centres collectifs qui en sont équipés (notamment les conduites d'alimentation en eau) ne respectent pas toujours les normes environnementales et des infiltrations toxiques peuvent polluer l'eau. Les mauvaises odeurs, les changements dans la couleur de l'eau ou la prolifération d'algues sont autant de signes d'alerte. Il pourra être nécessaire de procéder à des travaux de maintenance ou de remplacer l'intégralité des canalisations existantes.

Une gestion respectueuse de l'environnement

Préserver la
santé et
garantir la
sécurité

L'agence de gestion est responsable de la santé et de la sécurité des personnes hébergées dans le centre collectif. Cette responsabilité implique, la plupart du temps, de préserver l'environnement à l'échelle locale. Le recours à des équipes mobiles spécialisées dans les questions d'environnement pourra permettre à l'agence de gestion d'avoir, pour chacun des centres sous sa responsabilité, une bonne connaissance des conditions environnementales. Le cas échéant, on pourra mettre en place une équipe ou un club chargé de la gestion de l'environnement. L'implication des jeunes et des adultes des deux sexes dans de telles structures peut également constituer un bon moyen de sensibiliser la communauté déplacée aux questions d'environnement.

Conseils



Les autorités locales et les communautés d'accueil doivent être consultées avant la sélection d'un site, car elles disposent souvent d'informations de première main sur l'utilisation passée ou actuelle du site et le statut juridique des terrains environnants.

Planifier la
fermeture du
camp

Il est important d'élaborer le plus tôt possible un plan de fermeture et de restitution du centre à ses propriétaires, qui prenne en compte l'environnement. Des travaux de réhabilitation et d'assainissement de l'environnement à proximité du site pourront s'avérer nécessaires. On trouvera dans les lignes directrices sur la fermeture des camps du module de gestion et de coordination de camp (CCCM) des recommandations permettant de garantir le bon déroulement de cette phase, dans le respect de l'environnement².

² HCR et OIM (2010, à paraître), *Camp Closure Guidelines*

Références

HCR, 1998. *Refugee Operations and Environmental Management: Key Principles for Decision-making* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.unhcr.org/3b03b2754.html>

HCR, 2002. *Refugee Operations and Environmental Management: Selected Lessons Learned* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.unhcr.org/406c38bd4.html>

IASC, 2004. *Le Projet Sphère : Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*.

Disponible à l'adresse :

[http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/F16DAF51AF731A60C1257398004F7053-](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/F16DAF51AF731A60C1257398004F7053-Manuel%20de%20sphere.pdf)

[Manuel%20de%20sphere.pdf](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/F16DAF51AF731A60C1257398004F7053-Manuel%20de%20sphere.pdf)

HCR, 2005. *Environmental Guidelines* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.unhcr.org/protect/PROTECTION/3b03b2a04.pdf>

HCR, CARE, 2009. *Framework for Assessing, Monitoring and Evaluating the Environment in Refugee-related Operations* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.unhcr.org/4a97d1039.html>

8. MISE EN PLACE DES CENTRES COLLECTIFS



Messages clés



- ▶ L'approche à suivre en matière d'hébergement des populations déplacées (et non déplacées) doit être définie dans une stratégie ou un plan à l'échelle du module (*Cluster*), eux-mêmes alignés sur les stratégies ou plans mis en place à l'échelle de plusieurs modules.
- ▶ Des plans de contingence adaptés doivent être élaborés pour identifier les sites susceptibles de servir de centres collectifs dans les régions où des déplacements sont susceptibles de se produire.
- ▶ « Une structure adaptée sur un site adéquat » doit constituer la règle pour la sélection des centres collectifs.
- ▶ La sélection des sites et l'évaluation des structures doivent être confiées à une équipe d'experts.
- ▶ Les critères à court terme et à long terme doivent être pris en compte lors du choix d'un site.

8.1 Intégration de la gestion dans une stratégie à l'échelle du module

Stratégie ou
plan à
l'échelle du
module

L'approche à adopter en matière d'hébergement des populations déplacées (et non déplacées) doit être définie dans une stratégie ou un plan à l'échelle du module (*Cluster*), eux-mêmes alignés sur les stratégies ou plans mis en place à l'échelle de plusieurs modules.

1

Introduction

2

Généralités

3

Rôles

4

Participation

5

Coordination

6

Gestion de l'information

7

Environnement

8

Mise en place

9

Protection

10

Distributions alimentaires

11

Distributions d'articles non alimentaires

12

Abris

13

WASH

14

Santé

15

Éducation

16

Moyens de subsistance

17

Fermeture

**Stratégie ou
plan à l'échelle
du module**

L'État ainsi que les agences de coordination et de gestion collaborent pour élaborer une stratégie commune et la réviser sur une base continue pendant toute la durée de l'intervention humanitaire. Celle-ci définit les scénarios, les normes, les indicateurs, les procédures de suivi et les activités à mettre en œuvre conformément aux objectifs du module et de l'action humanitaire globale.

Conseils



La recherche de solutions durables pour les personnes hébergées dans les centres collectifs doit être prise en compte dès la phase d'installation.

**Identifier les
priorités et les
responsabilités**

Cette stratégie doit indiquer quels centres collectifs recevront une aide humanitaire et pendant combien de temps, tout en précisant les rôles et les responsabilités de l'organisation responsable de l'administration des centres (l'État) ainsi que des agences de coordination et de gestion. Divers facteurs tels que les moyens de subsistance, les récoltes et la sécurité devront également être pris en considération, de même que les priorités et les souhaits exprimés par les populations déplacées.

**Nécessité de
disposer d'une
stratégie ou
d'un plan
flexibles**

La stratégie doit, en outre, être suffisamment souple pour pouvoir s'adapter aux changements qui interviendront, au fil du temps, au sein des populations déplacées. Celles-ci peuvent ainsi changer plusieurs fois d'hébergement et faire des choix d'abris différents pour diverses raisons (aller vivre dans des familles d'accueil ou s'installer spontanément sur des terrains en hauteur au bord d'une route après une inondation, par exemple).

Conseils



Il est primordial de préparer la fermeture du camp le plus tôt possible, ce qui peut impliquer la prise en compte d'éléments importants dès la phase d'installation (ex. : établir un accord avec le propriétaire du site, conclure des mémorandums d'accord³).

Elles pourront être amenées à changer de lieu d'hébergement, à mesure que leurs priorités et leur situation évoluent. Des familles ou des groupes pourront passer d'un hébergement temporaire à un autre en fonction de leurs besoins. Les centres collectifs pourront, par exemple, enregistrer des départs de personnes disposant de moyens de subsistance et des arrivées de personnes qui ne sont pas en mesure de travailler. Leur rôle pourra par conséquent être amené à

évoluer, certains centres de transit devant ainsi s'adapter pour accueillir une population plus âgée

³ HCR et OIM (2010, à paraître) *Camp Closure Guidelines*

8.2

Plans de contingence

Plans de contingence

Il convient d'élaborer, dans la mesure du possible, des plans de contingence correspondant à différents scénarios, notamment dans les régions régulièrement frappées par des catastrophes naturelles (inondations, par exemple). Dans les cas des déplacements provoqués par des conflits, il faudra être attentif aux premiers signes d'alerte et mettre immédiatement en place des plans de contingence.

Facteurs à prendre en compte

Dans le contexte des centres collectifs, l'élaboration des plans de contingence devra nécessairement reposer sur une estimation des flux de population et l'identification des mécanismes de coordination existants à l'échelle locale.

Estimation des flux de population

Les plans de contingence en cas de déplacement doivent s'appuyer sur des estimations du nombre de personnes déplacées. Celles-ci porteront dans un premier temps sur le nombre d'habitants des zones touchées. Il est généralement possible d'obtenir ces informations auprès des pouvoirs publics, pour chaque localité.

Identification des zones susceptibles de recevoir des afflux de populations déplacées

Plusieurs facteurs devront être pris en compte, tels que les caractéristiques ethniques, religieuses ou politiques des populations déplacées et de la communauté d'accueil, ainsi que certaines caractéristiques topographiques. Comme les populations déplacées ont généralement tendance à rester à proximité de lieux d'habitation d'origine, il faudra en priorité tenir compte des régions à proximité des zones à risque. Le nombre total de personnes ayant besoin d'une assistance et d'un hébergement temporaire pourra être calculé en fonction des estimations de l'afflux de populations déplacées dans une zone donnée.

Identification des sites pouvant servir de centres collectifs

Cet exercice nécessite des ressources considérables, dans la mesure où il implique généralement d'avoir recours à des évaluations sur le terrain. L'identification des sites pouvant servir de centres collectifs demande par conséquent de la prudence et du discernement.

Mise en place de mécanismes de coordination initiale à l'échelle locale

Il est également important d'instaurer au niveau local des mécanismes de coordination qui pourront être activés dès les phases initiales du déplacement. Ceux-ci s'appuieront sur les dispositions locales dans ce domaine et orienteront les afflux prévus de personnes déplacées vers les centres collectifs pré-sélectionnés. À ce stage, la coordination est généralement assurée par les autorités locales.

Exemple concret



Au Guatemala, l'agence nationale chargée de secourir les victimes de catastrophe a élaboré un plan pour réhabiliter 58 centres collectifs en vue d'accueillir 7 400 personnes déplacées en raison des conséquences du changement climatique.

8.3

Déplacements imprévus

Centres
collectifs
spontanés

La sélection des centres collectifs est plus complexe lorsque les déplacements surviennent de manière inattendue et soudaine. Dans ces situations, les populations déplacées prennent en général elles-mêmes l'initiative d'occuper les bâtiments qui leur paraissent à même de leur fournir un abri provisoire. Bien souvent, ces centres collectifs spontanés ne répondent pas aux normes minimales et ont été mis en place à l'insu des propriétaires. Les erreurs commises ou les problèmes créés au moment de la sélection du site ont des répercussions considérables sur l'avenir des résidents. Ils peuvent entraîner de nouveaux déplacements ou des conditions de vie épouvantables et insalubres. Les difficultés liées aux déplacements imprévus peuvent être atténuées par la mise en place de plans de contingence.

Exemple concret



Au Nicaragua, un plan de contingence a été élaboré en 2008 pour la saison des pluies. Il définissait l'organisation et l'administration des centres collectifs aux niveaux local, régional et national en fonction des phases de sécurité. Il dressait également la liste des centres collectifs par département.

8.4

Site et structure

Identifier
les édifices
adaptés

Les centres collectifs ne constituent pas la meilleure solution en cas de déplacement. Dans le meilleur des cas, on identifiera une structure adaptée et un site adéquat, ce qui permettra de régler plus facilement un certain nombre de problèmes. Identifier un centre collectif qui permettra d'héberger les personnes déplacées dans de bonnes conditions implique de sélectionner un site et une structure adéquats, ces deux paramètres étant tout aussi importants l'un que l'autre. Tous les centres collectifs présentent des particularités, des avantages et des inconvénients, de telle sorte que la décision finale impliquera nécessairement des compromis.

Durée
d'utilisation

Il n'existe pas de différence significative entre les sites destinés à héberger des personnes sur le court terme et ceux destinés à les accueillir sur le long terme. Les sites retenus doivent, dans les deux cas, répondre à des normes minimales. La durée d'utilisation prévue doit

cependant être prise en compte dans la mesure où les conditions de vie et les services fournis dans les centres collectifs évoluent au fil du temps. Au moment de sélectionner un site, il faut partir du principe que les centres collectifs resteront souvent ouverts bien plus longtemps que prévu.

Conseils

En règle générale, il faut partir du principe que le centre collectif restera ouvert bien plus longtemps que prévu.

Sélection des sites

Sélection des
sites

Le site d'un centre collectif renvoie à la fois à l'environnement proche et à la zone environnante plus vaste. Il englobe les caractéristiques physiques, mais aussi politiques et sociales du lieu où il est situé.

Points à prendre en compte pour la sélection d'un site



Thème	Remarques sur le site
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • À l'abri des menaces immédiates pour la sécurité • Risques potentiels minimes (ex. : glissements de terrain) pour les résidents.
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité d'accès pour la fourniture d'aide pendant les crises humanitaires Reste accessible en toutes saisons et en tous temps (ex. : pas de risque d'embourbement pendant la saison des pluies ni de problèmes d'accès en hiver)
Situation environnementale	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des risques de pollution au niveau local et global
Infrastructures	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de raccorder le centre collectif aux infrastructures existantes, le cas échéant, et notamment à l'approvisionnement en eau, au réseau d'égouts et au système de collecte des déchets solides Le raccordement à l'électricité est très important, tandis que l'approvisionnement en eau et l'évacuation des eaux usées dépendent • moins des infrastructures existantes.
Facteurs d'attraction et de rejet	<p>Les centres collectifs situés dans des zones urbaines sont susceptibles d'attirer un grand nombre de personnes déplacées, ce qui peut entraîner un</p> <ul style="list-style-type: none"> • certain nombre de problèmes.
Moyens de subsistance	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux marchés locaux • Accès aux emplois • Accès aux moyens de transport
Accès aux services	<p>Il est nécessaire que les résidents aient accès à des services d'éducation et de santé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation globale des capacités pour les services sociaux de base et des programmes d'aide existants.
Identité culturelle	<p>Le droit des personnes déplacées à observer leurs traditions culturelles, sociales et religieuses doit être respecté.</p> <p>L'attitude de l'État, des autorités locales et de la communauté d'accueil à cet égard doit être prise en considération.</p>
Citoyenneté active	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à une vie sociale et aux médias, possibilité pour les personnes déplacées d'exercer leurs droits civiques
Intégration	<p>Prise en compte des solutions durables susceptibles d'être mises en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour les résidents

**Équipes
chargées de
la sélection
des sites**

Le processus de sélection des sites comporte une part de subjectivité, tant au niveau des perceptions que des interprétations. Afin de garantir le caractère réaliste et équilibré de l'évaluation de la situation, la prise de décisions devra être confiée à une équipe de professionnels qualifiés, plutôt qu'à une seule personne. Il est préférable que les communautés et les futurs résidents participent, lorsque cela est possible, à la sélection du site, puis de la structure la plus adaptée.

Sélection des structures

Sélection

des

structures

La sélection des structures renvoie à l'évaluation des locaux susceptibles de servir de centres collectifs. Il s'agit bien souvent de la décision la plus importante pour la qualité de vie des personnes qu'ils hébergent. Si une grande partie des centres collectifs n'étaient pas initialement destinés à héberger des personnes, quelques-uns ont été conçus spécialement à cet effet et constituent des solutions idéales pour l'hébergement temporaire de populations déplacées. Il n'est toutefois pas toujours possible de proposer aux personnes hébergées des conditions de vie adéquates, faute de pouvoir changer le bâtiment en lui-même ou le site du centre collectif.

Conseils

La sélection d'un centre collectif a probablement l'impact le plus déterminant sur la qualité de vie des résidents.

Analyse

des

structures

L'analyse de la structure destinée à accueillir le centre est un exercice plus technique et objectif que la sélection du site. La grande majorité des éléments à prendre en compte peuvent faire l'objet d'une évaluation par un expert technique qualifié.

Thème	Remarques sur la structure
État général	<ul style="list-style-type: none"> • Sûre et conforme aux normes de construction nationales et internationales • Capable de résister aux séismes ainsi qu'à d'autres menaces • Isolation possible (couverture adéquate, fenêtres et portes) • Adaptation aux conditions climatiques (ventilation naturelle dans les pays chauds, protection contre le froid et le gel dans les pays plus froids) • Équipements adéquats et en bon état (le cas échéant) • Accès à l'eau et l'assainissement à l'intérieur ou à l'extérieur • Installation électrique (câblage et fusibles) • Chauffage (cheminées) et équipements de cuisine
Caractéristiques du bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> • L'aménagement de la structure doit permettre de séparer les unités d'habitation et de préserver l'intimité, tout en conservant des espaces communs (les facteurs culturels, religieux ou les traditions devront être pris en compte). • Les espaces clos doivent être suffisamment grands pour l'usage auquel ils sont destinés. • Les éléments nécessaires pour des conditions de vie décentes doivent être présents (ex. : aucune unité d'habitation dépourvue de fenêtre).
Utilisation du bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> • Bâtiments actuellement occupés (écoles, établissements de santé, etc.) <ul style="list-style-type: none"> - Il est nécessaire de prendre en compte l'impact sur les occupants actuels : - Prévenir les interruptions, les réductions ou l'arrêt des services - Atténuer les risques élevés en matière de sécurité pour les enfants et les jeunes liés à une double utilisation des installations scolaires • Bâtiments désaffectés (hôtels, hangars, usines, etc.) <ul style="list-style-type: none"> - Leur reconversion en centres collectifs a un impact faible, comparé aux bâtiments en activité, mais ils sont généralement en mauvais état.
Propriétaire du bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> • Propriété privée <ul style="list-style-type: none"> - Risque élevé d'expulsion et de nouveau déplacement forcé - Conclure des accords avec le propriétaire peut permettre de trouver des solutions efficaces et rapides. • État ou organisme social <ul style="list-style-type: none"> - Cas de figure très fréquent, qui constitue en principe une solution adaptée - La conclusion d'un accord avec les pouvoirs publics peut demander beaucoup de temps. • Centres collectifs en propriété collective <ul style="list-style-type: none"> - Souvent source de problèmes - Gestion de la structure pouvant poser problème - Absence de responsabilisation

Suite à la page suivante

Points à prendre en compte dans la sélection des structures

Thème	Remarques sur la structure
Capacité	<ul style="list-style-type: none"> • Petits centres collectifs (moins de 100 personnes) <ul style="list-style-type: none"> - Risques de difficultés d'acheminement de l'aide humanitaire dans le cas de multiples petits centres collectifs - Mise en place plus facile de mécanismes de coordination interne - Cohésion sociale et solidarité plus forte au sein de la communauté des résidents - Risques moins élevés concernant la sécurité dans l'enceinte du centre, la violence sexiste et la protection • Grands centres collectifs (plus de 100 personnes) <ul style="list-style-type: none"> - Solution rapide à mettre en œuvre en cas de situation d'urgence - Facilite l'acheminement de l'aide humanitaire à un nombre important de personnes, mais rend plus difficile la mise en place de mécanismes internes de coordination - Peu ou pas de cohésion sociale et de solidarité entre les résidents - Risques plus élevés concernant la sécurité dans l'enceinte du centre, la violence sexiste et la protection
Durée d'utilisation des centres collectifs	• Il serait souhaitable, dans les situations de déplacement prolongé, d'offrir aux personnes déplacées plus d'espace et de meilleures conditions de vie

Suite de la page précédente

8.5

Type de bâtiment

Type de bâtiment

Outre les différents critères de sélection d'un site et d'une structure, il est important de prendre en compte le type de bâtiment. Même si les caractéristiques varient énormément d'un centre à l'autre, des remarques et observations générales, tirées de l'expérience sur le terrain sont présentées dans le tableau ci-après. L'ensemble des types de bâtiments répertoriés peuvent faire l'objet d'une installation spontanée ou planifiée, un critère qui joue un rôle déterminant pour évaluer correctement les avantages à court et long terme des centres collectifs.

Remarques générales sur les types de bâtiments



Type de bâtiment : hôpitaux



	Avantages	Inconvénients
Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">• Permettent une prise en charge immédiate pour les blessés et de qualité pour les personnes très vulnérables• Structure de gestion claire déjà en place• Faciles d'accès, connus• Fourniture des services facilitée• Sites relativement sûrs	<ul style="list-style-type: none">• Limitent ou diminuent souvent la quantité et la qualité de services essentiels lorsque les besoins des populations augmentent• Risque de susciter des mécontentements au sein de la communauté d'accueil• Risque élevé d'expulsion
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Installations et infrastructures en assez bon état• Peuvent offrir plus d'intimité aux résidents	<ul style="list-style-type: none">• Limitent ou diminuent souvent la qualité et la quantité de services essentiels pour les populations• Risque de susciter des mécontentements au sein de la communauté d'accueil• Risque élevé d'expulsion

Type de bâtiment : stades

Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">• Capacité d'accueil très importante (notamment en termes d'assainissement)• Faciles d'accès, connus• Fourniture des services facilitée	<ul style="list-style-type: none">• Absence de couverture en général et isolation impossible• Abris très sommaires (souvent des tentes uniquement)
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Capacité d'accueil très importante (notamment en termes d'assainissement)	<ul style="list-style-type: none">• Impossible en général d'améliorer le confort des abris• Risque de susciter des mécontentements au sein de la communauté d'accueil

Remarques générales sur les types de bâtiments



Type de bâtiment : hôtels



	Avantages	Inconvénients
Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">• Installations et infrastructures en assez bon état• Adaptés pour un hébergement à court et long terme• Peuvent offrir plus d'intimité aux résidents• Structure de gestion claire déjà en place	<ul style="list-style-type: none">• Peuvent être situés en centre-ville, ce qui expose les résidents à des risques d'expulsion importants• Leur emplacement, parfois en périphérie, limite l'accès aux services
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Installations et infrastructures en assez bon état• Adaptés pour un hébergement à long terme• Peuvent offrir plus d'intimité aux résidents• Structure de gestion claire déjà en place	<ul style="list-style-type: none">• Peuvent être situés en centre-ville, ce qui expose les résidents à des risques d'expulsion• Leur utilisation comme centres collectifs peuvent freiner la reprise économique ou le développement• Parfois très isolés, ce qui limite les moyens de subsistance disponibles

Type de bâtiment : écoles, garderies



	Avantages	Inconvénients
Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre élevé • Proximité avec les lieux d'origine des résidents • Infrastructures de base disponibles • Structure de gestion claire 	<ul style="list-style-type: none"> • Risque d'interruption de la scolarité des enfants • Risques liés à la protection potentiels pour les enfants et les jeunes en cas de double utilisation des bâtiments • Risques de dégradation des équipements • Risques de mécontentements et de tensions entre la communauté d'accueil et la communauté déplacée • Perturbation de la vie quotidienne des enfants • Risque élevé d'expulsion
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastructures de base disponibles • Structure de gestion claire déjà en place 	<ul style="list-style-type: none"> • Risque d'interruption de la scolarité des enfants • Risques liés à la protection potentiels pour les enfants et les jeunes en cas de double utilisation des bâtiments • Risques de dégradation des équipements • Risques de mécontentements et de tensions entre la communauté d'accueil et la communauté déplacée • Risque élevé d'expulsion

Type de bâtiment : centres communautaires, gymnases



	Avantages	Inconvénients
Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">• Nombre assez élevé• Proximité avec les lieux d'origine des résidents• Capacité d'accueil très importante• Infrastructures de base disponibles• Structure de gestion claire	<ul style="list-style-type: none">• Pas adaptés pour un hébergement à long terme• Options limitées en matière d'abris• Absence d'intimité
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Proches des lieux d'origine des personnes déplacées• Capacité d'accueil très importante	<ul style="list-style-type: none">• Limitent ou réduisent les services disponibles• Risques de mécontentement au sein de la communauté d'accueil

Type de bâtiment : mairies

Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">• Infrastructures et installations en assez bon état• Structure de gestion claire déjà en place• État directement impliqué en tant que principal responsable• Facile d'accès, connu• Fourniture des services facilitée	<ul style="list-style-type: none">• Limitent ou réduisent souvent la quantité et la qualité de services• Risques de mécontentement au sein de la communauté d'accueil• Endroit peu sûr dans les situations de conflits• Risque élevé d'expulsion
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Infrastructures et installations en assez bon état	<ul style="list-style-type: none">• Limitent ou perturbent le fonctionnement des autorités locales• Risque élevé d'expulsion• Absence d'intimité

Remarques générales sur les types de bâtiments



Type de bâtiment : édifices religieux (temples, églises et mosquées)



	Avantages	Inconvénients
Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre assez élevé • Proches des lieux d'origine des personnes déplacées • Capacité d'accueil très importante • Structure de gestion claire déjà en place • Liens souvent déjà existants avec les futurs résidents • Emplacement parfois central, faciles à localiser • Facilitent l'accès des services 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiquement toujours dépourvus de bonnes infrastructures (eau, assainissement) • Options quasi inexistantes en matière d'abris • Risquent de devenir des cibles en cas de conflit • Parfois situés à l'écart, ce qui limite l'accès aux services
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none"> • Structure de gestion claire déjà en place • Liens souvent déjà existants avec les futurs résidents 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiquement toujours dépourvus de bonnes infrastructures (eau, assainissement) • Options quasi inexistantes en matière d'abris • Parfois très isolés, ce qui limite l'accès aux moyens de subsistance

Remarques générales sur les types de bâtiments



Type de bâtiment : abris construits en cas de cyclone, d'ouragan, de tempête ou d'inondation



	Avantages	Inconvénients
Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">• Bâtiments prévus à cet effet• Capacité d'accueil importante sur le plan de l'accès et de la gestion globale• Construits pour résister à des vents extrêmement forts, des glissements de terrain, des inondations et aux ondes de tempêtes• À vocation publique, comme les centres communautaires ou les écoles	<ul style="list-style-type: none">• Capacité limitée• Absence d'intimité
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Construits pour résister à des vents extrêmement forts, des glissements de terrain, des inondations et aux ondes de tempêtes	<ul style="list-style-type: none">• Pas adaptés pour un hébergement à long terme• Absence d'intimité• Risques de mécontentement au sein de la communauté d'accueil

Remarques générales sur les types de bâtiments



Type de bâtiment : usines (désaffectées et en activité), hangars

	Avantages	Inconvénients
Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">Espaces plus grands	<ul style="list-style-type: none">Non prévus pour l'occupation humaineAbsence d'abris et d'infrastructures d'assainissementNe répondent pas toujours aux normes environnementalesRisquent de devenir des ciblesLocalisation pas toujours bien connueAccès aux services difficile
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">Espaces plus grands	<ul style="list-style-type: none">Non prévus pour l'occupation humaineAbsence d'abris et d'infrastructures d'assainissementNe répondent pas toujours aux normes environnementales

Type de bâtiment : casernes militaires

Hébergement à court terme	<ul style="list-style-type: none">Installations et infrastructures en relativement bon étatStructure de gestion claire déjà en placeFacile d'accès, localisation connueFourniture des services facilitée	<ul style="list-style-type: none">Estompe la distinction entre édifices militaires et civilsLe personnel militaire n'est pas toujours habitué à s'occuper de populations déplacéesDes restrictions en ce qui concerne les mouvements de populations déplacées peuvent s'appliquerRisquent de devenir des cibles en cas de conflitCertaines organisations humanitaires peuvent refuser de fournir des servicesRisque élevé d'expulsion forcée (sauf si le gouvernement a donné son autorisation)
Hébergement à long terme	<ul style="list-style-type: none">Installations et infrastructures en relativement bon étatStructure de gestion claire déjà en place	<ul style="list-style-type: none">Estompe la distinction entre édifices militaires et civilsPeu d'options en matière de solutions durables

8.6

Centres collectifs spontanés

Prise en
compte des
centres
collectifs
spontanés

Les centres collectifs spontanés, notamment les tentes installées devant les centres collectifs, sont parfois omis par inadvertance des programmes d'aide humanitaire, parce qu'ils ne sont pas reconnus par les autorités ou que les prestataires de services ignorent leur existence. Deux étapes initiales sont par conséquent nécessaires :

- L'enregistrement : collecte d'informations sur les centres collectifs spontanés, en particulier leur localisation, le nombre de résidents, leurs besoins en matière d'assistance et la situation générale.
- Reconnaissance officielle : la prochaine étape consiste à obtenir la reconnaissance officielle du centre collectif, ce qui peut nécessiter la conclusion d'un accord avec le propriétaire des locaux ou avec les autorités locales. L'agence de coordination pourra mener des actions de sensibilisation auprès des pouvoirs publics pour que les centres collectifs encore non reconnus soient pris en compte dans les programmes d'aide humanitaire. Faute d'une reconnaissance officielle et de pouvoir améliorer les conditions de vie des résidents, leur transfert dans un centre collectif planifié et reconnu peut parfois constituer la seule option envisageable.

Protection des
populations
installées
spontanément

Les menaces en matière de sécurité doivent faire l'objet d'une attention particulière. Dans les centres collectifs spontanés, la répartition de l'espace s'effectue souvent à l'avantage des plus forts, qui occupent de façon disproportionnée ou confisquent l'espace disponible.

Ces schémas d'occupation désavantagent les personnes les plus vulnérables, notamment les femmes, les familles monoparentales, les personnes âgées ou handicapées, qui requièrent une attention et un soutien spécifiques de la part de l'agence de gestion.

Conseils

Les centres collectifs spontanés peuvent poser problème et nécessiter des efforts accrus en matière de fourniture des services et de protection.

8.7

Problèmes liés à la propriété

Bâtiments

publics

Les autorités locales peuvent mettre à disposition des organisations humanitaires un certain nombre de structures ou de locaux susceptibles d'être transformés en centres collectifs. Il est nécessaire de prendre en compte, conjointement avec les autorités locales ou les propriétaires des bâtiments, les questions stratégiques suivantes :

- La structure ou les locaux sont-ils adaptés à cet effet ?
- Combien de temps seront-ils disponibles ?
- Qui est leur propriétaire ?
- Comment y accède-t-on ? Quels sont les services disponibles ?
- Dans quel état faudra-t-il les rendre ?

Protocoles et

accords

Protocoles et accords

Il est important de mettre en place dès la phase d'intervention d'urgence, des protocoles d'entente ou des accords tripartites avec les autorités locales et les propriétaires. Ces accords doivent aborder les points suivants :

- Modifications à apporter à la structure ;
- Autorisation administrative pour procéder à ces modifications ;
- Respect des réglementations locales et nationales en matière de construction, de sécurité, de protection de l'environnement et d'urbanisme ;
- Capacité d'accueil prévisionnelle ;
- Dates de début et de fin d'occupation ;
- Procédures de fermeture ;
- État dans lequel la structure devra être rendue et dans quelles conditions ;
- Clause déterminant les responsabilités si les locaux ne sont pas rendus dans l'état convenu ;
- Règlement des litiges ;
- Droits et devoirs de chacune des parties ;
- Statut juridique des agences de gestion et de coordination (privilèges et immunités applicables, par exemple).

**Vérification de
la propriété**

La propriété des lieux doit être systématiquement vérifiée pour éliminer tout risque de fraude, notamment dans les pays où les archives cadastrales sont incomplètes, inexistantes ou ont été détruites.

Aménagement des locaux

**Rénovation et
aménagement**

Les rénovations ou les aménagements nécessaires devront être pris en compte lors des négociations avec le propriétaire sur l'utilisation des locaux et du site. Il faudra notamment prendre en considération l'utilisation qui sera faite du bâtiment lorsqu'il sera retourné à sa fonction d'origine et l'impact des travaux prévus à cet égard.

Entretien des locaux

Entretien

Un bon entretien du centre collectif peut améliorer le moral des résidents, fournir à certains d'entre eux un moyen de subsistance et contribuer à le faire mieux accepter par la population locale. L'entretien constitue la solution la plus économique pour garantir que les locaux seront restitués à leurs propriétaires en bon état.

Conditions de restitution des locaux

**Conditions de
restitution**

Les conditions de restitution des locaux doivent être définies avant le début des travaux d'aménagement et l'ouverture du centre. Avant de se mettre d'accord sur d'éventuelles indemnités, il convient d'évaluer l'incidence du centre sur tous les groupes de population à l'échelle locale, dans la mesure où la situation risque d'évoluer et de nécessiter la prise en compte d'impacts imprévus. Les indemnités ou les activités de compensation devront faire l'objet de négociations et d'un accord entre toutes les parties.

Références

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 7 : Installation et fermeture du camp

Disponible à l'adresse :

http://www.nrc.no/arch/_img/9381154.pdf

9. PROTECTION



Messages clés



- ▶ Les législations nationales sont un puissant outil de responsabilisation de l'État à l'égard des questions de protection.
- ▶ L'environnement social peut exposer les populations hébergées dans les centres collectifs à des risques de sécurité.
- ▶ Assurer le suivi des questions de protection dans les centres collectifs est un exercice particulièrement difficile, notamment en raison de leur nombre élevé.
- ▶ Les centres collectifs sont associés avec un certain nombre de facteurs de risque, notamment les violences sexistes. Parmi les mesures de prévention les plus efficaces, on peut citer les actions de sensibilisation et le renforcement des liens entre les résidents des centres collectifs.
- ▶ Les espaces de vie réservés aux personnes ayant des besoins spécifiques doit être facilement accessibles.
- ▶ L'aide aux personnes ayant des besoins spécifiques doit être fournie au cas par cas par des services publics ou des ONG nationales et internationales spécialisées.

9.1

Responsabilité de l'État

Considérations générales liées à la protection

La principale responsabilité à l'égard des personnes déplacées et des groupes les plus vulnérables hébergés dans les centres collectifs incombe *de jure* et *de facto* à l'État.

1
Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

16
Subsistance

17
Fermeture

Responsabi-
lité de l'État

C'est pourquoi il est important de sensibiliser les pouvoirs publics à certains problèmes de protection liés aux centres collectifs et de renforcer leurs capacités pour leur permettre d'y faire face. L'agence de coordination joue un rôle central dans la sensibilisation des autorités nationales à leur responsabilité en matière de protection, dans le cadre d'activités de formation et de sensibilisation.

Conseils



L'élaboration de législations nationales adaptées est moyen très efficace d'assurer la protection des résidents des centres collectifs.

Sensibilisa-
tion aux
questions de
sécurité

Sensibilisation

La mise en œuvre d'actions de sensibilisation pour que soient édictées des dispositions législatives en faveur des populations déplacées est l'une des principales missions des agences de protection mandatées ou du module de protection. L'agence de coordination des centres collectifs doit être impliquée dans cet effort et collaborer avec eux sur les besoins en matière de sensibilisation. Les instruments et les systèmes juridiques nationaux peuvent contribuer de manière significative à la définition et à la protection des droits des populations déplacées et des résidents des centres collectifs. Les pouvoirs publics ont généralement l'obligation de respecter la législation nationale et les instruments internationaux. Il est essentiel, pour assurer la protection des personnes déplacées, de définir les centres collectifs, les responsabilités de l'État et des acteurs publics, ainsi que les droits des populations déplacées.

Formation et
information

Formation

Le renforcement des mécanismes de protection des résidents des centres passe également par la formation et l'information. L'objectif est que les parties prenantes aient une bonne compréhension des droits des populations déplacées, des responsabilités en matière de défense de ces droits et des types d'interventions à mettre en œuvre en cas de violation de ceux-ci. La responsabilité de mettre en place des mécanismes de formation et de diffusion des informations auprès des résidents, des organisations responsables de la gestion des centres ainsi que des autorités locales et nationales incombe à l'agence de coordination.

9.2 Questions de protection spécifiques

Risques en matière de protection

L'accueil des populations déplacées dans des structures trop souvent inadaptées ou surpeuplées a pour effet d'aggraver les risques de sécurité dans les centres collectifs. Des problèmes de violence domestique, de toxicomanie et de violences sexuelles sont parfois monnaie courante et certains groupes peuvent également exercer une domination sur les autres. L'agence de gestion a la responsabilité de remédier à ces problèmes, de réduire les risques en matière de protection et d'offrir aux populations hébergées un environnement sûr.

Facteurs augmentant les risques liés à la protection

Plusieurs facteurs accentuent les risques en matière de protection :

- La surpopulation dans les centres collectifs : l'expérience montre que plus la densité dans un centre est importante, plus les risques de tensions sociales ou de sécurité sont élevés pour les groupes et les individus vulnérables ou marginalisés.
- Les grands centres collectifs : plus un centre est grand et plus il accueille de personnes, moins les populations hébergées s'auto-disciplinent. Les réseaux sociaux se disloquent et la solidarité entre les résidents est de moins en moins forte. De telles situations favorisent l'émergence de formes d'exclusion ou les violences à l'encontre des plus vulnérables.
- L'absence d'intimité : ce problème, fréquent aux premiers stades de la situation d'urgence dans les centres collectifs mal aménagés ou spontanés, a pour effet d'accentuer les tensions. La manière dont il est perçu et son incidence dépendent largement des traditions et des cultures. Les normes sociales doivent être respectées pour certains actes de la vie quotidienne nécessitant plus d'intimité (se laver ou utiliser les toilettes).
- Problèmes structurels : certaines caractéristiques structurelles des centres collectifs, telles que des caves

Conseils



Les centres collectifs plus petits, moins densément peuplés, bien aménagés et accueillant des communautés plus homogènes, mieux encadrées et informées, courent moins de risques liés à la protection.

isolées, des zones sombres, des couloirs ou des rues adjacentes dépourvus d'éclairage peuvent engendrer des risques de sécurité, notamment pour les femmes, les enfants et les personnes handicapées ou âgées.

- Composition de la population du centre collectif : les déplacements peuvent engendrer des situations problématiques, comme, par exemple des discriminations à l'encontre de minorités ou de certains groupes. La composition ethnique, sociale et religieuse de la communauté hébergée doit également être prise en compte par rapport à la communauté d'accueil. Les enfants encourent également des risques spécifiques, tels que des mauvais traitements, la violence et l'exploitation.

Exemple concret



En Albanie, la cohabitation dans les centres collectifs d'Albanais originaires du Kosovo et de communautés roms a créé des tensions.

- Absence ou inégalité d'accès à l'aide humanitaire : les tensions et les abus peuvent augmenter de manière significative si aucune aide n'est fournie ou si celle-ci est inégalement répartie entre les centres ou les résidents. Des phénomènes sociaux comme la raison du plus fort menacent gravement la stabilité interne des centres collectifs, avec des conséquences néfastes, dans la grande majorité des cas, pour les plus vulnérables.
- Stress : mis à part les individus déjà atteints de troubles psychiatriques, de nombreuses personnes peuvent éprouver, surtout dans les premiers stades du déplacement, un stress émotionnel, susceptible de s'aggraver sous l'effet de la surpopulation et des mauvaises conditions de vie.
- Absence de l'autorité de l'État : les autorités doivent être présentes pour maintenir l'ordre et protéger les populations des risques externes, surtout dans les premières étapes du déplacement et dans les grands centres collectifs.
- Incertitude et manque d'informations : les résidents des centres qui ne reçoivent pas ou peu d'informations sur leur situation, le programme d'aide et leurs droits peuvent avoir l'impression de subir des pressions et agir de manière déraisonnable, mettant ainsi leur propre sécurité, ou celle des autres, en danger.

9.3 Précautions en matière de protection

Précautions en matière de protection

Les mesures de protection suivantes doivent être prises pour atténuer les risques liés à la protection pour les populations hébergées dans les centres collectifs :

- Privilégier le recours à des petits centres collectifs (moins de 100 personnes), car les groupes plus réduits sont davantage susceptibles de s'auto-discipliner et de nouer des liens de solidarité et d'entraide.
- Offrir aux résidents un espace de vie suffisamment grand et prévenir la surpopulation dans les centres collectifs. Dans bien des cas, l'application des normes minimales (normes de Sphère) ne suffit pas, surtout lorsque le déplacement se prolonge longtemps.
- Les espaces communs doivent être éclairés. Ceux qui ne peuvent pas être éclairés ou qui ne sont pas utilisés doivent être condamnés.
- Des mécanismes adaptés d'auto gouvernance et des structures claires de participation devront être mis en place le plus tôt possible après l'arrivée des populations déplacées, car la participation semble diminuer les risques liés à la protection dans l'enceinte des centres collectifs. Ces mécanismes doivent prendre en compte l'ensemble des résidents, y compris les personnes vulnérables et marginalisées. Leur impact positif sera encore plus important si les autorités et les responsables publics sont impliqués suffisamment tôt et de manière officielle.
- La formation et la sensibilisation des acteurs impliqués dans la gestion des centres, des résidents et des autorités aux questions de sécurité permettent de renforcer la prévention et d'améliorer la prise en compte de la protection par les agences de gestion et de coordination.
- Il est également préférable, pour une meilleure protection des personnes déplacées, d'ouvrir des centres collectifs dans des lieux où ils sont susceptibles d'être mieux

Conseils



Des mécanismes d'auto gouvernance efficaces améliorent la sécurité au sein des centres collectifs.

accueillis par les populations locales, et ce même si cela ne garantit pas l'absence de tensions. La mise en place très tôt d'un dialogue ouvert et direct avec la communauté d'accueil contribue à réduire les risques liés à la protection potentiels pour les résidents.

**Précautions
en matière de
protection**

- L'agence de gestion doit garantir l'équité de l'accès des centres et des personnes à toutes les formes d'assistance.
- Les résidents des centres doivent avoir rapidement accès à des soins médicaux, y compris à une prise en charge psychiatrique pour les personnes atteintes de troubles mentaux graves et aux premiers soins psychologiques pour les individus en situation de détresse aiguë. Ces derniers doivent notamment avoir accès à un suivi non médical. Des activités de soutien psychologique et psychosocial devront leur être proposées pendant toute la durée d'ouverture du centre collectif.

**Responsabi-
lité partagée**

La protection des personnes hébergées dans les centres collectifs relève de la responsabilité partagée des agences de gestion et de coordination, et requiert l'implication des institutions publiques dans la mesure du possible. Il est primordial, pour garantir l'efficacité des actions entreprises dans le domaine de la protection, que l'ensemble des acteurs soient conscients de leurs responsabilités respectives.

9.4 Violence sexiste

**Violence
sexiste**

La violence sexiste constitue un risque important en matière de protection qui doit faire l'objet d'une surveillance afin de garantir la mise en œuvre de mesures, de stratégies et de mécanismes de prévention adaptés. Les centres collectifs d'hébergement à court terme sont généralement associés à des risques plus élevés que les autres centres, où certaines structures sociales, qui permettent de prévenir en partie les violences sexistes, ont été reconstituées.

**Risques et
prévention**

Les risques et les mesures préventives efficaces dans les centres collectifs sont en grande partie identiques à ceux applicables dans un contexte plus général. La section suivante propose néanmoins quelques approches complémentaires pour lutter contre la violence sexiste.

9.5 Prévention de la violence sexiste

**Maintien de
liens sociaux
étroits**

Le maintien de liens sociaux étroits, incluant les personnes vulnérables et particulièrement exposées, constitue une stratégie efficace pour prévenir certaines formes de violence sexiste. L'objectif est, pour la communauté, d'assurer la sécurité et la protection de ces individus, et non pas de représenter une menace pour eux.

Parmi les autres stratégies auxquelles l'agence de gestion pourra avoir recours pour prévenir la violence sexiste, citons :

- Les mesures pour combattre l'anonymat et l'absence de liens sociaux au sein de la communauté déplacée. L'absence de liens familiaux entre les résidents expose encore plus les personnes vulnérables, notamment celles qui sont seules, à ce risque.
La création de liens sociaux doit être favorisée par le biais d'activités de groupe favorisant la cohésion et ciblant les personnes les plus exposées (préparation des plats en commun, par exemple).
- La création d'espaces protégés et réservés aux femmes et aux enfants peut leur offrir une protection, tout en leur offrant la possibilité de signaler les éventuels incidents à des membres de l'équipe de gestion du centre formés à la prise en charge des cas de violence sexiste.
- Des activités de sensibilisation doivent être organisées pour lutter contre l'alcoolisme et la toxicomanie au sein de la communauté déplacée et des programmes de traitement, mis en place. Une collaboration étroite doit être mise en place avec les prestataires de services spécialisés à l'échelle nationale.
- Les agences de gestion et de coordination doivent organiser des sessions de sensibilisation qui ciblent les représentants des centres collectifs ainsi que la communauté des résidents. Ces formations devront inclure un exercice de cartographie qui permettra à ces derniers d'identifier les risques les plus importants et de les sensibiliser aux risques de violences sexistes associés à certains lieux (les « points chauds » connus, notamment). Elles leur expliqueront les mesures de prévention des risques à mettre en œuvre et leur indiqueront l'organisation ou la personne responsable à cet égard.

Conseils



Des liens sociaux étroits sont un élément essentiel dans la prévention de la violence sexiste.

Exemple concret



Dans certains centres collectifs en Serbie, des espaces sécurisés pour les femmes et les enfants et gérés par des groupes de femmes ont été mis en place.

Stratégies de prévention

- La coopération avec les organismes publics, tels que la police ou les autorités locales est importante, surtout si les risques de violences sexistes se posent à l'extérieur du centre collectif (gangs criminels au sein de la communauté d'accueil, par exemple). La coopération est également importante quand ils existent dans l'enceinte du centre (conjointes ou membres de la famille, par exemple).
- L'agence de coordination doit plaider pour la promulgation et/ou l'application d'une législation nationale définissant et interdisant les violences sexistes, conformément aux normes internationales relatives aux droits de l'homme. Celle-ci devra être applicable à la population déplacée et aux personnes hébergées dans les centres collectifs, tout en étant assortie de solides mécanismes d'application.
- Il ne faudra pas non plus négliger les risques d'exploitation sexuelle et de mauvais traitements de la part du personnel, des fournisseurs et prestataires de services et d'autres personnes travaillant dans l'enceinte des centres collectifs.

9.7 Protection des personnes ayant des besoins spécifiques

Personnes ayant des besoins spécifiques

L'agencement des centres collectifs est un facteur clé à prendre en compte en vue de l'accueil de personnes ayant des besoins spécifiques. La structure fixe des locaux limite généralement les possibilités en matière d'aménagement de surfaces habitables adaptées. Ce problème se pose de manière encore plus aiguë pour les personnes ayant des besoins spécifiques. Les espaces les plus accessibles et adaptés devraient leur être attribués en priorité, dans la limite du possible. On évitera de leur attribuer un logement situé à des étages ou dans des lieux difficiles d'accès. Les demandes plus complexes devront être traitées au cas par cas, car les besoins des personnes peuvent évoluer au fil du temps.

Responsabilités de l'agence de gestion

L'agence de gestion a la responsabilité de répondre aux besoins de ces individus vulnérables. Elle devra, pour cela, collaborer étroitement au niveau local avec les services de santé et les organismes sociaux. Les services nationaux de protection sociale, s'ils sont informés à temps et de manière adéquate, peuvent sans doute contribuer à répondre aux besoins des personnes ayant des besoins spécifiques hébergées dans des centres collectifs. Une aide supplémentaire pourra être fournie par des ONG locales ou internationales spécialisées. Si le partage d'informations et les actions de sensibilisation ne donnent pas des résultats satisfaisants, l'agence de coordination pourra être amenée à

mener des actions de mobilisation au niveau approprié.

Références

CICR, 2004. *Principes directeurs inter-agences relatifs aux enfants non accompagnés ou séparés de leur famille*

Disponible à l'adresse :

<http://www.icrc.org/fre/resources/documents/publication/p1101.htm>

IASC, 2004 (en cours de révision). *Le Projet Sphère : Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*

Disponible à l'adresse :

<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/F16DAF51AF731A60C1257398004F7053-Manuel%20de%20sphere.pdf>

IASC, 2005. *Directives en vue d'interventions contre la violence basée sur le sexe dans les situations de crise humanitaire - Centrage sur la prévention et la réponse à la violence sexuelle dans les situations d'urgence*

Disponible à l'adresse : <http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/refworld/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=478f7c672>

HCR, 2006. *Standard Operating Procedures for Prevention of and Response to Gender-based Violence* (en anglais uniquement)

IASC, décembre 2006. *Femmes, filles, garçons et hommes – Des besoins différents, des chances égales. Guide pour l'intégration de l'égalité des sexes dans l'action humanitaire*

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 8 : Protection dans une structure de camp ; chapitre 10 : Prévention et intervention face à la violence sexiste ; chapitre 11 : Protection des personnes avec des besoins spécifiques
Disponibles respectivement aux adresses :
http://www.nrc.no/arch/_img/9381156.pdf,
http://www.nrc.no/arch/_img/9381160.pdf et
http://www.nrc.no/arch/_img/9381162.pdf

IASC, 2008. *Manuel pour la protection des déplacés internes*. Groupe sectoriel global chargé de la protection
Disponible à l'adresse : <http://www.unhcr.fr/4ad2f824e.html>

Site de OneResponse :

<http://onerresponse.info/GlobalClusters/Pages/default.aspx>

10. DISTRIBUTIONS ALIMENTAIRES



Messages clés



- ▶ La gestion de l'aide alimentaire dans les centres collectifs ne se limite pas au recensement et à l'enregistrement des bénéficiaires. Elle implique nécessairement une évaluation des besoins en vue notamment de déterminer le type d'aide alimentaire ou de transfert à mettre en place.
- ▶ Dans le cas des centres collectifs, les principaux risques sont liés à la prise en compte des centres installés de manière spontanée et à l'évolution des besoins des populations déplacées au fil du temps.
- ▶ Les risques de manipulation et/ou de politisation de l'aide alimentaire distribuée aux centres collectifs sont importants.
- ▶ Il convient dans ce contexte, d'accorder une attention particulière aux questions de sécurité, d'accessibilité et de liberté de mouvement des populations hébergées dans les centres collectifs.

10.1

Coordination des distributions alimentaires

Distributions alimentaires

L'une des principales difficultés dans ce domaine est de couvrir l'ensemble des centres collectifs, en vue de leur apporter une aide rapide et adaptée. Pour atteindre cet objectif, des efforts en matière d'enregistrement et de documentation devront être mis en œuvre pour collecter très rapidement des informations fiables. Des mécanismes devront également être mis en place pour couvrir les zones où se situent l'ensemble des centres collectifs. Les centres collectifs spontanés posent des difficultés particulières, dans la mesure où ils ne sont pas toujours enregistrés et peuvent ainsi être privés de cette aide.

1

Introduction

2

Généralités

3

Rôles

4

Participation

5

Coordination

6

Gestion de l'information

7

Environnement

8

Mise en place

9

Protection

10

Distributions alimentaires

11

Articles non alimentaires

12

Abris

13

WASH

14

Santé

15

Éducation

16

Moyens de subsistance

17

Fermeture

Des déplacements secondaires peuvent se produire dans les centres collectifs privés de l'aide humanitaire. Ce problème touche très souvent les personnes les plus faibles et vulnérables. L'enregistrement ne suffit pas à lui seul. L'aide fournie doit se baser sur une évaluation adéquate des besoins des populations hébergées dans les centres.

Évaluation

Celle-ci permettra de définir :

des besoins

- Les profils de vulnérabilité ou les mécanismes d'adaptation des populations (selon qu'elles vivent dans des zones urbaines ou rurales et en fonction de la liberté de mouvement dont elles disposent, notamment) ;
- La taille des rations alimentaires ;
- La fréquence des distributions (les personnes hébergées dans une école, une ferme ou un gymnase surpeuplé n'ont pas la possibilité de stocker des denrées pendant un mois) ;
- Le type de denrées alimentaires à distribuer et de transferts (aliments, argent en espèces ou bons, selon que le centre se situe en milieu urbain ou rural) ;
- Les besoins des groupes spécifiques vivant dans les centres collectifs (femmes enceintes ou allaitantes, nourrissons et jeunes enfants, etc.) ;
- La liberté de mouvement et les mécanismes d'adaptation des communautés hébergées dans les centres. Une liberté de déplacement restreinte ou l'interdiction de travailler se traduisent bien souvent par une dépendance accrue à l'égard de l'aide humanitaire.
- Les agences responsables de l'organisation des distributions de denrées alimentaires et d'autres produits doivent consulter les recommandations existantes pour l'évaluation des besoins alimentaires⁴.

Points à prendre en compte pour les distributions alimentaires

Elles devront aussi prendre en compte les points suivants :

- La nécessité d'impliquer les résidents des centres de façon transparente dans l'organisation des distributions alimentaires afin de limiter les risques de détournement ;
- La mise en place d'un système ouvert de suivi et de prise en compte des plaintes dans chaque centre collectif, en vue de signaler les cas de détournement des denrées par les comités chargés des distributions alimentaires ;
- La surveillance des cas de malnutrition et la détection des cas de malnutrition aiguë, afin de permettre une prise en charge des personnes concernées dans des structures adaptées.

10.2

Préparation des aliments

Équipements de cuisine

Dans les centres collectifs, les équipements de cuisine sont généralement situés à l'intérieur des locaux ou, plus rarement, à l'extérieur, dans des bâtiments adjacents (cabanes, par exemple). Plus le séjour des populations déplacées se prolonge, plus elles ont tendance à utiliser des équipements individuels.

Conseils

La préparation des aliments dans les centres est une question complexe, qui doit faire l'objet d'une attention particulière.

Problèmes potentiels

Ces équipements mettent cependant à rude épreuve des ressources souvent rares, ce qui peut aggraver l'impact environnemental aux niveaux local et général. Il faut aussi prendre en compte, dès le départ, les normes culturelles, notamment les poêles et combustibles qu'ont l'habitude d'utiliser les populations hébergées, pour évaluer les risques potentiels. Les personnes n'ayant pas l'habitude d'utiliser du kérosène pour faire cuire les aliments peuvent ainsi provoquer accidentellement des incendies. Une attention particulière doit être portée aux points suivants :

- Le recours à des fours électriques implique la mise en place de branchements et de disjoncteurs adaptés ;
- Certains poêles à bois nécessitent des cheminées en bon état et une ventilation adéquate ;
- Le stockage de bois sec peut entraîner des risques d'incendie ;
- Les raccordements des poêles à gaz doivent être en parfait état. Les bonbonnes de gaz créent un risque d'incendie et d'explosion, surtout si elles sont entreposées à l'intérieur des locaux.

Prise en compte des différents contextes

Aucune recommandation générale ne peut être formulée concernant cette question importante, du fait de la grande diversité des centres collectifs, des traditions locales et des sources d'énergie disponibles. La communauté des résidents doit être impliquée dans la prise de décisions et les évaluations de la sécurité du centre doivent toujours être prises en compte.

⁴ <http://www.wfp.org/content/manuel-evaluation-de-la-securite-alimentaire-en-situation-urgence-deuxieme-edition>
http://documents.wfp.org/stellent/groups/public/documents/manual_guide_proced/wfp213629.pdf

Références

IASC, 2004 (en cours de révision). *Le Projet Sphère : Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*. Chapitre 3 : Normes minimales dans les secteurs de la sécurité alimentaire, de la nutrition et de l'aide alimentaire

HCR, PAM, 2008. *Directives pour mission d'évaluation conjointe*

Disponible à l'adresse :

http://documents.wfp.org/stellent/groups/public/document/s/manual_guide_proced/wfp213629.pdf

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 13 : Distribution de nourriture et d'articles domestiques.

Disponible à l'adresse :

<http://www.nrc.no/arch/img/9381166.pdf>

PAM, 2009. *Manuel d'évaluation de la sécurité alimentaire en situation d'urgence (EFSA)*

Disponible à l'adresse :

<http://www.wfp.org/content/manuel-evaluation-de-la-securite-alimentaire-en-situation-urgence-deuxieme-edition>

Site de OneResponse :

<http://oneresponse.info/GlobalClusters/Pages/default.aspx>

11. DISTRIBUTIONS D'ARTICLES NON ALIMENTAIRES



Messages clés



- ▶ Le respect des normes joue un rôle clé en matière de distributions d'articles non alimentaires (NFI), d'autant que les besoins des personnes déplacées évoluent au fil du temps.
- ▶ Dans les centres collectifs qui accueillent différents groupes de population, les distributions d'articles non alimentaires peuvent se révéler problématiques. Dans la mesure du possible, tous les résidents des centres doivent bénéficier d'une aide sur la base de critères clairs, transparents et prédéterminés en vue d'éviter les éventuels malentendus ou conflits.
- ▶ Le contenu des colis d'articles non alimentaires doit être soigneusement défini en tenant compte des éventuels impacts incitatifs et dissuasifs.

11.1

Distributions d'articles non alimentaires

Sélection des articles non alimentaires

L'organisation responsable de l'administration des centres collectifs et l'agence de coordination doivent, conjointement avec le module des abris d'urgence, assumer la direction des opérations et préparer une liste d'articles non alimentaires à distribuer aux communautés déplacées. Celle-ci doit être établie en consultation avec les différents groupes de population (jeunes et adultes de tous les âges, y compris les personnes handicapées) vivant dans les centres. Elle devra prendre en compte les besoins spécifiques de ces personnes ainsi que leur situation et leur culture.

Conseils



Les meubles peuvent faire partie des articles non alimentaires distribués dans les centres collectifs.

1
Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

16
Moyens de subsistance

17
Fermeture

Définir le
contenu des
colis

Déterminer les besoins en articles non alimentaires implique de tenir compte des spécificités de chaque situation (déplacement prolongé, lieu, distributions alimentaires, retour des populations, etc.).

Points à prendre en compte pour les distributions d'articles non alimentaires



Situation	Remarques
Déplacement prolongé	Dans les situations de déplacement prolongé, les besoins évoluent dans la mesure où les populations nécessitent des conditions d'hébergement semi-permanentes. Il faudra par conséquent prévoir une distribution de lits, de chaises, de tables, de rangements, etc.
Saison	Des distributions de couvertures supplémentaires pourront s'avérer nécessaires en hiver.
Distributions alimentaires	Les distributions d'articles non alimentaires tiendront compte du type de denrées alimentaires à distribuer aux populations déplacées. Si l'on choisit de distribuer de la farine pour la fabrication du pain, des fours devront être mis à la disposition des communautés hébergées, ce qui n'est pas le cas pour les repas prêts à consommer.
Lieu	Les articles non alimentaires à distribuer varient en fonction des lieux (zone rurale ou zone urbaine). Les procédures de distribution pourront elles aussi différer : des jetons pourront également être remis aux personnes déplacées, qui iront récupérer les articles dans des magasins.
Retour	Il convient, lorsque les populations commencent à regagner leurs lieux d'origine, de dresser une liste des zones de réinstallation et de déterminer les modalités de distribution et de stockage des articles dont elles auront besoin.

Normes pour
les articles
non
alimentaires

Il est important de veiller à ce que les partenaires de mise en œuvre respectent les normes établies en matière de distribution d'articles non alimentaires. Le contenu des colis et la qualité des articles devront être uniformisés pour garantir l'équité de l'aide apportée aux communautés déplacées. L'objectif est également d'éviter les inégalités entre les camps et les centres, et de réduire les facteurs d'attraction ou de départ qui entraînent des déplacements secondaires.

Suivi des
distributions

Un système de suivi des distributions d'articles non alimentaires devra être mis en place dans les contextes caractérisés par un climat social tendu et des luttes ou griefs internes. Ce système a pour but notamment de prévenir les accusations de favoritisme qui pourront être formulées à l'encontre des agents chargés des distributions.

11.2 Transition vers les systèmes de protection sociale

Transition
vers les
systèmes
de
protection
sociale

Dans les situations de déplacement à long terme, nombreux sont les pays comptant des centres collectifs qui abandonnent progressivement les distributions directes de denrées alimentaires ou d'articles domestiques et s'efforcent d'intégrer les communautés hébergées dans les centres dans leur système de protection sociale. À défaut, les agences concernées devront mettre en place des programmes plus complets d'assistance pour répondre aux besoins de protection sociale de ces populations à plus long terme. L'agence de gestion devra être attentive aux éventuelles lacunes dans ce domaine et organiser des formations pour les résidents pour leur permettre de se familiariser avec les procédures d'enregistrement ou d'inscription.

Références

IASC, 2004 (en cours de révision). *Le Projet Sphère : Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*. Chapitre 4 : Normes minimales dans les secteurs des abris, des établissements humains et des articles non alimentaires

Module des abris d'urgence de l'IASC, 2009. *Selecting NFIs for Shelter* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.sheltercentre.org/library/selecting-nfis-shelter>



Messages clés



- ▶ Des normes en matière d'abri sont nécessaires pour déterminer la surface habitable par famille et, le cas échéant, l'espace à prévoir pour les équipements (cuisine et salle de bain) et pour définir des spécifications techniques.
- ▶ Les centres collectifs, dans la mesure où ils sont hébergés dans des locaux préexistants, offrent des possibilités limitées en matière d'aménagement, ce qui pose des problèmes en matière d'abris adéquats.
- ▶ L'entretien des centres, en particulier des espaces communs, est toujours problématique et nécessite la participation des résidents.
- ▶ Lorsque cela est possible, des critères clairs doivent être définis conjointement avec les résidents pour l'attribution des unités de logement.

12.1

Procédure d'évaluation et d'intervention en cinq étapes

**Solutions
adéquates en
matière
d'abris**

La principale difficulté à laquelle sont confrontés les acteurs impliqués, qui sont tenus respecter des normes minimales pour assurer aux populations déplacées des conditions de vie dignes, est de leur offrir un hébergement adéquat dans des structures préexistantes.

1
Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

16
Moyens de subsistance

Malgré la grande diversité des centres collectifs partout dans le monde, les interventions en matière d'abris suivent en principe une procédure d'évaluation et d'intervention en cinq étapes :

Évaluation de la solidité des bâtiments

Les centres collectifs doivent répondre à des normes en matière de sécurité structurelle. Ils doivent satisfaire à des exigences de solidité dans des conditions normales, mais aussi dans des conditions extrêmes, telles que les séismes ou les ouragans.

Les travaux de réparation et de rénovation visant à pallier les défauts structurels d'un bâtiment sont généralement longs et très coûteux. Dans ce cas, il conviendra de déterminer la solution la plus raisonnable (travaux de réparation, réinstallation des résidents dans d'autres centres collectifs ou autre solution permettant d'offrir aux populations déplacées un hébergement plus sûr).

Isolation des locaux

Si les locaux sont suffisamment solides, la deuxième priorité consiste à entreprendre des travaux d'isolation pour protéger les populations déplacées des éléments naturels. La toiture doit être étanche et les fenêtres, en bon état, pour pouvoir résister à des conditions météorologiques variables. Dans les régions froides, des dispositions devront être prises pour préparer les bâtiments en vue de l'hiver. Dans les pays chauds, une attention particulière sera accordée à la ventilation naturelle. Dans les deux cas, les travaux d'isolation devront être réalisés avec les matériaux et les savoir-faire disponibles au niveau local. Le traitement des façades est également important pour prévenir l'érosion ou la détérioration des locaux.

Aménagements, réparations et rénovation

Des travaux d'aménagement ou de réparation plus ou moins importants devront être entrepris parallèlement aux travaux d'isolation des bâtiments. Comme les personnes peuvent être amenées à utiliser différentes sources de chauffage, on veillera tout particulièrement à prévenir les risques d'incendie à l'intérieur du centre collectif. En outre, de nombreux centres collectifs sont installés dans des bâtiments de plusieurs étages, ce qui peut poser des problèmes en termes d'adaptation aux besoins des populations hébergées. Il faudra, dans ce cas, aménager des rampes d'accès.

Entretien et maintenance

Il est indispensable d'entretenir et d'effectuer régulièrement les réparations nécessaires pour prévenir, d'une part, une augmentation des risques en matière de sécurité, ainsi qu'une dégradation des conditions sanitaires et de vie des résidents, et d'autre part, la détérioration des locaux, et notamment des dégâts structurels. Si la responsabilité de l'entretien et de la réparation du centre collectif incombe, en priorité à l'agence de gestion, les résidents ont néanmoins un rôle essentiel à jouer dans ce domaine. Des mécanismes de coordination internes et certaines mesures incitatives pourront renforcer leur implication dans l'entretien des locaux dans lesquels ils sont accueillis.

Sécurité des populations hébergées pendant les travaux

Lors des travaux de réparation des structures, une priorité absolue doit être donnée à la sécurité des personnes. Afin d'éviter tout risque (des décès se sont produits quand cette exigence n'a pas été respectée), le centre collectif devra être évacué.

12.2 Normes en matière d'abri

Normes en matière d'abri

Les normes relatives à la surface habitable par personne et à d'autres caractéristiques physiques occupent une place centrale dans les interventions en matière d'abris. À l'heure actuelle, il n'existe aucun ensemble de normes spécifiques aux centres collectifs acceptées à l'échelle internationale. Les normes relatives aux centres collectifs varient considérablement en fonction des normes culturelles, de la durée d'utilisation des locaux et des normes en vigueur à l'échelle nationale.

Normes minimales

Les normes internationales minimales, comme celles établies par le Projet Sphère et le Manuel des situations d'urgence du HCR, ne sont en général observées que pendant les situations d'urgence. Elles s'élèvent progressivement avec les efforts déployés par les résidents des centres collectifs pour retrouver des conditions de vie plus ou moins normales. L'absence de normes harmonisées entraîne une certaine confusion, ce qui explique que certains acteurs humanitaires n'en tiennent plus compte.

Exemple concret



En Géorgie, les agences chargées des réparations dans les centres collectifs ont été confrontées à la multiplicité des normes existantes en matière de surface habitable par personne :

Sphère : 3,5 à 4,5 m²

HCR : 4,5 à 5,5 m²

État : 8 à 10 m²

Élaboration et
respect des
normes

L'organisation responsable de l'administration des centres collectifs et l'agence de coordination assument la responsabilité principale pour l'instauration de normes adaptées. L'agence de gestion veillera, quant à elle, à ce que celles-ci soient appliquées pendant toute la durée du séjour des personnes déplacées. Lorsque le déplacement se prolonge, il est important de surveiller de près l'évolution des besoins en abris ainsi que les répercussions que peuvent avoir des normes incohérentes ou appliquées de manière anarchique, aussi bien sur la gestion et que sur la population d'un centre.

Conséquences de
l'accroissement naturel

Il convient de prendre notamment en compte l'accroissement naturel de la population au fil du temps, surtout si les locaux abritant les centres collectifs sont destinés à héberger durablement les résidents. Il est préférable de ne pas s'en tenir de manière stricte aux normes minimales et de prévoir de l'espace supplémentaire en vue de l'agrandissement des familles.

Entretien et
maintenance

Les normes fixées d'un commun accord doivent également tenir compte de l'entretien des locaux. Les normes ne doivent pas seulement définir la surface habitable par personne ou par famille, mais aussi formuler des recommandations sur toute une série de questions, allant du respect de la vie privée et de la dignité, à la sécurité, aux normes sociales en passant par la fourniture et l'entretien de services communs tels que les installations d'approvisionnement en eau et d'assainissement, les équipements de cuisine ou les distributions alimentaires. Les résidents des centres devront être impliqués dans la prise de décisions dans ce domaine.

Mise en
application
des normes

La mise en application des normes peut poser des problèmes dans certains cas complexes, et doit faire l'objet de consultations et d'un accord entre les différents acteurs impliqués dans les travaux de réparation.

Caractéristiques structurelles à définir pour les travaux de réparation effectués



Élément structurel	Catégorie de caractéristique
Toit	<ul style="list-style-type: none"> Toiture à deux versants ou toit plat, avec un système adapté d'écoulement des eaux Matériau de revêtement Durée de vie minimum garantie
Murs	<ul style="list-style-type: none"> Matériaux utilisés pour les murs porteurs et les murs non porteurs Épaisseur des murs non porteurs Plâtrage (oui ou non) Peinture (oui ou non)
Sols	<ul style="list-style-type: none"> Matériaux utilisés pour les différentes pièces
Fenêtres	<ul style="list-style-type: none"> Dimensions minimales (fenêtres à simple ou à double vitrage) Matériaux utilisés Type de fenêtre
Portes	<ul style="list-style-type: none"> Matériaux à utiliser Verrouillables (oui ou non) Dimensions minimales (pour les personnes ayant des besoins spécifiques, notamment)
Approvisionnement en eau et assainissement	<ul style="list-style-type: none"> Consommation d'eau quotidienne Emplacement et type des points d'eau (identification des puits existants, le cas échéant) Capacité de stockage de l'eau Approvisionnement en eau à l'intérieur et à l'extérieur du centre collectif Matériaux à utiliser Éviers par unité d'habitation Dimension de la fosse sceptique ou de tout autre dispositif existant (le cas échéant) Distance entre la fosse sceptique et le centre collectif et/ou des points d'eau
Système électrique	<ul style="list-style-type: none"> kWh par personne Compteurs et fusibles par unité d'habitation Nombre d'ampoules et de prises de courant par pièce
Chauffage	<ul style="list-style-type: none"> Type de chauffage (bois, gaz, électricité, panneaux solaires) Lieu d'entreposage des combustibles de chauffage et quantité par unité Type de cheminée
Salles d'eau	<ul style="list-style-type: none"> Salles d'eau et toilettes par famille/unité d'habitation/personne Distance par rapport aux salles d'eau Mode de chauffage de l'eau utilisé (et dimensions des chaudières) Nombre et qualité des équipements (lavabos, douches, toilettes) par famille/unité d'habitation/personne Carrelage mural (oui ou non)

Suite à la page suivante

Caractéristiques structurelles à définir pour les travaux de réparation effectués



Élément structurel	Catégorie de caractéristique
Sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'extincteurs par unité d'habitation• Issues de secours et d'évacuation• Détecteurs d'incendie et alarmes installés• Portes coupe-feu
Espaces de couchage (le cas échéant)	<ul style="list-style-type: none">• Dimensions• Type de cloison

Suite de la page précédente

Importance de l'entretien	Faute d'un entretien régulier, les conditions de vie des résidents se dégradent et les locaux se détériorent progressivement, entraînant, dans certains cas, des dégâts structurels. Les travaux d'entretien et de réparation sont par conséquent indispensables.
Responsabilités en matière d'entretien	Si l'agence de gestion est la principale responsable de l'entretien et de la réparation du centre collectif, les résidents peuvent néanmoins avoir un rôle essentiel à jouer dans ce domaine. Des mécanismes de coordination internes et certaines mesures incitatives pourront renforcer leur implication dans l'entretien des locaux dans lesquels ils vivent. Dans les centres collectifs d'hébergement à long terme, des groupes d'entraide devront être créés pour l'entretien des locaux.

Exemple concret



En Arménie, les résidents des centres collectifs ont reçu des outils et une formation pour pouvoir effectuer eux-mêmes certains travaux de réparation.

Références

UNDRO, 1982. *Shelter after disaster* (en anglais uniquement)

IASC, 2004 (en cours de révision). *Le Projet Sphère : Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*. Chapitre 4 : Normes minimales dans les secteurs des abris, des établissements humains et des articles non alimentaires

UNOCHA, 2008. *Transitional Settlement and Reconstruction after natural disasters* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.sheltercentre.org/library/> (effectuer une recherche sur les termes « Transitional settlement et « reconstruction after natural disasters »)

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 15 : Abris

Disponible à l'adresse :

<http://www.nrc.no/arch/img/9381170.pdf>

Module des abris d'urgence de l'IASC, 2009. *Selecting NFIs for Shelter* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

<http://www.sheltercentre.org/library/> (effectuer une recherche sur les termes « Selecting, NFIs et Shelter »)

Site de OneResponse :

<http://oneresponse.info/GlobalClusters/Pages/default.aspx>

13. EAU, ASSAINISSEMENT ET HYGIÈNE (WASH)



Messages clés



- ▶ Dans la grande majorité des centres collectifs, les infrastructures et les équipements pour l'eau, l'assainissement et l'hygiène ne sont pas du tout adaptés. Les travaux nécessaires sont souvent complexes et coûteux.
- ▶ Il faudra tenir compte des normes relatives à la qualité et à la quantité de l'eau, aux infrastructures d'assainissement et à l'hygiène, sans oublier les traditions et les plans en matière d'entretien.
- ▶ L'implication des représentants des différents groupes de population est essentielle pour garantir un accès sûr, adéquat et adapté à l'eau, l'assainissement et l'hygiène.

L'approvisionnement en eau

Les conditions en matière d'eau, d'assainissement et d'hygiène dans les centres collectifs et aux alentours peuvent varier considérablement d'un site à l'autre. Dans les zones urbaines, les centres collectifs pourront être raccordés au réseau public de distribution d'eau. Faute de canalisations en bon état, il peut arriver que des centres déjà raccordés n'aient pas accès à l'eau courante, auquel cas des réparations pourront être entreprises. Si les problèmes sont liés à l'approvisionnement en eau de la ville, des solutions devront être trouvées. Dans la mesure du possible, un appui devra être apporté aux agences publiques concernées pour les aider à remédier aux problèmes d'alimentation en eau (ce type de démarche peut contribuer à atténuer les tensions entre, d'une part, les services publics et les communautés d'accueil et, d'autre part, les résidents des centres collectifs et les prestataires de services).

1
Introduction

2
Général
ités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de
l'information

7
Environnem
ent

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions
alimentaires

11
Articles non
alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

16
Moyens de
subsistance

Approvisionnement en eau

L'approvisionnement en eau des centres collectifs dépend souvent d'un système d'alimentation indépendant (puits foré ou creusé, actionné manuellement ou équipé d'une pompe motorisée).

Quelle que soit la source d'approvisionnement, les centres collectifs doivent disposer d'équipements pour stocker l'eau afin de pouvoir faire face aux éventuelles pénuries d'eau. Des

réipients pour recueillir et

stocker l'eau devront également faire partie des articles non alimentaires distribués aux résidents des centres.

Conseils

Il est recommandé de créer un comité chargé des questions d'eau, d'assainissement et d'hygiène au niveau du centre collectif.

Plomberie intérieure

Dans de nombreux pays, les centres collectifs disposent de l'eau courante et d'une plomberie intérieure permettant d'acheminer l'eau aux différentes unités d'habitation. Il est particulièrement important que cette norme observée par de nombreux pays soit appliquée dans les centres collectifs d'hébergement à long terme, même si elle va au-delà des normes humanitaires minimales.

Analyse de l'eau

Des analyses devront être effectuées régulièrement pour garantir que la qualité de l'eau répond aux normes nationales en matière de santé. Les services de santé nationaux et les agences de gestion des centres collectifs doivent veiller à ce que ces analyses soient réalisées et que les mesures correctives nécessaires soient mises en œuvre.

Consommation en eau

L'indicateur fixé par le Projet Sphère de 15 litres par personne et par jour n'est pas suffisant. Dans les faits, la consommation des résidents excède ce seuil, notamment parce que de nombreux centres collectifs sont raccordés à l'eau courante et que les toilettes sont équipées de chasses d'eau. En raison de la diversité des habitudes culturelles, des normes nationales et des ressources en eau disponibles, il n'existe aucune norme applicable à grande échelle de manière uniforme.

Un système
d'assainisseme
nt sûr et
adéquat

Les infrastructures d'assainissement doivent être conformes aux normes culturelles et aux normes d'hygiène en vigueur, malgré les contraintes liées à la structure des locaux. Outre ces impératifs de sécurité, les centres devront être dotés d'équipements en nombre suffisant pour chaque sexe. Un grand nombre de locaux reconvertis en centres collectifs ne sont pas prévus pour l'habitation et ne disposent pas en général d'équipements sanitaires adaptés. Outre son coût élevé, l'installation de sanitaires pose de nombreuses difficultés et exige, de la part des acteurs responsables de la conception et de la mise en œuvre des travaux, un haut niveau d'expertise technique. Une option plus facile à mettre en œuvre et acceptable pour les résidents des centres collectifs consiste à aménager des installations extérieures. Dans ce cas, il faudra sécuriser l'accès à ces installations pour tous les groupes de population et notamment les enfants, les femmes et les personnes ayant des besoins spécifiques.

« Une salle
d'eau par
famille »

Dans les centres collectifs d'hébergement à long terme, la famille est l'unité la plus adaptée pour évaluer les besoins en équipements sanitaires (toilettes et douches). Si la règle d'« une salle d'eau par famille » est, dans bien des cas, impossible à respecter en raison des contraintes liées aux structures des locaux, l'expérience montre que cette option demeure de loin préférable. Elle permet de garantir le bon entretien des installations, une tâche qui se révèle plus difficile quand plusieurs familles les utilisent. En cas d'utilisation importante, un programme d'entretien et de nettoyage devra être mis en œuvre par les résidents, même si dans la pratique, ce système donne rarement des résultats concluants.

Système
d'évacuation

S'il est impossible de raccorder le centre collectif à un système d'évacuation existant, des fosses sceptiques devront être construites à l'extérieur, à une distance raisonnable des puits, le cas échéant. Celles-ci devront faire l'objet d'un programme d'entretien, car une vidange régulière est nécessaire. Ce type d'intervention devra être réalisé en coordination avec les services de santé et d'assainissement publics, les résidents des centres collectifs ne pouvant généralement pas s'en charger.

Références

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 14 : Eau, assainissement et hygiène

Disponible à l'adresse :

<http://www.nrc.no/arch/img/9381168.pdf>

Site de OneResponse :

<http://oneresponse.info/GlobalClusters/Pages/default.aspx>

14. ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ

1
Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles alimentaires non

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation



Messages clés

- ▶ Les interventions visant à fournir aux populations déplacées des services de santé doivent obéir à la stratégie élaborée par le module de la santé et être si possible menées en consultation avec les autorités sanitaires nationales et locales.

- ▶ Des normes minimales ont été établies en matière de services de santé et il est important de tenir compte des recommandations et des politiques nationales dans ce domaine, ainsi que des principaux ouvrages de référence humanitaires et techniques internationaux.

Les centres collectifs ont des besoins particuliers sur le plan de l'hygiène du milieu, de la santé sexuelle et procréative, de la lutte contre les maladies transmissibles et du soutien psychosocial.

14.1

Stratégie en
matière de
services de
santé

Fourniture de services de santé

La priorité dans ce domaine est d'élaborer une stratégie et de planifier l'accès aux services de santé. Cette stratégie doit se fonder sur une analyse des problèmes de santé ainsi que des risques, des ressources, des services disponibles et de la situation. Elle vise à réduire la mortalité, la morbidité et les incapacités évitables, tout en rétablissant rapidement et durablement la prestation de soins de santé préventifs et curatifs, ainsi que l'accès équitable à ces soins.

15
Éducation

16
Moyens de
subsistance

17
Fermeture

101

La fourniture de services de santé de base aux populations déplacées en général et aux personnes hébergées dans les centres collectifs en particulier, ne devrait pas avoir d'impact négatif sur l'accès aux soins de la communauté d'accueil. La demande accrue en soins liée à l'afflux de populations requiert la mise en œuvre d'une collaboration étroite avec les acteurs nationaux et locaux, ainsi que des actions de sensibilisation. Elle exige également des programmes de grande ampleur qui peuvent, selon les cas, prévoir la mise en place d'installations sanitaires temporaires dans les zones mal desservies avant et/ou après le déplacement.

Conseils

Il convient de prendre connaissance des dernières stratégies en matière de santé ainsi que des plans d'accès aux soins existants, et d'en informer les résidents.

Le respect des normes constitue également une priorité. Si la *Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes* du Projet Sphère constitue, à ce titre, une référence incontournable, il en existe d'autres. Une liste d'ouvrages de référence spécialisés est fournie dans le *Guide Responsabilité sectorielle santé*⁵ de l'IASC. Il convient en outre de ne pas négliger les normes édictées à l'échelle nationale, surtout quand elles vont au-delà du minimum recommandé au niveau international.

14.2 Problèmes particuliers

Risques environnementaux et sanitaires

L'agence de gestion doit prendre des mesures de prévention et d'atténuation des principaux risques liés au surpeuplement, notamment en matière de lutte contre les maladies contagieuses. Elle garantira aux résidents un accès à des installations d'approvisionnement en eau et d'assainissement adaptées, mettra en œuvre des programmes de lutte contre les vecteurs et veillera à la gestion sûre et adéquate des déchets.

Des procédures et des équipements de communication doivent être en place pour garantir la mise en œuvre d'un système d'alerte précoce pour les maladies épidémiques.

Une campagne de vaccination contre la rougeole devra être organisée si la couverture vaccinale est faible chez les personnes âgées de 1 à 15 ans. D'autres campagnes pourront s'avérer nécessaires en fonction des menaces à l'échelle locale (méningite aiguë ou fièvre jaune) et de la

couverture vaccinale des populations déplacées.

5 http://www.who.int/hac/global_health_cluster/guide/fr/index.html

**Évaluation des
risques par des
professionnels
de la santé**

Des évaluations systématiques des risques sanitaires potentiels (moisissures, matériaux de construction potentiellement dangereux tels que l'amiante, déchets médicaux ou biologiques) devront être conduites dans les centres collectifs par des professionnels de l'hygiène du milieu. L'agence de gestion des centres collectifs devra prendre immédiatement des mesures pour atténuer ces risques, sitôt qu'ils sont détectés.

Santé sexuelle et procréative

**Santé
sexuelle et
procréative**

Répondre aux besoins des personnes hébergées dans des structures collectives en matière de santé sexuelle et procréative est un impératif humanitaire ainsi qu'une priorité de santé publique. Il est essentiel de prévenir les grossesses non désirées, les avortements dangereux, la mortalité infantile et la propagation des maladies sexuellement transmissibles, notamment du VIH/sida.

Les besoins en matière de santé sexuelle et procréative ont tendance à être négligés dans le cadre des interventions de santé, en particulier quand celles-ci ont lieu dans le cadre de situations d'urgence. Les résidents des centres collectifs devront absolument avoir accès aux services prioritaires de santé sexuelle et procréative (prévention du VIH, santé maternelle et néonatale, prévention et gestion de la violence sexuelle) tels qu'ils sont définis dans le dispositif minimum d'urgence (DMU) ainsi qu'aux services de planification familiale. La planification familiale peut sauver des vies et demeure le moyen le plus efficace de prévenir les avortements non médicalisés, qui constituent une cause importante de mortalité et de handicap chez les femmes. Il est par conséquent indispensable que les personnes hébergées dans les centres collectifs aient en permanence accès à des contraceptifs, quelle que soit leur situation familiale. Des préservatifs masculins et féminins devront être mis à leur disposition dans certains lieux stratégiques, tels que les salles d'eau et les toilettes. De même, l'agence de gestion a la responsabilité de garantir aux résidents l'accès à des informations et à des méthodes de planification familiale à court et long termes pour aider les personnes, en couple ou non, à espacer les naissances et à prévenir les grossesses non désirées.

Grossesse

D'après les estimations, la proportion des femmes qui seront enceintes à un moment donné s'élève à 4 % de la population déplacée. 15 % de ces grossesses présenteront des risques de complications obstétriques potentiellement fatales, nécessitant une prise en charge d'urgence. L'agence

de gestion devra collaborer avec les services de santé pour garantir l'accès de toutes les femmes enceintes aux informations dont elles ont besoin pendant leur grossesse. Elle veillera également à la mise en place de mécanismes d'orientation vers les services de santé concernés afin qu'elles puissent accoucher dans de bonnes conditions et être prises en charge en cas de complications obstétriques.

Sécurité des femmes

D'autres besoins en matière de santé sexuelle et procréative (mise à disposition de serviettes hygiéniques, de lieux où les femmes peuvent se changer et se laver en toute sécurité, par exemple) devront être pris en considération pour préserver la dignité des femmes, tout en garantissant leur santé procréative et leur sécurité. Leur prise en compte est également essentielle pour leur permettre de participer aux processus de développement communautaire.

Gestion des maladies transmissibles

Gestion des maladies transmissibles

Les maladies transmissibles, notamment celles qui sont transmises par des insectes et des acariens nuisibles (gale, poux, etc.) sont monnaie courante dans les centres collectifs. L'agence de gestion devra avoir conscience de ces risques et prendre des mesures préventives visant à :

- Garantir l'accès à des installations sanitaires adéquates, notamment pour le lavage des vêtements et de la literie ;
- Promouvoir l'hygiène ;
- Mettre en œuvre des programmes adaptés de lutte antivectorielle.

Services publics de santé

Elle veillera également à tenir compte des autres maladies transmissibles, susceptibles de se propager très rapidement. Pour cela, elle devra collaborer avec les services publics de santé pour s'assurer que l'ensemble de la population du centre a reçu les vaccins recommandés par le programme national de vaccination.

Sécurité et accès aux services

Santé mentale et suivi psychosocial

Le bien-être de l'ensemble de personnes hébergées dans les centres implique de rétablir la sécurité et de leur garantir l'accès à des services qui répondent à leurs besoins fondamentaux.

Suivi psychiatrique

Les individus atteints de troubles psychiatriques devront bénéficier d'une prise en charge et d'un suivi médical adapté. Ils devront également avoir accès à des psychotropes, combinés à d'autres types de prise en charge non médicale, tels que des ateliers de formation professionnelle et des services de conseil. L'ensemble des populations déplacées devront être sensibilisées à ces questions, pour prévenir toute stigmatisation à l'encontre des personnes concernées.

Facteurs de risque sur le plan psychosocial

Outre les conditions de vie parfois extrêmement difficiles des centres collectifs, un grand nombre de personnes déplacées ont subi un traumatisme lié à la catastrophe et/ou l'exode. L'un ou l'autre de ces facteurs, ou leur effet conjugué, peut

entraîner une certaine vulnérabilité sur le plan psychosocial. Celle-ci peut frapper une famille dans son ensemble ou chacun de ses membres individuellement. Il est par conséquent important de rétablir un sentiment de normalité et de veiller à ce que les personnes aient accès aux mécanismes communautaires et de soutien familial essentiels.

Activités	Les populations déplacées devraient recevoir, dès leur arrivée, des premiers soins psychologiques. Dans un deuxième temps, cette prise en charge pourra être axée sur des activités spécifiques de mobilisation communautaire, de socialisations et de formation professionnelle, ouvertes à l'ensemble des résidents. Les enfants devront également avoir le droit de jouer. Ces activités spécifiquement destinées aux personnes hébergées dans les centres pourront, par la suite, englober la population d'accueil.
Groupes d'entraide et accompagnement	En outre, des groupes d'entraide et des services de soutien devront leur être proposés pendant toute la durée de leur séjour.
Services axés sur les hommes	Si ces services d'accompagnement sont généralement axés sur les femmes et les enfants, et bien acceptés par eux, il est important de ne pas sous-estimer pour autant la perte ou la dévaluation des rôles traditionnels des hommes, susceptibles de contribuer à la violence familiale. Les hommes hésitent souvent à reconnaître leurs problèmes d'ordre psychologique et affectif. Des services destinés aux hommes (groupes d'entraide ou de discussion, activités de formation professionnelle, etc.) devront donc être mis en place pour leur venir en aide.
Fourniture à long terme des services	La durée du séjour des familles et des personnes déplacées dans les centres collectifs a également une incidence très probable sur leur bien-être psychologique. Comme dans toutes les formes d'hébergement en institution, un séjour prolongé peut engendrer un stress, voire des dépressions, des troubles sociaux ou d'autres problèmes psychosociaux à l'échelle individuelle ou collective, si les personnes ne bénéficient pas de suffisamment d'intimité, ni d'une certaine indépendance. Même si l'utilité des services de suivi psychosocial est établie, les services proposés aux résidents demeurent généralement insuffisants. La responsabilité dans ce domaine incombe à l'agence de gestion des centres collectifs. Un suivi psychosocial doit être mis en place dans les centres collectifs, quelle que soit la durée d'hébergement et même si les problèmes peuvent varier d'un centre à l'autre.

Références

IASC, 2004 (en cours de révision). *Le Projet Sphère : Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*. Chapitre 5 : Normes minimales dans le secteur des services de santé

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 16 : Santé et éducation sanitaire

Disponible à l'adresse :

http://www.nrc.no/arch_img/9381172.pdf

IASC, version provisoire datée de juin 2009. *Guide Responsabilité sectorielle santé*.

Disponible à l'adresse :

http://www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/enghttp://www.who.int/hac/global_health_cluster/guide/fr/index.html

Groupe de travail interinstitutions sur la santé de la procréation en situations de crise, *Manuel de terrain inter-organisations sur la santé procréative en situations de crise*

Disponible à l'adresse :

http://www.iawq.net/resources/IAFM%202010/French_FINAL_IAFM%202010_05-12_FR_low-res.pdf

Site de OneResponse :

<http://oneresponse.info/GlobalClusters/Pages/default.aspx>

15. ÉDUCATION



1
Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

Messages clés



- ▶ L'éducation est un droit de l'homme fondamental, qui peut sauver des vies et aider à vivre dans les contextes de crise humanitaire.
- ▶ On évitera de transformer des établissements scolaires en centres collectifs. S'il n'y a pas d'autre choix, des mesures devront être prises pour atténuer les impacts négatifs.

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abrs

13
WASH

Défendre le droit à l'éducation

L'accès des populations déplacées à un enseignement de qualité en toute sécurité est un droit de l'homme fondamental ainsi qu'une mesure de protection essentielle. L'agence de gestion des centres collectifs devra collaborer avec les autorités locales compétentes en matière d'éducation et les groupes ou modules de l'éducation pour garantir le respect des droits des résidents des centres et des communautés d'accueil dans ce domaine. Lorsque des écoles ou d'autres établissements scolaires sont convertis en centres collectifs, des précautions doivent être prises pour atténuer l'impact perturbateur sur les élèves et le système éducatif à court et à long termes.

Exemple concret



Aux Philippines, l'hébergement de la population déplacée dans des écoles a entraîné un conflit entre le droit à l'éducation et le droit à l'abri.

14
Santé

16
Moyens de
subsistance

17
Fermeture

15.1

Les centres collectifs installés dans des établissements scolaires

Écoles

Dans l'idéal, les écoles ne doivent pas être transformées en centres collectifs. Des solutions alternatives devront être prises au préalable en considération, de sorte que la décision de convertir des établissements scolaires en centres n'intervienne qu'en dernier recours. Si aucun autre choix n'est possible, l'agence de gestion devra collaborer avec les autorités locales compétentes en matière d'éducation pour atténuer l'impact négatif, en appliquant les bonnes pratiques suivantes :

- Éviter d'utiliser des locaux à la fois pour l'enseignement et l'hébergement. Si une école est convertie en centre collectif, il faudra trouver rapidement un autre site pour accueillir les élèves. En aucun cas l'enseignement ne devra être interrompu à cause d'un déplacement.
- Si la cohabitation entre les élèves et la population déplacée ne peut être évitée, les salles de classe et les espaces accueillant les populations déplacées devront être clairement séparés, de même que les équipements sanitaires.
- Une double utilisation des locaux peut entraîner des risques importants en matière de protection pour les enfants et les jeunes. Il est important d'identifier et de gérer ces risques, en faisant en sorte qu'aucun adulte inconnu ne soit en contact avec les élèves de l'école.
- Les évictions forcées devront être évitées à tout prix⁶.
- Les biens de l'école devront être protégés des dégradations pouvant survenir pendant l'utilisation de l'école comme centre collectif. Les bibliothèques, les dossiers, le matériel de laboratoire, les bureaux et les chaises devront être entreposés dans un lieu de stockage, pour parer à d'éventuels dégâts.

►► *Pour plus d'informations sur la fermeture des centres collectifs, voir le chapitre 17.*

Exemple concret



Au Sri Lanka, des personnes déplacées hébergées dans des écoles ont utilisé les pupitres comme bois de chauffage. Des équipements précieux ont été détruits et leur remplacement a pris plusieurs années, ce qui a eu un impact négatif à long terme sur l'offre d'enseignement.

⁶ Voir *Expulsions*, page 118.

La transformation d'établissements scolaires en centres collectifs peut susciter des tensions entre les populations déplacées et la communauté d'accueil. Les mesures suivantes devront être mises en œuvre pour éviter les mécontentements :

- En cas d'utilisation d'un établissement scolaire comme centre collectif, des garanties devront être fournies pour qu'un autre lieu d'accueil des élèves soit trouvé et que les locaux soient restitués en bon état. Des améliorations devront être apportées, chaque fois que possible, aux locaux ou à leurs abords (construction ou réfection des installations sanitaires, renforcement de la structure des bâtiments ou rénovation des cours de récréation, par exemple).
- Ces améliorations tangibles permettent de compenser l'impact négatif subi par la communauté éducative, d'atténuer son ressentiment et de désamorcer les conflits potentiels.
- Une date devra être fixée dès le début pour la restitution des locaux. Ce délai devra être respecté, autant que possible. Des mesures devront être prises pour éviter que des familles entières n'occupent indéfiniment les locaux, longtemps après l'apparition de la crise humanitaire.
- La communauté éducative devra si possible participer à la gestion de l'établissement scolaire transformé en centre collectif. Les acteurs du secteur de l'éducation pourront collaborer avec l'agence de gestion pour organiser des activités destinées à améliorer les conditions de vie des populations hébergées. Ce type d'activités peut avoir une incidence bénéfique sur le plan psychosocial tant pour les résidents des centres et que pour les communautés d'accueil.

Exemple concret



À Cuba, un groupe d'élèves d'une école reconvertie en centre collectif ont organisé bénévolement des activités culturelles et ludiques pour les populations hébergées, et participé aux efforts de relèvement.

15.2

Bonnes pratiques en matière d'éducation

Services
d'enseigne-
-ment

Dans une situation d'urgence, il est essentiel de ne pas interrompre la scolarisation des enfants et des jeunes. Il s'agit d'un droit de l'homme essentiel, qui joue un rôle clé dans la fourniture d'une protection à la population déplacée sur le plan physique, cognitif et psychosocial. Il est important de veiller à ce que l'arrivée de la population déplacée en général et des personnes hébergées dans des centres collectifs en particulier ne perturbe pas la scolarité des élèves de la communauté d'accueil. Dans l'idéal, les résidents des centres et les élèves des écoles réquisitionnées devront être scolarisés dans les établissements à proximité. Lorsque ce n'est pas possible, des espaces d'enseignement provisoires devront être mis en place, le temps de trouver des solutions à long terme. Si l'agence de gestion a la responsabilité d'appliquer ces recommandations pour atténuer l'impact négatif de la transformation d'établissements scolaires en centres collectifs, elle devra aussi collaborer avec les autorités locales ainsi que les groupes ou modules compétents pour entreprendre les tâches suivantes :

Remarques générales en matière d'éducation



Domaine de
l'éducation

Principaux points à prendre en compte

Analyse

- Évaluer le nombre d'enfants et de jeunes déscolarisés au sein des communautés d'accueil et des populations déplacées en impliquant les acteurs concernés des deux communautés. Les données recueillies devront être ventilées par âge et par sexe.
- Étudier les dispositions existantes en matière d'éducation (les écoles locales sont-elles ouvertes aux populations des centres collectifs ?) Est-il nécessaire de mettre en place un espace dédié à l'apprentissage à proximité ou dans l'enceinte du centre collectif ? Les enfants et les jeunes de la communauté d'accueil seront-ils scolarisés dans ces structures provisoires ?

Participation
de la
communauté

- Impliquer les populations déplacées et les communautés d'accueil dans l'identification des individus déscolarisés et la sélection de sites alternatifs pour l'enseignement.
- Étudier les initiatives communautaires existantes en matière d'apprentissage et d'éducation. De quelle manière pourrait-on poursuivre et compléter ces efforts ?
- Identifier les acteurs susceptibles d'encourager la participation et l'apprentissage au sein de la communauté (enseignants, travailleurs sociaux, personnes influentes, notamment). De quelle façon peut-on les impliquer dans des activités d'apprentissage et de loisirs pour les enfants et les jeunes ?

Suite à la page suivante

Remarques générales en matière d'éducation



Domaine de l'éducation	Principaux points à prendre en compte
Accès et environnement pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque les élèves de la population déplacée et de la communauté d'accueil ont la possibilité de fréquenter les écoles locales, garantir la sécurité des voies d'accès, notamment pour les groupes vulnérables (filles et personnes handicapées). Veiller également à ce que les documents exigés (documents d'identité, livrets scolaires) et les frais de scolarité ne constituent pas un obstacle à la scolarisation. • Assurer la sécurité lorsque des espaces d'apprentissages sont mis en place. Mettre à disposition des élèves de l'eau potable en quantité suffisante et des équipements sanitaires pour leur hygiène et leur confort personnel. Étudier la possibilité de mettre également en place des services médicaux et de nutrition en milieu scolaire. • Prendre en compte les besoins physiques et affectifs des élèves, en garantissant la sécurité de l'environnement pédagogique et en veillant à ce que les enseignants et le personnel éducatif disposent des compétences nécessaires pour créer un environnement favorable à l'apprentissage (mise en place de routines, interactions entre élèves et avec des adultes à l'écoute, etc.).
Enseignement et apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer aux élèves des informations essentielles en matière de protection, de bien-être et de sécurité (sensibilisation aux dangers des mines anti-personnelles, par exemple). • Lorsque des espaces d'apprentissage sont mis en place, utiliser de préférence le programme scolaire, les supports pédagogiques et la langue de la population déplacée, surtout pendant les premières années d'apprentissage. • Collaborer avec les écoles locales pour mettre en place des programmes d'apprentissage accéléré ou de rattrapage, si des retards considérables ont été accumulés.
Enseignants et personnel éducatif	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les enseignants qualifiés au sein de la population déplacée. D'autres activités éducatives pourront être confiées à des adultes responsables. Élaborer collectivement un code de conduite. • Répondre aux besoins psychosociaux des enseignants en leur prévoyant des moments dédiés aux discussions et aux échanges entre pairs. • Garantir aux professeurs intervenant dans les espaces d'enseignement provisoires des rémunérations équitables, suffisantes et conformes à celles du marché local.
Politiques éducatives et coordination	<ul style="list-style-type: none"> • Le cas échéant, collaborer avec les autorités locales compétentes pour intégrer les élèves des espaces d'enseignement provisoires dans les établissements locaux (ce qui implique de favoriser l'instauration de politiques souples sur le plan des modalités d'enseignement). • Collaborer avec les autorités compétentes pour que les élèves reçoivent les certificats prouvant le travail accompli pendant la durée du déplacement.

Suite de la page précédente

Références

UNESCO, 2006. *Guidebook for Planning Education in Emergencies and Reconstruction* (en anglais uniquement). Chapter 10: Learning Spaces and School Facilities

Disponible à l'adresse :

<http://sphereprototype.conted.ox.ac.uk/cases/learningistheirfuture/pdf/UNESCO.ECDChapter.pdf>

Women's Refugee Commission, 2006. *Right to Education During Displacement: A resource for organisations working with refugees and internally displaced persons* (en anglais uniquement)

Disponible à l'adresse :

http://womensrefugeecommission.org/docs/right_to_ed.pdf

HCR, 2007. *Safe Schools and Learning Environment, How to Prevent and Respond to Violence in Refugee Schools, A Guide* (en anglais uniquement)

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 17 : Éducation

Disponible à l'adresse :

<http://www.nrc.no/arch/img/9381174.pdf>

UNICEF, 2009. *Guide pratique pour la mise en place d'espaces amis des enfants*

INEE, 2010. *Normes minimales pour l'éducation : préparation, interventions, relèvement*

Disponible à l'adresse :

http://toolkit.ineesite.org/toolkit/INEEcms/uploads/1012/INEE_Minimum_Standards_French_2010.pdf

Site de OneResponse :

<http://oneresponse.info/GlobalClusters/Pages/default.aspx>

16. SOUTIEN AUX MOYENS DE SUBSISTANCE



Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

Messages clés



- Les activités de soutien aux moyens de subsistance sont particulièrement importantes dans le cadre des déplacements à long terme.
- Les interventions devront être adaptées au lieu, au niveau éducatif, au sexe des bénéficiaires ainsi qu'au contexte du déplacement.
- La méthode employée dans ce domaine devra être claire, sur le plan contextuel.

Considérations générales sur les moyens de subsistance

16.1

Soutien aux
moyens de
subsistance

Les interventions de soutien aux moyens de subsistance des populations des centres collectifs concernent, dans la majorité des cas, les déplacements à long terme. La nécessité de trouver des solutions pour redonner à ces personnes leur autonomie et les rendre moins dépendantes de l'aide extérieure augmente à mesure que l'aide humanitaire débloquée après une catastrophe diminue. Néanmoins, un certain nombre de conditions préalables qui jouent un rôle déterminant dans la réussite des programmes dans ce domaine sont, dans les faits, souvent remplies avant que l'aide humanitaire ne soit interrompue.

Programmes
axés sur les
moyens de
subsistance

Parmi ces facteurs déterminants, citons :

- L'emplacement du centre collectif : celui-ci a en général un impact considérable sur le choix des moyens de subsistance qui s'offre à la population. Ces derniers varient selon que le centre collectif est situé dans une zone urbaine ou rurale.

16

Moyens de
subsistance

17

Fermeture

Considérations
pour les
programmes
axés sur les
moyens de
subsistance

- Situation des populations avant le déplacement : les populations des centres collectifs préfèrent généralement conserver leurs anciens moyens de subsistance. Leur lieu d'origine (zones urbaines ou rurales) a une incidence considérable sur les activités économiques qu'elles vont exercer pendant le déplacement. Des formations professionnelles ciblées peuvent contribuer au renforcement de l'autonomie de ces personnes et au développement de moyens de subsistance.
- Les centres collectifs situés en zone rurale se trouvent souvent à proximité des lieux d'origine des personnes déplacées. Dans certains cas, les familles ont toujours accès à leurs terres et à leurs biens et peuvent continuer de vendre leur production sur les marchés, si les conditions de sécurité le permettent. Le fait d'être hébergées dans un centre collectif ne les empêche pas de continuer à gagner leur vie comme auparavant.
- Éducation : l'élévation du niveau d'instruction des populations des centres collectifs peut leur ouvrir de nouvelles perspectives économiques. L'accès à l'enseignement ou à des formations professionnelles peut, par conséquent, jouer un rôle important dans la création de moyens de subsistance.
- Sexe : bien souvent, le rôle des femmes évolue pendant le déplacement. Celles-ci sont amenées à contribuer davantage à la survie de leur famille qu'auparavant. Profondément dévouées à leur famille, elles font, en règle générale, preuve de davantage d'imagination lorsqu'il s'agit de trouver des moyens de subsistance. Les formations professionnelles ou les initiatives de renforcement des sources de revenus existantes ou de création de nouveaux moyens de subsistance axées sur les femmes donnent habituellement de très bons résultats. À cet égard, le soutien aux moyens de subsistance permet d'augmenter les revenus des populations des centres collectifs tout en contribuant activement à faire évoluer positivement le rôle des femmes et des filles. Il est important cependant de veiller à ce que les hommes ne soient pas laissés de côté. Des analyses de la situation homme-femme devront être réalisées pour faire en sorte que l'autonomisation des

Conseils

Le succès des initiatives axées sur les moyens de subsistance dépend de nombreux facteurs externes. Ces facteurs, à prendre en compte, ne peuvent être modifiés.

femmes n'entraîne pas une recrudescence des violences domestiques ou sexistes.

16.2 Approches liées aux moyens de subsistance

Objectifs et
mécanismes
des
programmes

Les programmes axés sur les moyens de subsistance doivent obéir à des objectifs clairs et à des mécanismes bien définis pour déterminer le public à cibler. Une méthode claire ainsi qu'une bonne évaluation des ressources et des capacités des populations concernées sont deux éléments indispensables à la réussite des initiatives de soutien aux moyens de subsistance.

Types de soutien aux moyens de subsistance dans le contexte des centres collectifs

Type d'intervention	Objectif	Conditions préalables	Commentaires
Sécurité alimentaire ou autosuffisance	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter la tâche des résidents des centres qui cherchent à assurer leur sécurité alimentaire (et non à générer des revenus en espèces). 	<ul style="list-style-type: none"> Compétences de base en agriculture 	<ul style="list-style-type: none"> Centres collectifs en zone rurale offrant des possibilités en matière de petite agriculture Convient aux individus vulnérables possédant peu de compétences monnayables
Formation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Développer de nouveaux moyens de subsistance durables 	<ul style="list-style-type: none"> Motivation Prise de conscience 	<ul style="list-style-type: none"> Intervention visant la communauté et basée sur les besoins du marché du travail local
Génération de revenus	<ul style="list-style-type: none"> Créer, exploiter ou développer des entreprises rentables générant des revenus en argent pour les familles 	<ul style="list-style-type: none"> Compétences techniques Bonne connaissance du marché Notions de base en comptabilité Esprit d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Concerne surtout les centres en milieu urbain et périurbain Convient aux personnes qualifiées et à l'esprit d'initiative Pas adapté aux personnes très vulnérables
Insertion sur le marché du travail/création d'emplois	<ul style="list-style-type: none"> Décrocher un emploi dans une entreprise existante 	<ul style="list-style-type: none"> Compétences techniques Motivation 	<ul style="list-style-type: none"> Concerne surtout les centres en milieu urbain et périurbain Convient aux personnes qualifiées et à l'esprit d'initiative Possibilité de cibler plus spécifiquement les jeunes Moins adapté aux personnes très vulnérables

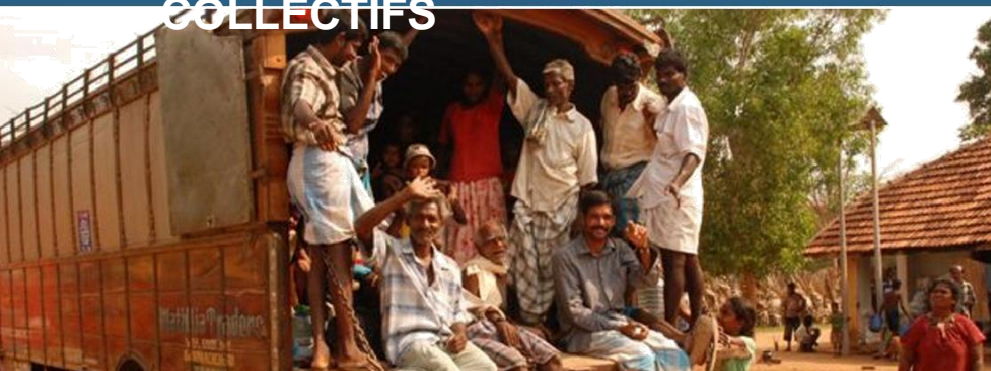
Programmes
communs axés
sur les moyens
de subsistance

Les centres collectifs se situent souvent dans des régions relativement pauvres où vivent des communautés qui ont elles-mêmes besoin de nouvelles perspectives de développement économique. La mise en place de programmes communs de renforcement des moyens de subsistance, ouverts aussi bien aux communautés d'accueil qu'aux populations des centres collectifs, peut permettre une répartition équitable de l'aide tout en dissipant les tensions éventuelles.

Références

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 18 : Modes de subsistance
Disponible à l'adresse :
http://www.nrc.no/arch/_img/9381176.pdf

17. FERMETURE DES CENTRES COLLECTIFS



1
Introduction

2
Généralités

3
Rôles

4
Participation

5
Coordination

6
Gestion de l'information

7
Environnement

8
Mise en place

9
Protection

10
Distributions alimentaires

11
Articles non alimentaires

12
Abris

13
WASH

14
Santé

15
Éducation

16
Moyens de subsistance

Messages clés



- ▶ La recherche de solutions durables pour les populations hébergées dans les centres collectifs doit être prise en compte dès la phase d'installation.
- ▶ Parmi les solutions durables qui s'offrent à elles après la fermeture des centres collectifs, la mise en place de nouveaux sites d'hébergement collectifs, des programmes d'indemnisation pour l'acquisition de nouveaux logements, la privatisation des locaux accueillant les centres ou l'attribution de logements sociaux aux individus les plus vulnérables.
- ▶ Si l'expulsion est une possibilité prévue par la loi, elle n'aggrave pas nécessairement les conditions de vie des personnes concernées.

Planifier la fermeture du centre

Il est indispensable de planifier la fermeture d'un centre collectif dès sa mise en place et tout au long de son cycle de vie⁷. Le déroulement de la fermeture d'un centre aura une incidence considérable sur l'avenir des populations qu'il hébergeait. Dans certains cas, cette fermeture est liée à la fin d'une situation d'urgence, qui rend possible le retour des populations chez elles et la mise en place d'efforts de relèvement rapide dans les régions concernées.

Dans d'autres cas, elle peut faire suite à l'expulsion des résidents ou à la mise en œuvre de solutions durables telles que l'intégration des populations dans la communauté d'accueil.

►► *Pour plus d'informations sur la fermeture des centres collectifs, voir le chapitre 8.*

Coordination du processus de fermeture

Les agences de coordination et de gestion doivent garantir le respect des droits des populations hébergées durant la fermeture ou l'évacuation d'un centre collectif. De plus, elles devront collaborer étroitement avec d'autres agences et/ou mécanismes de coordination au niveau des modules pour élaborer une stratégie de communication harmonisée, notamment lorsque les centres collectifs proposent des services à la communauté d'accueil (enseignement, soins médicaux, par exemple). Les efforts des différents acteurs doivent être coordonnés pour éviter la diffusion de messages contradictoires.

Comités de fermeture

Il est préférable de créer des comités de fermeture des centres, comprenant des représentants de l'État, des agences de coordination et de gestion, des prestataires de services, de la communauté d'accueil et, bien entendu, de la population des centres collectifs. Ces comités ont pour mission de faire circuler l'information dans les deux sens (vers et depuis les résidents des centres collectifs). Ils devront assurer la coordination entre l'ensemble des modules ou secteurs impliqués afin de garantir la cohérence des activités liées à la fermeture du centre.

17.1

Expulsions

Motifs

d'expulsion

Les centres collectifs peuvent être fermés et les résidents, expulsés, pour plusieurs motifs :

- Site inadapté (parce qu'il est pollué, par exemple) ;
- Risques en matière de sécurité (la sécurité du centre collectif est menacée par des conflits, par exemple) ;
- Mauvais état des locaux (la structure du bâtiment n'est pas stable, par exemple) ;
- Absence de reconnaissance du site par les autorités locales (lorsque les populations se sont installées de manière spontanée, notamment) ;
- Restitution des locaux à leur usage initial (dans le cas des écoles ou des postes de police, par exemple).

Garantir de
nouvelles
conditions de
vie acceptables

Si le droit des États à fermer les centres collectifs doit être reconnu, la nécessité de ne pas aggraver les conditions de vie des populations hébergées dans les centres collectifs doit être respectée. Leurs nouvelles conditions de vie doivent être, au minimum, équivalentes à celles qu'ils avaient auparavant, ce qui implique la mise en place d'un suivi étroit de la part des agences de gestion et de coordination des centres.

Ces dernières devront également communiquer des informations sur l'organisation chargée d'assurer la fermeture du centre et lui apporter un appui technique. Les résidents des centres concernés devront être informés de la situation sitôt que la décision d'évacuer les locaux aura été prise.

Conseils



Les expulsions et la fermeture des centres collectifs sont légales, mais les droits fondamentaux des populations doivent être respectés.

Participation
des résidents

Ils ne doivent pas être privés de leur droit de prendre une part active à la prise de décisions et aux opérations liées à la fermeture. Les expulsions forcées et la peur d'être laissés à la rue suscitent souvent une certaine résistance et intransigeance.

Conseils



Lorsque les expulsions sont forcées, un accord de soutien sans contrepartie aux populations déplacées devra être conclu par l'équipe de pays chargée de l'action humanitaire.

Normes
minimales pour
la fermeture

Des efforts de sensibilisation en faveur des populations hébergées, des échanges d'informations et la fourniture de garanties de la part des autorités et des personnes déplacées elles-mêmes peuvent permettre de garantir le respect de normes minimales pour la fermeture des centres collectifs.

17.2 Mise en place de solutions durables

Mise en place de solutions durables

L'identification de solutions durables adaptées est un processus qui nécessite la pleine participation de l'ensemble des acteurs impliqués et, en premier lieu, des populations hébergées dans les centres. Dans ce domaine, trois grandes options sont ouvertes aux résidents des centres collectifs, comme à l'ensemble des populations déplacées : un retour, une réinstallation ou une intégration locale durables. Parallèlement à la mise en œuvre de solutions durables, les locaux abritant le centre collectif devront être restitués. Lorsque leur statut de centre collectif prendra fin, les locaux pourront être évacués ou continuer à être utilisés par les personnes déplacées. Il peut également arriver que la question de leur utilisation soit laissée en suspens. Chacune de ces trois possibilités a des implications différentes pour les populations concernées.

Évacuation des centres collectifs

Évacuation des centres collectifs

Lorsque le centre collectif est évacué, les locaux sont libérés progressivement ou rapidement et les personnes déplacées, installées dans de nouveaux logements permanents ou indemnisées. Une fois libérés, ils devront généralement être rénovés pour pouvoir être utilisés de nouveau. Les responsabilités et le budget pour la rénovation des locaux sont des questions importantes qui doivent être clarifiées dès le départ par le propriétaire et l'agence de gestion.

Exemple concret



En Azerbaïdjan, des villages entiers ont été construits et des permis de séjour de longue durée, délivrés pour les populations déplacées hébergées dans des centres collectifs et des camps.

En règle générale, deux options sont possibles après l'évacuation d'un centre collectif :

Options disponibles après l'évacuation

Mise à disposition de nouveaux logements

De nouveaux logements sont construits ou des hébergements existants, aménagés pour accueillir les populations déplacées de manière permanente. L'État met généralement ces nouveaux logements à leur disposition gratuitement ou à des conditions avantageuses.

Indemnisation

Les populations hébergées dans les centres collectifs reçoivent une compensation financière pour la perte de leurs logements, sous forme d'espèces ou de systèmes de bons. Cette indemnisation leur sert à acquérir un nouveau logement de leur choix au prix du marché.

Privatisation

Locaux continuant d'être occupés

Dans ce cas de figure, les populations déplacées continuent de vivre dans le centre collectif même si le statut juridique des locaux a changé, ceux-ci étant devenus des appartements privés ou copropriété.

Exemple concret



En Géorgie, les résidents des centres collectifs d'hébergement à long terme sont devenus propriétaires des locaux et un programme de réhabilitation a été mis en place.

Propriété des locaux

Lorsqu'un centre collectif est privatisé, ses résidents deviennent propriétaires des locaux dans leur ensemble ou de leur « appartement », ou se voient proposer des baux à long terme à des conditions préférentielles. Le bâtiment perd son statut de centre pour devenir un immeuble d'appartements parmi d'autres.

Usage incertain

Statut laissé en suspens

Dans certains cas, le statut et l'usage qui est fait des locaux restent incertains. On rencontre le plus souvent ce cas de figure dans le cadre de certains programmes de logements sociaux. Certaines personnes auparavant hébergées dans les centres collectifs sont admises dans un programme de logement social ciblant les populations vulnérables.

Exemple concret



En Serbie, des espaces ont été réservés pour les résidents vulnérables des centres collectifs dans les logements sociaux administrés par les municipalités.

Un hébergement pourra être proposé aux populations déplacées dans d'autres locaux ou le centre collectif qui les hébergeait jusqu'alors pourra être transformé en logement social. Les résidents deviennent alors locataires, avec l'aide du système national de protection sociale.

Scénarios de fermeture



Utilisation des locaux	Conséquence pour les résidents	Avantages	Implications
Évacuation des locaux	Mise à disposition de nouveaux logements	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration des conditions de vie, en général 	<ul style="list-style-type: none"> Bouleversement des réseaux sociaux créés durant le déplacement L'accès des personnes nouvellement réinstallées aux services sociaux de base (santé, éducation) doit être garanti. Les moyens de subsistance disponibles doivent être pris en compte. Solution coûteuse car des infrastructures (routes, canalisations d'eau, égouts et réseau électrique) doivent être construites.
	Indemnisation	<ul style="list-style-type: none"> Large éventail de types et de lieux d'hébergement Ne nécessite pas de plan d'ensemble 	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation des prix du marché qui restreint l'offre de logements adaptés pour les résidents des centres collectifs. Inégalités perçues par les résidents (l'indemnisation peut être basée sur le nombre de personnes, la surface du logement et les montants, et varier au gré des fluctuations du marché).
Locaux continuant d'être occupés	Privatisation	<ul style="list-style-type: none"> Les réseaux sociaux demeurent actifs. Les résidents ont accès aux services sociaux. Solution économique 	<ul style="list-style-type: none"> Il est essentiel que la propriété des locaux soit clairement établie. Toute confusion sur les droits de propriété retarde le processus de fermeture. Procédures juridiques longues et complexes Les États hésitent souvent à céder la propriété des locaux.
Statut laissé en suspens	Logements sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Solution adaptée aux personnes vulnérables 	<p>Critères de sélection fondés sur la vulnérabilité et non pas le statut (seules les personnes vulnérables ont accès à l'aide, qu'elles fassent partie de la population d'accueil ou de la</p>

population déplacée hébergée
dans les centres collectifs).

- Nécessite un système de protection sociale national.
 - Solution relativement coûteuse, car elle nécessite des aides publiques sur le long terme.
-

L'agence de coordination des centres collectifs a un rôle important à jouer dans la promotion de solutions complètes et multisectorielles qui assurent des conditions de vie dignes sur tous les plans aux populations déplacées (hébergement et infrastructures adaptés, accès aux services sociaux essentiels, moyens de subsistance, rétablissement de leurs droits, possibilités de participer à la vie civique).

Le soutien à la mise en œuvre de solutions durables, telles que les programmes d'aide aux populations déplacées qui rentrent chez elles, doit prendre en compte le niveau de l'assistance qu'elles nécessitent et celle qu'elles ont déjà reçue.

Conseils



Les solutions durables
sont toujours
multisectorielles.

Si l'aide humanitaire a tendance à répondre uniquement aux besoins en matière d'hébergement, qui sont les plus tangibles, les solutions à mettre en œuvre pour les résidents des centres collectifs doivent, pour être durables, intégrer tous les éléments mentionnés précédemment.

Références

Conseil norvégien pour les réfugiés, 2008. *Toolkit de gestion de camp*. Chapitre 7 : L'installation et la fermeture du camp
Disponible à l'adresse :
http://www.nrc.no/arch/_img/9381154.pdf



Module de gestion et de coordination de camp