



**NORMES  
MINIMALES  
POUR LA GESTION  
DES CAMPS**



# **NORMES MINIMALES POUR LA GESTION DES CAMPS**

**EDITION 2021**

---

# Table des matières

Au sujet des Normes minimales pour la gestion des camps.....	ii
À qui les Normes minimales pour la gestion des camps s’adressent-elles ?.....	iii
Structure des Normes.....	iv
Remerciements.....	vii
Introduction.....	2
Qui vit dans les sites temporaires ?.....	2
Qu’est-ce que la gestion de sites ?.....	4
Pourquoi la gestion de sites est-elle nécessaire ?.....	5
Dans quelles circonstances ces normes s’appliquent-elles ?.....	5
Charte humanitaire, principes humanitaires et Principes de protection.....	9
Les camps: une solution de dernier recours.....	11
Fournisseur de dernier recours.....	12
1. Politiques et capacités en matière de gestion des sites.....	15
2. Participation et représentation communautaires.....	27
3. Environnement des sites.....	40
4. Coordination et suivi des services fournis dans les sites.....	50
5. Cessation et transition.....	59
Annexe 1 – Liste de vérification relative au suivi de l’inclusion du handicap.....	68
Capacités de gestion des sites et identification.....	68
Participation et représentation.....	69
Environnement des sites.....	71
Coordination et suivi des services fournis dans les sites.....	72
Cessation et transition.....	74
Références et suggestions de lecture.....	75
Sigles, acronymes et abréviations.....	78
Index.....	79

---

# Au sujet des Normes minimales pour la gestion des camps

Lors d'une crise humanitaire, les camps et les lieux assimilables à des camps sont souvent les seuls endroits où les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays et les réfugiés peuvent obtenir une protection et une assistance.

Les **Normes minimales pour la gestion des camps** présentent les mesures minimales à prendre pour permettre une action effective dans un site et pour appuyer la planification et la coordination entre secteurs et organisations. Elles visent à clarifier le rôle des agences de gestion de sites qui œuvrent au quotidien dans des contextes humanitaires et à établir les niveaux de qualité minimaux de leurs efforts. Bien qu'intitulées Normes minimales pour la gestion des camps, ces normes s'appliquent à toutes les situations dans lesquelles des personnes déplacées cherchent un abri, une protection ou tout autre soutien. C'est pourquoi le terme « site » est employé, sauf quand il est expressément question des camps.

Ces normes reposent sur la conviction fondamentale qu'**il faut respecter les droits de toutes les personnes déplacées et répondre à leurs besoins d'une façon qui préserve leur dignité.**

Il était grand temps d'établir un ensemble de normes permettant de mesurer la qualité du travail fourni par les agences de gestion de site. En 2002, les principales agences et acteurs de terrain ont reconnu qu'il n'existait aucun accord sur des normes et politiques communes et que les niveaux d'assistance et de protection étaient manifestement inadaptés. Ils ont convenu de la nécessité de définir des directives et des outils communs en matière de gestion des camps, constat qui a abouti à l'élaboration du document intitulé le Toolkit de gestion de camp en 2004. Aujourd'hui, cette publication est un document de référence largement reconnu, qui rassemble les connaissances et enseignements se rapportant à la gestion de site. Par la suite, d'autres guides et manuels ont été publiés, notamment le Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) en 2010. En 2016, à la demande des acteurs de terrain et compte tenu de l'objectif principal des groupes sectoriels de définir des cadres politiques communs efficaces, le Groupe sectoriel (ou Cluster) de Coordination et de gestion de camps (CCCM) a lancé un projet visant à établir des normes sectorielles minimales.

Les Normes minimales pour la gestion des camps sont l'aboutissement de vastes consultations sur le terrain, d'enquêtes en ligne, de discussions en groupe, d'analyses de documents et d'avis d'experts. Des personnes déplacées, des partenaires opérationnels majeurs et des interlocuteurs gouvernementaux ont été

activement consultés afin d'éclairer l'établissement de ces normes. Partant du constat que les camps et les autres lieux de déplacement font partie d'un écosystème plus vaste de l'action humanitaire, les présentes normes s'appuient aussi bien sur des documents d'orientation existants émanant du secteur technique de la coordination et de la gestion des camps (CCCM), tels que *le Toolkit de gestion de camp* et le *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, que sur les principales ressources du Partenariat pour les normes humanitaires, notamment *Le manuel Sphère*.

Ainsi, elles permettent à ceux qui travaillent dans des contextes de déplacement de savoir ce qui est attendu des spécialistes de la coordination et de la gestion des camps, et éclairent les responsables de sites qui rejoignent ce secteur.

## À qui les Normes minimales pour la gestion des camps s'adressent-elles ?

Ces normes s'adressent en premier lieu **aux responsables de sites et à leurs équipes**, c'est-à-dire au personnel qui travaille chaque jour dans les sites de déplacement.

Elles s'adressent également à tous les autres acteurs œuvrant au contact de personnes déplacées dans les lieux où elles vivent, à savoir les personnes qui travaillent directement et quotidiennement avec les personnes déplacées, les planificateurs et créateurs de politiques, les spécialistes techniques, les coordonnateurs, les donateurs, les milieux universitaires ainsi que les associations de défense des personnes déplacées, les médias et le monde de la communication.

Selon le contexte, différentes approches organisationnelles de la gestion de sites peuvent être nécessaires pour mettre en œuvre ces normes minimales. C'est pourquoi il a été choisi d'employer le terme générique « agence de gestion de site » pour tenir compte des différentes configurations des équipes travaillant sur place. Celles-ci comprennent notamment :

- L'agence 'standard' de gestion des camps, qui définit les structures de gouvernance des communautés déplacées, et coordonne l'assistance et les services fournis par les organisations humanitaires et d'autres organisations (telles que des entités privées et les autorités locales) ;
- L'agence mobile de gestion des camps, qui adapte les activités de coordination et de gestion des camps à des sites éparpillés, nombreux et moins structurés où la présence permanente d'une agence de gestion des camps est impossible ou peu souhaitable. Elle collabore étroitement avec les personnes déplacées qui vivent dans ces sites afin d'organiser une réponse multisectorielle à leurs besoins. Elle s'efforce principalement de gérer et de coordonner des sites communautaires de différentes tailles et situés dans des lieux épars, en s'assurant de la participation des résidents de ces sites à la gestion des activités menées. Si besoin, elle

peut aussi cibler des populations plus larges vivant dans une zone donnée, afin de garantir une action coordonnée à base locale ;

- L'agence d'appui à la gestion de sites, qui fournit, le cas échéant, une aide additionnelle à une entité nationale, étatique ou gouvernementale désignée, ou à une organisation locale sélectionnée. Elle contribue au renforcement des capacités de l'équipe de gestion de site nommée de façon à ce qu'elle puisse s'acquitter de ses tâches et responsabilités. Son appui peut, par exemple, prendre la forme d'une coordination et d'un suivi au jour le jour de la fourniture de l'aide et des services ; de formations et d'un développement des compétences, notamment par la mise à disposition d'outils adaptés ; et d'une fourniture d'équipements utiles.

## Structure des Normes

Les Normes minimales pour la gestion des camps reposent sur une même structure, similaire à celle d'autres normes humanitaires, afin de permettre au lecteur d'en comprendre le principe universel (la norme minimale), qui est accompagnée d'une série de mesures clés, d'indicateurs clés et de notes d'orientation à des fins de mise en œuvre.

- **Les normes minimales** découlent du principe des droits des personnes déplacées. Elles sont de nature générale et qualitative, et établissent les niveaux minimaux à atteindre lors d'une crise, quelle qu'elle soit.
- **Les mesures clés** énoncent les dispositions concrètes à prendre pour mettre en œuvre ces normes minimales. Il s'agit de suggestions, qui ne sont pas forcément applicables dans tous les contextes. Le praticien devra choisir celles qui sont les plus pertinentes dans une situation donnée.
- **Les indicateurs clés** sont des signaux permettant de déterminer si les normes sont respectées. Ils sont un moyen de mesurer les résultats d'un processus ou d'un programme au regard d'une norme et sur la durée de l'intervention. Les exigences quantitatives minimales correspondent au niveau minimum acceptable de réalisation des indicateurs et ne sont incluses qu'en cas de consensus au sein du secteur/cluster.
- **Les notes d'orientation** fournissent des informations additionnelles à l'appui des mesures clés et font référence à d'autres normes, conseils et outils.

### *Travailler avec les indicateurs clés*

Les indicateurs clés sont un moyen de déterminer si les normes sont mises en œuvre, et ne doivent pas être confondus avec celles-ci. Une norme est universelle, mais les indicateurs clés, à l'instar des mesures clés, doivent être développés en fonction du contexte et de la phase d'intervention.

Il existe trois types d'indicateurs :

- **les indicateurs de méthode**, qui permettent de vérifier si une exigence minimale a été respectée ;
- **les indicateurs de progrès**, qui fournissent l'unité de mesure permettant de suivre le respect d'une norme. Ils doivent être utilisés pour établir des bases de référence, fixer des cibles avec les partenaires et les parties prenantes et suivre la progression vers la réalisation de ces cibles ;
- **les indicateurs cibles**, qui correspondent au minimum quantifiable au-dessous duquel une norme est considérée comme non respectée. Ces indicateurs doivent être atteints dans les meilleurs délais faute de quoi c'est l'ensemble du programme qui en pâtira.

Les normes reposent sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs dans tous les domaines. Les indicateurs qui mesurent des données qualitatives, telles que les indicateurs de satisfaction ou de perception, sont inclus afin de renforcer la responsabilité, en particulier à l'égard des populations vivant dans les sites, et de faciliter l'élaboration et la mise en œuvre des changements programmatiques auxquels les agences de gestion de site doivent procéder pour se mettre en conformité avec les normes.

Au minimum, les données ventilées par sexe, âge et handicap permettent aux administrateurs de programme et aux décideurs d'examiner en profondeur la fourniture de services, le traitement et les résultats obtenus de services, de traitement, et les résultats obtenus de services. Selon le contexte, une ventilation plus poussée peut être nécessaire.

***Qu'entend-on par « minimales » et que se passe-t-il si ce minimum ne peut être atteint ?***

Les Normes minimales pour la gestion des camps reposent sur la conviction fondamentale qu'**il est indispensable de respecter les droits de toutes les personnes déplacées et de répondre à leurs besoins de façon à préserver leur dignité**. Ainsi, ces normes sont des **normes minimales** applicables en tout temps. Toutefois, les mesures clés et les indicateurs clés doivent être adaptés afin d'être pertinents dans le cadre opérationnel et tenir compte des contributions des populations vivant dans les sites, qu'il s'agisse des personnes déplacées ou des communautés d'accueil. Par ailleurs, étant donné que le contexte variera tout au long du cycle de vie du site, il y a lieu de les réexaminer au fil du temps.

Les agences de gestion de site doivent toujours s'efforcer de dépasser les niveaux minimaux établis et de répondre aux besoins particuliers du plus grand nombre de groupes possible. La fourniture d'une aide n'est pas une activité neutre qui bénéficie à tous de la même façon. C'est du contexte et des modalités de fourniture de cette aide que dépendent le respect des droits de l'homme des personnes touchées et la

satisfaction de leurs besoins. C'est pourquoi une approche fondée sur les droits de l'homme donne le cadre et les normes nécessaires à la conduite d'activités d'aide humanitaire.

Si les normes ne sont pas respectées, toute proposition visant à revoir les exigences minimales à la baisse doit être examinée avec soin. Les agences de gestion de site devront piloter un processus visant à convenir collectivement de tout abaissement et à signaler tout écart par rapport aux minimums établis. Ces réductions devront être approuvées par les personnes déplacées, les communautés d'accueil, les organisations travaillant dans les sites et les autres parties prenantes clés. Les organisations humanitaires devront, par ailleurs, évaluer les incidences négatives sur la population du non-respect d'une norme et faire le nécessaire pour limiter les préjudices. Les agences de gestion de site se saisiront de cette occasion à des fins de sensibilisation et s'efforceront d'atteindre les indicateurs dans les meilleurs délais.

### ***Appliquer les normes dans un contexte donné***

Les interventions humanitaires s'inscrivent dans différents contextes. Plusieurs facteurs influenceront la manière dont les normes peuvent être appliquées dans le contexte opérationnel en vertu du droit de vivre dans la dignité, à savoir :

- le contexte dans lequel l'action humanitaire est menée ;
- les différences entre les populations et la diversité des personnes ;
- les réalités opérationnelles et logistiques qui détermineront les modalités et la nature de l'intervention humanitaire ;
- les bases de référence et les indicateurs appropriés au regard du contexte — assortis d'une définition des termes clés et des cibles à atteindre.

La culture, la langue, les capacités des intervenants, la sécurité, l'accès, les conditions environnementales et les ressources influenceront sur l'intervention. Il est important d'anticiper les effets négatifs possibles de cette dernière et de prendre des dispositions pour les circonscrire. Les Normes minimales pour la gestion des camps sont un code de qualité et de responsabilité volontaire, conçues de façon à être utilisées et contextualisées le plus largement possible. Il ne s'agit pas d'un manuel, mais d'une description des mesures minimales à mettre en place pour permettre aux personnes de se relever d'une crise et de se reconstruire dans la dignité. Respecter les normes ne signifie pas mettre en œuvre toutes les mesures clés ou atteindre tous les indicateurs clés correspondants à chacune d'elles. Le degré d'application des normes dépendra d'un ensemble de facteurs, dont certains échappent à tout contrôle. Le manque d'accès à une population touchée, ou l'insécurité politique ou économique peuvent faire obstacle à la réalisation des normes. Lorsque les exigences minimales sont excessives par rapport aux conditions de vie de la communauté hôte, les agences de gestion de site doivent déterminer les moyens de réduire les tensions potentielles, par exemple en proposant des services communautaires.

Dans certains cas, les autorités nationales pourront établir des exigences minimales supérieures aux normes.

### **Articulations avec d'autres normes**

Les Normes minimales pour la gestion des camps ne couvrent pas tous les aspects de l'aide humanitaire qui appuient le droit de vivre dans la dignité. Des organisations partenaires ont élaboré des normes complémentaires dans plusieurs secteurs, qui sont fondées sur la même philosophie et les mêmes engagements que les présentes normes. Elles peuvent être consultées sur les sites Web du projet Sphère, du Partenariat pour les normes humanitaires et de ses organisations partenaires.

- *Le manuel Sphère ; Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes* (projet Sphère)
- *Normes et directives pour l'aide d'urgence à l'élevage* (projet LEGS)
- *Standards minimum pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (SMPE)*, Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire
- *Normes minimales pour l'éducation : préparation, interventions, relèvement*, Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence (INEE)
- *Normes minimales pour le relèvement économique (MERS)*, Réseau Small Enterprise Education and Promotion (SEEP)
- *Critères minimaux d'analyse de marché en situation d'urgence (MISMA)*, Cash Learning Partnership (CaLP)
- *Normes d'inclusion humanitaire pour les personnes âgées et les personnes handicapées*, Age and Disability Consortium

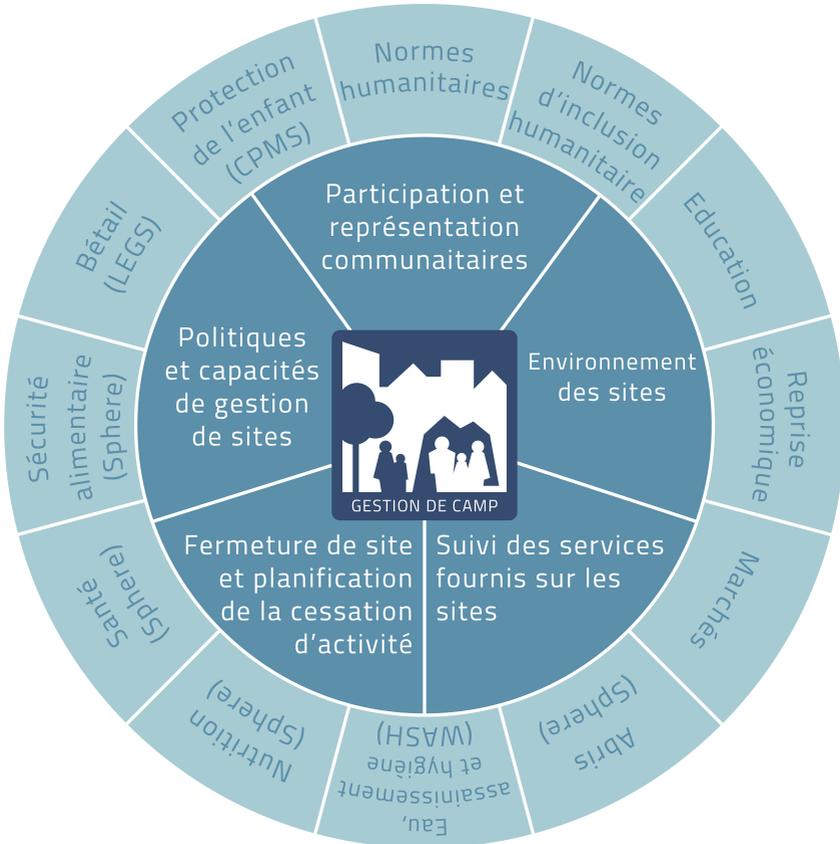
## **Remerciements**

Le groupe de travail sur les normes relatives à la gestion des camps tient à remercier les plus de 850 personnes du monde entier qui ont contribué à l'élaboration des présentes normes.

Des consultations ont été organisées sur le terrain au Bangladesh, en Iraq, en Somalie, au Soudan du Sud et en Turquie, ainsi que par visioconférence en Argentine, en Bolivie, au Brésil, en Colombie, au Costa Rica, en République dominicaine, en Équateur, au Salvador, au Guatemala, au Honduras, au Mexique, au Panama, au Pérou et au Venezuela. Ces consultations ont été indispensables pour mettre en lumière la diversité et les spécificités inhérentes à la gestion de sites de déplacement.

Le groupe de travail est attaché au slogan « Rien à notre sujet sans nous » et remercie tout particulièrement les personnes déplacées au Soudan du Sud et au Bangladesh (ainsi que les contributeurs anonymes en ligne) qui ont partagé leurs expériences de vie dans un site de déplacement et leurs idées pour que les présentes normes tiennent mieux compte de cette réalité.

Normes complétant les Normes minimales pour la gestion des camps



Source: Wan Sophonpanich / OIM 2020

Des remerciements sont également adressés aux collègues ci-après qui, en tant que membres de groupes sectoriels ou clusters de la Coordination et de la gestion des camps à l'échelle nationale ou intervenante dans d'autres secteurs humanitaires, ont joué un rôle central dans les consultations sûs, et les contributions aux présentes normes.

ACT Alliance / Christian Aid et DanChurchAid	Église catholique Don Bosco
ACTED	Protection civile du Salvador
ADRA	Global Communities
Afod	Hand in Hand for Syria

Gouvernorat d’Arauca	Health Link South Sudan
Ataa Relief	Hold the Child
Barzani Charity Foundation (BCF)	Human Relief Foundation
Blumont	Partenariat pour les normes humanitaires
BRAC	IMPACT Initiatives
CARE	Groupe de coordination intersectorielle (ISCG)
Caritas Bangladesh	Organisation internationale pour les Migrations (OIM)
Caritas Irak	INTERSOS
Casa del Migrante de Saltillo	Centre de coordination conjointe des situations de crise des autorités régionales du Kurdistan
Comité international de la Croix-Rouge	Maram Foundation for Relief and Development
International Committee for the Development of Peoples (CISP)	Mercy-USA for Aid and Development
Fundación Colombia Nuevos Horizontes	Muzun for Humanitarian and Development
COOPI - Cooperazione Internazionale	Institut national de défense civile (INDECI) du Pérou
Conseil danois pour les Réfugiés	Save the Children
Sociétés nationales de la Croix-Rouge en Amérique latine	Scalabrini Migration Center
NORCAP	Projet d’ingénierie de maintenance des sites (SMEP) au Bangladesh

Northern Frontier Youth League (NoFYL)	Somali Young Doctors Association (SOYDA)
Conseil norvégien pour les Réfugiés	South Sudan Development Agency (SSUDA)
Bureau des Nations Unies pour la Coordination des Affaires humanitaires (OCHA)	Centre de transit Albergue La Sagrada Familia (Mexique)
Plan International	Centre de transit Albergue de Migrantes Hermanos en el Camino (Mexique)
POINT Organization	Société du Croissant-Rouge turc
Société du Croissant-Rouge du Qatar	Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) (programmes Eau, Hygiène et assainissement et Protection de l'enfance)
Réseau CLAMOR	Département des Opérations de Paix des Nations Unies
Commissaire chargé de l'Aide aux réfugiés et des Rapatriements du Bangladesh (RRRC)	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR)
RIADIS	Violet Organization
RNVDO	Women Pioneers for Peace and Life (HINNA)
Saed Charity Association	Programme alimentaire mondial (PAM)
Samaritan's Purse	Youth Activity Organization (YAO)
Save Somali Women and Children (SSWC)	

Le financement provient de l'OIM, du Conseil danois pour les réfugiés et du HCR.

Des versions pilotes de ces normes ont été appliquées en Somalie et en Syrie et ont servi de base au renforcement des capacités d'ONG locales en Indonésie.

Des remerciements vont également à l'OIM et au Conseil danois pour les Réfugiés pour avoir déployé Jennifer Cline Kvernmo et Tom Stork afin qu'ils coordonnent et gèrent le groupe de travail, les consultations et le processus de rédaction.

Le groupe stratégique consultatif (SAG) du Groupe sectoriel de Coordination et gestion de camps, Sara Ribeiro Ferro, Erica Karapandi et David Preux ont contribué aux premières versions et formulé des observations précieuses, tandis que Kit Dyer, le Partenariat pour les normes humanitaires et l'association *Professionals in Humanitarian Assistance and Protection (PHAP)* ont permis de parvenir à la version finale. La conception graphique a été assurée par Livia Mikuelec de The Human Atelier.

Enfin, le groupe de travail a une pensée pour ceux, hommes, femmes et enfants, qui sont déplacés et vivent aujourd'hui dans des sites temporaires. Réfugiés, migrants, personnes déplacés et demandeurs d'asile, puissions-nous préserver votre dignité afin que vous soyez bientôt de retour chez vous. Vous nous inspirez dans toute l'action humanitaire.

# Introduction

---

# Introduction

## Qui vit dans les sites temporaires ?

Parmi les populations déplacées, certains groupes de personnes peuvent avoir des besoins particuliers. Tout comme *Le manuel Sphère* et d'autres orientations du Partenariat pour les normes humanitaires, la présente publication emploie le terme « personnes » au sens large. Il s'agit des individus auxquels les responsables de site apportent leur aide pendant la durée de leur séjour provisoire dans des établissements humains temporaires. Toute personne a le droit de vivre dans la dignité. Les « personnes » comprennent des femmes, des hommes, des filles et des garçons, quel que soit l'âge, le handicap, la nationalité, l'appartenance ethnique ou communautaire, l'état de santé, l'affiliation politique, l'orientation ou identité sexuelle ou toute autre caractéristique par laquelle ils peuvent se définir.

Par ses activités de coordination dans les sites, l'agence de gestion de site est chargée de garantir un environnement sûr pour tous ceux qui vivent sur place. Ces personnes n'ont pas toutes le même contrôle, le même pouvoir et les mêmes ressources, en particulier dans les sites temporaires qui sont ouverts pendant de nombreuses années. Les individus et les groupes présenteront des capacités, des besoins et des vulnérabilités différents tout au long du cycle de vie du site, qui évolueront au fil du temps. Ces facteurs, et d'autres encore, peuvent en outre être à l'origine d'actes de discrimination intentionnels. Les agences de gestion de site devront tout particulièrement veiller à trouver un juste équilibre entre les besoins des personnes et, surtout, des groupes vulnérables, et la nécessité de respecter le principe d'impartialité. En ce qui concerne la gestion de zones d'installation temporaires, il est essentiel d'accorder une attention spéciale aux consultations, à l'élaboration des programmes et au suivi des lacunes et des besoins en matière d'assistance.

<b>Catégories de population</b>	<b>Groupes ayant des besoins particuliers</b>
Enfants	Enfants non accompagnés et séparés de leur famille Enfants autrefois affiliés à des forces ou groupes armés Enfants chefs de famille Enfants mariés Filles enceintes Enfants survivants de violence basée sur le genre

Adolescents et jeunes	Jeunes déscolarisés et sans emploi Jeunes autrefois affiliés à des forces ou groupes armés
Femmes	Femmes cheffes de famille, y compris les veuves Femmes vivant sans soutien masculin Femmes autrefois affiliées à des forces ou groupes armés Femmes survivantes de violence basée sur le genre Femmes enceintes ou allaitantes
Personnes âgées	Personnes âgées sans famille ou sans soutien communautaire Personnes âgées ayant des enfants de moins de 18 ans à charge
Personnes malades ou souffrant d'un traumatisme	Personnes malades sans famille ou sans soutien communautaire Personnes vivant avec le VIH/sida ou exposées au risque de VIH/sida
Groupes minoritaires	Minorités ethniques et nationales Minorités religieuses Minorités linguistiques Groupes nomades ou vivant du pastoralisme Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (LGBTI)
Hommes	Jeunes/hommes marginalisés Survivants de violence basée sur le genre Hommes célibataires chefs de famille

Personnes vivant avec un handicap	Personnes présentant une infirmité physique Personnes ayant une déficience sensorielle Personnes ayant une déficience psychologique ou intellectuelle
-----------------------------------	---

⊗ *Pour plus d'informations sur le rôle des responsables de site en matière d'aide et de protection auprès de groupes ayant des besoins spécifiques, consultez le Toolkit de gestion de camp (chapitre 11), et pour des définitions et de plus amples renseignements sur le sujet, le manuel Sphère de 2018 (pages 10 à 16).*

## Qu'est-ce que la gestion de site ?

La gestion de site consiste à coordonner et à suivre la fourniture de services, de protection et d'assistance dans des lieux où des personnes sont déplacées. Parce qu'elle applique le cadre de protection juridique et les normes humanitaires minimales grâce à la gouvernance communautaire et à des systèmes participatifs, la gestion de site est à la fois d'ordre technique et social. Elle vise à garantir que les services et la protection fournis dans des contextes communautaires sont conformes aux lois, directives et normes établies à l'échelle nationale et internationale, à améliorer la qualité de vie et la dignité des personnes déplacées et à promouvoir des solutions durables.

Le terme « site » est de plus en plus usité dans ce secteur pour désigner les camps et les lieux assimilables à des camps, y compris les camps planifiés, les camps spontanés, les centres collectifs, les centres d'accueil et de transit, et les centres d'évacuation — il sera employé tout au long du présent document. Quand des différences entre des caractéristiques de sites influent sur les activités quotidiennes de gestion et sur la mise en œuvre des normes, elles sont expliquées dans les notes d'orientation. Les sites sont des lieux où les services, les infrastructures et les ressources sont partagés et gérés collectivement. À cet effet, il est fondamental que chaque agence de gestion de site assure une bonne coordination entre toutes les parties prenantes.

Les camps (toutes catégories d'abri temporaire confondues) devraient rester une solution temporaire et de dernier recours. Lorsqu'un camp est établi, les agences et les autorités doivent en assurer la protection et fournir tous les services vitaux minimums nécessaires dans tous les secteurs humanitaires.

## Pourquoi la gestion de site est-elle nécessaire ?

La présence d'une agence de gestion de site et de son personnel spécialisé offre la garantie d'une fourniture de services plus prévisible et mieux coordonnée. **Les responsables de site et leurs équipes renforcent la participation, promeuvent la responsabilité à l'égard des personnes touchées et facilitent la mise à jour des informations relatives aux besoins de ces dernières s'agissant de l'assistance, des programmes des fournisseurs d'aide humanitaire et des services gouvernementaux, tout en améliorant l'environnement protecteur.** Les structures mises en place par les responsables de site permettent souvent aux personnes touchées de s'organiser et de mobiliser leurs communautés, de contribuer à la fourniture de l'aide et de prendre des décisions en connaissance de cause pour elles et leur famille.

Les autorités locales sont souvent les premières à intervenir en cas de crise. Dans certains contextes, elles assurent les trois rôles prévus dans le cadre de la coordination et gestion des sites (administration, coordination et gestion). Dans d'autres, les autorités nationales peuvent demander à des agences extérieures ou au Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps (CCCM) de mener conjointement l'intervention d'urgence.

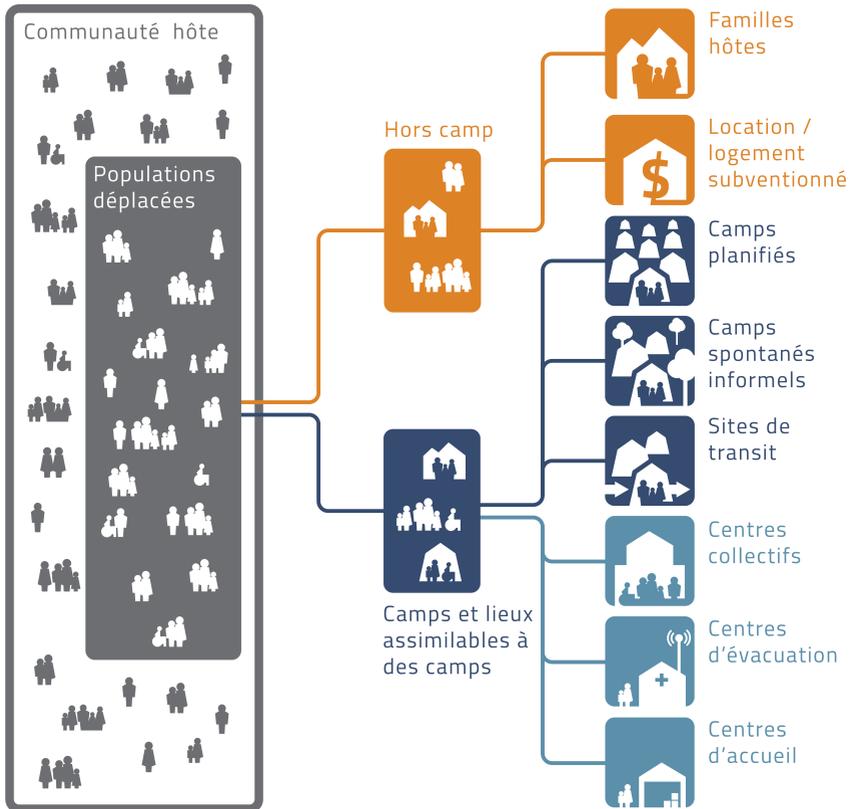
Ces dernières années, le Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps a constaté de nouvelles tendances en matière de fourniture de services aux personnes déplacées. Outre une urbanisation généralisée, d'autres facteurs conduisent les personnes déplacées à trouver refuge dans d'autres sites collectifs ou à préférer des camps non formels. Parmi eux, on peut notamment citer le nombre limité de terrains pouvant être occupés et utilisés légalement à des fins de subsistance, l'accès restreint aux marchés, les problèmes de sécurité et les stratégies de survie. Les gouvernements hésitent à établir des camps formels pour des raisons politiques, souhaitant éviter qu'une population déplacée ne soit de fait placée sous leur responsabilité ou escomptant que la population locale se rendra dans les camps à la recherche d'assistance et de services qu'elle ne trouve nulle part ailleurs. L'établissement de camps formels et planifiés exige une préparation complexe et des droits fonciers adéquats, un budget suffisant et l'aval des autorités, autant de prérequis qui font souvent défaut. De plus, de nombreuses personnes déplacées préfèrent ne pas vivre dans des camps planifiés car elles craignent notamment de ne pas bénéficier d'un accès suffisant aux marchés et aux moyens de subsistance, et associent ces lieux à une restriction de la liberté de circulation. Plus d'informations sur l'approche à base locale de la coordination et de la gestion des camps sont données [ici](#).

## Dans quelles circonstances ces normes sont-elles applicables ?

Les normes sont applicables à tous les types de sites de déplacement, qu'il s'agisse des camps planifiés ou spontanés (non planifiés), des centres collectifs,

des centres d'accueil et de transit, des centres d'évacuation ou encore — dans certains contextes — des sites hors camps ou des approches à base locale. On pense souvent qu'il existe une séparation nette entre les populations vivant dans les camps et celles vivant dans les zones environnantes. En réalité, les frontières sont parfois peu marquées et les déplacements entre sites peuvent être très fluides. Les agences chargées de la coordination et de la gestion des camps fournissent souvent une aide à la gestion pour les populations déplacées vivant dans les communautés d'accueil et hors des camps. Le tableau ci-dessous présente les divers sites auxquels s'appliquent les normes.

### Types d'établissements



<b>Camps planifiés</b>	<p>Les camps planifiés peuvent être situés en milieu urbain ou rural. Ce sont des sites aménagés spécifiquement pour les populations déplacées, auxquels sont affectées des équipes de gestion spécialisées. Les services qui y sont fournis, par des organisations humanitaires ou l'infrastructure municipale existante, sont notamment l'approvisionnement en eau, la distribution de nourriture, la distribution d'articles non-alimentaires, l'éducation et les soins de santé. Ils sont généralement réservés aux personnes vivant dans les sites.</p>
<b>Camps spontanés</b>	<p>Les groupes déplacés, souvent des familles ou des groupes d'une même communauté, s'installent parfois de leur propre initiative dans des sites urbains ou ruraux. Ces contextes assimilables à des camps ne reçoivent généralement pas d'assistance pendant un certain temps, et peuvent exister sans appui humanitaire extérieur ou formel. Les camps spontanés sont souvent situés sur des terrains privés. L'usage des terrains ou l'accès à ceux-ci a fait l'objet de négociations limitées ou alors il n'y pas eu de négociations avec la population locale ou les propriétaires privés. Dans certains cas, une agence de gestion de camp opérant à proximité peut s'enquérir des besoins de ces personnes déplacées et s'efforcer de les intégrer dans une structure de gestion afin qu'elles bénéficient d'une assistance.</p>
<b>Centres collectifs</b>	<p>Les personnes déplacées peuvent être logées dans des bâtiments publics et des installations communautaires existants, comme des écoles, des usines, des baraquements, des centres communautaires, des mairies, des gymnases, des hôtels, des entrepôts, des usines désaffectées et des bâtiments en construction. Généralement, ceux-ci n'ont pas été construits pour loger des personnes. Ils sont souvent utilisés en cas de déplacement dans un contexte urbain. À l'instar des camps, les centres collectifs sont censés être uniquement des solutions de logement temporaires ou transitoires. Le niveau d'assistance fourni va d'une aide totale à une aide parcellaire selon divers degrés d'autonomie, et les responsables de ces centres peuvent jouer un rôle prépondérant dans la coordination des services.</p>

Centres d'accueil et de transit	Les centres d'accueil et de transit peuvent être nécessaires au début d'une crise pour servir de logement temporaire avant que les personnes ne soient transférées vers un lieu adapté, sûr et disponible à plus long terme, ou à la fin d'une opération pour servir d'étape de retour. C'est pourquoi ils constituent généralement une solution intermédiaire ou à court terme, et peuvent également accueillir des personnes retournant chez elles. D'une manière générale, les centres de transit sont davantage axés sur la fourniture de services et ne sont qu'indirectement associés aux activités de participation et aux prises de décisions communautaires.
Centres d'évacuation d'urgence	Les centres d'évacuation d'urgence sont établis afin de fournir un abri temporaire approprié à des personnes fuyant une menace particulière et immédiate, telle que des catastrophes naturelles comme des cyclones, des incendies et des inondations. Des écoles, des stades sportifs ou des bâtiments religieux ou civils sont souvent utilisés à cette fin. Si possible, ces centres doivent faire l'objet d'une préparation et d'une planification en amont en vue d'une éventuelle catastrophe, et il convient de veiller à l'accessibilité des lieux ou de prévoir des aménagements raisonnables. Les autorités doivent anticiper le nombre de personnes pouvant être accueillies par nuit et estimer les flux de population.
Approches hors camps	Les approches hors camps ou à base locale (aussi dites « de voisinage ») sont adoptées dans des zones géographiques précises pouvant se situer dans des contextes urbains, périurbains ou ruraux. Les activités sont menées par des équipes mobiles aux compétences et au profil adaptables. Leur travail consiste à établir un centre afin de fournir des services de gestion de site aux membres de la communauté tout entière, c'est à dire à la fois à la communauté hôte et aux personnes déplacées. Les solutions de logement peuvent prendre la forme de locaux loués ou d'établissements spontanés, entre autres. Ces approches sont le plus fréquemment mises en œuvre dans des contextes de déplacement dispersés et difficiles d'accès. La durée de vie de ces approches est courte car elles sont mises en œuvre dans des situations d'urgence évolutives et doivent être étroitement alignés aux structures nationales.

### **Contextes urbains**

Depuis 2008, 50 % de la population mondiale vit en ville, et la population urbaine devrait doubler au cours des 40 prochaines années. La majeure partie de la croissance démographique se concentrera dans les villes des pays les moins avancés, en particulier en Asie du Sud et en Afrique subsaharienne.

La présence de personnes déplacées internes et de réfugiés dans les zones urbaines est directement liée à l'urbanisation croissante à l'échelle mondiale. Au moins 59 % de tous les réfugiés vivent désormais en milieu urbain, et ce pourcentage est en augmentation. Les déplacements étant des phénomènes de plus en plus urbains et éparés, les camps planifiés deviennent l'exception. La plupart des personnes déplacées internes (environ 80 %) choisissent de rester hors des camps ou zones d'installation identifiables. On les trouve dispersées dans des zones urbaines, rurales ou éloignées, où elles sont accueillies par des familles locales, vivent dans des logements subventionnés ou loués, dans des environnements urbains où elles se mélangent souvent aux migrants ou aux populations locales pauvres, ou se rassemblent dans des établissements spontanés regroupant trois à cinq ménages.

Un contexte urbain est caractérisé par un ou plusieurs des éléments suivants : critères administratifs ou délimitations politiques, densité et taille de la population, importance économique et présence de caractéristiques urbaines. Les personnes déplacées s'établissent souvent dans des zones urbaines informelles ou des quartiers marginalisés où les ressources, telles que la disponibilité des services, l'accès à l'assainissement et un logement convenable, sont déjà largement utilisées voire épuisées par la population hôte. De ce fait, la fourniture d'une assistance ciblée est plus compliquée et exige une collaboration étroite avec les autorités locales et les communautés d'accueil fondée sur une approche multisectorielle et interinstitutionnelle (approche à base locale) afin de toucher les bénéficiaires visés et d'améliorer la réponse.

## **Charte humanitaire, Principes humanitaires et Principes de protection**

La Charte humanitaire, les principes humanitaires et les Principes de protection sont fondamentaux pour l'action humanitaire et s'appliquent à toutes les crises.

La **Charte humanitaire** est le socle éthique et juridique des Principes de protection, de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité, et des présentes normes. Elle est en partie une affirmation des droits et obligations juridiques établis, et en partie une déclaration d'intention commune. S'agissant des droits et obligations juridiques, la Charte humanitaire reprend les grands principes juridiques qui ont la plus grande incidence sur le bien-être des personnes touchées par une catastrophe ou un conflit. S'agissant de l'intention commune, elle est une tentative pour rendre compte du consensus existant entre les organisations human-

itaires concernant les principes devant régir toute intervention dans le cadre d’une catastrophe ou d’un conflit, notamment le rôle et les responsabilités des différentes parties prenantes. La Charte humanitaire sert de base à l’action des organisations humanitaires qui soutiennent le projet Sphère et est une invitation pour tous les acteurs humanitaires à suivre ces mêmes principes.

Que la gestion du site incombe à une ONG nationale ou internationale, ou aux autorités nationales, les **principes humanitaires** d’humanité, de neutralité, d’impartialité et d’indépendance opérationnelle constituent le fondement éthique du travail humanitaire des parties prenantes en situation d’urgence. Les quatre principes sont les suivants:

PRINCIPES HUMANITAIRES			
<p><b>Humanité</b></p> <p>La souffrance humaine doit être soulagée partout où on la rencontre. L’objectif de l’action humanitaire est de protéger les vies et la santé ainsi que de garantir le respect des êtres humains.</p>	<p><b>Neutralité</b></p> <p>Les acteurs humanitaires ne doivent pas prendre parti lors d’hostilités ou s’engager dans des controverses de nature politique, raciale, religieuse ou idéologique.</p>	<p><b>Impartialité</b></p> <p>L’action humanitaire doit être menée sur la seule base des besoins, en donnant la priorité aux cas de détresse les plus urgents sans distinction de nationalité, de race, de sexe, de croyance religieuse, de classe ou d’opinion politique.</p>	<p><b>Indépendance opérationnelle</b></p> <p>L’action humanitaire doit être indépendante des objectifs politiques, économiques, militaires ou autres que tout acteur peut adopter dans des zones où une action humanitaire est en cours.</p>

Les agences de gestion de sites, comme toutes les organisations humanitaires, doivent se conformer aux **Principes de protection** qui favorisent le respect des droits énoncés dans la Charte humanitaire et sont basés sur le principe du « ne pas nuire ». [La protection aborde les aspects liés à la sécurité, à la dignité et aux droits des personnes touchées par une catastrophe ou un conflit armé. Le Comité permanent inter-organisations (CPI) définit la protection comme : « [...] toutes les activités visant à obtenir le plein respect des droits des individus, conformément à l’esprit et à la lettre des législations concernées (droit international relatif aux droits de l’homme, droit international humanitaire et droit international des réfugiés) »]. Dans les Principes de protection, il est affirmé que le rôle des acteurs humanitaires est distinct de celui de l’État, qui est légalement responsable du bien-être des individus se trouvant sur son territoire ou sous sa juridiction.

⊗ *Voir Le manuel Sphère 2018, pages 33 à 48 pour les notes d’orientation et de plus amples informations.*

Les responsables de sites contribuent au quotidien à la protection en prenant des mesures visant à éviter ou minimiser tout effet néfaste de leur intervention, en particulier le risque d’exposer des personnes à un danger accru ou de bafouer leurs droits. Ils y parviennent en échangeant avec les différents groupes constitutifs de la population du site, l’objectif étant d’évaluer les retombées positives

et éventuellement négatives de leur action générale (⊗ voir Norme 2), d'adapter la manière dont les services et l'assistance sont fournis, et de minimiser le risque de pillage et de violence (⊗ voir Norme 3). Dans le cadre des comités de planification des sites, les agences de gestion s'assurent que les sites sont aménagés et optimisés dans des zones à l'écart des conflits (⊗ voir Norme 4), et garantissent la sécurité et l'égalité d'accès à l'assistance et aux services à tous les groupes vivant sur place, aussi longtemps que nécessaire (⊗ voir Norme 5). Dans le *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons* (2010), le HCR souligne le rôle de protection de la coordination et de la gestion de sites collectifs: « lorsque mises en œuvre à des fins de protection et en partenariat étroit avec les acteurs de la protection, la gestion et la coordination des camps permettent de garantir la jouissance des droits de l'homme des personnes déplacées, ainsi que l'accès équitable et sans entrave de ces dernières aux services humanitaires disponibles ».

⊗ *Plus d'informations dans le Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons (2010, sixième édition, page 385) du HCR.*

## Les camps : solutions de dernier recours

Vivre dans un camp ou tout site collectif temporaire ne constitue pas une solution durable. Il s'agit d'une mesure temporaire face à une situation de déplacement. Pour toutes les personnes déplacées, trouver une solution durable est la clé qui mettra un terme au déplacement et cet élément doit être pris en compte dès le début de l'intervention. Il existe trois types de solution durable : le retour ou rapatriement dans le pays d'origine, l'intégration locale et la réinstallation.

SOLUTIONS DURABLES	
Refugiés	Personnes déplacées internes
Rapatriement vers le pays d'origine	Réintégration durable dans le pays d'origine (retour)
Intégration dans le pays d'asile	Intégration locale durable là où des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays ont trouvé refuge (intégration locale)
Réinstallation dans un pays tiers	Intégration durable dans toute autre partie du pays (installation)

Dans ses *Principes directeurs relatifs au déplacement des personnes à l'intérieur de leur propre pays* publiés en 2004, le CPI explique en détail le droit des personnes déplacées dans leur propre pays au retour, à la réinstallation ou à l'intégration locale. Le statut de déplacé prend fin lorsqu'une personne établit à nouveau un lien entre elle, en tant que citoyen, et un État protecteur dans le cadre d'une des trois solutions durables susmentionnées. Il n'existe aucun consensus juridique sur le moment où

une personne cesse d'être considérée comme déplacée interne car l'identification en tant que personne déplacée interne ne confère aucun statut particulier au regard du droit international. Néanmoins, on peut considérer qu'une personne n'est plus déplacée lorsqu'elle n'a plus de besoins de protection et d'assistance directement liés à son expérience du déplacement.

Parce que vivre dans un camp n'est qu'une solution temporaire au déplacement, les agences de gestion de sites jouent un rôle actif en aidant à déterminer si une solution durable a été trouvée ou non. Cette question est intrinsèquement liée à la fermeture des sites. Dans certaines circonstances, la fermeture d'un site ne signifie pas forcément qu'une solution durable a été trouvée. Il incombe aux agences de gestion de coordonner toutes les parties prenantes, notamment les donateurs et les autorités nationales, afin de promouvoir les conditions d'un processus de retour volontaire, d'intégration locale ou de réinstallation adapté, et d'informer les membres de la population vivant sur le site de leurs droits.

## Les fournisseurs de dernier recours

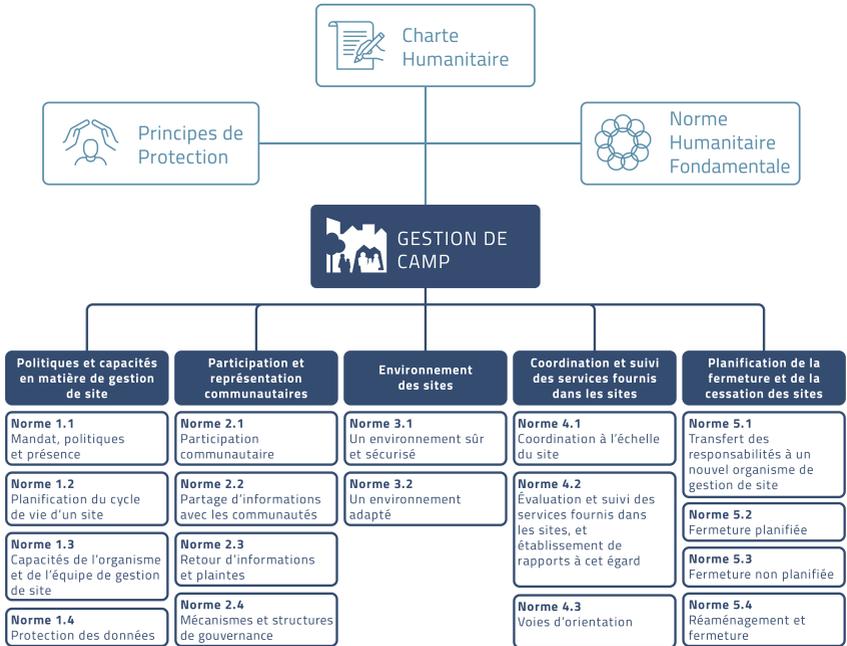
Dans les contextes de déplacement où l'approche sectorielle est mise en œuvre, c'est aux organisations chefs de file des groupes sectoriels d'être les « fournisseurs de dernier recours » afin de garantir la prévisibilité de l'intervention.

Si nécessaire et selon les conditions d'accès, la sécurité et la disponibilité des fonds, les agences chefs de file des groupes sectoriels, en tant que fournisseurs de dernier recours, doivent être prêtes à s'assurer que les services sont fournis selon les besoins afin de répondre aux principales lacunes recensées par le secteur, et sont intégrés au plan d'action humanitaire de l'équipe pays chargée de l'intervention humanitaire et dirigée par le Coordonnateur humanitaire.

### Accès, sécurité et disponibilité des fonds

Si, en tant que fournisseurs de dernier recours, les agences chefs de file des groupes sectoriels ne disposent pas des fonds permettant de répondre aux besoins ou de mettre en œuvre les activités requises, alors on ne saurait attendre d'eux qu'ils le fassent. **En revanche, ils doivent continuer de collaborer avec le Coordonnateur humanitaire et les donateurs afin de mobiliser les ressources nécessaires.**

Normes minimales pour la gestion des camps



# Politiques et capacités de gestion de sites

---

# 1. Politiques et capacités de gestion de sites

Les responsables de sites jouent un rôle essentiel en encourageant la participation, en favorisant la responsabilité à l'égard des personnes touchées et en facilitant la communication d'informations relatives à la gestion entre les fournisseurs d'aide sectoriels et les gouvernements, tout en améliorant le cadre de protection. Pour que les responsables et les autres membres du personnel présents sur les sites puissent jouer ce rôle, les organisations pour lesquelles ils travaillent doivent se doter de mandats, de politiques, de stratégies et de plans d'action ancrés sur les principes humanitaires et les principes de protection. De plus, les responsables de sites et le personnel doivent avoir les outils leur permettant d'accomplir leur mission grâce à une supervision, des formations (par la pratique et ciblées), des activités de mentorat (travail en binôme ou avec des membres expérimentés), des réunions d'équipe et des séances de retour d'informations régulières, des évaluations périodiques des résultats, des rapports écrits, l'accès à des équipements et un appui logistique.

La gestion de sites peut être assurée par des organisations humanitaires (nationales, internationales ou bénévoles) ou les autorités gouvernementales locales ou nationales. Dans les sites spontanés ou au début d'une situation d'urgence, celle-ci peut être assurée par la communauté. Il incombe aux autorités nationales de veiller à la sécurité, de maintenir l'ordre public et de garantir le caractère civil d'un camp ou d'un site temporaire.

L'équipe chargée de la gestion de sites agit au service non seulement de la population d'un site et de la communauté hôte se trouvant à proximité mais aussi des fournisseurs de services grâce à son rôle de coordination, de gestion de l'information et de représentation. Ces responsabilités font l'objet des normes ci-après et leur rôle central constitue la première étape du processus de responsabilité qui permet aux autres organisations de garantir une approche participative dans le cadre de leur travail (voir, en particulier, les Normes 2.1, 2.2 et 4.1). Établir des partenariats inclusifs et transparents contribuera à légitimer l'intervention à l'intérieur comme à l'extérieur du site.

Les sites sont souvent établis avec l'espoir qu'ils ne seront que temporaires. Toutefois, dans la planification, il convient de toujours anticiper à plus long terme les besoins en matière d'assistance, les extensions possibles et les événements inattendus. Il convient également d'évaluer les besoins et les capacités de la communauté hôte s'agissant des services, des infrastructures et des actifs établis. Les services et infrastructures tels que les écoles, les salles communautaires, les routes,

les câbles électriques ou les points d’approvisionnement en eau peuvent aussi bénéficier aux communautés locales.

Les États sont entièrement responsables de la protection de toutes les personnes se trouvant sur leur territoire, indépendamment du statut juridique de celles-ci, qu’elles soient déplacées ou membres de la communauté hôte, et doivent garantir l’ordre public et la sécurité face aux menaces. Les organisations humanitaires doivent faire en sorte que les autorités nationales s’acquittent de leurs responsabilités, et aident à réduire l’exposition aux menaces et à atténuer tout effet dévastateur de l’événement à l’origine du déplacement.

Les actions et indicateurs clés décrites pour ces quatre normes s’appliquent non seulement aux sites mais également aux organisations, aux plateformes de coordination et à l’ensemble des efforts humanitaires.

## ⊗ Liens avec la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité 2.

### Norme 1.1: Mandat, politiques et présence

Les populations touchées jouissent d’un accès équitable à la protection et à l’assistance par l’intermédiaire d’une agence de gestion de sites doté d’un mandat, aussi longtemps que nécessaire.

#### Actions clés

- Une agence de gestion de sites est nommée par une autorité chargée de l’intervention globale (gouvernement, secteur ou autre), sa mission étant d’être présente sur place afin de mener à bien les activités de gestion lorsqu’un afflux de personnes déplacées requiert des services spécialisés de gestion de sites (voir les notes d’orientation).
- L’agence de gestion de sites doit être dotée de politiques [notamment de prévention de l’exploitation et des atteintes sexuelles (PSEA)] et de stratégies humanitaires, ainsi que de structures hiérarchiques et organisationnelles guidant les équipes de gestion de sites et les encourageant à travailler dans le respect des principes.
- L’agence de gestion de sites constitue une équipe de gestion, qui est composée de personnes qualifiées et dispose de ressources adaptées.
  - Selon le contexte, celle-ci peut être amenée à travailler dans plus d’un site.
  - Elle peut être fixe ou mobile, ou les deux.

#### Indicateurs clés

- Une équipe de gestion de sites pour 15 000 personnes déplacées (voir les notes d’orientation).

- Pourcentage de la population du site satisfaite du niveau général des services.
- Pourcentage du personnel de l'agence de gestion de sites ayant connaissance des mécanismes permettant de déposer une plainte, notamment en lien avec la PSEA, à l'encontre de l'agence, si nécessaire.

### Notes d'orientation

1. La présence d'une équipe de gestion de sites sur le terrain **se justifie** par un nombre important de personnes déplacées et par la durée du déplacement. La nécessité de dépêcher une équipe extérieure dépendra de la capacité des autorités ou des organisations locales à répondre aux besoins de ces personnes, conformément aux principes humanitaires.
2. Le ratio d'une équipe de gestion de sites pour 15 000 personnes déplacées doit être **adapté au contexte**, en tenant compte des capacités de la communauté, des relations entre la population déplacée et la population hôte, des capacités des organisations qui fournissent des services et du type de site, en particulier s'il s'agit de centres d'évacuation et de sites de transit.
3. Dans le cas des sites informels éparpillés dans des zones urbaines, périurbaines ou rurales, l'agence de gestion de sites peut décider de couvrir plusieurs sites en fonction de leur nombre, de la distance les séparant, des besoins sur place et du nombre de personnes déplacées vivant dans ces lieux afin de déterminer et planifier le type d'appui attendu d'une équipe mobile. Les visites de terrain effectuées par les équipes mobiles de gestion de sites doivent être régulières et connues à l'avance des populations vivant dans des zones géographiques particulières. Pour plus d'informations sur la gestion de sites hors des camps, voir le document de travail publié en 2019 par le Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps, *Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach*.
4. L'équipe de gestion de sites peut avoir des bureaux sur place, des bureaux centralisés ou municipaux, ou des centres de ressources communautaires.
5. Le respect des principes humanitaires (voir ) est la pierre angulaire de l'action humanitaire mais les agences de gestion de sites doivent rendre des comptes dans le cadre de leurs activités qui, par définition, ont une influence et une incidence sur la vie des personnes et des communautés touchées.
6. Au début d'une intervention, la pression exercée par les médias, les donateurs et les autorités peut être extrêmement lourde. Ces circonstances peuvent conduire les agences et les équipes de gestion de sites à formuler des promesses et des engagements qu'ils ne seront peut-être pas en mesure de tenir. Les présentes normes ont vocation à appuyer les efforts des équipes de gestion de sites afin d'éviter cet écueil grâce à une hiérarchisation et un échelonnement adaptés des activités.

## **Norme 1.2:** **Planification du cycle de vie du site**

Une planification adaptée et inclusive permet d’assurer une protection et une assistance adéquates tout au long du cycle de vie du site, de sa création à sa fermeture.

### Actions clés

- Élaborer un plan d’action relatif à la gestion de sites.
  - Échanger avec les principaux membres de la population du site et d’autres parties prenantes, notamment les communautés d’accueil et les autorités locales.
  - Inclure à la fois des hommes et des femmes dans l’équipe chargée du projet, ainsi que des informateurs clés issus de la population et de la communauté hôte, et des personnes représentatives de la diversité locale.
  - Faire en sorte que les consultations communautaires soient menées dans des langues et des formats adaptés aux parties prenantes.
  - Évaluer les ressources financières, matérielles et humaines, notamment les besoins techniques et la sécurité de la population.
- Définir et inclure des actions ciblées en faveur des personnes vulnérables et des personnes ayant des besoins particuliers.
  - Veiller à ce que les résultats des évaluations de la protection soient intégrés dans les plans d’action relatifs à la gestion de sites.
- Communiquer un résumé du plan d’action à la communauté hôte et aux représentants des autorités locales.
- Élaborer des plans d’urgence relatifs aux arrivées spontanées, aux fermetures non planifiées (retour forcé) et aux événements susceptibles d’avoir une incidence sur le site, tels que les inondations, les incendies et autres risques.
  - Faire en sorte que les plans d’urgence intègrent, au minimum, les besoins éventuels en matière de ressources humaines, de financement et d’équipement.
  - Encourager les fournisseurs de services à faire un retour d’informations sur les plans d’urgence durant leur élaboration.
  - Tenir compte des besoins des personnes vulnérables en s’assurant que celles-ci ne courent pas un risque accru dans le cadre des plans d’urgence.
- Examiner et mettre à jour régulièrement les plans d’urgence, conformément à l’évolution de la situation et des scénarios de planification.
  - Suivre la situation sur le site et autour de celui-ci en observant et évaluant les risques physiques afin de repérer les menaces.

- S’assurer que les nouveaux fournisseurs de services sont intégrés aux plans d’urgence et aux procédures d’évacuation.
- S’entraîner aux procédures d’urgence.
- Informer la population de son rôle dans la planification des situations d’urgence.
- Conclure avec les communautés d’accueil et les autorités locales un accord dans lequel sont détaillées les conditions de restitution des terres et des infrastructures.

---

### Indicateurs clés

- Les plans d’urgence sont élaborés et présentés dans le cadre d’ateliers communautaires.
- Les plans d’action relatifs à la gestion de sites et les plans d’urgence sont mis à jour.

---

### Notes d’orientation

1. Dès le premier jour, **l’équipe de gestion de sites** doit d’être constamment en mouvement et faire preuve d’un degré élevé de souplesse, de rapidité d’esprit, de hiérarchisation des tâches, d’innovation et de planification méticuleuse. Pour informer les principales parties prenantes (autorités, membres de la communauté hôte, fournisseurs de services et personnes affectées), les consulter, les faire participer et leur communiquer des informations, il faudra notamment partager en toute transparence les intentions de l’équipe de gestion de sites et organiser des consultations afin d’établir des partenariats efficaces. Il est essentiel de fixer des objectifs clairs et de définir des critères afin de suivre l’exécution du plan d’action relatif à la gestion de sites en fonction du profil de la population visée.
2. Il convient de se pencher sur le **calendrier des consultations** organisées avec les personnes déplacées sur des questions sensibles, notamment les risques et la fermeture du site, le plus tôt possible mais sans générer de stress supplémentaire.
3. Les sites sont souvent établis avec l’espoir qu’ils ne seront que temporaires. Toutefois, dans la planification, il convient de toujours anticiper **à plus long terme les besoins, les extensions possibles et les événements inattendus**. Il convient d’évaluer les besoins et les capacités de la communauté hôte s’agissant des services, des infrastructures et des équipements établis. Les services et infrastructures tels que les écoles, les salles communautaires, les routes, les câbles électriques ou les points d’approvisionnement en eau peuvent aussi bénéficier aux communautés locales. À l’inverse, les dégradations induites par l’utilisation

temporaire de bâtiments comme des centres collectifs peuvent avoir des répercussions négatives sur la communauté locale. Les conditions de remise, à terme, de ces actifs dans le cadre de la fermeture d'un site doivent être définies et faire l'objet d'un accord avec les parties prenantes dès le départ. Les processus de planification de l'établissement ou de l'amélioration d'un site et de sa fermeture sont liés dès le début.

⊗ *La planification du cycle de vie d'un site doit être faite conformément aux Normes 3.2 (un environnement adapté), 4.1 (coordination à l'échelle du site) et 5.4 (fermeture planifiée).*

⊗ *Plus d'informations sur la planification des situations d'urgence (chapitre 1), la planification de l'environnement (chapitre 6), et la sécurité et la sûreté (chapitre 12) dans le Toolkit de gestion de camp.*

### **Norme 1.3: Capacités de l'agence de gestion de site**

Les équipes de gestion de sites ont la capacité opérationnelle et technique de gérer un site.

#### Actions clés

- Se coordonner avec le service des ressources humaines afin de garantir que les effectifs alloués à l'équipe de gestion de sites sont représentatifs de la population du site.
  - Veiller à la représentation équitable des femmes et des hommes afin de refléter les communautés et leurs besoins.
  - S'assurer de la présence, au sein du personnel, de personnes issues des principaux groupes minoritaires identifiés dans la population déplacée, notamment de groupes minoritaires religieux ou ethniques.
- Former le personnel de l'équipe de gestion de sites aux principes et aux pratiques de la coordination et de la gestion des camps.
- Encadrer le personnel de l'équipe de gestion de sites, et le former aux principes humanitaires et au Code de conduite.
  - S'assurer que celui-ci comprend l'importance de l'établissement de rapports et a signé le Code de conduite dans une langue qu'il maîtrise.
  - Tenir compte de la PSEA.
- Faire en sorte que l'équipe de gestion de sites dispose d'un équipement suffisant et adapté au contexte et à sa mission.

## Indicateurs clés

- Le ratio femmes/hommes au sein du personnel est proportionnel à celui constaté dans la population du site.
- Pourcentage des membres de l'équipe de gestion de sites ayant signé le Code de conduite.
- Pourcentage des membres de l'équipe de gestion de sites ayant suivi une formation adaptée à leur rôle.

## Notes d'orientation

1. La **taille et la composition** d'une équipe de gestion de sites dépend fortement du contexte et d'un ensemble de facteurs, notamment des capacités des autorités et des communautés locales, de la langue et d'autres besoins en matière de communication, des caractéristiques et des particularités topographiques du site, des besoins en matière de fourniture de services et des capacités des fournisseurs, et des conditions de sécurité.
2. Les **compétences et les capacités** de l'équipe de gestion de sites doivent être **cohérentes**, qu'elles touchent à la direction, à la protection, à l'assistance, aux secteurs techniques, à l'administration, à l'informatique, à la gestion des conflits, à la gestion de l'information ou à la mobilisation communautaire. Dans certains contextes, il peut être judicieux d'avoir une surreprésentation de femmes au sein du personnel, celles-ci étant généralement plus à même d'échanger avec les membres masculins de la population que les hommes avec les membres féminins.
3. Une équipe de gestion de sites spécifique doit **être présente sur place dès le départ** et dotée des ressources lui permettant de mener à bien sa mission de représentation des personnes touchées par la crise. Il convient de procéder à des ajustements au sein de l'équipe principale dans le temps, conformément aux activités prévues et aux conditions sur le site.
4. Les équipes de gestion de sites doivent être appuyées par des organisations disposant de **politiques et stratégies humanitaires**, ainsi que de structures hiérarchiques et organisationnelles, par exemple s'agissant des finances et des ressources humaines, qui les guident et les encouragent à travailler dans le respect des principes établis.
5. Les **ONG locales se sont avérées** être des responsables de sites **efficaces**. Lorsque l'approche sectorielle du CPI est adopté par les opérations menées dans les divers pays et que l'accès à la population d'un site est accordé, les agences chefs de file des groupes sectoriels constatent de plus en plus que cette approche facilite l'acceptation de l'intervention, faisant de cette dernière une solution bénéfique.

6. Dans le cadre d'une approche sectorielle, les agences de gestion de sites se voient **confier un site** par le Coordonnateur du Groupe sectoriel ou l'agence chef de file. Dans le cas des sites accueillant des populations réfugiées, ce processus d'attribution est coordonné par le HCR. Dans d'autres contextes, c'est le gouvernement qui jouera un rôle central. Ceci doit être fait en étroite coopération avec les autorités locales, tout en vérifiant leurs capacités et leurs ressources.
7. Si le personnel de terrain n'a été formé ni aux Normes humanitaires fondamentales de qualité et redevabilité ni aux rôles et responsabilités inhérents à la gestion de site, il est de la responsabilité du groupe sectoriel ou de l'agence chef de file de nommer une ONG ou une agence des Nations Unies, qui sera chargée de l'accompagner dans la mise en œuvre des Normes minimales pour la gestion des camps. Cet appui peut également être apporté en matière de **renforcement des capacités de gestion de sites reculés**.
8. Le cœur de la **formation à la coordination et à la gestion des camps** dispensée à l'ensemble du personnel de gestion de sites doit, au moins, inclure les sujets suivants :
  - rôles et responsabilités ;
  - participation ;
  - fourniture d'informations et écoute (responsabilité) ;
  - principes humanitaires et Principes de protection ;
  - coordination ;
  - planification et optimisation des sites ;
  - fermeture des sites (référence aux normes techniques, notamment au projet Sphère ou aux codes de construction locaux, selon qu'il convient).
9. Outre la coordination et la gestion des camps, le personnel doit également être formé au **Code de conduite et au dispositif de PSEA** de l'agence de gestion de sites. Pour la plupart des agences, le signalement des cas d'exploitation et d'atteintes sexuelles (SEA) est obligatoire et vise à garantir le respect par tous des normes de responsabilité. La PSEA est une responsabilité partagée et obligatoire incombant à l'ensemble de la communauté humanitaire, y compris aux partenaires locaux, nationaux, régionaux et internationaux. Pour lutter contre la SEA, les Nations Unies ont pris des mesures afin de prévenir ces actes, de les signaler, d'enquêter sur eux et d'imposer des sanctions à l'encontre de leurs auteurs. L'une de ces mesures a consisté en la création de réseaux dans les pays. Ceux-ci constituent le premier organe de coordination et de contrôle à des fins de prévention de la SEA et de lutte contre ce phénomène dans les pays où ces actes sont commis. De plus en plus, la formation à l'égalité entre les sexes est considérée comme complémentaire de la formation à la PSEA.

⊗ *Plus d'information sur le profil et les compétences attendus des membres potentiels du personnel dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 2) et les Lignes directrices sur les centres collectifs du HCR et de l'OIM publiées en 2011. Voir la liste de vérification relative au recrutement, à la formation et à la supervision du personnel dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 2).*

⊗ Pour de plus amples informations sur les ressources de formation disponibles, consultez le site Web du Groupe sectoriel (Cluster) global de Coordination et la gestion de camps consacré à l'apprentissage à l'adresse suivante : [www.cccmllearning.org/login/index.php](http://www.cccmllearning.org/login/index.php).

### Ressources sur laPSEA

⊗ « *Stopper l'exploitation et l'abus sexuel par son propre personnel* », le Toolkit de gestion de camp (chapitre 2).

⊗ Voir **Les six principes fondamentaux** du CPI concernant la PSEA.

⊗ Voir les *Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement du CPI et du Groupe sectoriel (Cluster) global de Protection publiées en 2015.*

⊗ Voir le Rapport du Secrétaire général sur les violences sexuelles liées aux conflits de 2018.

⊗ Pour les versions simplifiées des six principes fondamentaux du CPI dans plus de 100 langues, voir Translators Without Borders : <https://translatorswithoutborders.org/psea-translated>.

### **Norme 1.4:** **Base de données sur les résidents du site et protection des données**

Toutes les informations personnelles collectées auprès des populations vivant sur le site sont recueillies, stockées et utilisées de manière appropriée.

#### Actions clés

- Créer et maintenir une base de données sur les résidents du site.
- Connaître et comprendre les politiques relatives à la protection des données et les appliquer, selon qu'il convient, aux données collectées par l'agence de gestion de sites.
  - Veiller à ce que les procédures appropriées soient en place afin de protéger les données, notamment au moyen de salles sécurisées et verrouillées, de

sauvegardes électroniques, de mots de passe et de restrictions d'accès aux données sensibles. Les documents confidentiels doivent être clairement signalés.

- Si nécessaire, les informations personnelles doivent être supprimées ou remplacées par un code afin de préserver l'anonymat.
- Des procédures claires doivent être mises en place afin qu'en cas d'évacuation ou de retrait, les informations soient protégées ou détruites.
- Coordonner entre toutes les organisations travaillant sur le site afin de définir un protocole de partage et de protection des données convenu à l'échelle du site, et définir, entre autres, le consentement et le partage d'informations. Établir :
  - quelles données doivent être collectées et consignées dans le système de stockage, par qui et comment ;
  - comment diffuser des informations ou élaborer des rapports à partir des données de façon à minimiser les risques pour la population vivant sur le site ;
  - quelles informations doivent être soumises à un accès restreint.
- Se coordonner avec les organisations parties prenantes afin de former tous les agents d'enregistrement aux règles de partage et de protection des données qui ont été établies.
- Suivre et superviser la manière dont les données sont utilisées et partagées.

### Indicateurs clés

- Un protocole particulier d'obtention du consentement et de confidentialité est élaboré et appliqué par toutes les parties prenantes opérant sur le site.
- Les pratiques relatives au partage d'informations sont définies et appliquées par toutes les parties prenantes opérant sur le site.

### Notes d'orientation

1. L'intérêt accru des organisations humanitaires et des autorités pour des méthodes de science des données plus pointues et leur volonté grandissante d'appliquer celles-ci à l'action humanitaire met en évidence la nécessité pour les agences de gestion de sites et leurs équipes de mieux comprendre les difficultés inhérentes à l'introduction d'une nouvelle technologie ou méthode de stockage des données dans le secteur de la coordination et de la gestion des camps.
2. Si la biométrie et d'autres systèmes sont utilisés, les populations vivant sur le site doivent savoir à quelles fins leurs données biométriques seront employées, avec qui elles seront partagées, combien de temps elles seront conservées et s'il existe une solution autre que la collecte de données biométriques.

3. Les équipes de gestion de sites doivent recueillir des informations personnelles afin de mieux cibler leurs efforts de protection et d'assistance. Toutefois, un traitement irresponsable de ces informations peut exposer les personnes à des risques graves et représenter une violation de leur vie privée. Pour trouver un équilibre entre collecte et partage de données qui soit favorable aux résidents du site, tout en protégeant les personnes d'une utilisation abusive des informations, il convient de suivre les principes suivants :
- au moment de déterminer le type de données devant être collectées, il faut minutieusement évaluer en quoi ces informations sont nécessaires. Seuls des renseignements contribuant à la protection et ne représentant aucun danger pour le répondant ou d'autres personnes doivent être collectés ;
  - il faut identifier les données pouvant être particulièrement sensibles afin de s'assurer que la collecte et le partage de celles-ci font l'objet de mesures de protection ;
  - il faut collecter les données de façon à tenir compte des risques posés en matière de protection, afin d'éviter de porter atteinte à la sécurité et à la vie privée de qui que ce soit ;
  - il faut que l'ensemble des parties prenantes humanitaires s'accordent sur la manière dont les informations seront partagées et déterminent pourquoi celles-ci doivent l'être. Seuls des renseignements contribuant à un objectif précis de protection doivent être partagés ;
  - les informations personnelles ne peuvent être partagées qu'avec le consentement éclairé de la personne concernée. Ceci doit lui être expliqué lors de la collecte de données ;
  - il faut procéder à une analyse de risque : le niveau de risque associé aux différents types d'informations variera et l'équipe de gestion de sites doit collaborer avec d'autres organisations opérationnelles afin d'évaluer le niveau de risque et d'élaborer des systèmes de gestion de l'information en conséquence.

⊗ Voir également Le manuel Sphère, *chapitre relatif aux abris*.

⊗ *Pour plus de renseignements sur la protection des données et la gestion de l'information ainsi que sur la liste de vérification, consultez le Toolkit de gestion de camp (chapitre 5). Voir également la liste de vérification relative à la gestion de l'information au chapitre 2 du même ouvrage.*

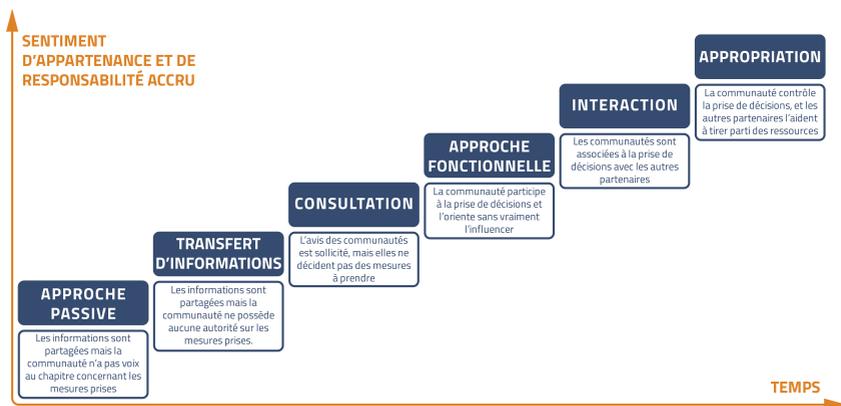
⊗ Voir également le *Manuel sur la protection des données dans l'action humanitaire* (2020) du CICR.

# Participation et représentation communautaires

## 2. Participation et représentation communautaires

S'assurer que tous les groupes de la population participent activement à la prise de décision et aux structures de gouvernance des sites fait partie intégrante d'une gestion de sites efficace. Quel que soit le type de site temporaire établi dans le cadre d'une crise humanitaire, la participation est essentielle pour préserver les droits fondamentaux des personnes déplacées ainsi que leur santé, leur bien-être psychosocial et leur sécurité. Il s'agit là d'une étape clé pour garantir la représentation des différents besoins, capacités et espoirs de tous les groupes constituant une population déplacée et répondre à leurs attentes, contribuant ainsi à l'amélioration des efforts humanitaires et de la responsabilité à l'égard des populations touchées. Le bon fonctionnement d'un site dépend de la participation active et véritable de sa population. Œuvrer en ce sens requiert de former, d'encadrer et d'encourager les représentants communautaires afin qu'ils deviennent des responsables attentifs.

### Degrés de participation



Source: Le Toolkit de gestion de camp

La participation est un processus à long terme qui exige une compréhension profonde du contexte local. Son objectif n'est pas uniquement de donner voix au chapitre aux différents groupes des communautés déplacées mais également d'aller plus loin en s'assurant que les résidents sont entendus et prennent part aux décisions ayant une incidence sur leur vie. Souvent, au début d'une urgence soudaine, les équipes de gestion de sites et les populations vivant sur ces sites n'ont pas forcément le temps ou l'énergie d'accorder la priorité à la participation active. Il convient de garder ceci à l'esprit lors de l'élaboration des méthodes de transfert d'informations, des processus de consultation, des mécanismes de retour

d'informations et des structures de gouvernance, et ceux-ci doivent être définis le plus tôt possible.

Les obstacles à la participation varient selon le contexte, selon les groupes composant la population des sites et dans le temps. Ils peuvent être liés à des facteurs sociaux ou à l'environnement physique. Ces obstacles trouvent parfois leur origine dans des règles ou politiques défavorables à certains groupes de population.

Les activités de communication menées sur les sites sont essentielles car elles encouragent une participation active de la communauté et la responsabilité de la part des parties prenantes. Il convient de tenir compte de l'avis des résidents sur la vie dans les sites et de les inclure dans la plupart des processus de prise de décision. Le rôle des responsables de sites est de trouver des solutions permettant aux informations de circuler dans les deux sens entre les différentes parties prenantes. C'est par un dialogue transparent et constant autour des problèmes quotidiens des sites que la participation communautaire devient effective. Au même titre que les contacts directs avec la population, il est de plus en plus commun d'utiliser des canaux tels que les SMS et les sites Web pour promouvoir le dialogue à l'échelle des sites.

⊗ **Liens avec les Normes humanitaires fondamentales de qualité et de redevabilité 3, 4, 5 et 8.**

### **Norme 2.1: Participation communautaire**

La population du site est en mesure de participer activement aux prises de décision ayant trait à la gestion du site.

#### Actions clés

- Planifier et budgétiser le temps et les ressources adéquats nécessaires à la mise en place d'une participation active dans le cadre de la gestion de sites.
- Convenir, avec les autres parties prenantes, du fait que la population du site doit participer à chaque étape du cycle de vie des projets (évaluation, planification, mise en œuvre, suivi et évaluation) et y être intégrée.
- Former le personnel du site aux méthodes de participation et l'aider à les appliquer.
- Encourager les fournisseurs de services à utiliser des approches et des méthodes participatives.
- Suivre et gérer les éventuels abus de participation et de pouvoir.
- Ajuster la programmation de la gestion de sites afin de permettre le suivi des besoins.

## Indicateurs clés

- Pourcentage de la population du site satisfaite des moyens dont elle dispose pour influencer sur les décisions relatives au site.
- Pourcentage des membres féminins des comités qui estiment qu'il est tenu compte de leur opinion dans le cadre des processus de prise de décision.
- Pourcentage de réunions de coordination inter-organisations auxquelles participent des représentants de la communauté.

## Notes d'orientation

1. Il est souvent considéré que la **participation des femmes** requiert un mécanisme distinct. Il peut s'agir là d'un moyen judicieux pour entrer en contact avec celles vivant dans des contextes culturels restrictifs, et des groupes distincts sont parfois nécessaires pour leur donner la confidentialité et l'espace suffisants pour parler des problèmes qu'elles rencontrent. Toutefois, ces groupes distincts doivent être associés à un renforcement de la participation des femmes aux structures générales de gouvernance du site. La participation de celles-ci aux comités généraux doit être encouragée afin d'éviter que les hommes constituent la seule voix ou la voix majoritaire dans le cadre des prises de décision relatives au site.
2. La participation à la prise de décision peut être formelle ou informelle et inclure différentes parties prenantes telles que les fournisseurs de services. Bien qu'il puisse être utile d'allier différentes approches et stratégies participatives, recourir à une combinaison de diverses politiques organisationnelles, expériences internes et activités d'appui (indirectes via le recrutement ou directes via le financement) peut créer une certaine confusion et des tensions au sein de la population du site. L'agence de gestion de sites doit entamer un dialogue avec toutes les parties prenantes pertinentes afin de **promouvoir la transparence dans le cadre des approches utilisées** auprès de la population du site, et établir des plateformes de partage des pratiques exemplaires et des enseignements tirés. Il doit trouver le juste milieu entre participation directe de la communauté et représentation indirecte par le truchement de représentants élus, et ce aux différentes étapes de l'intervention.
3. L'**auto-sélection par les participants** peut être un moyen d'éviter une sélection trop restreinte ou trop vaste, comme c'est parfois le cas. Diffuser en amont les sujets qui feront l'objet de débats ou d'une prise de décision permet, dans une certaine mesure, aux participants de choisir comment, où et quand ils souhaitent contribuer.
4. L'agence de gestion de sites devra également tenir compte des **communautés d'accueil** et de la manière dont les déplacements influent sur elles et leur accès

aux ressources, afin de ne pas créer de tensions et de prévoir des moyens pour les associer aux prises de décision les concernant.

5. Dans les **contextes hors des camps**, la structure communautaire est telle que les personnes ont l'habitude de déterminer les priorités et de résoudre collectivement les problèmes, de la même manière que dans les sites planifiés traditionnels et les sites informels. La différence entre ces deux approches participatives de la coordination et de la gestion des camps tient davantage aux entités associées. Dans les camps, il s'agit avant tout des ONG, et dans le cadre des programmes de coordination et de gestion des camps à base locale, d'un public plus vaste comprenant notamment les gouvernements ou autorités de la région et les fournisseurs de services.
6. Les agences de gestion de sites doivent comprendre que les **personnes qui ont des besoins spécifiques** incluent celles qui ont une déficience sensorielle, physique, psychologique, intellectuelle ou autre à long terme, qui, couplée à différents obstacles, les empêche de participer aux programmes humanitaires ou d'avoir accès aux services ou à une protection. Le personnel humanitaire doit faire en sorte de reconnaître la capacité des personnes ayant des besoins spécifiques de contribuer aux efforts humanitaires, ainsi que les multiples formes de discrimination auxquelles celles-ci se heurtent.

⊗ *Plus d'informations sur les modes de participation et les obstacles ainsi que sur la liste de vérification relative à la participation communautaire dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 3). Voir également la liste de vérification relative à la mise en place de mécanismes de gouvernance et de participation communautaires au chapitre 2 du même ouvrage.*

*Plus d'informations sur les droits des personnes vivant avec handicap à l'adresse suivante: <https://www.ohchr.org/fr/professionalinterest/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>.*

*Plus d'informations sur la participation des femmes dans Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches du Norwegian Refugee Council (NRC).*

*Découvrez comment le mentorat peut renforcer la participation des comités des camps aux approches mises en œuvre dans les sites traditionnels et hors des camps sur [www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM](http://www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM).*

*Plus d'informations sur les contextes hors camps dans le document Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach du Groupe sectoriel global de Coordination et de gestion de camps (2019).*

## Norme 2.2: Partage d'informations avec les communautés

La communication régulière mise en place avec la communauté déplacée, la communauté hôte et toutes les autres parties prenantes est adaptée et pertinente.

### Actions clés

- Élaborer des mécanismes de diffusion de l'information dans des langues et des formats adaptés aux parties prenantes.
  - S'assurer que les évaluations initiales et en cours comportent des questions sur les langues, formats et canaux de communication préférés.
- Définir et élaborer des messages clés standardisés ou des FAQ qui seront utilisés par toutes les organisations, et les mettre à jour régulièrement.
  - En cas d'épidémie, demander des conseils généraux sur les messages à diffuser à la communauté auprès d'acteurs de la santé, notamment le Ministère de la Santé du pays concerné.
- Définir des normes minimales ou des orientations en matière de partage d'information et encourager tous les fournisseurs de services à s'y référer.
- Communiquer régulièrement à la population du site des renseignements sur les services fournis, en leur expliquant notamment les fonctions organisationnelles et les mandats des fournisseurs, comment les contacter et en quoi consistent les services proposés.
  - Veiller à ce que les informations susmentionnées soient mises à jour en fonction des évolutions, par exemple, en cas de modification des rations alimentaires distribuées.
- Assurer un suivi auprès de la population du site afin de s'assurer que les messages et informations ont été reçus et compris.

### Indicateurs clés

- Pourcentage de la population du site en mesure de citer des fournisseurs de services (le nom d'une organisation ou d'un membre du personnel).
- Pourcentage de la population du site considérant les messages clés récemment diffusés comme adaptés.
- Les messages clés sont partagés selon des modes de diffusion adaptés.

## Notes d'orientation

1. Les actions clés à mettre en place dans les camps et les contextes hors camps doivent inclure largement l'élaboration et la diffusion de **campagnes d'information à l'échelle du site** destinées aux communautés déplacées et aux communautés d'accueil. Pour les contextes hors des camps, la principale différence réside dans les modalités requises, car il est bien plus difficile de diffuser des informations en dehors des sites planifiés (tous types confondus) et dans des quartiers hors des camps, les personnes y étant éparpillées et isolées. Dans ces contextes, il convient de s'appuyer sur les mécanismes de partage d'informations existants, tout en s'intéressant à la plus grande variété des besoins des populations de la zone. Dans les camps, le profil de la population est souvent relativement plus homogène, les personnes présentant des niveaux similaires de vulnérabilité.
2. Dans les **centres de transit et les sites d'évacuation**, des groupes de discussion peuvent être constitués afin de partager des informations avec la population du site.
3. Souvent, les membres de la population ont **différents niveaux d'alphabétisation** (par exemple, le niveau attendu d'un enfant n'est pas le même que celui d'un adulte) et, dans certains lieux, parlent plus d'une langue. Il est probable qu'ils ne s'informent pas de la même manière non plus. Par exemple, les jeunes et les personnes âgées s'appuient sur des sources très différentes. Des personnes auront du mal à accéder à certains types d'informations et formats (par exemple, les personnes présentant une déficience sensorielle ou cognitive).

⊗ *Plus de renseignements sur la diffusion de l'information et la liste de vérification en la matière dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 5).*

⊗ *Découvrez la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité 4*

### **Norme 2.3: Mécanismes de retour d'informations et de plainte**

Les populations du site, déplacées et hôtes, ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs, permettant de communiquer les retours d'informations (feedbacks) et les plaintes aux fournisseurs de services.

### Actions clés

- Établir, dès la création du site et en collaboration avec la population concernée et les fournisseurs de services, des mécanismes harmonisés de retour d'informations et de plainte, y compris de réponse.

- Coordonner ou consolider, selon qu’il convient, différents mécanismes mis en place par les fournisseurs de services.
- Proposer différents formats de retour d’informations et de dépôt de plainte, par exemple sous forme verbale, écrite, électronique ou papier, au moyen de boîtes de commentaires, de bureaux d’aide ou de lignes téléphoniques.
- S’assurer que la confidentialité est garantie dans le cadre de ces mécanismes.
- Faire en sorte que les mécanismes en question prévoient des délais de réponse convenus et réalistes.
- Mettre en place un système de suivi des retours d’informations et des plaintes.
- Faire en sorte que les personnes puissent avoir accès aux informations et s’exprimer en dépit d’éventuels handicaps.
- Mettre à jour les procédures opérationnelles permanentes, par exemple, en cas d’évolution des niveaux de service.
- Veiller à ce que les renseignements relatifs aux mécanismes de retour d’informations et de plainte soient consultables dans des langues et des formats adaptés afin de satisfaire aux différents niveaux d’alphabétisation et de maîtrise des technologies, et soient accessibles aux personnes ayant des besoins spécifiques.
- Former le personnel à l’importance de la confidentialité.
  - Collaborer avec les fournisseurs de services afin de garantir que l’ensemble du personnel sur le site travaille à partir d’une base commune.
- Répondre aux retours d’informations et aux plaintes, les suivre et les consigner.
- S’assurer qu’un canal de signalement et un mécanisme de suivi sont en place en matière de PSEA.
  - Sensibiliser la population du site, déplacée et hôte, à la PSEA et à la manière dont elle peut signaler des incidents.
- S’assurer que les mécanismes de retour d’informations et de plainte fonctionnent. Effectuer, si nécessaire, un suivi directement auprès des fournisseurs de services si la population n’a pas reçu de réponse du mécanisme d’une organisation particulière.

---

### Indicateurs clés

- Pourcentage de la population du site ayant connaissance des mécanismes de retour d’informations et de plainte, et sachant y accéder.
- Pourcentage de plaintes ou de retours d’informations dans le cadre desquels une enquête a été ouverte, une solution a été apportée et les résultats ont été communiqués au plaignant dans les délais convenus.

- Pourcentage des groupes membres de la structure de gouvernance du site formés au Code de conduite.

### Notes d'orientation

1. Dans les camps, le fait de recevoir un retour d'informations à souvent une connotation négative. Les personnes qui n'ont pas bénéficié d'une assistance ont le **droit de déposer plainte** et bien que toutes les plaintes n'aboutissent pas forcément à un règlement, toutes doivent faire l'**objet d'une réponse**. La langue de la communauté déplacée doit être la langue de choix de la population. Les procédures opérationnelles permanentes relatives au dépôt de plainte doivent être définies et s'accompagner d'une formation du personnel et des responsables communautaires, et doivent tenir compte d'aspects tels que l'accessibilité, l'efficacité et la confidentialité.
2. Les avis et besoins de **tous les membres** de la communauté déplacée, y compris les personnes vivant dans la communauté hôte, doivent être entendus grâce aux mécanismes de retour d'informations et de plainte accessibles sous plusieurs formes.
3. Parmi les **outils de communication** utilisés aux fins de retour d'informations, on peut citer les comités des plaintes, les comités de règlement des différends, les boîtes à suggestions, les radios qui prennent les appels des auditeurs, les lettres adressées aux agences de gestion de sites ou à la communauté humanitaire, les lignes téléphoniques et les SMS. Ceux-ci comprennent également les visites à domicile qui ont lieu à des heures prédéfinies et lors desquelles un agent de l'agence de gestion de sites remplit un formulaire normalisé de suivi.
4. Il est important d'élaborer des procédures qui garantissent l'**anonymat et la confidentialité**. Les procédures de suivi et d'orientation ayant trait à des questions sensibles, telles que la SEA et les violations des droits de l'homme, doivent, de préférence, être confiées à une organisation agissante en tant que point de contact chargé de la protection ou à l'organisation sectorielle pertinente.
5. Les **approches** retenues doivent être cohérentes avec le contexte particulier dans lequel elles sont appliquées et dépendent de la manière dont les retours d'informations sont traités. Souvent, c'est une combinaison de mécanismes informels et formels qui est utilisée. Idéalement, les mécanismes de retour d'informations et de plainte reposent sur des méthodes de communication que, dans leur ensemble, les personnes concernées emploient, plébiscitent et comprennent. Pour établir un mécanisme adapté, il convient de tenir compte des éléments suivants : le taux d'alphabétisation de la population du site ; la sécurité d'accès au mécanisme pour tous, notamment les groupes vulnérables ; la confidentialité de l'aide à la communication ; la disponibilité de ressources aux fins de mise en œuvre du processus.

6. Dans la mesure du possible, l'agence de gestion de sites doit **coordonner et harmoniser** les différents mécanismes de retour d'informations formels et informels, en évitant les doublons et en encourageant leur création si aucun n'est encore en place. Surtout, il doit convaincre toutes les organisations d'y participer.
7. La collecte de données relatives à la protection doit uniquement être effectuée s'il existe une capacité d'action suffisante et s'il peut être expliqué aux résidents du site comment ces renseignements seront utilisés. L'agence chef de file chargée de la protection doit renforcer les capacités des agences qui nécessitent davantage d'appui pour garantir la confidentialité, tout en mettant en place un système de renvoi de cas aux agences de protection spécialisées et en établissant des systèmes de gestion de cas adaptés.

⊗ *Plus d'information sur les mécanismes de retour d'informations et de plainte dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 3).*

⊗ Plus d'informations sur les mécanismes de retour d'informations et de plainte dans les Normes humanitaires fondamentales de qualité et redevabilité 4 et 5.

### **Norme 2.4: Structures de gouvernance**

Les structures de gouvernance inclusives et représentatives rendent des comptes à la population du site et ont la capacité de répondre à ses besoins.

#### **Actions clés**

- Évaluer et comprendre les structures de participation et les dynamiques de pouvoir existantes.
- Consulter les principaux informateurs au sein de la communauté et d'autres parties prenantes au sujet de la structure et des modalités de sélection des groupes ou comités chargés de la gouvernance du site.
- Favoriser l'intégration et l'adaptation des structures de gouvernance existantes ou des responsables communautaires, et les appuyer.
- Évaluer le rôle des communautés hôtes et faire en sorte qu'elles aient voix au chapitre au sein des structures de gouvernance, en particulier s'agissant du règlement des différends.
- Définir les mandats, notamment le code de conduite, des différents groupes ou comités chargés de la gestion du site.
- Choisir les groupes ou comités dans le cadre d'un processus de sélection participatif défini en amont.
- Inciter ces structures participatives à jouer un rôle majeur dans les processus de prise de décision relatifs à la fourniture d'assistance et de protection sur le site.

- Présenter le rôle et les responsabilités des groupes ou comités à l'ensemble de la population du site, y compris la population hôte.
- Déterminer systématiquement les dispositions permettant d'échanger de manière éthique avec les femmes, les jeunes et les personnes souvent sous-représentées afin de préserver leur dignité et d'éviter toute stigmatisation accrue. Aider ces personnes et ces groupes afin qu'ils soient inclus dans les processus de prise de décision et y jouent un rôle actif.
- Communiquer avec toutes les parties prenantes extérieures (fournisseurs de services, autorités locales et communauté hôte) afin de leur présenter la structure de gouvernance convenue, le rôle et les responsabilités des groupes ou des comités et la manière dont elles peuvent travailler avec eux.
- Renforcer les capacités des comités ou groupes de gouvernance du site.
- Évaluer les résultats des comités ou groupes de gouvernance du site à l'aune de leur mandat et collaborer avec eux pour faire en sorte qu'ils rendent des comptes à la population du site.

---

### Indicateurs clés

- Pourcentage de la population du site ayant le sentiment d'être représentée par et à travers les structures de gouvernance du site.
- Pourcentage de la population du site estimant que les structures de gouvernance du site sont inclusives et efficaces, et touchent l'ensemble de la population déplacée.
- Les structures de gouvernance sont représentatives de la composition de la population.

---

### Notes d'orientation

1. La mise en place d'une **structure de gouvernance du site représentative** incluant des femmes, des enfants et des groupes minoritaires revêtira une forme différente selon le contexte opérationnel. Procéder à un **état des lieux communautaire** peut être un outil précieux pour les agences de gestion de sites. Dans le temps et dans chaque contexte (pas uniquement dans les situations qui durent depuis très longtemps), cet outil permet de mieux comprendre la position des principales parties prenantes sur des questions essentielles, ainsi que les besoins des personnes et leur méthode de communication de choix.
2. Les **obstacles (culturels, physiques ou socioéconomiques)** susceptibles d'entraver la participation active de certains groupes aux structures de gouvernance doivent être identifiés et des mesures prises pour les atténuer. Comprendre les dynamiques de pouvoir déjà à l'œuvre dans la communauté, qu'elle soit déplacée ou hôte, et les obstacles auxquels se heurtent différents groupes en matière de participation aux prises de décision, constitue une étape

essentielle pour déterminer la meilleure façon de procéder afin d'améliorer la participation de tous les groupes.

3. Dans certains contextes — en particulier hors des camp — des systèmes de représentation communautaire, des structures de gouvernance ou des responsables **existent parfois déjà**. Ainsi, il est extrêmement important de réaliser une analyse poussée afin de comprendre comment ces groupes fonctionnent, leur rôle et la mesure dans laquelle ils représentent la totalité de la communauté. Selon les conclusions de cette analyse, de nouvelles structures peuvent être établies. Cependant, il peut être plus judicieux de développer les structures existantes ou simplement d'accroître l'appui et le renforcement des capacités fournis à ces dernières afin de leur permettre de jouer un rôle dans la coordination et la gestion de l'assistance humanitaire et de la protection.
4. Les modèles participatifs pour les **centres collectifs de courte durée** (notamment les sites de transit et les centres d'évacuation) sont généralement axés sur l'amélioration de la collecte et de la communication des données, l'établissement de services humanitaires adaptés et la création d'instances permettant la diffusion d'informations et le règlement des différends. Ces modèles prennent souvent la forme de comités de direction, de tableaux d'affichage communautaires ou de groupes techniques rattachés à un sous-secteur. Les centres collectifs de longue durée peuvent avoir des visées similaires mais choisissent différentes formes (notamment par l'intermédiaire d'associations nationales), tissent des liens avec la société civile ou mènent des activités de promotion.
5. Faire en sorte que des consultations soient organisées avec des membres de la communauté afin d'accorder la priorité à **leurs pratiques culturelles et à leurs traditions** immédiatement après un danger peut contribuer de manière inestimable à la reconstruction de la cohésion sociale. Dans le même temps, certaines pratiques culturelles peuvent nuire à certains éléments de la communauté, et les responsables de sites doivent trouver l'équilibre entre tradition et respect des droits de l'homme. C'est pourquoi, en plus des hommes, des femmes, des enfants et des groupes vulnérables, il convient d'inclure des responsables et des représentants culturels dans les structures de gouvernance.
6. Il convient de se référer aux **acteurs locaux du marché** ou de les consulter car ils constituent un groupe partie prenante dont l'activité est liée au relèvement précoce, même dans les sites reculés.

⊗ *Plus d'informations sur le choix dereprésentants et l'établissement de structures de gouvernancedans le Toolkit de gestion de camp (chapitres 2 et 3) et les Lignes directrices sur les centres collectifs du Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps (chapitre 4). Voir également la liste de vérification relative à la mise en place de mécanismes de gouvernance et de participation communautaires dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 2).*

- ⊗ *Plus de renseignements sur la participation communautaire dans les Normes humanitaires fondamentales de qualité et de redevabilité.*
- ⊗ *Découvrez comment favoriser la participation des enfants dans les Standards minimums pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, norme 28 relative à la gestion des camps et à la protection de l'enfance.*

# Environnement des sites

---

## 3. Environnement des sites

L'emplacement et la planification d'un site ont une incidence considérable sur la santé, le bien-être et la protection des populations déplacées, ainsi que sur la capacité de l'agence de gestion de sites de mener à bien les activités quotidiennes, de garantir la participation et d'établir des relations avec la communauté hôte. Au même titre que l'emplacement et la configuration physiques, il convient de prêter attention aux processus d'aménagement, d'extension, de modification, d'amélioration et de fermeture d'un site.

Les sites sont souvent établis avec l'espoir qu'ils ne seront que temporaires. Toutefois, dans la planification, il convient de toujours anticiper à plus long terme les besoins, les extensions et les événements inattendus. Il convient d'évaluer les besoins et les capacités de la communauté hôte en matière de services, d'infrastructures et d'équipements établis — tels que les écoles, les salles communautaires, les routes, les câbles électriques ou les points d'approvisionnement en eau — qui peuvent aussi bénéficier aux communautés locales.

En dernier ressort, c'est aux autorités nationales que revient la responsabilité d'attribuer les terres. L'agence de gestion de sites, avec l'appui des organisations chefs de file des secteurs/groupes sectoriels, le cas échéant, doit faire en sorte que toutes les mesures prises au cours du cycle de vie du site soient globales, inclusives, coordonnées et respectueuses des droits des personnes déplacées. Il convient de noter que dans certains contextes, en particulier dans le cadre de déplacements provoqués par des catastrophes naturelles, les fonctions de gestion et de coordination du site sont de plus en plus souvent assumées par les autorités nationales.

Les autorités locales sont non seulement souvent les premiers intervenants en cas de crise, mais, dans certains contextes, ont également la charge de la gestion directe des sites. Dans d'autres situations, les autorités nationales peuvent demander à des organisations extérieures ou au Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps de mener conjointement une réponse d'urgence.

⊗ **Liens avec la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité 1.**

### **Norme 3.1: Un environnement sûr et sécurisé**

Tous les résidents et fournisseurs de services du site vivent et interviennent dans un environnement digne, sûr et sécurisé, à l'abri des préjudices ou de la violence.

## Actions clés

- Mettre en place, en collaboration avec les structures de gouvernance et les fournisseurs de services, un plan pour la sécurité du site dès l'établissement de celui-ci. Actualiser régulièrement ce plan.
  - Veiller à ce que l'agence de gestion de sites dispose des capacités suffisantes pour évaluer la sûreté et la sécurité, et réagir en cas de problème.
  - Utiliser une approche fondée sur les risques afin d'évaluer les menaces extérieures et intérieures, et de prendre des mesures adaptées pour y faire face.
  - Évaluer régulièrement les risques encourus sur le site et mettre à jour les plans d'urgence, conformément aux nouveaux risques identifiés.
  - Élaborer, si nécessaire, des plans de transfert.
- Entreprendre, en collaboration avec les fournisseurs de services, les responsables de la planification du site et les structures de gouvernance communautaires, des audits observationnels réguliers de la sécurité du site, en évaluant les infrastructures physiques et les comportements de la population. Élaborer un plan d'action afin de résoudre les problèmes signalés dans le cadre des audits de sécurité.
  - Intégrer, en collaboration avec les collègues chargés de la protection, la violence basée sur le genre et les risques en matière de protection dans les audits de sécurité, et s'assurer que des mesures sont en place conformément aux besoins, l'objectif étant d'atténuer les risques et d'y faire face.
  - Suivre la densité de population sur le site et dans les différentes zones de ce dernier.
  - Étudier les possibilités de réorganisation du site ou de réinstallation de la population au sein de celui-ci afin de résoudre les problèmes mis en évidence dans le cadre des audits.
  - Mettre en œuvre, si nécessaire, des plans de transfert des ménages ou des services situés dans des zones peu sûres.
- Créer des comités de sécurité aux niveaux appropriés afin de lutter contre des menaces ou des risques propres au site.
- Mettre en place et maintenir des canaux d'information afin de communiquer auprès de la population du site sur les risques.
- Former de manière adéquate le personnel de l'agence de gestion de sites à la sûreté et à la sécurité, et mettre en place des mesures de sécurité adaptées.
- Suivre le travail des réseaux de référence appropriés.

## Indicateurs clés

- Pourcentage de mesures d'atténuation recommandées dans le cadre de l'audit de sécurité et directement intégrées aux plans d'entretien et d'amélioration du site (**ou** mises en œuvre dans le cadre d'activités d'entretien du site).

## Notes d'orientation

1. **Les audits de sécurité** sont des outils visant à aider les agences de gestion de sites et les fournisseurs de services à comprendre le niveau de sûreté et de sécurité ressenti par tous les groupes (notamment ceux à risques, tels que les adolescents, les personnes âgées et les personnes à besoins spécifiques) lorsqu'ils utilisent les installations du site de jour et de nuit. Selon le contexte, ces audits doivent être effectués en collaboration avec un spécialiste de la protection ou avec une personne de contact spécialement formée à cette question. Leurs résultats, et les observations, le suivi et la cartographie qui en découlent, peuvent alors aider les responsables de la planification et les fournisseurs de services du site (le cas échéant) à élaborer des interventions adaptées permettant de répondre aux inquiétudes soulevées. Celles-ci peuvent consister en la création d'installations clés supplémentaires là où elles font défaut, l'extension ou la réduction de certaines zones du site, selon qu'il convient, et en la réorganisation du trafic et des moyens de subsistance afin de rétablir l'équilibre entre les zones surpeuplées et celles moins utilisées.
2. Afin de promouvoir la sûreté, il est possible d'installer davantage d'**éclairages** mais les agences de gestion de sites et les fournisseurs de services doivent être conscients des éventuelles conséquences involontaires d'une telle mesure. Pour trouver une solution, il est indispensable de consulter la communauté.
3. Le transfert **des ménages** dans d'autres zones du site est une entreprise extrêmement complexe car de nombreux risques liés à la protection peuvent saper les structures et les capacités communautaires existantes. De telles dispositions ne doivent être prises que s'il n'existe aucune autre solution et en pleine consultation avec toutes les parties prenantes.
4. Le problème que posent les **fortes densités de population** dans différentes zones d'un site (par exemple autour des marchés et des points d'approvisionnement en eau) peut être un facteur clé contribuant à un risque accru de violence basée sur le genre ou d'autres risques liés à la protection. Des audits observationnels permettront de comprendre la situation, et de mettre en évidence les zones problématiques et les solutions potentielles.
5. Il ne suffit pas de simplement *consulter* les femmes et les enfants au sujet de la sûreté et de la dignité. Il faut donner suite aux résultats de ces consultations. Il convient de s'intéresser aux hiérarchies sociales et aux dynamiques de

pouvoir, et d'échanger activement avec les décideurs afin de renforcer le droit des femmes et des enfants d'accéder aux installations du site en toute sécurité.

6. **Comité de sécurité** est un terme générique qui regroupe toutes les formes de sécurité sur un site' mais est généralement employé en lien avec les mesures volontaires de prévention des incendies, de recherche, de sauvetage et de premiers secours, entre autres.

⊗ Voir également le Manuel Sphère, *chapitre relatif aux abris*

⊗ Plus d'informations sur la sûreté et la sécurité, et la liste de vérification en la matière dans le Toolkit de gestion de camp (*chapitre 12*).

### Norme 3.2: Un environnement adapté

Tous les résidents du site bénéficient d'un environnement physiquement, socialement et culturellement adapté.

#### Actions clés

- Constituer un comité d'aménagement du site afin d'encourager la participation communautaire.
- Recourir aux consultations communautaires afin de s'assurer que le plan mis en œuvre sur le site répond aux besoins de tous les groupes présents sur place.
  - Déterminer les attentes de la population du site concernant l'usage approprié des installations, en gardant à l'esprit que celles-ci peuvent ne pas être les mêmes pour tous.
  - Évaluer dans quelle mesure les besoins et les capacités de la population du site ont changé par rapport au contexte d'avant crise.
  - Déterminer les besoins et les capacités immédiats des communautés déplacées et hôtes, et tenir compte des besoins particuliers des groupes à risques.
  - Encourager les plus vulnérables à faire connaître leurs besoins au cours de la planification, et faire en sorte que ceux-ci soient pris en compte dans la conception et l'entretien des installations du site.
  - Collaborer avec les groupes de personnes vivant avec handicap présentes dans la population du site. Nommer, au sein de l'équipe de gestion de sites, une personne de contact chargée de la liaison avec les personnes à besoins spécifiques. Apporter ultérieurement, si possible, des modifications aux installations du site ou obtenir un accès facilité afin de répondre aux besoins des personnes vivant avec handicap.
  - Suivre la participation de la communauté à la planification du site afin de garantir un dialogue ininterrompu et une utilisation adéquate des ressources.

- Planifier et mettre en place un système d’attribution d’adresse sur l’ensemble du site.
  - Tenir compte des résidents analphabètes.
  - Dans les centres collectifs et les sites de transit, on mettra en place un système d’attribution non pas d’adresse mais de chambre.
- Promouvoir, tout au long du cycle de vie du site, la participation d’experts techniques qualifiés et compétents afin de planifier, d’établir et d’entretenir le site.
  - Évaluer et renforcer les capacités techniques des communautés déplacées et hôtes.
- Collaborer avec les structures décisionnelles communautaires, les autorités nationales ou locales et les fournisseurs de services afin d’établir le site conformément au plan défini.
  - S’assurer, par des efforts de promotion, que la population touchée a accès aux services et installations essentiels, notamment à l’éducation et des moyens de subsistance.
  - Collaborer avec la communauté, les responsables de la planification du site et les fournisseurs de services afin de résoudre les problèmes rencontrés lors de l’amélioration du site.
  - Réunir des acteurs clés, notamment les fournisseurs de services, afin de définir une distance acceptable et de garantir un trajet (ou des transports) sûr jusqu’aux services et installations essentiels.
  - Se coordonner avec les responsables de la planification du site, les experts techniques et les fournisseurs de services afin d’accorder la priorité aux services essentiels et aux moyens de subsistance, et de les fournir là où ils font défaut.
  - Collaborer avec les responsables de la planification du site afin que la mise en conformité avec les exigences techniques devienne une priorité et fixer des échéances adaptées.
- Veiller à ce que les installations destinées au deuil et à l’inhumation des personnes décédées soient respectueuses des normes culturelles, en notant qu’elles ne seront pas forcément les mêmes pour tous.
- Évaluer l’empreinte environnementale du site et élaborer des plans afin de limiter les dommages environnementaux.
- Prévoir des lieux culturels adaptés aux pratiques et rites religieux, aux arts de la scène, aux événements culturels et aux festivités, entre autres.
- S’assurer, en collaboration avec les représentants de la communauté, que les installations gérées par cette dernière sont entretenues et considérer les possibilités de démantèlement.

- Entretien des infrastructures de base sur le site, soit en encourageant les fournisseurs de services à les reprendre, soit en prenant des mesures directes.
  - Prévoir une ligne budgétaire pour l'entretien de base dans les propositions de projet.

### Indicateurs clés

- Le plan d'aménagement du site, élaboré en collaboration avec la communauté et les experts techniques qualifiés, répond aux besoins de tous les groupes de la population déplacée.
- Pourcentage de la population du site, y compris la communauté hôte, estimant que le site répond à ses besoins, à ses exigences en matière de sécurité et à ses priorités.

### Notes d'orientation

1. S'agissant de **la planification ou de l'amélioration des sites**, le rôle des responsables de sites et de leurs équipes est de s'assurer que toutes les parties prenantes, notamment la population du site et hôte, participent à l'élaboration du plan d'aménagement. Les responsables de sites aident les résidents et la communauté hôte à influencer sur les prises de décision ayant trait à la planification et l'amélioration du site par des méthodes participatives telles que des évaluations, des réunions consultatives, des groupes de discussion et des visites de terrain. Les personnes à besoins spécifiques et les groupes marginalisés doivent être consultés afin de garantir que le plan d'aménagement du site reflète leurs besoins et y répond.
2. Un **comité d'aménagement du site** doit inclure les autorités locales ou nationales concernées, les organisations chefs de file des secteurs/groupes sectoriels, des responsables de la planification du site, des fournisseurs de services, des hydrologues, des ingénieurs, des membres de la population du site, des spécialistes des systèmes d'information géographique, des spécialistes de la santé publique, des juristes, des spécialistes du droit foncier et d'autres experts techniques pertinents, selon les besoins. Il doit utiliser, autant que possible, les normes techniques contenues dans *le ManuelSphère*.
3. Dans le cadre d'opérations de gestion de sites à base locale ou mobiles, ainsi que dans les **lieux où des personnes se sont déjà établies d'elles-mêmes**, les améliorations devront être apportées graduellement, car les personnes concernées auront naturellement, dans un premier temps, un sentiment de propriété à l'égard du site, qui, sans consultations approfondies, compliquera la mise en œuvre des aménagements.

4. Dans les **contextes de déplacement urbains**, les accords précaires d'occupation des lieux et le manque d'espace rendent quasiment impossible toute amélioration ou tout entretien. Dans ces cas, l'agence de gestion de sites peut opter pour une amélioration du site peu technique, assortie de processus de diligence raisonnable en matière de logement, de terres et de propriété, et s'efforcer de régler les questions foncières avec les autorités locales compétentes. De même, dans certains contextes urbains, la gestion de sites peut être un moyen de promouvoir la construction d'installations collectives telles que des écoles, des centres communautaires et des centres de soins de santé élémentaires dans des lieux accessibles aux populations de plus d'un site de déplacement et aux communautés hôtes.
5. **Les approches à base locale de la coordination et de la gestion des camps** offrent une nouvelle façon d'envisager l'assistance, déterminée par la géographie : en alliant l'analyse sociale et la fourniture de services, la gestion de sites peut davantage concentrer ses efforts sur des districts, des quartiers ou des communautés ciblées que sur des personnes ou des ménages. Immédiatement après une catastrophe, il faut mener des activités de démolition et de déblaiement des gravats, et répondre aux besoins urgents des personnes touchées en leur offrant un abri temporaire. Il faut convenir des zones ou des bâtiments à nettoyer en premier afin d'y loger temporairement des personnes.
6. De plus, d'un point de vue juridique, il convient de tenir compte des enquêtes pénales qui seront menées après la crise, de la nécessité de protéger les bâtiments historiques, et des prérogatives associées aux propriétés privées et à celles de l'État. Les facteurs susmentionnés sont parmi les principaux pouvant entraîner des retards dans une éventuelle reconstruction ou la mise en place de solutions de logement temporaires, voire y faire obstacle.
7. La planification des sites doit envisager des **catastrophes multiples ou successives** : par exemple, on peut imaginer un séisme, suivi de fortes précipitations puis de répliques des secousses. Les sites pourraient alors être frappés par plusieurs événements et exiger de nombreuses améliorations techniques.
8. Les responsables de sites chargés de centres d'évacuation en milieu urbain doivent **tout faire** pour que ceux-ci soient reliés aux routes qui ont été réouvertes ou rétablies et à tous les services publics (par exemple, si les écoles se trouvent à un endroit et la mairie à un autre), car les répercussions d'une catastrophe ou d'un autre événement peuvent avoir une incidence négative lourde et empêcher l'utilisation continue de solutions d'hébergement de masse, comme les stades.
9. Il faut encourager les fournisseurs de services à élaborer des solutions techniques respectueuses du droit de toutes les personnes, notamment des personnes vivant avec handicapé et des personnes de tous âges, d'accéder aux installations en toute sécurité. Toutefois, les enfants, les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite peuvent nécessiter des installations conçues et construites

pour répondre à leurs **besoins particuliers** et satisfaire au principe d'**inclusion**. Dans les domaines où il existe des chevauchements, les agences de gestion de sites doivent favoriser une rencontre entre les partenaires. Les mécanismes d'orientation doivent être régulièrement mis à jour et testés.

10. Il convient de se référer aux recommandations en matière d'aménagement et aux indicateurs thématiques du projet Sphère pour définir le **nombre d'installations communautaires** par section d'un site.
11. La planification et l'établissement d'un site sont des étapes cruciales si l'on veut permettre à une communauté de **poursuivre ses pratiques** et ses traditions, et d'assurer la transmission des connaissances et des compétences immédiatement après une catastrophe. C'est pourquoi, en plus des hommes, des femmes et des groupes vulnérables, il convient d'inclure des responsables et des représentants culturels, ainsi que les groupes marginalisés et stigmatisés dans les structures de gouvernance.
12. La **manière dont les personnes occupent l'espace** d'un site au quotidien varie en fonction du contexte qui, lui-même, dépend des spécificités culturelles des résidents, de la phase de l'intervention, de l'heure ou de la saison, et évoluera probablement dans le temps.  
Comprendre les pratiques quotidiennes des résidents d'un site peut être un facteur clé permettant de répondre à leurs besoins et de garantir la sécurité sur l'ensemble du site.
13. Les **équipes mobiles de gestion de sites** peuvent participer à l'amélioration des sites. En effet, elles peuvent faciliter des activités d'entretien essentielles là où se trouvent les populations concernées et coordonner (ou organiser directement) les améliorations à apporter aux abris afin de satisfaire aux minimums en matière de logement et de protection. Les équipes mobiles peuvent :
  - fournir des partitions internes aux ménages ou aider à la réparation de fenêtres et de portes ;
  - atténuer les risques liés aux sites, par exemple en déblayant les gravats ou en procédant à des réparations simples sur les installations sanitaires ;
  - contribuer à une forme de sécurité foncière pour les communautés déplacées qui vivent dans des sites informels (par exemple, grâce à des accords de location et d'occupation).

⊗ *Voir le Standard 2 du Manuel Sphère (Abri et habitat : lieux et planification des zones d'hébergement).*

⊗ *Plus d'informations sur les responsables de sites et la planification des sites, ainsi que la liste de vérification relative à la mise en place dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 7). Voir également la liste de vérification relative à l'entretien des infrastructures d'un camp au chapitre 2 du même ouvrage.*

⊗ *Plus d'informations sur la collaboration avec les acteurs de la protection de l'enfance afin de garantir la sécurité des enfants dans les Standards minimums pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, [Standard 28 relatif à la gestion des camps et à la protection de l'enfance](#).*

⊗ *Pour plus d'informations sur les améliorations dans les centres collectifset d'autres contextes hors des camps, voir le document de travail [Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach du Groupe sectoriel de coordination et de gestion de camps](#).*

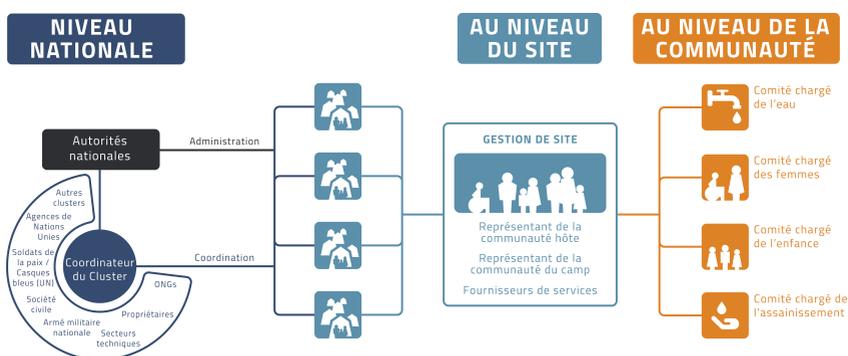
Coordination et  
suivi des services  
fournis sur les sites

## 4. Coordination et suivi des services fournis sur les sites

Sur les sites, la coordination consiste à partager des informations et à assurer une planification afin d'atteindre les objectifs fixés d'un commun accord. Elle implique de rassembler les organisations humanitaires concernées et les populations du site afin de garantir la complémentarité des activités et d'aider les populations à exercer leurs droits fondamentaux. La coordination permet de veiller à ce que l'assistance et la protection soient fournies à la population du site de manière efficace et responsable. Sur place, il convient de maintenir le niveau de vie de la population, ainsi que son accès plein et entier aux droits fondamentaux.

Les services doivent être planifiés et fournis avec soin et de manière responsable à la population, l'objectif étant que cette dernière les accepte et les utilise, et qu'ils soient maintenus de manière adéquate. Ils doivent être planifiés, fournis et surveillés grâce aux meilleurs moyens techniques et avec une compréhension solide des caractéristiques physiques et environnementales du site, des habitudes et des normes culturelles, et des besoins particuliers et des priorités des utilisateurs appartenant à des groupes vulnérables. L'agence de gestion de sites ne doit pas sous-estimer l'importance d'un appui technique renforcé. Elle et les fournisseurs de services doivent faire en sorte que leurs équipes comptent suffisamment de personnel qualifié, capable d'élaborer efficacement des programmes et assurer une supervision technique et un suivi.

*Coordination au niveau du site, de la communauté et du pays et entre ces trois niveaux*



Les agences de gestion de sites seront amenées à opérer au-delà des sites. En effet, la coordination se joue également entre les sites, aux niveaux régional et national. Le rôle premier d'une équipe de gestion de sites est d'assurer la coordination au sein d'un site, et non entre des sites, à l'exception des contextes à base locale, où

celle-ci peut couvrir plusieurs sites à la fois. L'agence de gestion de sites doit faire rapport des conditions du site aux mécanismes de coordination nationaux.

Les fournisseurs de services qui opèrent au niveau des sites opèrent généralement également dans des contextes de coordination plus vastes, à savoir au niveau national, voire sous-national, par exemple au sein de groupes sectoriels ou de plateformes de coordination thématiques. Ils doivent, eux aussi, faire rapport de leurs activités aux mécanismes susmentionnés.

L'issue du processus de coordination dépend de la capacité d'établir et de maintenir des partenariats transparents et efficaces avec différentes parties prenantes, dont les autorités nationales, les organisations chefs de file des secteurs/groupes sectoriels notamment celui de Coordination et de gestion de camps, les fournisseurs de services, la population du site et la communauté hôte.

⊗ **Liens avec les Normes humanitaires fondamentales de qualité et de redevabilité 1, 4 et 6.**

### **Norme 4.1: Coordination à l'échelle du site**

Les services sont coordonnés de façon à répondre aux besoins des populations déplacées et hôtes.

#### **Actions clés**

- Agir en tant que point de contact pour toutes les activités et problèmes recensés sur l'ensemble du site.
- Cartographier les parties prenantes (qui, quoi, où), s'entendre sur la répartition des tâches et les définir.
- Maintenir des canaux de communication et de coordination avec les autorités nationales et locales pertinentes.
- Établir et maintenir de bonnes relations avec les populations hôtes, en les aidant à prendre part aux efforts et aux activités menés sur tout le site.
- Réunir régulièrement les parties prenantes opérant au niveau du site afin qu'elles échangent des informations, partagent leurs préoccupations, prennent des décisions collectivement et mettent les organisations à jour de leurs activités.
  - Partager les informations autrement que dans le cadre de réunions.
- Planifier et mettre en œuvre des activités de protection et d'assistance, et suivre les résultats tout au long du cycle de vie du site.
  - Comprendre les normes relatives à la sécurité, la protection et la dignité, en tenant compte du rôle d'autres secteurs dans leur élaboration.

- Veiller à ce que les services essentiels soient fournis dans le site, conformément à ces normes.
- Communiquer régulièrement des informations à jour sur les programmes de travail, la capacité de répondre aux normes minimales et la prise en compte des évolutions du site.
  - Établir des normes minimales de qualité sectorielles, en consultation avec les groupes sectoriels, les fournisseurs de services et la population du site.
- Faire en sorte que la recherche de solutions durables soit incluse dans toutes les mesures prises avec la population du site et en sa faveur.
- Promouvoir l'inclusion de représentants du site et de structures de gouvernance dans les mécanismes de coordination généraux et sectoriels.

---

### Indicateurs clés

- Toutes les parties prenantes ou tous les groupes concernés participent aux réunions de coordination.
- Des représentants de la communauté déplacée et/ou hôte sont présents aux réunions de coordination.
- Pourcentage de points à l'ordre du jour débattus conjointement avec les représentants de la communauté déplacée et/ou hôte.
- Pourcentage de mesures décidées en réunion et mises en œuvre dans les délais impartis.

---

### Notes d'orientation

1. La coordination ne passe pas nécessairement par des réunions, bien que ces dernières constituent un espace utile de prise de décision. Les décideurs doivent se rendre aux réunions, de façon à étudier les problèmes et à les résoudre rapidement. Les réunions organisées à différents niveaux sont chronophages et le but de la coordination n'est pas de retarder la prise de décision ou de rendre l'assistance inefficace. Il n'est pas nécessaire de dupliquer les structures de coordination à chaque niveau.
2. Pour les questions sensibles, d'autres formes de coordination peuvent s'avérer utiles et adaptées, comme les réunions bilatérales avec les partenaires. Il est essentiel de définir quelles questions doivent être traitées avec discrétion.
3. Dans les **contextes hors des camps**, l'échange d'informations se fera entre un nombre plus important de parties prenantes, dont les autorités locales. Dans ces circonstances, le rôle de l'équipe de gestion de sites sera d'appuyer la coordination à l'échelle du site ou à l'échelle locale, en réunissant différentes parties prenantes, notamment des membres de la communauté (déplacée et hôte), et en favorisant les échanges entre elles, et de renforcer ou d'établir des mécanismes de communication et de coordination.

⊗ *Plus d'informations sur les outils de coordination et les difficultés associées, ainsi que sur la liste de vérification relative à la coordination dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 4). Voir également la liste de vérification relative à la coordination et au suivi de l'assistance et de la fourniture de service au chapitre 2 du même ouvrage.*

⊗ *Plus d'informations sur la coordination dans les contextes hors des camps et le travail du groupe de travail sur l'approche à base locale du Groupe sectoriel global de Coordination et de Gestion des camps sur le site Web de ce dernier: <https://ccmcluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group>.*

⊗ *Plus d'informations sur le rôle des femmes dans la coordination dans Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches du NRC.*

⊗ *Découvrez le travail de coordination d'un responsable de camp: [www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo\\_LO&feature=emb\\_logo](http://www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo_LO&feature=emb_logo).*

### **Norme 4.2:** **Evaluation et suivi des services fournis sur les sites, et établissement de rapports**

Les besoins de la population du site font l'objet d'un suivi et de rapports dans le cadre des systèmes établis.

#### **Actions clés**

- Connaître la composition de la population, ses besoins et ses capacités.
- S'assurer que les fournisseurs de services connaissent le rôle de l'agence de gestion de sites en matière de suivi des insuffisances et des besoins.
- Établir et maintenir des canaux de communication entre la structure de gouvernance du site et les fournisseurs de services.
- Créer ou élaborer conjointement un outil harmonisé d'évaluation du profil des sites.
  - Définir des indicateurs sectoriels en consultation avec les groupes sectoriels ou les secteurs et les fournisseurs de services.
- Réaliser des évaluations conjointes et multisectorielles afin de comprendre les besoins et les capacités à la suite de modifications significatives de la population ou des conditions de vie sur le site.
  - Intégrer la population du site aux services de suivi.
- Collecter des données et gérer les informations sur les besoins en matière de services pour l'ensemble du site.
  - Se coordonner avec les fournisseurs de services afin de s'assurer que les insuffisances et les doublons en matière de fourniture d'assistance et de services sont identifiés et traités.

- Appliquer des politiques de confidentialité et de protection des données aux informations relatives aux personnes et aux familles.
- Se référer aux normes minimales de qualité sectorielles.
- Promouvoir, si possible, la conclusion d'accords de partage des données entre les fournisseurs de services du site afin d'éviter des doublons dans le travail accompli.
- Communiquer les informations collectées au niveau du site aux mécanismes nationaux de coordination.
- Faire en sorte que les résidents du site aient régulièrement et rapidement accès à des informations exactes afin d'éclairer la prise de décision individuelle et familiale concernant le retour, l'intégration ou la réinstallation. S'assurer que les informations sont disponibles dans des langues et des formats adaptés.
  - Communiquer à la population du site les résultats de toute évaluation menée dans des zones potentielles de retour, d'intégration ou de réinstallation afin qu'elle puisse déterminer par elle-même le niveau de sécurité de chacune des options proposées.
  - Élaborer, en collaboration avec les fournisseurs de services, des messages clés destinés aux personnes vulnérables enregistrées, afin qu'elles sachent comment continuer d'utiliser les services tout au long du processus.
  - Faire en sorte, a minima, que les informations communiquées portent sur les services juridiques (de protection), la santé, l'éducation, l'approvisionnement en eau et en énergie, les moyens de subsistance, les marchés, et les institutions religieuses et culturelles.
  - Organiser régulièrement des enquêtes d'intention et d'autres formes de consultation au niveau des ménages afin d'évaluer la manière dont ceux-ci prennent des décisions et s'ils rencontrent des obstacles à leurs solutions de choix.
  - Comprendre et démentir rapidement les rumeurs.
  - Suivre, dans le cadre de mécanismes de participation communautaire, la manière dont la communauté tend à choisir des solutions, notamment la rapidité et les conditions de toute décision.

---

### Indicateurs clés

- Les indicateurs relatifs au site sont définis avec les partenaires.
- Pourcentage de profils de sites mis à jour dans les délais impartis.
- Pourcentage de la population du site en mesure d'exprimer sa volonté éclairée de retour, d'intégration locale ou de réinstallation.
- Pourcentage de la population du site sachant où trouver des informations sur les différentes solutions durables proposées.

## Notes d'orientation

1. Les agences de gestion de sites doivent jouer un rôle moteur et contribuer à définir le type de données qui sont collectées sur le site afin de comprendre et de mettre en évidence **les lacunes, les besoins et les capacités de la population**. La communication des résultats attendus des agences de gestion de sites prendra une forme différente en fonction du contexte. À minima, ceux-ci doivent savoir qui sont les personnes qui se trouvent sur leur site, quels sont leurs besoins et quels sont les organisations qui y répondent. Ils doivent également savoir comment les différences entre les sexes, les groupes d'âge et les groupes de population varient en fonction du contexte.
2. Ils sont chargés d'établir un rapport sur les **activités et les lacunes prioritaires** à l'attention des parties prenantes. Ceci vaut particulièrement pour les sites informels ou les approches mobiles, qui, généralement, ne font pas l'objet d'un suivi aussi fréquent de la part des fournisseurs de services.
3. Les voies d'orientation peuvent être essentielles pour les principaux services techniques, notamment, la santé, la sécurité, la protection contre la violence basée sur le genre, la protection de l'enfance, la prise en charge des enfants victimes de violence basée sur le genre et la recherche des personnes portées disparues.
4. Si une autre partie prenante collecte et consigne des informations, selon la **sensibilité** de ces dernières, il est recommandé que le personnel de l'agence de gestion de sites rejoigne l'équipe chargée de la collecte de données. Les accords conclus au préalable et établissant quelles données sont collectées et par qui sont cruciaux car ils empêchent que la communauté du site ne se lasse de ce processus et évitent la collecte d'informations similaires en double. *Pour plus d'informations, voir Norme 1.4.*
5. Les **groupes de discussion** peuvent être une mine d'informations détaillées et d'analyses approfondies. Lorsqu'ils sont organisés de manière approprié, ils créent un environnement ouvert qui met les participants à l'aise en leur permettant de répondre avec prévenance et avec leurs propres mots aux questions, et de préciser leur pensée. Ils nécessitent un certain degré de planification.
6. Il convient de communiquer les informations relatives **au retour, à l'intégration ou à la réinstallation** à la population du site avec précaution afin de ne pas créer d'attentes irréalistes. Il est utile de collecter des informations sur tout programme d'aménagement mis en œuvre sur le terrain. Comprendre les envies de solutions et lutter contre les rumeurs est une tâche délicate.
7. Si un suivi des services est régulièrement effectué, alors des **évaluations sectorielles** ne sont nécessaires qu'à la suite d'un changement majeur dans la population ou les conditions de vie sur le site. Le personnel chargé de la

gestion du site doit être intégré à la planification de toute évaluation de grande envergure menée par les organisations.

8. Cela vaut également pour les **contextes hors des camps**, à la différence que davantage de temps sera nécessaire pour déterminer avec les parties prenantes le type d'informations à collecter, pourquoi et comment.

⊗ *Plus d'informations sur le suivi des services fournis sur les sites dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 4). Voir également la liste de vérification relative à la coordination et au suivi de l'assistance et de la fourniture de service au chapitre 2 du même ouvrage.*

⊗ *Plus d'informations sur les mesures clés visant à promouvoir l'égalité d'accès des enfants aux structures, aux services et aux espaces des sites dans les Normes minimales de la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, [Standard 28 relatif à la gestion des camps et la protection de l'enfance](#).*

⊗ *Voir également la Norme 2.2 (participation communautaire)*

### **Norme 4.3: Mécanismes d'orientation**

Les personnes qui en ont besoin sont orientées vers des fournisseurs de services spécialisés.

#### **Actions clés**

- Faire connaître à la population du site et aux organisations y travaillant les principaux mécanismes d'orientation en matière de santé, de violence basée sur le genre, de protection de l'enfance et d'autres services de protection.
- Réduire les chevauchements entre les fournisseurs de services et aider à simplifier les mécanismes d'orientation.
- Former le personnel des agences de gestion de sites aux principaux mécanismes d'orientation et faire en sorte que celui-ci puisse expliquer de manière adaptée et éthique à la population comment y accéder.
- S'assurer que des procédures de suivi des orientations sont en place, par exemple, au moyen d'une base de données.
- Prévenir tous les partenaires concernés des éventuelles modifications apportées aux protocoles de gestion de cas (par exemple, relatives à la protection de l'enfance ou à la violence basée sur le genre).
- Promouvoir la mise en place de services spécialisés ou une intensification de ces services au fur et à mesure de l'évolution des conditions sur place.
  - Encourager la mise en place de services spécialisés de qualité.

- Aider les structures de gouvernance ou les représentants communautaires à jouer un rôle de premier plan dans les mécanismes d’orientation, selon les besoins (sous réserve d’une formation adaptée).
- Promouvoir des systèmes d’auto-orientation.

---

### Indicateurs clés

- Des mécanismes d’orientation efficaces sont en place afin de garantir que les personnes à besoins spécifiques ou requérant une attention spécialisée bénéficient de l’assistance et de la protection requises.

---

### Notes d’orientation

1. Bien que les mécanismes d’orientation soient élaborées par des organisations spécialisées, les **agences de gestion de sites ont un rôle central** à jouer à travers leur présence constante (ou régulière) dans les sites, qui leur permet de diffuser rapidement des informations sur les services spécialisés auprès des communautés. Les mécanismes d’orientation peuvent être essentiels pour les principaux services techniques, notamment, la santé, la sécurité, la protection contre la violence basée sur le genre, la protection de l’enfance, la prise en charge des enfants victimes de violence basée sur le genre et la recherche des personnes portées disparues.
2. Pour mener des interventions de prévention efficaces, il est essentiel d’avoir une compréhension globale des facteurs de risques auxquels se heurtent les groupes vulnérables, en particulier les femmes et les filles, et de la cause de ces risques. Les agences de gestion de sites sont responsables de l’action menée au niveau du site, en collaboration avec les autorités et les acteurs de la protection concernés, l’objectif étant de protéger toutes les personnes vivant sur le site, et doivent rendre des comptes.
3. Un ou une survivant(e) de violence basée sur le genre doit être pleinement informée des choix qui s’offrent à elle, des services disponibles, et des conséquences positives et négatives pouvant découler de l’utilisation de ces services. Les fournisseurs de services connaissent parfois moins bien les mécanismes d’orientation existants lorsque les capacités sur le terrain sont limitées. Les fournisseurs de services doivent être encouragés à véritablement fournir des services sur le site et non simplement à placer un drapeau ou un panneau à l’entrée du site alors qu’aucune activité n’y est menée. Il est préférable qu’une organisation partage ses ressources ou informe que ses capacités sont limitées plutôt que de ne fournir aucun service.

⊗ *Voir également le Principe de protection 3 du projet Sphère.*

# Cessation d'activités et transition

---

## 5. Cessation d'activités et transition

Au gré des évolutions de la situation humanitaire, la gestion de nombreux sites sera confiée à une autre organisation, au moins une fois au cours du cycle de vie du site. Elle peut être confiée à des ONG internationales ou nationales ou, plus vraisemblablement, aux autorités nationales ou locales, qui peuvent assurer la fonction de gestion de sites en plus d'autres mandats. Ce transfert de responsabilités peut être plus vaste et concerner des fournisseurs de services et d'autres parties prenantes. La nomination d'un nouveau responsable n'implique généralement pas la fermeture du site. Au contraire, il importe de poursuivre la fourniture de services aux personnes nécessitant protection et assistance.

La fermeture d'un site, tout comme son aménagement et sa planification, revêtira diverses formes selon le contexte. Elle peut se produire pour différentes raisons, de différentes manières et en différentes étapes. Elle peut être planifiée et ordonnée, du fait de mouvements de retour organisés et volontaires ou de l'amenuisement de l'appui des donateurs, ou soudaine et désordonnée, du fait de crises causées par des phénomènes naturels, des menaces liées à la sécurité ou la coercition gouvernementale. Dans certains cas, même si la fourniture d'assistance et de services cesse, le site en lui-même ne ferme pas, c'est-à-dire que ses infrastructures continuent d'être utilisées et qu'il conserve sa fonction communautaire. Il peut devenir un établissement, une ville ou un site d'activité économique ou sociale de manière viable et permanente. Il peut aussi simplement être rendu à sa fonction antérieure. Les fermetures non planifiées partielles ou totales qui supposent un retour forcé requièrent de mettre en place des mécanismes de gestion stratégiques et proactifs afin de garantir la protection des personnes touchées.

Indépendamment des circonstances, une planification minutieuse et une coordination approfondie sont primordiales et doivent être assurées par l'équipe de gestion de sites, en collaboration avec les autorités nationales et d'autres parties prenantes clés, notamment les propriétaires fonciers. Ensemble, ils doivent veiller à ce que les populations du site et d'accueil participent pleinement au processus. Les bâtiments qui ont été dégradés en raison de leur utilisation temporaire comme centres collectifs peuvent avoir des répercussions négatives sur la communauté locale. Les éventuels démantèlements, réhabilitation et restitution de ces actifs lors de la fermeture d'un site doivent être définis et faire l'objet d'un accord avec les parties prenantes dès le début ou le plus rapidement possible après celui-ci. Les processus d'établissement ou d'amélioration et de fermeture d'un site sont liés dès le début.

Les agences de gestion de sites et les coordonnateurs du Groupe sectoriel de Coordination et la gestion de camps occupent une position unique leur permettant de

vérifier si un deuxième déplacement est en train de se produire. Cela peut avoir lieu lorsque les conditions dans les zones de retour ou de réinstallation ne sont pas propices à une vie sûre et digne pour des raisons qui peuvent être liées à la sécurité, au logement, aux moyens de subsistance, aux services essentiels et à l'hostilité des habitants. Lorsque cela se produit et qu'une agence de gestion de sites est parvenue à suivre la situation, il convient de sensibiliser les autorités locales ou concernées aux difficultés auxquelles se heurtent les personnes déplacées.

### **Norme 5.1: Transfert des responsabilités à de nouvelles agences et équipes de gestion de sites**

La population du site continue de bénéficier d'un appui et d'une fourniture de services adaptés et efficaces au cours de la période de transfert de la gestion du site.

#### **Actions clés**

- Élaborer, en collaboration avec la nouvelle agence de gestion de sites, un plan de transition ou de transfert.
  - Celui-ci doit, au minimum, garantir la continuité des services fournis sur le site et associer les fournisseurs de services existants à ce processus.
  - Veiller à ce que la remise des infrastructures et des équipements soit accompagnée de précisions sur les principales exigences s'agissant des ressources, des tâches et des aspects techniques.
  - Tenir compte des besoins liés à la réhabilitation et au démantèlement.
- Associer les structures de représentation du site existantes au processus de transfert.
- Collaborer avec la nouvelle agence de gestion de sites afin d'élaborer un plan d'action relatif au traitement des dossiers visant à répondre aux besoins des personnes vulnérables, sans exposer ces dernières à un risque accru du fait du transfert et en garantissant l'accès ininterrompu aux services.
  - S'assurer que les personnes vulnérables et leurs aidants sont convenablement informés sur la nouvelle agence de gestion de sites et la continuité des services.
- Collaborer avec la nouvelle agence de gestion de sites afin de garantir l'adéquation de ses capacités et de son expertise.
  - Le renforcement des capacités doit porter sur tous les domaines, mais en particulier sur les questions particulières que sont le droit foncier, l'entretien des infrastructures, et les principes régissant la protection et l'action humanitaire.

- Travailler de concert avec la nouvelle agence de gestion de sites, par exemple en assurant certaines fonctions de manière conjointe ou partagée, ou en proposant des séances de mentorat ou d'observation.
- Communiquer un résumé du plan de transition ou de transfert à la communauté hôte et aux représentants des autorités locales.

---

### Indicateurs clés

- Pourcentage de la population du site satisfaite des services fournis au cours des périodes de transition.
- Des consultations sont organisées avec la communauté et les partenaires afin d'élaborer et présenter les plans de transition ou de transfert.

---

### Notes d'orientation

1. **Les nouvelles agences de gestion de sites** peuvent être des organisations humanitaires, des autorités gouvernementales (locales ou nationales) ou des groupes communautaires. Il est indispensable de renforcer leurs capacités, de consacrer du temps à l'appui technique et de tenir compte des chevauchements entre l'ancien et le nouveau personnel afin de mener à bien les activités et les consultations. Si possible, la nouvelle agence de gestion de sites est encouragée à conserver les anciens membres du personnel, qui sont alors à nouveau engagés afin de partager leur expérience et leur connaissance de l'institution, l'objectif étant d'assurer une certaine continuité auprès de la population. Dans le cadre de transferts planifiés, il est possible de garantir les capacités et l'expertise de la nouvelle agence, et de mettre en place des plans et des activités de renforcement des capacités, si besoin est. Dans le cadre de transferts plus précipités, le coordonnateur du Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps, et l'agence chef de file sectoriel ont un rôle à jouer en veillant à ce que les plans de renforcement des capacités soient mis en œuvre au sein de la nouvelle agence de gestion de sites.

⊗ Voir également la Norme 1.3 (capacités de l'agence et de l'équipe de gestion de site).

### **Norme 5.2:** **Fermeture planifiée**

La fermeture du site est menée de manière planifiée et consultative, et ses conséquences sur les populations résiduelles sont atténuées.

## Actions clés

- Revoir les plans de fermeture du site et les adapter au contexte actuel.
  - Baser toute mesure sur les résultats des réunions consultatives, des groupes de discussion ou des enquêtes d'intentions.
- Organiser, si cela est approprié et faisable, des visites de terrain sur les lieux de retour, d'intégration locale et de réinstallation.
- Constituer une liste des résidents du site prêts à se réinstaller, en portant une attention particulière aux familles nombreuses, aux personnes à besoins spécifiques et aux ménages dirigés par une femme. Promouvoir des services de transport adaptés.
- Associer les structures de gouvernance et les responsables de sites à la planification et la mise en œuvre de la fermeture.
- Trouver des solutions pour les personnes vulnérables afin qu'elles soient absorbées par un dispositif de sécurité sociale en cas de réduction ou de cessation des services fournis sur le site.
- Suivre la fermeture du site à l'aune du plan établi.
- Faire en sorte que les mécanismes de retour d'informations et de plainte restent accessibles à la population touchée.
- Garantir que des mesures sont en place pour la population résiduelle, qui pourrait avoir besoin de services spécialisés lorsqu'elle résidera ou séjournera sur le site, en s'assurant notamment qu'elle bénéficie de niveaux d'accès adéquats à l'assistance.
- Utiliser ou adapter les approches et outils participatifs existants afin de déterminer et consigner l'avis de la communauté sur la fermeture du site et la réinstallation.

---

## Indicateurs clés

- Pourcentage d'organisations fournissant des services qui ont adopté des plans de fermeture et y contribuent (cible de 100 %).
- Les mécanismes de retour d'informations et de plainte restent actifs tout au long du processus de fermeture.
- Pourcentage de problèmes de protection et de sécurité liés à la fermeture qui sont signalés et traités

---

## Notes d'orientation

1. Tout comme leur aménagement, les fermetures de sites dépendent fortement du contexte et échanger avec la communauté est un élément clé contribuant à la fluidité du processus.

2. Si les fermetures de camps formels sont de la responsabilité des autorités, ce n'est pas le cas des stratégies nationales de cessation d'activités. Elles ne sont pas élaborées par une organisation ou une autorité unique' mais, au contraire, requièrent la participation d'une multitude de parties prenantes à différents niveaux au sein du gouvernement, de la communauté et des organisations.
3. La fermeture de sites accueillant des personnes déplacées internes doit être harmonisée avec les éventuels plans des autorités en matière de mouvement de personnes déplacées, de restitution des terres et de toute autre question administrative.
4. S'agissant de la fermeture de sites accueillant des réfugiés, les autorités nationales doivent signer des mémorandums d'accord avec les pays de retour ou de réinstallation. Ceux-ci sont conclus entre le HCR, l'État du pays d'accueil et celui du pays de retour ou de réinstallation potentiel.

⊗ *Voir également les Normes 2.2 (participation communautaire), 2.3 (partage d'informations avec les communautés) et 2.4 (mécanismes de retour d'informations et de plainte).*

⊗ *Plus d'informations sur la fermeture des sites et sur la liste de vérification en la matière dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 7).*

⊗ *Plus d'informations sur la fermeture des sites dans les Camp Closure Guidelines du Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps.*

### **Norme 5.3: Fermeture non planifiée (partielle ou totale)**

La fermeture non planifiée et spontanée (retour forcé) est anticipée, et ses répercussions sur la population du site sont gérées et atténuées.

#### **Actions clés**

- Garantir que les résidents du site ont accès aux services essentiels.
  - Se coordonner avec les fournisseurs de services afin de déplacer ou reprendre la fourniture de services.
  - Promouvoir, au nom de la population du site, le maintien des services.
- Collaborer avec les autorités locales et nationales et d'autres parties prenantes afin de trouver des solutions de logement de remplacement pour les résidents du site affectés par sa fermeture.
  - Appuyer le déplacement des effets personnels et des équipements.
  - Constituer une liste des résidents devant être réinstallés, en portant une attention particulière aux familles nombreuses et aux ménages dirigés par une femme. Promouvoir des services de transport adaptés.

- S'assurer que les logements proposés aux personnes à besoins spécifiques sont adaptés à leurs besoins.
- Utiliser ou adapter les mécanismes de partage d'informations existants afin d'informer la population et les fournisseurs de services du site de la situation et de leur en expliquer les raisons.
- Faire en sorte que les mécanismes de retour d'informations et de plainte restent accessibles à la population touchée.
- Utiliser ou adapter les approches et outils participatifs existants afin de déterminer et consigner l'avis de la communauté sur la fermeture du site et la réinstallation.

### Indicateurs clés

- Pourcentage de la population en mesure d'accéder aux services essentiels lors de la fermeture du site ou de la réinstallation.
- Les mécanismes de retour d'informations et de plainte restent actifs tout au long du processus de fermeture.
- Pourcentage de problèmes de protection et de sécurité liés à la fermeture qui sont signalés et traités.

### Notes d'orientation

1. Les situations résultant de conflits ou de catastrophes causées par des phénomènes naturels sont souvent imprévisibles. Les personnes peuvent rester dans les sites bien plus longtemps qu'initialement prévu. Les différents éventualités et scénarios doivent être anticipés au tout début de l'opération. La gestion effective du site, des infrastructures et des actifs doit être fondée sur des évaluations, notamment le calendrier de cessation d'activités. Une planification attentive doit viser à protéger la population du site.
2. Bien que la fermeture forcée du site et le retour forcé de la population déplacée vers sa région d'origine ne soient pas acceptables, l'agence de gestion de sites doit se préparer à cette éventualité. La fermeture du site doit être assortie d'une solution durable pour toutes les personnes déplacées.

⊗ Voir également les Normes 2.1 (structures de gouvernance), 2.2 (participation communautaire), 2.3 (partage d'informations avec les communautés) et 2.4 (mécanismes de retour d'informations et de plainte).

⊗ Plus d'information sur la fermeture des sites et sur la liste de vérification en la matière dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 7).

⊗ Plus d'informations sur la fermeture des sites dans les Camp Closure Guidelines du Groupe sectoriel de Coordination et de gestion de camps.

## **Norme 5.4: Réhabilitation et démantèlement**

La réhabilitation du site répond aux besoins des populations résiduelles et des communautés d'accueil tout en tenant compte des réglementations locales et des exigences environnementales.

### Actions clés

- Consulter tous les fournisseurs de services, représentants communautaires et autres parties prenantes afin d'élaborer un plan de réhabilitation et de démantèlement précisant les orientations à suivre en matière d'équipement, d'infrastructures, et de réhabilitation des terres et des infrastructures.
  - Organiser des consultations lors des phases d'établissement, au fur et à mesure de l'évolution des solutions de gestion des infrastructures et des terres, et des phases de fermeture du site.
  - S'assurer que les lieux d'inhumation utilisés par la population sont clairement délimités, et intégrés dans les plans de réhabilitation et de démantèlement.
  - Se renseigner sur le protocole de démantèlement de tout site de déchets dangereux, tels que les installations sanitaires, les sites de stockage de produits chimiques et les abattoirs.
  - Exiger de tous les fournisseurs de services qu'ils élaborent un plan de démantèlement pour toutes les installations sanitaires et les réseaux d'eaux usées.
- Évaluer, atténuer et suivre toute incidence négative sur l'environnement.
- Communiquer le plan de réhabilitation et de démantèlement à la communauté hôte et à la communauté résiduelle, ainsi qu'aux autorités locales.
- Réexaminer les plans initiaux et mis à jour, et tout accord initial conclu avec la communauté hôte, et les revoir avec cette dernière dans le cadre de mécanismes participatifs.
- Revoir l'accord conclu avec les communautés hôtes et les autorités locales, en détaillant les conditions de restitution des terres et des infrastructures.

### Indicateurs clés

- Les risques environnementaux font l'objet d'une évaluation, d'une atténuation et d'un suivi.

---

## Notes d'orientation

1. La fermeture du site produira de grandes quantités de déchets de différents types, comme des matériaux ayant servi aux abris, des effets personnels abandonnés sur place et des objets endommagés de toute sorte. Les déchets tels que les produits chimiques, les batteries, les produits expirés et les déchets sanitaires devront être traités de manière appropriée. Dans le cadre de la préparation de la fermeture du site, il faut tenir compte du nettoyage, qui se fera soit par enlèvement, soit par enfouissement ou incinération sur place. Les risques de contamination des sols et des points d'eau doivent être pris au sérieux.
2. La réhabilitation environnementale ne signifie pas forcément redonner au site son aspect initial. Même si cela était possible, ce serait coûteux et chronophage. Il est peut-être plus judicieux de déterminer ce que la communauté hôte voudrait que le site devienne après sa fermeture.

⊗ *Plus d'informations sur les considérations environnementales dans le Toolkit de gestion de camp (chapitre 6). Voir également la liste de vérification relative à la fermeture des sites au chapitre 7 du même ouvrage.*

⊗ *La planification du cycle de vie d'un site doit être faite conformément aux Normes 3.2 (un environnement adapté), 4.1 (coordination à l'échelle du site) et 5.2 (fermeture planifiée).*

⊗ *Voir également les chapitres techniques du Manuel Sphère pour de plus amples informations sur le démantèlement et la réhabilitation des infrastructures d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène, des abris et de l'habitat, et des installations de santé.*

Annexe 1 – liste de  
vérification relative  
au suivi de  
l'inclusion du  
handicap

---

# Annexe 1 – liste de vérification relative au suivi de l’inclusion du handicap

Comment l’inclusivité d’un site peut-elle être mesurée ? Cette liste de vérification n’est pas exhaustive et ne saurait remplacer une approche participative mais elle peut être utilisée comme outil complémentaire par les responsables de sites qui souhaitent évaluer l’inclusivité globale d’un site, ou comme outil permettant d’appuyer l’élaboration d’une stratégie d’inclusion des personnes vivant avec handicap.

Pour suivre l’inclusion, il est indispensable de disposer de données ventilées par sexe, âge et handicap. Si cela est pertinent, et si leurs capacités d’évaluation, d’analyse et de réaction le permettent, les agences de gestion de sites sont encouragées à employer des outils qui ont fait leurs preuves dans des contextes humanitaires, tels que le Petit ensemble de questions sur le handicap du Groupe de Washington.

Les questions ci-après reprennent la structure des Normes minimales pour la gestion des camps<sup>1</sup>. Elles doivent être adaptées au contexte et peuvent être ajustées de façon à convenir à différentes situations ou différents programmes.

## Capacités de gestion de sites et enregistrement

### *Planification du cycle de vie du site*

- Des personnes présentant différents types de handicap ont-elles participé à l’élaboration du plan d’action ?
- Le plan de gestion du site tient-il compte des besoins divers des personnes vivant avec handicap ? Contient-il des mesures ciblées pour les personnes qui auront besoin d’aménagements raisonnables ?
- Prévoit-il des ressources budgétaires et matérielles inclusives ? Par exemple, une ligne budgétaire est-elle consacrée à l’accessibilité et aux aménagements raisonnables, dès le début de la phase d’élaboration ? Est-il prévu de fournir des équipements respectant les principes de la conception universelle ?
- Les besoins des personnes vivant avec handicap ont-ils été intégrés aux plans d’urgence et d’évacuation ?

---

1 Pour un exemple de normes relatives à l’inclusion, voir les Normes d’inclusion humanitaire pour les personnes âgées et les personnes vivant avec handicap (2018) du Age and Disability Consortium. <https://spherestandards.org/fr/resources/humanitarian-inclusion-standards-for-older-people-and-people-with-disabilities/>.

### **Capacités de l'équipe de gestion de sites**

- Une personne de l'équipe de gestion de sites a-t-elle été nommée personne de contact chargée de l'inclusion du handicap ?
- Le personnel de l'agence de gestion de sites, les bénévoles et les mobilisateurs communautaires, entre autres, comptent-ils dans leurs rangs des hommes et des femmes vivant avec handicap ?
- Les personnes vivant avec handicap sont-elles encouragées à se porter candidates à des postes de gestion de sites ? Les personnes vivant avec handicap travaillant au sein de l'équipe de gestion de sites bénéficient-elles d'aménagements raisonnables ?
- L'équipe de gestion de sites a-t-elle été formée à l'inclusion du handicap et est-elle capable d'appliquer la formation reçue afin de fournir une assistance inclusive ? Est-il possible d'obtenir des conseils techniques sur l'inclusion auprès de l'agence de gestion de sites ou des partenaires ?
- Les locaux et les processus de l'organisation sont-ils accessibles aux personnes présentant différents types de handicap ?

### **Enregistrement et protection des données**

- Les personnes vivant avec handicap ont-elles été enregistrées ou leurs informations prises dans le cadre d'autres mécanismes de collecte de données ?
- Les données ventilées par sexe, âge et handicap sont-elles mises à la disposition de l'agence de gestion de sites ?
- Les données relatives aux personnes vivant avec handicap sont-elles adéquatement protégées tout au long du cycle de gestion de l'information ?
- Les personnes vivant avec handicap, le cas échéant, donnent-elles leur consentement éclairé (ou leur assentiment si le consentement ne peut être obtenu, comme c'est le cas avec les enfants ou les personnes présentant une déficience intellectuelle) et le donnent-elles de manière accessible (c'est à dire à travers des formulaires faciles à comprendre) ?

## **Participation et représentation communautaires**

### **Participation communautaire**

- Les personnes vivant avec handicap sont-elles incluses dans les méthodes de participation élaborées par l'agence de gestion de sites ? Un budget est-il alloué au renforcement de leur participation ?
- Les personnes vivant avec handicap sont-elles associées à chaque étape du cycle du projet (analyse, planification, mise en œuvre, suivi et évaluation) ?
- Existe-t-il différents canaux accessibles permettant aux personnes vivant avec handicap d'entrer en contact avec l'équipe de gestion de sites, et de lui faire part de leur avis et de leurs préoccupations ?

- Les personnes vivant avec handicap se déclarent-elles satisfaites des moyens dont elles disposent pour influencer sur les décisions relatives au site ?
- Les femmes vivant avec handicap ont-elles l'impression que leur avis est pris en compte dans les processus de prise de décision ?

#### ***Partage d'informations et communication***

- Des personnes présentant différents types de handicap ont-elles été consultées sur leurs besoins et leurs préférences en matière de communication ?
- Les informations clés, le matériel pédagogique et les communications sont-ils disponibles dans différents formats et médiums (gros caractères, lecture facile, langage vulgarisé, pictogrammes, langue des signes, communication orale, radio, vidéo et SMS, entre autres) ?
- Les informations diffusées sont-elles accessibles en différents lieux (dans des bureaux d'information, des sites de distribution, des espaces sécurisés et des centres de soins, dans le cadre de réunions, de groupes de discussion et de visites porte-à-porte, et auprès des mobilisateurs communautaires) ?
- Le suivi est-il organisé de façon à s'assurer que les personnes présentant différents types de handicap sont incluses dans la vie du site, les services généraux et l'assistance, ainsi que tous les services spécifiques les concernant, et ont accès à des informations essentielles à ce sujet ?

#### ***Mécanismes de retour d'informations et de plainte***

- Les retours d'informations et les plaintes peuvent-ils être recueillis par une variété de canaux (par exemple à l'écrit ou à l'oral, par voie électronique, au format papier, grâce à des boîtes aux lettres, des bureaux d'information ou des lignes téléphoniques), et par des moyens et dans des lieux accessibles ?
- Les mécanismes de retour d'informations et de plainte sont-ils accessibles aux personnes qui restent dans leur abri ?
- Au moment de prendre des mesures et de faire rapport des faits signalés, l'accessibilité est-elle prise en compte ?
- Existe-t-il un moyen de suivre le recours aux mécanismes de retour d'informations et de plainte par les personnes vivant avec handicap (par exemple, les données sont-elles ventilées par sexe, âge et handicap, conformément au Petit ensemble de questions sur le handicap du Groupe de Washington) ?
- Les plaintes liées au handicap (par exemple, à l'accessibilité, au caractère inadéquat des aménagements raisonnables ou à un refus de ces derniers) peuvent-elles également être recueillies via ces mécanismes ?
- Des réponses sont-elles apportées de manière rapide, accessible et éclairée ?
- Les mécanismes de prévention de l'exploitation et des atteintes sexuelles sont-ils accessibles aux personnes vivant avec handicap ?

### **Structures de gouvernance**

- Existe-t-il des organisations de personnes vivant avec handicap, des groupes d'aide ou des comités communautaires sur le handicap actifs sur le site ou dans les communautés environnantes ? Le cas échéant, sont-ils représentatifs de la diversité de la population du site (sexe, âge, origine ethnique et handicap) ?
- Les personnes vivant avec handicap et/ou les organisations qui les représentent sont-elles intégrées aux structures ou aux groupes de gouvernance du site ? Jouent-elles un rôle significatif ? Les personnes ou entités intégrées sont-elles représentatives de la population en termes de sexe, d'âge, d'origine ethnique et de handicap ? Les personnes vivant avec handicap ont-elles le sentiment d'être représentées par et à travers les structures de gouvernance du site ?
- Les éléments faisant obstacle à la participation des personnes vivant avec handicap ou la facilitant ont-ils été identifiés ? Les personnes vivant avec handicap ont-elles participé à ce travail d'identification ? Des évaluations de ces obstacles et de ces éléments facilitateurs sont-elles menées régulièrement ?
- Une analyse de risque tenant compte du principe du « ne pas nuire » a-t-elle été réalisée sur la participation des personnes vivant avec handicap, et l'incidence potentielle de cette participation sur leur vie et la manière dont elles sont perçues ? Des analyses de risque sont-elles effectuées régulièrement ?
- L'agence de gestion de sites ou les partenaires ont-ils organisé des formations destinées aux personnes vivant avec handicap, à leur famille et aux organisations qui les représentent afin de garantir leur participation effective et d'accroître leur résilience ?

### **Environnement des sites**

#### ***Un environnement sûr et sécurisé***

- Des audits observationnels de la sécurité sont-ils régulièrement effectués sur le site afin d'évaluer les infrastructures physiques et le comportement de la communauté, en gardant à l'esprit les risques que les hommes, les femmes, les garçons et les filles vivant avec handicap peuvent encourir ? Une stratégie est-elle en place afin d'atténuer les risques identifiés ?
- Les personnes vivant avec handicap sont-elles représentées dans les comités de sécurité ?
- Les canaux d'information visant à communiquer les risques à la population du site sont-ils accessibles aux personnes vivant avec handicap (dans une variété de formats et dans plusieurs lieux) ?
- Lors de l'aménagement et de l'amélioration du site, des mesures ont-elles été prises afin d'adopter des principes de conception universelle, et de garantir l'accès au site et aux infrastructures au plus grand nombre de personnes possible ? Celles-ci tiennent-elles compte, par exemple, des chemins, de l'accès aux abris, de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène (WASH), des sites de

distribution, des espaces communs, des écoles et des installations de santé ? Tiennent-elles également compte de la diversité du handicap (par exemple, du handicap physique, psychologiques et intellectuel, et des déficiences sensorielles) ?

- Les personnes vivant avec handicap, leur famille et les aidants sont-ils consultés tout au long du cycle de vie du site sur leurs besoins, les obstacles auxquels ils se heurtent et leurs attentes concernant les plans d'aménagement du site ? Par exemple, sont-ils consultés sur la configuration générale du site, les infrastructures, les abris, l'accès aux installations WASH, les sites de distribution, les installations de santé, les écoles et les espaces communs ?
- Les lois, normes et règles nationales relatives à l'accessibilité et à l'inclusion sont-elles prises en compte et respectées ?
- Des aménagements raisonnables sont-ils proposés aux personnes vivant avec handicap et à leur famille s'agissant de l'accès aux installations, aux services et à l'assistance ?
- Un budget est-il alloué aux aménagements raisonnables et à l'amélioration du site afin de lever les obstacles que rencontrent les personnes vivant avec handicap ?
- Des audits de l'accessibilité sont-ils effectués régulièrement afin d'évaluer une partie ou la totalité de l'environnement du site, notamment les espaces de rencontre ?
- Est-il tenu compte des distances acceptables que les personnes vivant avec handicap peuvent parcourir et des transports qu'elles doivent emprunter pour accéder aux services et installations essentiels ?
- Les enfants vivant avec handicap ont-ils accès à l'éducation ? Les autres personnes vivant avec handicap et leur famille ont-elles accès à l'éducation et à des moyens de subsistance ?

## Coordination et suivi des services fournis sur le site

### *Coordination à l'échelle du site*

- Existe-t-il des organisations travaillant sur le site ou auprès des communautés et dont l'action est axée sur le handicap (par exemple, des ONG ou des services spécialisés en faveur des personnes vivant avec handicap ou des organisations de personnes vivant avec handicap) ?
- D'autres professionnels appuient-ils les efforts d'inclusion au niveau du site, par exemple, s'agissant de la santé mentale et de l'aide psychosociale, de la protection, de la protection de l'enfance et du personnel chargé de lutter contre la violence basée sur le genre ?
- Les services et les parties prenantes concernés ont-ils été identifiés, cartographiés et intégrés ?

- L'inclusion est-elle un point régulièrement mis à l'ordre du jour des réunions de coordination du site ?
- Lorsqu'un groupe de travail sur le handicap (ou les personnes âgées et le handicap) est constitué dans le pays, l'équipe de gestion du site participe-t-elle à ses réunions ?
- Les personnes vivant avec handicap et les comités sur le handicap sont-ils associés aux décisions collectives, notamment dans le cadre des réunions des parties prenantes tenues au niveau du site ? Les réunions de coordination sont-elles accessibles aux personnes vivant avec handicap ?
- Les personnes vivant avec handicap participent-elles aux prises de décision relatives aux normes minimales de qualité sectorielles ?
- Les personnes vivant avec handicap sont-elles associées à la mise en œuvre et au suivi des activités de protection et d'assistance, et à l'évaluation des résultats tout au long du cycle de vie du site ?
- Des activités visant à promouvoir des solutions durables sont-elles menées pour et avec les personnes vivant avec handicap ?

***Évaluation et suivi des services fournis sur le site, et établissement de rapports à cet égard***

- Les profils de site et les outils d'évaluation sont-ils inclusifs (par exemple, permettent-ils de recenser les personnes vivant avec handicap grâce à des données ventilées par sexe, âge et handicap, et d'identifier les risques, les obstacles et les besoins) ?
- Les personnes vivant avec handicap sont-elles associées au suivi des services et aux évaluations multisectorielles, et consultées à cet égard ? Les enquêtes et les outils de suivi utilisés par l'agence de gestion de sites contiennent-ils des questions particulières destinées aux personnes handicapées ?
- Les personnes vivant avec handicap ont-elles un accès réel aux informations afin de guider leurs décisions relatives au retour, à l'intégration locale et à la réinstallation ? La continuité des services est-elle assurée tout au long du processus ? Les obstacles à la prise de décision ont-ils été identifiés ?

***Mécanismes d'orientation***

- Les personnes vivant avec handicap ont-elles connaissance des principaux mécanismes d'orientation en matière de santé, de violence basée sur le genre, de protection de l'enfance, et d'autres services de protection et services spécialisés ? Les informations ont-elles été communiquées dans différents formats et par plusieurs canaux accessibles ?
- Le personnel chargé de la gestion du site est-il au fait des principaux mécanismes d'orientation (accessibles) et sait-il comment conseiller de manière adéquate et éthique les personnes, notamment les personnes vivant avec handicap et leur famille, afin qu'elles y accèdent ?

- Des procédures de suivi des orientations sont-elles en place ?
- Les protocoles de gestion des affaires sont-ils communiqués aux partenaires, selon les besoins ?
- Des efforts de promotion sont-ils déployés afin de mettre en place des services spécialisés de qualité pour les personnes vivant avec handicap ?
- Les comités sur le handicap jouent-ils un rôle dans les orientations ?

## Cessation des activités et transition

### *Transfert des responsabilités à une nouvelle agence de gestion de sites*

- La continuité des services destinés aux personnes vivant avec handicap a-t-elle été incluse dans le plan de transition ou de transfert ?
- Les personnes vivant avec handicap et leurs aidants ont-ils été intégrés au processus et informés en détail des plans de transition ?
- Les besoins et les exigences des personnes vivant avec handicap et de leur famille ont-ils été identifiés de manière à ce que celles-ci ne courent pas un risque accru en raison du transfert ? Leur accès aux services a-t-il été garanti ?
- La nouvelle agence de gestion de sites a-t-elle été formée aux pratiques d'inclusion du handicap ? Ses capacités et son expérience sont-elles suffisantes ?

### *Fermeture*

- Les personnes vivant avec handicap ont-elles été consultées sur les plans de fermeture du site dans le cadre de réunions et de groupes de discussion ou par d'autres moyens ?
- Des visites sur le terrain adaptées ont-elles été organisées pour les personnes vivant avec handicap ?
- Des transports et un appui adaptés ont-ils été mis en place, notamment pour éviter tout risque de séparation avec les familles et les aidants ?
- Les plans d'urgence tiennent-ils compte des personnes vivant avec handicap et prévoient-ils des filets de sécurité sociale en cas de diminution ou d'arrêt soudain des services ?
- Les mécanismes de retour d'informations et de plainte sont-ils toujours disponibles et accessibles aux personnes vivant avec handicap ?
- Des mesures d'appui sont-elles toujours en place pour les personnes vivant avec handicap qui font partie de la population résiduelle ? Par exemple, ont-elles accès à des services particuliers le temps de leur séjour sur le site, à une assistance et à des groupes d'entraide ?
- En cas de fermeture non planifiée du site, les personnes vivant avec handicap ont-elles été informées de la situation et de ses raisons, et leurs besoins fondamentaux (par exemple, leurs accès à des services essentiels, aux transports et au logement) ont-ils été pris en compte ?

---

# Références et suggestions de lecture

- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, *Standards minimum pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire* (édition 2019), 2020. [https://alliancecpha.org/fr/SMPE\\_home](https://alliancecpha.org/fr/SMPE_home)
- ALNAP, *Participation Handbook for Humanitarian Field Workers*, 2009. [www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers](http://www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers)
- British Red Cross, *Community Engagement Hub*. <https://communityengagementhub.org>
- The Cash Learning Partnership (CaLP), *Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies*, 2013. [www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf](http://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf)
- Groupe mondial de la coordination et de la gestion des camps, *Camp Closure Guidelines*, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines>
- Groupe mondial de la coordination et de la gestion des camps, *CCCM Case Studies Volume 1*, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1>
- Groupe mondial de la coordination et de la gestion des camps, *Urban Displacement & Outside of Camp : Desk Review*, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc>
- Groupe mondial de la coordination et de la gestion des camps, *CCCM Case Studies Volume 2*, 2016. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2>
- Groupe mondial de la coordination et de la gestion des camps, *CCCM Case Studies 2016-2019, chapitre 3*, 2019. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3>
- Groupe mondial de la coordination et de la gestion des camps, *Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach : Working Paper*, 2019. <https://ccmcluster.org/resources/management-and-coordination-collective-settings-through-mobile-approach-working-paper>
- Groupe de travail du Groupe mondial de la protection, *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. [www.globalprotectioncluster.org/\\_assets/files/news\\_and\\_publications/IDP\\_Handbook\\_EN.pdf](http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/news_and_publications/IDP_Handbook_EN.pdf)

- Partenariat pour les normes humanitaires, *Normes d'inclusion humanitaire pour les personnes âgées et les personnes handicapées*, Normes d'inclusion clés 4, 5 et 6, 2018. <https://spherestandards.org/fr/resources/humanitarian-inclusion-standards-for-older-people-and-people-with-disabilities/>
- OCHA, *Guiding Principles on Internal Displacement*, 2004. <https://reliefweb.int/report/world/guiding-principles-internal-displacement-2004>
- CPI, *Les six principes fondamentaux*, [https://pseataskforce.org/uploads/tools/sixcoreprinciplesrelatingtosea\\_iasc\\_french.doc](https://pseataskforce.org/uploads/tools/sixcoreprinciplesrelatingtosea_iasc_french.doc)
- CPI, *Strategy : Protection from and response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment*, 2018. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/strategy-protection>
- CPI et Groupe mondial de la protection, *Directives pour l'intégration d'intervention ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement*, 2015. <https://reliefweb.int/report/world/directives-pour-l-int-gration-d-interventions-ciblant-la-violence-bas-e-sur-le-genre>
- CICR, *Manuel sur la protection des données dans l'action humanitaire*, 2020. <https://www.icrc.org/fr/publication/430501-handbook-data-protection-humanitarian-action-second-edition>
- OIM, Norwegian Refugee Council (NRC) et Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *le Toolkit de gestion de camp*. <https://reliefweb.int/report/world/le-toolkit-de-gestion-de-camp>
- NRC, *Sustainable Settlements : Maximising the social, environmental and economic gains in humanitarian displacement settings*, 2017. <https://reliefweb.int/report/world/sustainable-settlements-maximising-social-environmental-and-economic-gains-humanitarian>
- NRC, *Community Coordination Toolbox*, 2020. <https://cct.nrc.no>
- NRC, *Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches*, 2020. [www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches](http://www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches)
- Overseas Development Institute, *Protracted Displacement : Uncertain Paths to Self-reliance in Exile*, 2015. [www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile](http://www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile)
- Oxfam GB, *Impact Measurement and Accountability in Emergencies : The Good Enough Guide*, 2007. <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/impact-measurement-and-accountability-in-emergencies-the-good-enough-guide-115510>

- The SEEP Network, *Minimum Economic Recovery Standards (troisième édition)*, 2017. <https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190>
- Sphère, *Le manuel Sphère (quatrième édition)*, 2018. <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Le-manuel-Sphere-2018-FR.pdf>
- HCR, *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. [www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html](http://www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html)
- HCR et OIM, *Lignes directrices sur les centres collectifs*, 2010. <https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/Collective%20Centre%20Guidelines%20French.pdf>
- Nations Unies, *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 2006. <https://www.ohchr.org/fr/professionalinterest/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>
- Conseil de sécurité des Nations Unies, *Rapport du Secrétaire général sur les violences sexuelles liées aux conflits. S/2019/280*, 2019. <https://undocs.org/pdf?symbol=fr/S/2019/280>
- Women in Displacement, <https://womenindisplacement.org>

---

# Acronymes et abréviations

CPI	Comité permanent inter-organisations
OIM	Organisation internationale pour les migrations
ONG	Organisation non gouvernementale
PSEA	Prévention de l'exploitation et des atteintes sexuelles
SEA	Exploitation et atteintes sexuelles
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
WASH	Eau, assainissement et hygiène

# Index

<b>Terme</b>	<b><i>Normes minimales pour la gestion des camps</i></b>	<b><i>Le Toolkit de gestion de camp</i></b>
<b>Abréviations</b>	78	
<b>Responsabilité</b>	vi, 5, 15, 17, 22, 27, 36, 50	10, 14, 15, 20–22, 24–27, 30, 32, 34, 39, 46, 47, 60–63, 65, 66, 73, 75, 77, 96, 109, 118, 121, 127, 132, 138, 141, 186, 187, 189, 190, 192, 195, 196, 203, 213, 226
<b>Approche à base locale</b>	5, 8, 9, 30, 45, 46, 50	18
<b>Evaluation</b>	28, 31, 41, 45, 53, 55, 64	18, 38, 42, 47, 52, 54, 56, 63, 64, 66, 73, 236, 242, 247
– <i>Fermeture des camps</i>		109, 114, 115
– <i>Etablissement des camps</i>		101, 102, 104, 107
– <i>Education</i>		121, 258, 259, 263, 268, 270
– <i>Environnement</i>		84, 86, 87, 89, 91, 92
– <i>Sécurité alimentaire</i>		186, 189, 193, 196, 197
– <i>Violence basée sur le genre</i>		146–148, 150, 153
– <i>Action au niveau des groupes</i>		140

– Santé		237, 238, 239, 251, 254, 255
– Moyens de subsistance		275–277, 279–281
– Besoins		22, 23, 68, 74–76, 79
– Participation		27, 49, 50, 51, 57
– Cycle de programmation		38
– Protection	18	42, 123, 125, 126
– Personnes à besoins spécifiques		156, 157, 161–164, 166
– Enregistrement		131–133, 139
– Risque	18	
– Rôle de l'agence de gestion des camps		23, 24
– Sûreté et sécurité	41	57, 171–173, 176, 180, 183
– Risques multiples liés aux abris		223, 229, 230
– Plan d'aménagement du site		104
– Transparence		57
– WASH		202–204, 215
<b>Le Toolkit de gestion de camp</b>	20, 23, 25, 30, 35, 37, 43, 48, 53, 56, 63, 64, 66	
<b>Liste de vérification</b>		

<i>– Participation communautaire</i>		42, 57
<i>– Coordination</i>		68
<i>– Coordination et suivi de l'assistance et des services</i>		42
<i>– Diffusion de l'information</i>		43
<i>– Garantir l'entretien des infrastructures des camps</i>		42
<i>– Environnement</i>		91
<i>– Inclusivité</i>		
<i>– Gestion de l'information</i>		80
<i>– Gérer les informations</i>		43
<i>– PSEA</i>		33
<i>– Recrutement, formation et supervision du personnel</i>		42
<i>– Sûreté et sécurité</i>		183
<i>– Création de mécanismes de gouvernance et de participation communautaire</i>		42
<i>– Fermeture des sites</i>		115
<i>– Etablissement des sites</i>		115

<b>Centres collectifs</b>	4, 5, 7, 11, 19, 30, 37, 43, 48, 59, 75	9, 16–18, 31, 36, 61, 65, 84, 85, 97, 99, 100, 102, 103, 108, 119, 120, 147–149, 221–227, 230, 231, 258, 265, 270
<b>Participation communautaire</b>	5, 15, 22, 27, 28, 30, 35, 36, 40, 43, 54	10, 11, 22, 36, 42, 45–58, 64, 131, 149, 172, 176, 211, 213, 224, 258, 260, 270
<b>Plans d'urgence</b>	18, 41, 74	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
<b>Coordination</b>		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
– <i>Comités des camps</i>		50, 51, 55, 56
– <i>Agences de gestion des camps</i>		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85
– <i>Fermeture des camps</i>		107, 109, 111, 115
– <i>Coordination sectorielle</i>		23, 24
– <i>Maladie diarrhéique</i>		249
– <i>Education</i>		258, 260–262, 267, 270
– <i>Carte d'ayant droit</i>		132
– <i>Sécurité alimentaire</i>		189
– <i>Articles alimentaires/non alimentaires</i>		187, 188, 196

– <i>Santé</i>		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255
– <i>Administration des camps de personnes déplacées à internes</i>		23
– <i>Inter-camp</i>		24
– <i>LGBTI</i>		164
– <i>Moyens de subsistance</i>		274, 275, 279, 280
– <i>Réunions</i>		33, 38, 42
– <i>National</i>		
– <i>OCHA</i>		78, 172
– <i>Protection</i>		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
– <i>PSEA</i>		
– <i>Eaux de pluie</i>		88
– <i>Modèle de coordination pour les réfugiés</i>		22
– <i>Enregistrement</i>		130, 132, 133, 138
– <i>Sûreté</i>		170–172, 174, 180
– <i>Sectoriel</i>		
– <i>Fournisseurs de services liés à la sécurité</i>		34
– <i>Abris</i>		220–222, 224, 227, 229, 232

– Site		
– Planification des sites et violence basée sur le genre		146, 148, 149, 151, 152
– Formation		32, 52
– Nations Unies – Groupe de la coopération entre civils et militaires		35
– WASH		87, 88, 202–204, 207, 214, 215
<b>Normes humanitaires fondamentales de qualité et de redevabilité</b>	9	
– Adéquation et pertinence	40, 51	
– Communication, participation et retour d'informations	28	
– Mécanismes de plaintes	28	
– Coordination et complémentarité	51	
– Efficacité et rapidité	16	
– Capacités locales et effets négatifs	28	
– Soutien et traitement du personnel	28	

<b>Solutions durables</b>	4, 11, 52, 55	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
<b>Centres d'évacuation d'urgence</b>	8, 17, 37	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
<b>Retour d'informations et plaintes</b>		14, 26, 27, 46, 47
– <i>PSEA</i>	17	
<b>Structures de gouvernance</b>	iv, 27, 29, 35, 36, 37, 41, 41, 57, 62, 71	37, 47, 49, 64, 76
<b>Gouvernement</b>	iii, 5, 15, 16, 17, 22, 24, 36, 59, 62	9, 17, 22, 24, 26, 37–39, 61, 97, 105, 107, 109, 111, 118, 120, 122, 131, 132, 137, 171, 180, 238, 244, 263, 265, 268, 269, 277
– <i>local</i>	15, 21, 30, 61, 65	36, 51, 62, 97, 109, 246
– <i>national</i>	5, 40, 61, 63	
<b><i>Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons</i></b>	ii	

<b>Communauté hôte</b>	v, 6, 9, 15, 17, 18, 19, 29, 31, 32, 34, 35, 36, 40, 43, 45, 46, 51, 52, 59, 61, 65, 66	10, 14, 18, 23–25, 31, 32, 34, 38, 47, 48, 50, 53, 55–58, 60–62, 65, 72, 75, 76, 84–87, 89–92, 96, 97, 99, 101, 102, 105–107, 111, 114–115, 119, 126, 137, 141, 146, 151, 158, 160, 163, 164, 170, 172–174, 177, 181, 183, 188, 197, 203, 204, 206, 211, 215, 220, 221, 223, 224, 226, 232, 246, 253, 254, 260, 262–267, 274–281
<b>Charte humanitaire</b>	vii, 9, 10	164, 203
<b>Principes humanitaires</b>	9, 22	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
<b>Partenariat pour les normes humanitaires</b>	iii	
<b>Sites informels, voir camps spontanés</b>		
<b>Autorités locales</b>	5, 9, 17, 18, 22, 40, 44, 46, 51, 52, 59, 61, 72	
<b>Normes minimales</b>	ii, iii, v, vi, vii, 13	15, 84, 101, 121, 141, 237
– <i>Protection de l'enfance</i>		121
– <i>Education</i>		258–260, 266, 269, 270
– <i>Partage d'informations et protection des données</i>	31	
– <i>LGBTI</i>		164

– <i>Sectoriel</i>	52, 53	
– <i>Abris</i>		221, 224
<b>Equipes mobiles</b> , voir également <i>approche à base locale</i>	8, 17, 30, 45, 47, 55, 75	17, 30, 36, 77, 85, 136, 175, 223
<b>Suivi</b>	18, 28, 51, 53, 54	22, 25, 32–34, 39, 42, 46–50, 52, 54, 56, 57, 61–64, 66, 72, 107, 111, 115, 118, 121–123, 130–132, 134, 139–141, 144, 145, 147, 148, 151, 153, 159, 178, 180, 183, 186–189, 194, 197, 202–204, 209, 213–215, 220, 221, 227, 229, 232, 237, 247, 258–261, 263, 264, 269, 270, 278, 279, 281
– <i>Fourniture d'assistance et de services</i>	53, 56	24, 30, 118, 156, 157, 162
– <i>Participation communautaire</i>	53	27, 48, 134
– <i>Plaintes et retour d'informations</i>	33	
– <i>Données</i>	24	22, 74, 77, 80, 161, 166, 221
– <i>Incidence environnementale</i>	65	84–87, 90, 91, 277
– <i>Gouvernance</i>	28, 36	26, 30
– <i>Densité de population</i>	41	140
– <i>Sûreté et sécurité</i>	42	125–127

– <i>Déplacements secondaires</i>	59	
– <i>Plans d'action relatifs aux sites</i>	19, 28	
– <i>Fermeture des sites</i>	62	
<b>Dernier recours</b>	4	9, 14, 41, 77, 96, 119
<b>Personnes à besoins spécifiques</b>	30, 33, 42, 43, 45, 64	23, 32, 34, 36, 38, 39, 42, 43, 46, 47, 49, 57, 61, 64, 68, 75, 80, 104, 107, 111, 112, 115, 123, 130, 134, 136, 138, 155–167, 172, 173, 186, 188, 191, 193, 195–198, 205, 214, 215, 224, 226, 232, 236, 239, 243, 244, 253–255, 270, 275–277, 280, 281
<b>Camps planifiés</b>	7	
<b>Planification, planification des sites</b>	44	88, 96–98, 103–106, 115, 149, 196, 203, 210, 215, 221, 223, 230, 231
<b>Principes de protection</b>	9, 10, 15, 22	
<b>PSEA (prévention de l'exploitation et des atteintes sexuelles)</b>	16, 20, 22, 23, 33	33, 42, 152, 193
<b>Centres d'accueil et de transit</b>	8	9, 17, 18, 139, 240
<b>Réinstallation</b>	41, 42, 62, 64	23, 91, 97, 98, 102, 109, 119, 159, 177, 178, 180, 230, 275
<b>Audits de sécurité</b>	41	144, 148

<b>Plan relatif à la sécurité</b>	41	
<b>Camps spontanés</b>	4, 7, 30, 45, 47, 55	18, 96–98, 115, 221, 243
<b>Fournisseurs de services</b>	5, 15, 18, 21, 28, 30, 31, 36, 41, 42, 44, 45, 50, 51, 53, 56, 57, 59, 60, 63, 65	14, 22, 24–27, 31, 33, 34, 37, 38, 42, 43, 47, 49, 50–53, 55–58, 60–62, 64–66, 72, 74, 77–80, 85, 90, 109, 111, 114, 115, 119, 122, 127, 132, 133, 147, 149, 152, 157, 159, 180, 186, 187–189, 192, 194, 195, 197, 198, 204, 207, 208, 221, 249, 277
– <i>Education</i>		258–261, 263, 264, 267, 269, 270
– <i>Aspects financiers</i>		186, 187, 189
– <i>Santé</i>		163, 209, 236–238, 244, 248, 253, 255, 256, 262
– <i>WASH</i>		87, 202–211, 214, 215
<b>Fermeture des sites</b>	59, 61, 64, 66	10, 14, 19–22, 27, 31, 41, 43, 46, 84, 96, 97, 107, 111, 113–115, 119, 156, 157, 203, 222, 224, 237, 260
– <i>Education</i>		263
– <i>Santé</i>		254
<b>Comité d'aménagement des sites</b>	43, 45	101, 103, 107, 115

<b>Plan d'action relatif à la gestion de sites</b>	18, 19	
<b>Equipe de gestion de sites</b>	15, 16, 17, 19, 20, 24, 25, 27, 43, 50, 52, 59, 60, 61	
<b><i>Le manuel Sphère</i></b>	iii, vii, 10, 22, 35, 47, 57, 66	195
<b><i>Manuel du HCR pour les situations d'urgence</i></b>		9, 85, 203, 224