

Avant la distribution

Dans les jours précédant la distribution, les organisations d'exécution doivent réfléchir à la manière dont elles vont mettre en place et gérer la distribution de façon efficace, efficiente, sûre et respectueuse des besoins des bénéficiaires.

Approche

Les décisions prises relatives à l'approche de distribution doivent prendre en considération les informations fournies par les évaluations sur les besoins et la taille de la population bénéficiaire, notamment les types de bénéficiaires à satisfaire, le nombre de bénéficiaires à satisfaire, les structures de coordination et d'encadrement communautaire existantes, le niveau d'alphabétisation de la population ainsi que les situations de sécurité et d'accès dans la zone.

Deux questions se posent lorsqu'il s'agit de décider du système à mettre en œuvre :

- Quelle part de responsabilité est-il approprié/efficace/pertinent d'accorder aux bénéficiaires eux-mêmes ?
- Quel type de ressources (c'est-à-dire temps, espace, personnel, ressources financières) sont disponibles pour mettre en place et faire fonctionner le système ?

L'accès est un autre aspect essentiel à prendre en compte lors du choix de l'approche et de la mise en place d'un système de distribution fiable.

L'accès comprend toute une série d'aspects, notamment la manière dont les personnes sont informées de la distribution, comment elles se rendront sur le site de distribution, comment elles transporteront l'aide jusqu'à leur domicile, si elles se sentiront en sécurité pour se rendre et se déplacer sur le site, et si elles savent comment utiliser l'aide fournie. La diffusion des informations est un élément primordial pour garantir l'accès. Les bénéficiaires doivent être informés en permanence et directement, et pas seulement par l'intermédiaire des dirigeants communautaires, sur le processus de distribution et leurs droits en qualité de destinataires de l'aide humanitaire.

Les sites doivent également être établis de manière à limiter le nombre de personnes participant à une distribution à un moment donné, car cela peut constituer un élément critique pour le maintien de l'ordre et la garantie d'un accès équitable à l'aide humanitaire. Une façon d'éviter les grandes foules consiste à convoquer différentes communautés à des jours différents, une autre façon étant de créer plusieurs points de distribution à gérer simultanément. La décision d'une organisation sur la manière d'organiser une distribution doit être fondée sur une variété de facteurs, comme détaillé ci-dessous :

**Peu de points de
distribution**

Nombreux points de distribution

	Peu de points de distribution	Nombreux points de distribution
Avantages	• Besoin de moins de personnel. • Moins d'infrastructures, de sites, de structures de distribution, de routes. • Moins de transport nécessaire pour la distribution.	• Moins de problèmes de maintien de l'ordre. • Accès plus facile pour les femmes. • Trajets plus courts pour rentrer au domicile. • Les bénéficiaires peuvent voir le déroulement de la distribution. • Dispositions spéciales plus faciles.
Inconvénients	• Trajets plus longs vers les foyers. • Problèmes potentiels dus à la foule. • Difficile pour les bénéficiaires de voir la distribution. • Accès difficile pour les groupes les plus fragiles.	• Il faut davantage de personnel et de transport. • Il faut davantage de structures, de routes, de points d'accès, de sites dégagés pour la distribution.

Source : HCR

Emplacement

Toute une série de facteurs détermine l'emplacement et le nombre de centres de distribution. Il s'agit notamment du nombre de réfugiés et de leur nombre sur chaque site, de leur emplacement et de la distance entre chaque site, ainsi que de la disponibilité et de la localisation de ressources telles que les sites de stockage.

En règle générale, il est préférable que les points de distribution soient aussi proches que possible des bénéficiaires. Pour les populations dispersées, les bénéficiaires ne devraient pas avoir à parcourir plus de cinq kilomètres à la fois, mais le terrain, les conditions et l'insécurité peuvent exiger que les points de distribution soient établis à moins de 5 km. S'il n'est pas possible de situer le centre à distance de marche, des dispositions doivent être prises pour transporter les réfugiés vers et depuis le centre. Lors de la sélection des points de distribution, les facteurs affectant l'accès physique des personnes vulnérables doivent être pris en considération, comme la sécurité physique des femmes qui peuvent être menacées, si les bénéficiaires doivent passer près d'un camp militaire/de police, la capacité des personnes handicapées à parcourir de longues distances, l'impossibilité de se déplacer dans l'obscurité. Les tensions locales entre les groupes ethniques ou religieux doivent également être prises en compte lors de la détermination des groupes qui recevront l'aide aux différents endroits.

L'emplacement sélectionné doit remplir certaines conditions pour faciliter la mise en place correcte de la distribution. Les sites de distribution :

- Doivent être accessibles aux camions ou autres véhicules utilisés pour le transport des articles distribués.
- Ne doivent pas être trop exposés au vent ou au soleil.

- Doivent autant que possible être à l'abri des insectes et autres vecteurs de maladies.
- Ne doivent pas être exposés au risque d'inondation.
- Doivent être faciles à sécuriser et à évacuer en cas de besoin.
- Doivent être signalés clairement dans la langue appropriée.
- Doivent être exempts de débris ou d'autres éléments nuisibles.

Dans l'idéal, les points de distribution devraient être situés loin des zones très fréquentées telles que les marchés ou les hôpitaux, dans des endroits fermés comme les cours d'école, qui permettent à l'équipe de distribution de contrôler les entrées et les sorties ainsi que d'éviter une trop forte affluence. Les équipes de distribution peuvent également créer leurs propres sites fermés à l'aide de piquets et de cordes ou d'autres matériaux locaux. Dans ce cas, les organismes d'aide peuvent être amenés à investir dans du personnel supplémentaire chargé du contrôle des foules pour assurer l'ordre sur le site. Les points de distribution ne doivent jamais se trouver à proximité de casernes ou d'installations militaires, ni dans des endroits qui obligent les bénéficiaires à se rendre dans des zones fortement militarisées ou à les traverser.

Organisation des sites de distribution

Les sites de distribution doivent être conçus de sorte que les distributions et la collecte des produits de base puissent être effectuées en toute sécurité, efficacement et de manière ordonnée. Le HCR recommande au moins un site de distribution pour 20 000 personnes et deux agents de distribution pour 1 000 bénéficiaires, sans compter les surveillants ou le personnel de sécurité.

En général, les sites de distribution doivent être :

- Suffisamment sécurisés pour que les articles ne soient pas volés ou détournés.
- Proches de points d'eau et comprendre des latrines séparées pour les hommes et les femmes.
- Suffisamment grands pour permettre le stockage des produits de base sur place et pour abriter la file d'attente en cas de retard ou de pluie.
- Proches des installations de repos destinées aux agents de distribution.
- Aménagés près de végétaux ou d'arbres qui dispensent de l'ombre et servent de brise-vent.
- Munis de chaises ou de bancs pour les personnes qui ne peuvent pas faire la queue debout.
- Sûrs pour les femmes et les enfants.

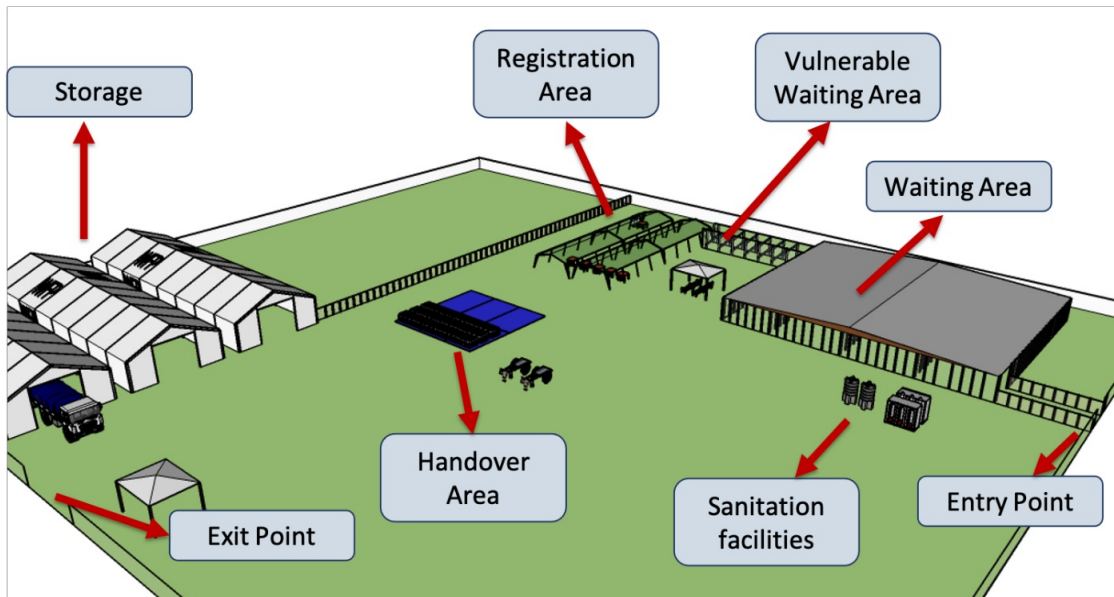
Aménagement du site

Les éléments de l'aménagement d'un site de distribution dépendent de facteurs tels que le terrain disponible, les prévisions météorologiques pour le jour de la distribution, le système de distribution, la taille de la population concernée, les structures permanentes disponibles.

Chaque site de distribution doit posséder :

- Des points d'entrée et de sortie distincts.
- Une zone d'attente (*un endroit dans lequel les personnes peuvent attendre avant d'être appelées pour la distribution*).
- Une entrée et une zone d'attente séparées pour les personnes vulnérables et ayant des besoins spécifiques, assurant une présence protectrice pour aider à les identifier et les orienter.
- Une zone d'enregistrement.
- Une zone de remise dans laquelle les personnes reçoivent les articles.

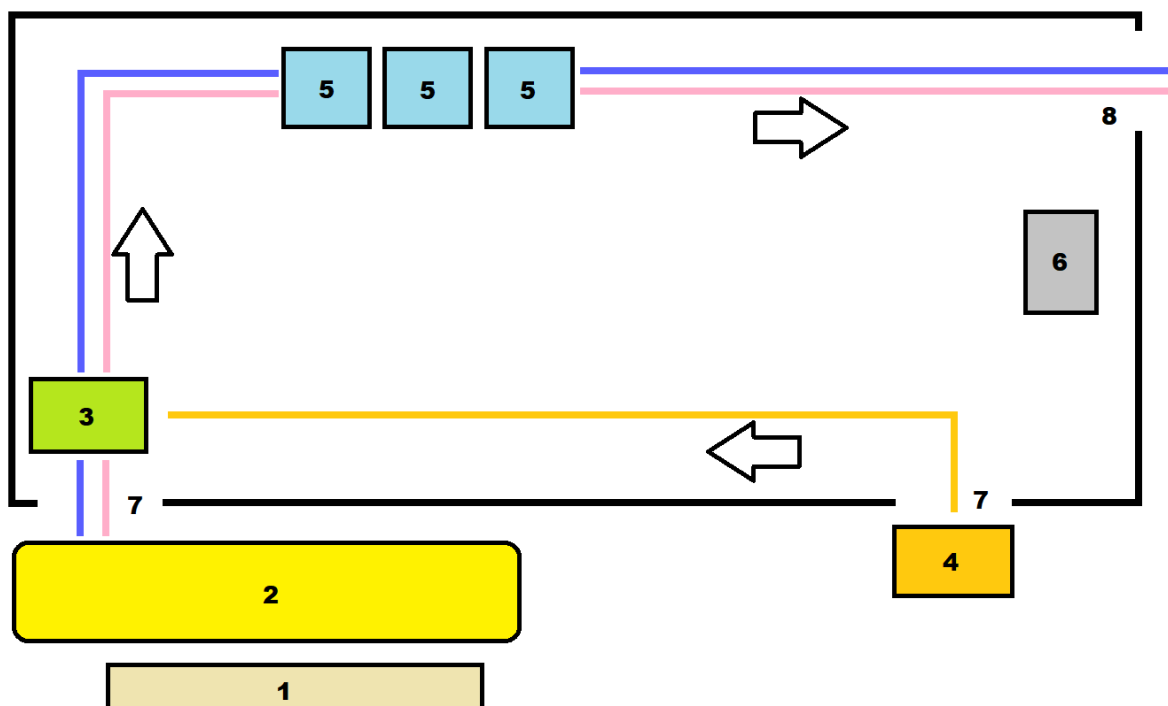
- Une zone de stockage des produits de base et de l'équipement (*bâtiments permanents, tente, camion ou espace ouvert clairement signalé*).
- Des installations pour le personnel : latrines et source d'eau, mais aussi zone de repos pour une pause de dix minutes à l'écart de la foule et à l'abri du soleil ou du froid.
- Des installations pour la population : latrines, eau, espace de repos couvert.
- Un bureau des plaintes, si c'est la méthode choisie pour traiter les plaintes.



Voici quelques-unes des principales caractéristiques :

- Espace de distribution clairement délimité.
- Files différentes pour les hommes et les femmes si nécessaire et lorsque cela est culturellement approprié.
- Structure simple qui facilite la circulation des bénéficiaires à travers le point de distribution : organisez progressivement les personnes en files simples.
- L'étape d'enregistrement peut être utilisée pour organiser les bénéficiaires en fonction des types d'approvisionnement (par exemple en regroupant les différentes tailles de famille).
- Circulation des bénéficiaires à sens unique : évitez les flux de personnes qui se chevauchent ou le déplacement de personnes à l'encontre du flux naturel de la distribution.
- Espace dégagé entre l'endroit où les personnes attendent et les piles de produits de base à distribuer.
- La zone d'attente et d'enregistrement doit être à la fois ombragée et dotée d'équipements sanitaires au cas où les bénéficiaires devraient attendre pendant de longues périodes. Dans l'idéal, il devrait y avoir suffisamment de latrines pour toute la foule, mais cela n'est pas pratique au vu du grand nombre de personnes rassemblées sur le site. Une distribution rapide permet de compenser le manque d'ombre ou d'installations et d'éviter que les bénéficiaires n'aient à attendre trop longtemps.
- Il est important de prévoir une source d'eau, surtout par temps chaud.

Une aménagement général pourrait ressembler à ceci :



1. Installations	7. Points d'entrée
2. Zone d'attente pour les bénéficiaires	8. Points de sortie
3. Zone d'enregistrement	9. File pour les hommes
4. Bureau de protection des personnes ayant des besoins spécifiques (PSN)	10. File pour les femmes
5. Zone de distribution des articles non alimentaires	11. File pour les PSN
6. Bureau des plaintes	

Personnes ayant des besoins spécifiques (PSN)

Un effort supplémentaire doit être fait pour assurer que la distribution est accessible à tous les bénéficiaires et que tout besoin spécial potentiel est satisfait. Les bénéficiaires ayant des besoins particuliers peuvent être des personnes âgées, de jeunes enfants, des personnes à mobilité réduite ou des mères allaitantes, entre autres, qui pourraient avoir besoin d'une autre assistance spéciale ou être exposés à des risques.

Certaines mesures peuvent être mises en œuvre pour garantir qu'un soutien spécial est fourni sans marginaliser ou déstabiliser les bénéficiaires :

- Supprimer les barrières physiques.
- Préparer des files d'attente rapides et des zones d'attente spécifiques.
- Former le personnel et lui donner les moyens d'aider les PSN.
- Faciliter le transport des articles lourds ou encombrants du site de distribution vers le domicile des personnes à l'aide de brouettes, de charrettes tirées par des ânes ou de groupes de soutien communautaire.

Zone de distribution comprenant des chariots de traction pour aider les PSN à atteindre leur lieu de résidence :

Équipes de distribution

La taille d'une équipe de distribution doit être liée à la taille de la distribution. En général, plus la distribution est importante, plus l'équipe est grande. Au minimum, les équipes de distribution doivent comprendre les membres suivants :

- Un chef d'équipe qui sera le référent principal pour les communications avec les dirigeants communautaires et les bénéficiaires.
- Un référent pour la logistique afin de s'occuper du déchargement, du comptage des articles, du stockage temporaire et de la constitution des kits.
- Un référent pour la sécurité chargé de surveiller la situation en matière de sécurité et de prendre des décisions, en consultation avec l'équipe si possible, sur l'évacuation du personnel et/ou l'abandon des fournitures.
- Un référent pour les plaintes afin de traiter les problèmes sur place dès qu'ils se présentent.
- Un référent pour la protection, si possible, afin d'aider à repérer les cas de personnes vulnérables, faciliter leur déplacement à travers le point de distribution et orienter ces personnes vers des services supplémentaires si nécessaire.

Le reste de l'équipe est généralement composé de personnes recrutées localement qui peuvent remplir les rôles suivants :

- Traducteurs.
- Contrôleurs de foule.
- Enquêteurs pour aider à l'enregistrement.
- Démonstrateurs (si nécessaire, pour montrer l'utilisation d'un produit de base particulier).
- Déchargeurs/emballeurs de kits.
- Sécurité, selon les besoins.

Tout le personnel de distribution doit être visible à la fois par les autres membres du personnel et par les bénéficiaires en portant des casquettes, des gilets ou tout autre équipement de visibilité, et disposer de tout le matériel nécessaire pour accomplir son travail.

Les équipes doivent être composées de personnes des deux sexes et être formées et sensibilisées au contexte politique, ainsi qu'informées des codes de conduite et mesures de protection en vigueur et engagées à les respecter.

La remise de denrées alimentaires ou de produits de base est un moment très sensible, surtout si elle n'est pas bien gérée. Le personnel doit bien connaître l'organisation générale de la distribution et comprendre son rôle, être en mesure de répondre aux questions ou de réorienter les personnes, et avoir reçu des instructions pour savoir que faire en cas de problèmes de fonctionnement ou d'incidents majeurs. Le personnel travaillant en première ligne ou traitant directement avec les bénéficiaires doit recevoir une formation spécifique.

Prépositionnement des fournitures

Une quantité suffisante de produits de base pour la distribution devrait dans l'idéal être prépositionnée dans l'enceinte de distribution la veille de la distribution. Les quantités prépositionnées sont basées sur des calculs préalables en fonction du nombre de bénéficiaires à satisfaire et de la ration convenue. Jusqu'à 5 pour cent de produits de base supplémentaires doivent être prépositionnés pour tenir compte des dommages, des erreurs de comptage ou de bénéficiaires supplémentaires.

Communication avec les bénéficiaires et les communautés d'accueil

Fournir à la population bénéficiaire prévue des informations complètes avant la distribution est

la clé d'une distribution réussie et sans problème.

L'organisation distributrice est responsable d'indiquer dûment au destinataire sur quelle base, quand, où et comment les articles seront distribués, ainsi que les critères déterminant qui recevra les articles. Le raisonnement employé sera différent dans les premières phases d'une urgence à déclenchement rapide et dans une crise prolongée. La clé pour tout organisme est de trouver la meilleure approche pour atteindre la population touchée en s'assurant que chaque personne vulnérable dispose d'informations aussi précises que possible sur la distribution.

Les annonces de prédistribution doivent :

- Parvenir à tous les différents groupes de la population en utilisant de multiples canaux de communication.
- Intégrer particulièrement les femmes et les comités de distribution (s'ils sont déjà en place) afin d'éviter que l'information ne passe uniquement par les dirigeants communautaires, qui peuvent avoir leur propre calendrier politique.
- Recourir à différents moyens et méthodes tels que des réunions avec des groupes de bénéficiaires (y compris ceux qui sont exposés à des risques), des affiches et des messages en images, des panneaux d'information, la radio, le mégaphone et autres.
- Utiliser la langue locale et atteindre également les personnes non alphabétisées.
- Leur permettre de pleinement comprendre les messages et de donner une rétroaction.

Lors d'une campagne d'information, il est nécessaire d'indiquer clairement :

- Que la distribution est gratuite.
- Comment les réfugiés peuvent signaler tout abus de la part du personnel qui gère les distributions.
- Qui recevra les produits de base à distribuer, et les critères de sélection (le cas échéant).
- Les articles que les réfugiés ont le droit de recevoir (qualité et quantité).
- Quand les distributions auront lieu (date et heure).
- L'emplacement des centres de distribution et les zones (populations) couvertes par chacun.
- Comment les distributions seront organisées et comment ceux qui en sont les destinataires doivent se comporter.
- La finalité et l'utilisation des articles distribués (pour éviter une mauvaise utilisation ou des effets indésirables).
- Quand les distributions futures sont prévues et leur fréquence, afin que les réfugiés puissent se préparer à l'avance.

La veille de la distribution

Avant le lancement de la distribution, l'équipe doit s'assurer que l'ensemble des structures, produits de base et équipements sont en place et que les procédures opérationnelles sont claires ; cela peut contribuer à accélérer le processus de distribution et à réduire les risques de désordre ou de problèmes sur le site.

Le chef d'équipe doit veiller à ce que toutes les personnes participant à la distribution connaissent leur rôle, ce que l'on attend d'elles, et à ce qu'elles connaissent suffisamment l'activité de distribution même. Des instructions à l'intention de l'équipe centrale sont obligatoires, et des consignes détaillées doivent être données au personnel spécifique, tel que les personnes chargées du maintien de l'ordre, du mécanisme de dépôt de plaintes ou l'équipe d'enregistrement.

Le groupe des abris a élaboré une liste de vérification qui peut servir de guide :

Liste de vérification pour la veille de la distribution

- Le chef d'équipe doit informer l'équipe centrale de distribution des points suivants :
 - Nombre et type d'articles à distribuer par ménage.
 - Rôle spécifique de chaque membre de l'équipe pendant la distribution.
 - Processus de distribution (visite du site).
 - Heures de début et de fin de chaque journée, ainsi que pauses (notamment déjeuner), comme convenu au préalable.
 - Mécanisme de dépôt de plaintes.
 - Comment les questions ou les préoccupations doivent être soulevées tout au long de la journée.
 - Moyens d'obtenir une rétroaction sur le processus ; par exemple réunions en soirée pour discuter de la façon dont la distribution se déroule, d'éventuels problèmes et lacunes, etc.
 - Assurez-vous que les organisateurs possèdent les listes d'inscription nécessaires pour le premier jour de la distribution.
 - Veillez à ce que tous les membres de l'équipe disposent d'un équipement de communication opérationnel (radio VHF, téléphones mobiles, etc.), et à ce que tous les membres de l'équipe sachent comment se joindre mutuellement.
 - Assurez-vous que tout le personnel local nécessaire, y compris la main-d'œuvre journalière, a été identifié et connaît les responsabilités et les heures de début/fin de chaque journée.
 - Confirmez que les bénéficiaires ont été avertis de la distribution, conformément au plan.
 - Si possible, prépositionnez toutes les fournitures dans les bonnes quantités sur le site de distribution (ou à proximité) ; l'organisation de distribution devra peut-être engager des agents de sécurité pour surveiller les articles pendant la nuit.
 - Préparez les éléments suivants pour la distribution (selon les besoins) :
 - Eau potable pour l'équipe de distribution
 - Trousse de premiers secours
 - Tampon encreur
 - Cutters/couteaux (pour le stock)
 - Mégaphone (si nécessaire)
 - Stylos
 - Ruban de masquage/corde supplémentaire
 - Drapeau ou matériel de visibilité, si disponible
 - Gilets ou brassards pour les travailleurs occasionnels
 - Formulaires d'inscription vierges, le cas échéant
 - Perforeuse
 - Table et chaises pour le personnel et les personnes vulnérables
 - Le cas échéant, assurez-vous que les véhicules ont le plein de carburant et se trouvent en bon état de marche.
 - Le cas échéant, assurez-vous que l'équipement susmentionné a été chargé dans les véhicules.
-

Adapté du groupe des abris, Directives pour la distribution des kits abris/ANA