

# Distribution

“

*Une distribution est la remise de produits de base aux bénéficiaires prévus, de manière équitable et selon des rations, des critères de sélection et des priorités spécifiés. La distribution est le processus au cours duquel le contrôle du produit de base passe de l'organisation qui détient le stock au bénéficiaire prévu.*

Adapté de [UNHCR, Commodity Distribution](#)

L'objectif de chaque distribution est d'atténuer les conséquences d'une catastrophe sur les personnes après ou pendant une crise en leur fournissant les moyens de préserver leur santé et d'assurer leur bien-être, leur sécurité et leur dignité.

La distribution physique est la dernière étape d'un produit avant d'atteindre l'utilisateur final, mais le processus dépend entièrement des activités précédentes. Il peut s'agir de décider de ce qu'il faut acquérir et en quelle quantité, du transport, du stockage et même de l'emballage. Il est essentiel de connaître le plus de détails possible sur le fonctionnement d'une distribution donnée afin d'anticiper les contraintes et les difficultés éventuelles ainsi que de mettre en place des mesures correctives pour les atténuer.

Aux fins du présent guide, le terme « distribution » N'inclut PAS le processus d'approvisionnement en produits de base ni le processus de transport, de stockage et de manutention, bien que ceux-ci soient souvent liés d'une manière ou d'une autre au processus de distribution. Ce guide fait référence à la distribution physique des produits de base au point de remise final.

## Termes courants en matière de distribution

### **ANA**

Abréviation d'articles non alimentaires : tout article non alimentaire, outil, ustensile ou autre qui contribue à la santé physique et/ou psychologique des populations.

### **PSN**

Abréviation de personnes ayant des besoins spécifiques : les personnes susceptibles d'avoir des besoins particuliers sont notamment les personnes âgées, les jeunes enfants, les personnes à mobilité réduite ou les mères allaitantes, entre autres, qui pourraient avoir besoin d'une autre assistance spéciale ou être exposés à des risques.

### **Kit**

Ensemble d'articles utilisés dans un but particulier ou pour une activité particulière, généralement emballés et/ou distribués ensemble.

**Produit de base** Terme appliqué aux produits alimentaires et articles non alimentaires donnés dans le cadre d'une distribution de masse.

**HF** Abréviation de « chef de famille », défini comme un membre du ménage qui le représente.

**Ménage** Unité sociale composée de personnes ayant des relations génétiques ou sociales entre elles, vivant sous l'autorité d'un chef ou d'un dirigeant sous le même toit, mangeant ensemble et partageant une base de ressources commune.

**PLA** Abréviation de « point de livraison avancé ».

**IDP** Abréviation de population déplacée à l'intérieur de son propre pays.

## Principes

Bien que chaque distribution doive varier en fonction du contexte et des spécificités locales, certains principes s'appliquent à toutes les distributions.

- Toute distribution doit être juste, équitable, régulière et répondre aux principes de redevabilité et de transparence. Les bénéficiaires doivent connaître les rations auxquelles ils ont droit, la méthode de distribution et le calendrier de distribution. Plus le système est transparent, moins il y a de possibilités d'abus conduisant à des pratiques de distribution inéquitables. Les personnes chargées de la distribution ont un devoir de redevabilité envers les bénéficiaires et les donateurs.
- Toutes les distributions impliquent une coordination, une logistique, un suivi et l'établissement de rapports, réalisés par une série d'[acteurs](#) dont le gouvernement, les organismes des Nations Unies, les ONG, les partenaires locaux et les bénéficiaires. Une bonne gestion exige donc une répartition appropriée des responsabilités entre les différents acteurs, l'autorité et le processus de décision devant être clairement définis.
- Une seule autorité de contrôle doit être responsable des questions stratégiques et déterminer les priorités générales. Les mécanismes d'échange d'informations et de coordination entre tous les acteurs doivent être bien planifiés. Des comités de coordination composés de tous les principaux acteurs sont nécessaires tant au niveau national pour la politique et la planification, que dans les zones d'intervention majeures pour les décisions opérationnelles.
- Il existe des éléments communs dans la mise en œuvre, qui comprennent l'estimation du nombre de bénéficiaires, la sélection du type de bénéficiaires, le type de documents des bénéficiaires, la détermination de l'organisation physique de la distribution de denrées alimentaires ainsi que le suivi.
- Les informations sur la population bénéficiaire sont essentielles pour la conception d'un système de distribution. Aucune distribution ne peut commencer sans une estimation de la taille de la population. La taille de la population

influence également le choix du destinataire et l'organisation physique de la distribution, comme le nombre de points de distribution. La connaissance du contexte sociopolitique est cruciale pour décider de [qui gère](#) la distribution ou de [qui doit être le destinataire](#) de l'aide, et si l'enregistrement par les bénéficiaires est approprié.

- La participation des bénéficiaires doit être encouragée, ce qui peut prendre des formes très diverses selon que la communauté gère l'ensemble du programme ou certaines parties de celui-ci. Des [comités](#) sont souvent recommandés pour fournir un forum de discussion ou d'information sur la distribution.
- Les questions d'accès et de protection doivent être prises en considération à chaque étape du processus de distribution, de la conception de l'intervention à la remise effective aux bénéficiaires, des ressources et des moyens devant être affectés à ces questions. Elles doivent faire partie de l'évaluation et des rapports.

# Principes fondamentaux de la distribution

## Modalités de distribution

Lors de l'assistance à une population touchée par une catastrophe, la livraison de biens matériels n'est pas la seule réponse possible. En fonction des besoins, différentes modalités de transfert peuvent être utilisées :

**En nature** - Les bénéficiaires reçoivent les biens directement sous la forme de produits finis tels que des [kits et des rations](#).

**Espèces/bons** - Les bénéficiaires reçoivent une unité de valeur convertible qui peut être utilisée pour acquérir les biens nécessaires.

Les interventions sous forme d'espèces/bons doivent tenir compte de critères propres qui ne font pas l'objet du présent guide. Des informations sur les transferts monétaires (CVA) peuvent être trouvées via le réseau [Cash Learning Partnership \(CaLP\)](#).

## Méthodes de distribution

D'une manière générale, il existe trois méthodes différentes pour gérer la distribution, et si chacune d'entre elles partage le même but ultime, elles ont des approches, des

modalités et des objectifs différents. Ce guide peut être utilisé par tous les acteurs possibles participant à une distribution, mais il est supposé que la distribution sera gérée par un organisme ou l'un de ses partenaires.

## **Distribution gérée par le gouvernement**

Le gouvernement peut, à différents niveaux, être le destinataire et le distributeur des biens, en utilisant ou en coordonnant les systèmes de distribution publics. Pour les organismes responsables de la distribution, *« il s'agit de recourir au maximum aux organisations et aux structures existantes dans les localités touchées, en les adaptant et en les redéployant si nécessaire »* (PAM, 1991). L'intervention du gouvernement implique fréquemment des mécanismes visant à assurer la stabilisation des prix, tels que la vente de denrées alimentaires par des systèmes de distribution publics ou la vente subventionnée d'ANA par des magasins à prix équitable. La vente de produits de base peut être préférentielle ou faire l'objet d'une distribution gratuite à grande échelle, généralement en faveur de groupes vulnérables sélectionnés via les écoles, l'aide sociale, les dispensaires ou d'autres mécanismes de coordination courants.

L'étendue de la participation du gouvernement aux opérations de secours varie considérablement d'une situation d'urgence à l'autre. Alors que dans certains pays, l'intervention d'urgence peut être entièrement entre les mains du gouvernement, d'autres gouvernements dont les capacités sont moindres peuvent moins y participer, voire pas du tout.

## **Distribution gérée par la communauté**

Diverses méthodes de distribution ont été qualifiées de « distribution gérée par la communauté ». Dans certains cas de distribution gérée par la communauté, tous les aspects du processus de distribution sont gérés par la communauté, alors que dans d'autres, la communauté ne gère qu'une partie du programme.

- Dans les programmes entièrement gérés par la communauté, les chefs traditionnels enregistrent les bénéficiaires et distribuent les articles aux familles en fonction de leur perception des besoins.
- Dans les programmes partiellement gérés par la communauté, les représentants de la communauté gèrent un aspect du programme ou participent à travers des comités. Par exemple, un organisme peut enregistrer les bénéficiaires et assurer le suivi, tandis que la communauté distribue. Ou alors ce sont les représentants de la communauté qui enregistrent les bénéficiaires et c'est un organisme d'aide qui distribue. Dans les deux cas, les comités peuvent participer à la planification et au suivi de la distribution.

# Distribution gérée par un organisme

Un processus de distribution géré par un organisme implique la distribution de produits de base directement aux familles ou aux personnes par un organisme ou une organisation partenaire de confiance. La distribution gérée par un organisme nécessite l'enregistrement des familles bénéficiaires, parfois limité à des listes de bénéficiaires, mais souvent lié à la délivrance de cartes de ration. Un membre de la famille peut être amené à présenter une carte de ration, une pièce d'identité ou toute autre forme d'information biométrique pour retirer l'article distribué. L'article est généralement mesuré, pesé ou compté par le personnel de l'organisme afin de correspondre au plan de droits et de distribution.

De nombreuses variantes des systèmes de distribution gérés par un organisme sont possibles. Si aucun enregistrement n'est possible, il faudra peut-être faire un compromis entre ce qui est idéal et ce qui est possible.

## Types de distribution

Le contexte de chaque distribution éclaire les décisions sur les types de distribution qui permettent le mieux d'atteindre les objectifs souhaités. Les facteurs contextuels comprennent les facteurs géographiques et culturels, le type d'urgence, les vulnérabilités présentes dans la population et la nature des articles distribués.

Par installation	Distribution mobile	Les installations de distribution mobiles sont généralement montées à partir de véhicules afin d'apporter une aide dans des endroits multiples ou des zones sans emplacement permanent.  <b>Exemple :</b> <i>espaces ouverts délimités par des cordes, camions.</i>
	Distribution fixe	Sites de distribution permanents ou semi-permanents sur lesquels l'infrastructure de base est disponible pour les distributions.  <b>Exemples :</b> <i>unités administratives de soutien (MSU), centres communautaires.</i>
Par type de produit de base	Distribution récurrente	La même population reçoit plusieurs fois par le même ensemble de produits de base dans une période bien définie.  <b>Exemple :</b> <i>distribution de denrées alimentaires.</i>
	Distribution unique	Un groupe de personnes ou un site reçoit une fois un type spécifique de fournitures dans le cadre de la distribution.  <b>Exemples :</b> <i>ANA, vaccination.</i>
Par population	Distribution générale	Dans certains lieux géographiques, toutes les populations d'un groupe spécifique reçoivent des fournitures.  <b>Exemple :</b> <i>tous les enfants en âge scolaire reçoivent des fournitures scolaires.</i>

**Distribution conditionnelle**

Les bénéficiaires sont sélectionnés selon des critères spécifiques, généralement basés sur la vulnérabilité et les besoins.

**Exemples :** les familles de trois enfants ou plus reçoivent une moustiquaire supplémentaire.

## Systèmes de distribution

Les systèmes de distribution peuvent être classés en fonction des personnes auxquelles les produits de base sont remis. Il existe trois grandes catégories de systèmes de distribution.

### Dirigeants communautaires

<b>Description du système</b>	Les produits de base sont donnés en gros au représentant d'un groupe de bénéficiaires qui les répartit ensuite entre les membres du groupe.
<b>Type de situation dans laquelle ces systèmes ont été utilisés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Premiers jours d'une situation d'urgence.</li><li>• Afflux massif de réfugiés.</li><li>• Pas d'enregistrement formel.</li><li>• Populations importantes.</li></ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le personnel nécessaire est limité.</li><li>- Structures d'encadrement communautaire déjà en place. Les bénéficiaires eux-mêmes peuvent intervenir pour surveiller le processus de distribution.</li><li>- Peut être utilisé dans les premières phases d'un vaste afflux, lorsque l'espace disponible pour la distribution est limité.</li><li>- Peut être mis en œuvre sans enregistrement ni carte de ration.</li><li>- La distribution est relativement rapide à mettre en place.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il est facile pour les dirigeants communautaires et/ou les « plus puissants » d'abuser de leur position et de discriminer des parties de la population.</li> <li>- Il peut y avoir de nombreux niveaux de redistribution, des dirigeants à de nombreuses couches de « sous-dirigeants », avant que l'aide n'atteigne chaque ménage.</li> <li>- La distribution peut ne pas être égale. Sur la base des normes propres aux communautés, certains groupes ou personnes (non exposés à des risques) peuvent recevoir plus que d'autres.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il peut être difficile pour les personnes les plus exposées à des risques de recevoir des portions appropriées.</li> <li>- Manque de contrôle sur les chiffres des bénéficiaires.</li> <li>- Difficulté du suivi de la distribution.</li> <li>- Si les femmes ne sont pas correctement représentées dans l'encadrement, elles peuvent rencontrer des difficultés d'accès.</li> </ul>
<b>Conditions préalables au succès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne compréhension de la dynamique sociale et culturelle.</li> <li>- Vérifications ponctuelles et suivi pour assurer que la distribution est équitable.</li> <li>- Système d'information solide.</li> <li>- Mécanisme de dépôt de plaintes efficace.</li> </ul>

## Groupe de chefs de famille

<b>Description du système</b>	<p>Tous les produits de base destinés au groupe de familles sont remis à un représentant du groupe. Les produits de base sont ensuite immédiatement redistribués à chaque chef de famille par les représentants.</p>
<b>Type de situation dans laquelle ces systèmes ont été utilisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque les personnes sont sédentaires.</li> <li>• Lorsque l'enregistrement est fait et que des cartes de ration sont disponibles.</li> <li>• Groupes homogènes.</li> <li>• Peut être utilisé dans des camps comprenant des populations nombreuses ou peu nombreuses.</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorise l'interaction sociale au sein de la communauté des réfugiés et améliore l'adaptation sociale à la nouvelle situation et au nouvel environnement.</li> <li>- Influence sur la sélection des dirigeants ou introduction de nouvelles structures d'encadrement communautaire, garantie de la représentation des femmes, etc.</li> <li>- Partage la responsabilité de la distribution avec les bénéficiaires.</li> <li>- Les bénéficiaires eux-mêmes interviennent pour surveiller le processus de distribution.</li> <li>- Nécessite un petit nombre d'agents de distribution.</li> <li>- Mise en œuvre rapide.</li> <li>- Les problèmes de sécurité liés au maintien de l'ordre sont limités par la présence des représentants des groupes familiaux.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nécessite un enregistrement et une administration importante pour organiser les groupes familiaux.</li> <li>- Une vaste campagne d'information est nécessaire.</li> <li>- Convient le mieux à un groupe homogène de bénéficiaires.</li> <li>- Nécessite des chiffres de population fiables et vérifiés.</li> <li>- Des abus de la part des représentants des groupes familiaux peuvent se produire.</li> <li>- Le suivi de la redistribution finale au sein des groupes est nécessaire lorsque celle-ci a lieu en dehors du site de distribution de l'organisme.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les chefs de groupe doivent être choisis par la communauté.</li> <li>- Vérifications ponctuelles et suivi pour assurer que la distribution est équitable.</li> <li>- Système d'information solide.</li> <li>- Mécanisme(s) de dépôt de plaintes efficace(s).</li> </ul>
<b>Conditions préalables au succès</b>	

## Chef de chaque famille

<b>Description du système</b>	Les produits de base sont remis directement à chaque chef de famille.
<b>Type de situation dans laquelle ces systèmes ont été utilisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Population sédentaire.</li> <li>• Population enregistrée.</li> <li>• Bénéficiaires vivant dans des camps, des colonies ou intégrés dans la population locale.</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde le contrôle de l'ensemble du processus de livraison jusqu'au niveau de la famille. Cela peut être crucial dans les situations où les structures communautaires sont inadéquates.</li> <li>- Permet de cibler les groupes exposés à des risques.</li> <li>- Transparence.</li> <li>- Les produits de base parviennent directement aux bénéficiaires.</li> <li>- Il est facile de vérifier que les ménages dirigés par des femmes et les familles vulnérables bénéficient d'un accès approprié.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besoin de beaucoup de personnel.</li> <li>- Nécessite une grande quantité d'infrastructures.</li> <li>- Nécessite un enregistrement et une administration importante.</li> <li>- Décharge les bénéficiaires eux-mêmes de la majeure partie de la responsabilité de la distribution.</li> <li>- Il peut être difficile pour les bénéficiaires eux-mêmes d'intervenir pour surveiller le processus de distribution.</li> <li>- Non applicable dans les premières phases d'une situation d'urgence.</li> <li>- La distribution pourrait s'avérer difficile à surveiller.</li> </ul>
<b>Conditions préalables au succès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartes d'inscription et de droits.</li> <li>- Mécanisme(s) de dépôt de plaintes efficace(s).</li> </ul>



Les organismes distributeurs doivent toujours veiller à ce que les personnes qui ne disposent pas des structures familiales traditionnelles (telles que les mineurs non accompagnés, les personnes âgées sans soutien ou les personnes handicapées) reçoivent également une assistance, et doivent mettre en place un système de distribution qui puisse en tenir compte. Il peut s'agir de regrouper les personnes vulnérables dans des « ménages » en vue de la réception de l'aide.

## **Planification de la distribution**

Ce guide n'a pas pour but d'aborder le ciblage ou les décisions concernant ce qui doit être distribué à qui et d'autres questions clés ; des équipes techniques spécialisées dans la sécurité alimentaire, l'eau, l'assainissement et l'hygiène (WASH), l'éducation, les abris ou d'autres secteurs devraient apporter une meilleure contribution pour ces besoins. Cependant, en raison des multiples activités nécessaires pour distribuer les produits de base en temps voulu, il est recommandé d'associer le personnel chargé de la logistique au processus de planification et de prise de décision. Cela permet de s'assurer que ce qui est décidé est réalisable et que le plan décidé a du sens par rapport aux autres plans logistiques.

La distribution doit avoir lieu une fois que des preuves claires attestent du plan de distribution. Malheureusement, il n'est parfois pas possible d'attendre que des évaluations complètes soient effectuées, comme dans la première phase d'une situation d'urgence. Dans ces contextes, les distributions peuvent commencer sans bonne planification afin de sauver des vies et/ou d'alléger les souffrances, mais il est vivement conseillé de procéder à une certaine forme de vérification pour s'assurer que les bénéficiaires déterminés ont un besoin légitime. Une évaluation en bonne et due forme doit toujours être réalisée dès que possible, mais les distributions peuvent éventuellement commencer sans évaluation si les planificateurs modifient progressivement leur contenu et leur systématisation pour s'aligner sur les nouvelles preuves et informations contextuelles.

## **Chiffres**

Il est fondamental de savoir combien de personnes sont touchées par une catastrophe pour planifier une distribution, mais il n'est pas toujours facile d'établir un chiffre fiable des personnes dans le besoin : de larges divergences peuvent apparaître entre les chiffres donnés par les autorités, les organismes des Nations Unies ou les représentants de la population, et ces chiffres peuvent subir de profondes

modifications au fil du temps. Lors d'une catastrophe naturelle majeure, le nombre de bénéficiaires définis peut changer d'heure en heure ; et avec le temps, les chiffres issus de l'enregistrement initial deviennent peu fiables en raison des naissances, des décès et des mouvements de population. Les incertitudes quant aux chiffres sont une constante, mais il est essentiel que tous les partenaires et acteurs clés comprennent que le nombre exact de personnes ayant besoin d'aide ne sera pas toujours connu. Au fur et à mesure que le programme se développera et que davantage d'informations seront disponibles, les hypothèses changeront et les distributions correspondront plus étroitement aux besoins vérifiés.

Une certaine forme d'enregistrement est nécessaire pour toutes les distributions, mais le type d'enregistrement peut varier de la simple estimation du nombre total de bénéficiaires à la collecte d'informations détaillées sur chaque famille et/ou personne. La méthode d'enregistrement utilisée est étroitement liée au système de distribution adopté, et les communautés elles-mêmes ou des organismes externes peuvent enregistrer les bénéficiaires potentiels d'un programme. Dans la plupart des programmes, la liste initiale des bénéficiaires est élaborée avec l'aide des dirigeants communautaires ou par des fonctionnaires du gouvernement. L'enregistrement est un exercice continu, qui nécessite une vérification régulière par le contrôle des données d'enregistrement, ainsi que des comparaisons avec d'autres estimations de la population.

## **Plan de distribution**

Un plan de distribution doit tenir compte des intérêts des bénéficiaires, des contraintes de sécurité et de logistique, de la forme et de la fréquence des distributions prévues, du nombre de personnes qui recevront les distributions et des ressources disponibles.

Si cela est sûr, possible d'un point de vue logistique et approprié pour la population, la distribution de tous les articles en une seule fois ou au cours d'une seule journée limite les coûts et le travail pour l'organisme distributeur. Des distributions uniques constituent également une solution plus pratique pour les bénéficiaires qui doivent parcourir de longues distances afin d'atteindre les sites de distribution.

Dans d'autres contextes, une approche par étapes peut être plus appropriée, la distribution se faisant sur plusieurs jours, ou même différentes distributions séparées par plusieurs jours. Une livraison par étapes peut être due à :

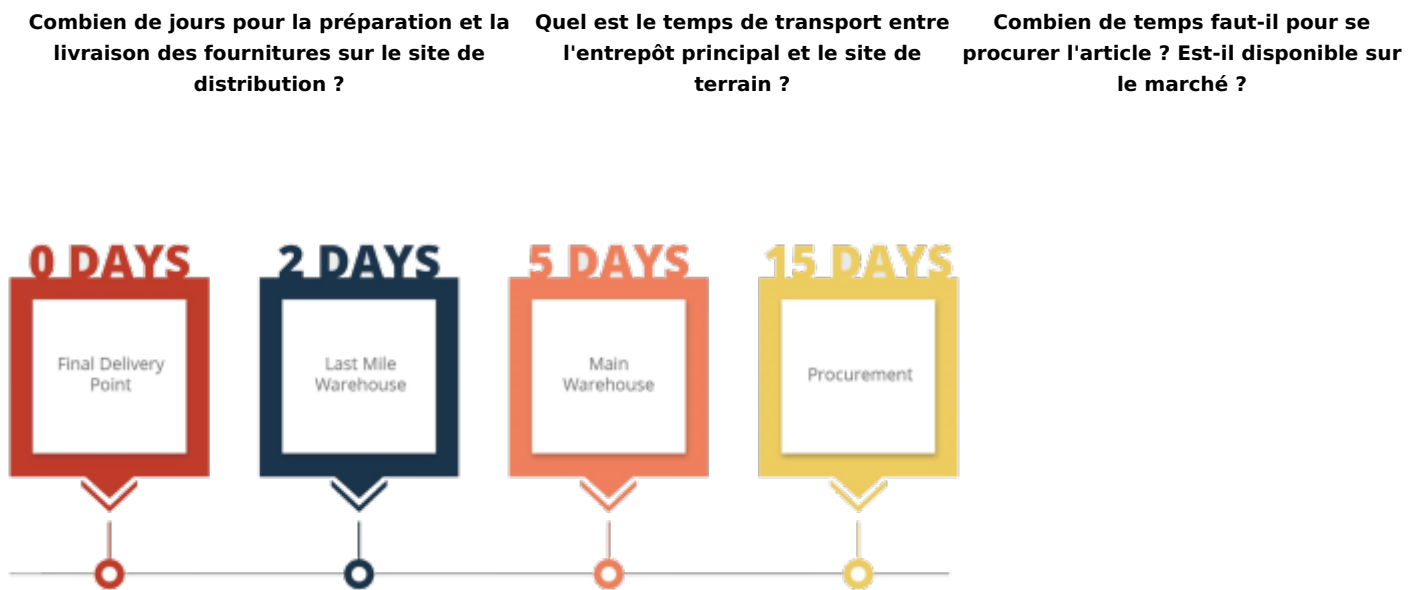
- Un espace de distribution consacré à d'autres activités.
- Des retards ou des insuffisances dans l'approvisionnement des articles distribués.
- Des fêtes nationales ou religieuses.

- L'insécurité.
- Des accords préalables avec les populations bénéficiaires.

Une approche par étapes peut toujours répondre aux besoins les plus urgents d'une population, et l'accent peut être mis sur les groupes prioritaires exposés à des risques importants. Une deuxième série de distribution peut alors suivre en conséquence, voire davantage.

Un calendrier de distribution doit être conçu avec soin. Il doit comprendre un programme clair des heures de travail et établir un objectif de distribution réaliste. Le calendrier doit être communiqué aux référents pour la logistique en vue de l'entreposage et du transport, afin d'assurer que les produits de base peuvent être préparés et livrés comme prévu.

Une bonne façon de planifier le mouvement d'approvisionnement d'une distribution est de reporter le temps nécessaire à la préparation sur la base d'un jour de distribution prévu.



Si une distribution est prévue le jour J, la logistique doit déclencher la réception :

$$D - (2 \text{ jours}) - (5 \text{ jours}) - (15 \text{ jours}) = 22 \text{ jours à l'avance}$$

Le pragmatisme est essentiel, mais des problèmes peuvent survenir lorsque les principes techniques initiaux sont oubliés.

# Principaux types de produits de base en nature

En raison des différents traitements et soins requis, il est courant de parler de deux catégories principales de produits de base distribués.

- **Denrées alimentaires** - Produits périssables destinés à la consommation humaine : le plus souvent de la nourriture.
- **Articles non alimentaires (ANA)** - Articles dont la population concernée a besoin pour maintenir sa santé et son bien-être.

## Denrées alimentaires

Les produits de base alimentaires font partie des produits les plus couramment distribués dans des contextes d'urgence. Non seulement les denrées alimentaires sont universellement nécessaires, mais leur consommation est constante et cyclique. Les organismes responsables de la distribution de denrées alimentaires doivent élaborer un plan de distribution fondé sur les types et les quantités de nourriture à distribuer.

## Réemballage

Les denrées alimentaires sont souvent manutentionnées dans des unités volumineuses, sous la forme de grands sacs de céréales pesant jusqu'à 50 kilogrammes, d'huile contenue dans des bidons en plastique ou en métal, ou parfois de compléments alimentaires dans des contenants plus petits. Les denrées alimentaires peuvent également être distribuées fraîches, comme des légumes entiers, en fonction des exigences du programme.

En raison de la nature surdimensionnée de certaines unités de manutention des denrées alimentaires, l'emballage est souvent fractionné et les denrées alimentaires triées manuellement et distribuées en portions plus petites. Les céréales des grands sacs peuvent être pesées ou mesurées proportionnellement et réemballées dans des sacs plus petits correspondant aux objectifs du programme, tandis que l'huile peut être remise directement dans les bidons ou éventuellement distribuée en plus petites quantités. Théorie du réemballage :

- Personne ne recevra un volume ou un poids excessif.

- Les rations alimentaires seront distribuées de manière égale parmi les populations bénéficiaires.
- Les conditions de stockage limitées au domicile/sur le lieu de résidence des bénéficiaires peuvent empêcher le stockage de grands volumes de marchandises périssables.

Le réemballage de produits alimentaires nécessite :

- La planification préalable de la taille du nouveau colis pour répondre aux exigences du programme.
- La recherche et la détermination de contenants et de matériaux appropriés pour le réemballage.
- Une stratégie pour le réemballage des articles avant qu'ils ne parviennent au bénéficiaire.

Les articles réemballés doivent être placés dans de nouveaux contenants qui sont hygiéniques, suffisamment robustes pour résister au transport, exempts de trous et/ou empêchant tout déversement, et fabriqués dans des matériaux de qualité alimentaire. Il n'est pas nécessaire d'étiqueter spécifiquement les articles réemballés, mais des contenants clairement marqués peuvent faciliter la distribution. Les étiquettes doivent être clairement lisibles et rédigées au moins dans la langue de la population bénéficiaire.

En raison de la taille de la plupart des unités de manutention des denrées alimentaires, il est en général plus facile d'apporter directement les grands contenants/sacs de céréales ou bidons d'huile sur un site de distribution et de procéder au réemballage juste avant la distribution. Pour empêcher que la distribution ne soit ralentie, les personnes chargées du réemballage des denrées alimentaires doivent :

- Savoir exactement quelles sont les exigences en matière d'emballage.
- Disposer de tous les outils nécessaires pour effectuer le travail (balances, gants pour la manipulation hygiénique des denrées alimentaires, matériaux d'emballage).
- Être en nombre suffisant pour éviter les retards dans la livraison des denrées alimentaires réemballées.

En fonction du contexte, certains organismes peuvent souhaiter réemballer les rations avant de les transporter vers les sites de distribution, ce qui peut fonctionner pour les petites distributions ou les distributions planifiées longtemps à l'avance. Les organismes peuvent également souhaiter établir des exigences de réemballage directement dans les contrats avec leurs fournisseurs afin que les articles arrivent déjà

avec l'emballage approprié sur le site de distribution.

## Produits alimentaires à demande dépendante

Les produits alimentaires distribués sont souvent à demande dépendante, ce qui signifie qu'ils sont associés à d'autres types de produits alimentaires afin de répondre à l'ensemble des besoins nutritionnels de la population bénéficiaire. Si les produits doivent être distribués ensemble de manière complémentaire, un retard dans la disponibilité ou le réemballage correct d'un produit peut entraîner un retard dans l'ensemble du processus. Les planificateurs de la distribution doivent tenir compte de tous les produits alimentaires dont la demande est dépendante, en s'assurant que tous les produits seront prêts au moment et à l'endroit de la distribution dans les quantités requises par le programme.

Si un ou plusieurs produits ne sont pas prêts ou ne sont pas disponibles à un moment donné, soit la distribution entière doit être reportée, soit les produits retardés doivent être retirés de la distribution entière pour être distribués ultérieurement. Les retards ou omissions doivent être évités si possible. La mise en place d'une distribution secondaire double les exigences logistiques, tandis que le report de la distribution peut avoir une incidence directe sur la santé de la population et/ou provoquer de graves incidents de sécurité. Si des produits manquent ou sont retardés à un moment ou à un autre, il faut en informer rapidement et régulièrement la communauté par tous les moyens disponibles afin d'éviter toute confusion ou colère le jour de la distribution.

Toutes les décisions relatives à la taille des portions doivent être éclairées par l'expert sectoriel de chaque organisme. Il n'appartient pas à l'équipe chargée de la logistique de déterminer les portions que les membres d'une communauté bénéficiaire recevront. Voici un guide général sur les tailles de ration recommandées par différents organismes :

Grammes de produit de base/personne/jour	UNICEF	MSF	PAM	HCR	Oxfam	CICR
Céréales	350-400	400	400 (450)	400 (450)	350-400	433
Légumineuses	50	60	20	60	50-100	133
Huile	20-40	25	25	25	20-40	50
Aliments composés		100	30			
Sucre		15	20	15		

Sel		5	5		5	
kcal	1 600-1 970	2 260	1 930 (2 100)	1 930 (2 100)	1 510-2 360	2 450

## Articles non alimentaires

Les articles non alimentaires (ANA) occupent un large sous-ensemble des biens de secours d'urgence et comprennent tout bien essentiel pour protéger les bénéficiaires des conditions climatiques, préserver leur santé, leur intimité et leur dignité. Les articles non alimentaires sont étroitement liés à tous les secteurs : les secteurs des denrées alimentaires, des abris, de l'eau et de l'hygiène, de la santé et même de l'éducation peuvent être soutenus par des ANA.

Il est impossible de dresser une liste exhaustive des ANA, car leur nature dépend du contexte, des saisons, du type de besoins, de la culture de la population concernée et d'autres facteurs. Une liste caractéristique d'ANA pourrait comprendre les éléments suivants :

### Abris

- Abris prêts à l'emploi (*tentes*)
- Matériel pour construire un abri (*par exemple bâche en plastique, corde*)
- Matériel pour réhabiliter les abris existants (*par exemple scie, clous, marteau*)
- Kit de nettoyage (*matériel pour nettoyer les abris existants*)

### Équipement de literie

- Moustiquaires
- Linge de lit et couverture
- Tapis ou matelas
- Lits

### Ustensiles de cuisine

- Poêle de cuisine
- Bidon pour transporter/stocker l'eau
- Casseroles
- Assiettes et couverts
- Verres et tasses
- Bassine en plastique

### Matériel d'hygiène

- Savon et shampoing
- Brosse à dents et dentifrice
- Serviette de toilette
- Savon pour la lessive
- Rasoir et crème à raser
- Peigne, brosse
- Serviettes hygiéniques et couches pour bébés
- Papier hygiénique
- Récipient de nettoyage anal (*dans les pays où le papier hygiénique n'est pas utilisé*)
- Toilettes pour enfants

## **Vêtements**

- Gants
- Bonnets
- Écharpes
- Chaussures
- Manteaux

## **Équipement de chauffage et d'éclairage**

- Poêle de chauffage
- Combustible
- Lampe à huile

Adapté de [\*Pocket guide NFI Distribution, MSF\*](#)

Le processus global de distribution des ANA varie considérablement en fonction du besoin, du contexte et du type d'ANA. Tout comme pour la distribution de denrées alimentaires :

- Les ANA peuvent être distribués par paire ou par groupe d'articles dont la demande est dépendante, et il faut tout faire pour assurer que les groupes d'ANA sont distribués en même temps.
- Les ANA doivent être d'une taille et en quantité raisonnables pour que les bénéficiaires puissent les manipuler et les transporter en toute sécurité.
- Les ANA doivent être culturellement acceptables et ne doivent en aucun cas augmenter les risques en matière de protection pour les destinataires.

Certains articles non alimentaires, comme les bâches en plastique, peuvent être livrés dans des emballages trop grands. Si les ANA sont réemballés ou fractionnés en unités plus petites, les organismes distributeurs doivent s'organiser en conséquence. En raison du processus de réemballage des ANA, qui demande un certain travail, et de la nature durable des ANA, la plupart des organismes peuvent souhaiter réemballer les ANA avant de les transporter vers les sites de distribution. Les ANA sont généralement distribués selon les lignes du programme, ce qui signifie que les tailles spécifiques sont connues longtemps à l'avance. Les organismes peuvent souhaiter procéder à un réemballage à grande échelle en une seule fois et conserver des unités plus petites en stock pour faciliter la planification future.

## **Kits**

Les organismes peuvent souhaiter combiner plusieurs ANA différents en un colis consolidé ou un ensemble de colis pour permettre une distribution facile et rapide de plusieurs articles couvrant une variété de besoins des bénéficiaires selon des lignes prédéterminées, par un processus connu sous le nom de « mise en kit ». Pour faciliter les activités de prévision et de remise finale (entre autres dans le processus de chaîne d'approvisionnement), les articles qui font l'objet d'une distribution de masse se présentent en général sous la forme de kits, par exemple :



- Kit d'abris pour 100 familles (*matériel permettant de construire 100 abris pour 100 familles*)
- Kit de cuisine (*ustensiles de cuisine pour une famille*)
- Kit d'hygiène (*produits d'hygiène pour une famille pendant un mois*)

En fonction du calendrier, du type d'urgence ou des capacités logistiques sur le terrain, les kits peuvent être constitués selon deux stratégies différentes :

Kits constitués comme...	Description	Avantages	Inconvénients
<b>Kits standard</b>	Soigneusement conçus et préparés à l'avance, les kits standard sont généralement élaborés sur la base de l'expérience passée. Une certaine quantité de ces kits est parfois disponible dans les grands stocks d'urgence prépositionnés et, occasionnellement, d'importants fournisseurs internationaux d'ANA vendent des kits préfabriqués.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kits d'intervention rapide :</li> <li>• Prêts à l'emploi, aucune composition nécessaire</li> <li>• Prépositionnés (au niveau local, régional ou international)</li> <li>- Garantie de qualité : les articles ont été soumis à une procédure stricte comprenant une étude de marché, un appel d'offres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas toujours adaptés aux coutumes locales. Les personnes peuvent se retrouver avec du matériel qu'elles ne savent pas utiliser, il n'y a donc aucune raison de distribuer ces articles.</li> <li>- Certains articles peuvent s'avérer culturellement inappropriés.</li> <li>- Certains articles ne sont pas essentiels, alors les personnes les vendront sur le marché local.</li> </ul>
<b>Kits composés localement</b>	Fabrication locale : les organismes doivent repérer les fournisseurs locaux appropriés, composer et emballer les kits selon les besoins. Le principal avantage est que ces kits peuvent mieux répondre aux besoins de la population en tenant compte des exigences actuelles et des habitudes culturelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hautement personnalisables en matière d'articles inclus, d'emballage et d'étiquetage.</li> <li>- Plus économiques : coûts de transport limités ou nuls.</li> <li>- Adaptés aux coutumes locales.</li> <li>- Les bénéficiaires sont plus susceptibles d'être habitués aux produits de la composante de base.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus chronophage : recherche de fournisseurs pour les divers articles (étude de marché, appel d'offres), composition des kits.</li> <li>- Aucune garantie de qualité.</li> <li>- Aucune garantie d'approvisionnement rapide en cas d'urgence.</li> <li>- Il n'est souvent pas possible de trouver tous les articles localement.</li> </ul>

Adapté de [Pocket guide NFI Distribution, MSF](#)

Parfois, certaines circonstances font qu'il est nécessaire de distribuer des articles en plus des kits. Cela peut être fait :

- Pour répondre à un besoin urgent avant que les kits ne soient disponibles (*par exemple couvertures dans un pays froid*).
- Pour répondre à un besoin spécifique (*par exemple moustiquaires pendant une épidémie de malaria, savon pendant une épidémie de choléra*).
- Pour répondre aux besoins de groupes vulnérables (*personnes handicapées, personnes âgées*).
- Pour compléter la distribution d'un kit standard.

Les kits et les ANA sont souvent liés à la stratégie centrale de prépositionnement d'urgence utilisée par les organismes d'aide. Les kits et les ANA plus petits peuvent être élaborés en conjonction avec un plan d'approvisionnement. Dans l'idéal, les fournisseurs seront en mesure de mettre en kit les articles avant même qu'ils n'arrivent à l'entrepôt ou sur le site de distribution d'une organisation, mais l'opération peut être réalisée en tout ou partie avant l'arrivée, ce qui facilite le processus global de chaîne d'approvisionnement.

Si les fournisseurs ne veulent ou ne peuvent pas répondre aux exigences de la mise en kit, celle-ci devra être exécutée dans les locaux de l'organisation ou de ses partenaires. Le fait qu'une organisation réalise sa propre mise en kit peut prendre beaucoup de temps et exiger une attention particulière aux détails. La mise en kit doit être formalisée bien avant la distribution, mais pas assez pour que les articles contenus dans le kit puissent se périmiser. Les organisations doivent également prendre en considération leurs propres capacités de stockage : seront-elles en mesure de stocker en toute sécurité des kits correspondant aux besoins de distribution ? À quel moment stockent-elles trop de kits ?

Tout kit ou article réemballé doit être transporté et emballé dans un suremballage durable capable de résister non seulement au déplacement dans un entrepôt ou au transport vers un site de distribution, mais aussi au transport de retour au domicile du destinataire, et même éventuellement de durer des semaines ou plus à l'intérieur du lieu de résidence du bénéficiaire. Le suremballage doit pouvoir résister aux déchirures, voire aux dégâts causés par l'eau. Les solutions peuvent consister à emballer les kits dans :

- Des boîtes en carton durables.
- Des sacs en plastique ou en jute tissé.
- D'autres articles durables distribués. Exemple : les articles peuvent être emballés dans des seaux standard de type « Oxfam » qui ne sont pas seulement des boîtes de transport durables, mais font aussi partie du kit lui-même.

## **Avant la distribution**

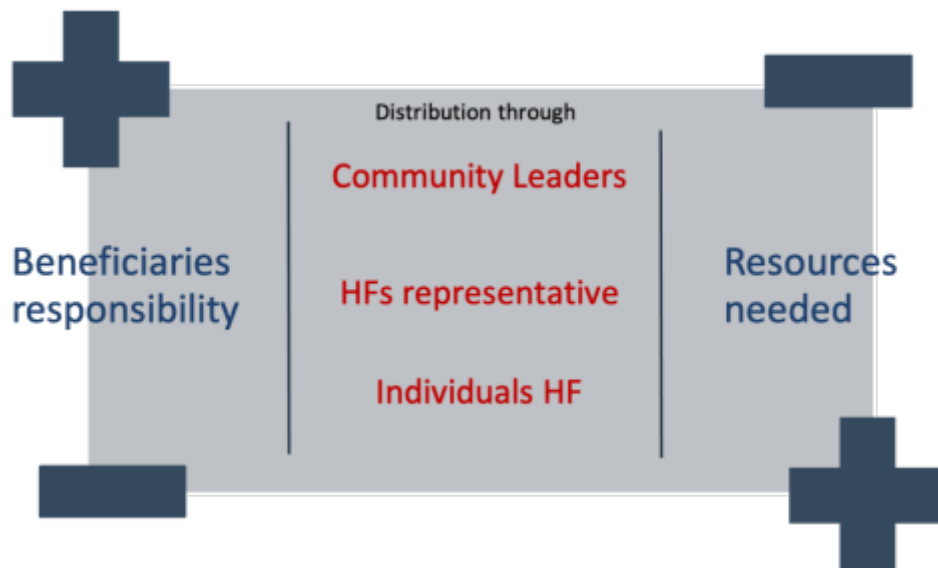
Dans les jours précédant la distribution, les organisations d'exécution doivent réfléchir à la manière dont elles vont mettre en place et gérer la distribution de façon efficace, efficiente, sûre et respectueuse des besoins des bénéficiaires.

### **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
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin de moins de personnel.</li> <li>• Moins d'infrastructures, de sites, de structures de distribution, de routes.</li> <li>• Moins de transport nécessaire pour la distribution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de problèmes de maintien de l'ordre.</li> <li>• Accès plus facile pour les femmes.</li> <li>• Trajets plus courts pour rentrer au domicile.</li> <li>• Les bénéficiaires peuvent voir le déroulement de la distribution.</li> <li>• Dispositions spéciales plus faciles.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trajets plus longs vers les foyers.</li> <li>• Problèmes potentiels dus à la foule.</li> <li>• Difficile pour les bénéficiaires de voir la distribution.</li> <li>• Accès difficile pour les groupes les plus fragiles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut davantage de personnel et de transport.</li> <li>• Il faut davantage de structures, de routes, de points d'accès, de sites dégagés pour la distribution.</li> </ul>

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 :

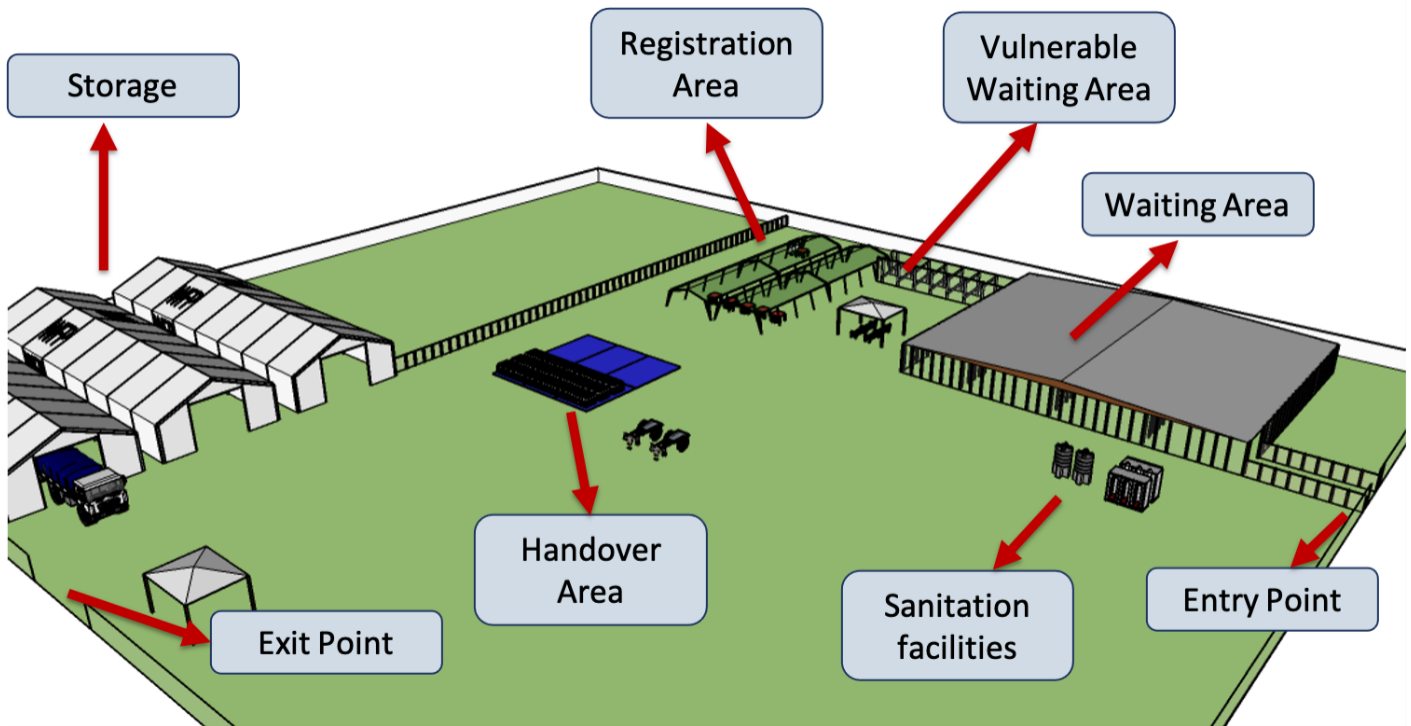
- Suffisamment sécurisés pour que les articles ne soient pas volés ou détournés.
- Proches de points d'eau et comprendre des latrines séparées pour les hommes et les femmes.

- 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 :

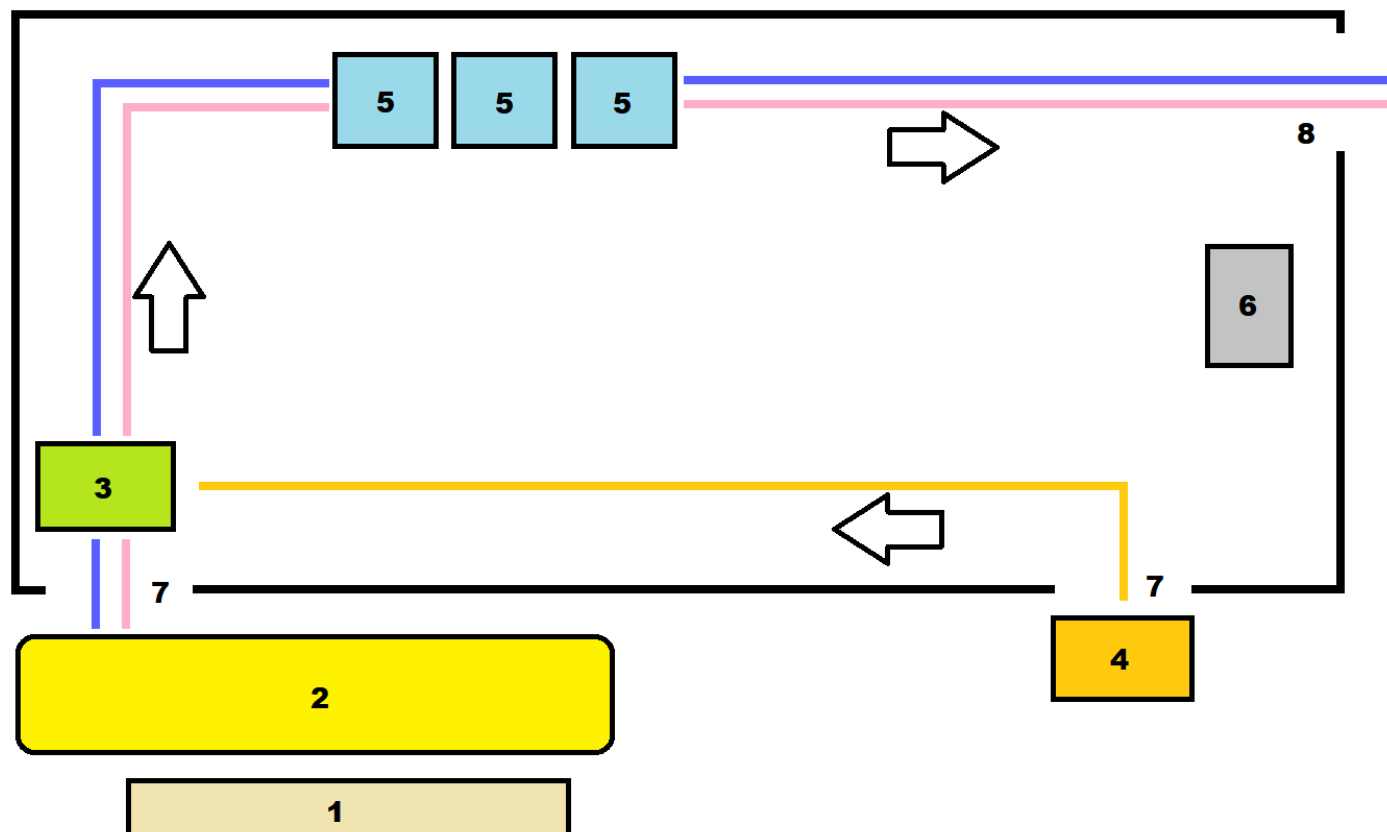
- Des points d'entrée et de sortie distincts.
- Une zone d'attente (*un endroit dans lequel les personnes peuvent attendre avant d'être appelées pour la distribution*).
- Une entrée et une zone d'attente séparées pour les personnes vulnérables et ayant des besoins spécifiques, assurant une présence protectrice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

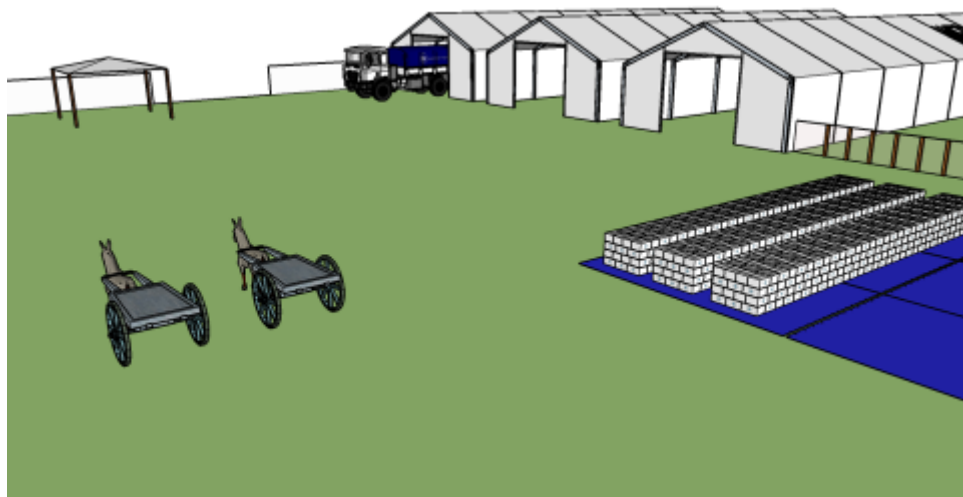
Certaines mesures peuvent être mises en œuvre pour garantir qu'un soutien spécial est fourni sans marginaliser ou déstabiliser les bénéficiaires :

- 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

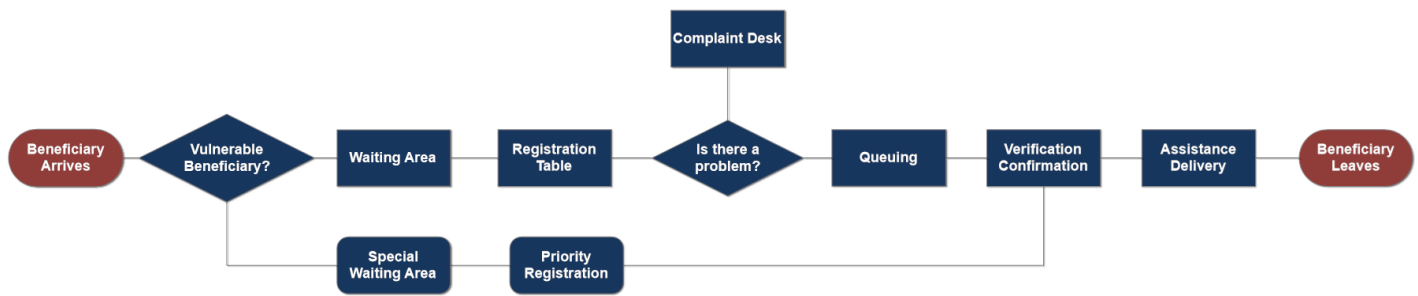
◇ Le cas échéant, assurez-vous que les véhicules ont le plein de carburant et se trouvent en bon état de marche.

◇ 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*

## **Jour de la distribution**

Une fois que tous les membres de l'équipe de distribution sont prêts le jour de la distribution, que toutes les questions ou préoccupations éventuelles du personnel ont été traitées, que les produits de base sont en place et que les bénéficiaires ont été rassemblés dans la zone d'attente, la distribution peut commencer.



## Enregistrement/vérification

La première étape de la distribution est l'enregistrement et le contrôle des bénéficiaires. L'enregistrement est l'étape à laquelle les bénéficiaires prévus sont confirmés comme admissibles. C'est aussi le moment où l'équipe de distribution peut s'assurer que la distribution est consignée et que les ressources distribuées ont un bénéficiaire identifiable au bout de la chaîne.

Il existe trois systèmes d'enregistrement différents :

- Listes de distribution manuelles
- Cartes de distribution
- Contrôle biométrique/numérique

Afin d'éviter les doublons et les omissions, il est préférable que l'enregistrement et la vérification aient lieu en même temps, en assurant une séparation adéquate des tâches entre les différentes parties. Les programmes disposant d'un personnel limité combinent souvent le processus de collecte, de traitement et de vérification des données d'enregistrement au sein d'une seule équipe. Pour limiter la manipulation des données et la fraude, il est toutefois important de séparer ces tâches.

Le personnel responsable de l'enregistrement/la vérification doit assurer les étapes suivantes :

- Former le personnel participant au processus d'enregistrement, définir la composition de l'équipe et la répartition des tâches, prendre en considération les difficultés éventuelles entre les collecteurs d'informations et les répondants (telles que barrières linguistiques et normes de genre).
  - Définir les rôles et les tâches (collecte des données, nettoyage des données, traitement et sauvegarde des données) dans des procédures opérationnelles standard (POS).
  - Former les équipes à tous les éléments du processus d'enregistrement des participants : principes de protection des données, consentement éclairé et flux de travail.

- Expliquer les objectifs de l'enregistrement et mettre en évidence les risques liés à la sécurité des données ainsi que les stratégies d'atténuation.
- Présenter les procédures opérationnelles standard et les protocoles en vigueur.
- Réaliser un contrôle des compétences après la formation et remédier aux éventuelles lacunes en matière de connaissances.
- Assurer le suivi du processus d'enregistrement, mettre à disposition un encadrement et fournir une rétroaction. Au début du processus d'enregistrement, les équipes doivent régulièrement vérifier la qualité des données collectées (à savoir champs vides, utilisation différente) afin de repérer d'éventuelles lacunes.

## Listes de distribution manuelles

Essentiellement utilisées pour des distributions de petite ou moyenne ampleur dans le cadre d'interventions ponctuelles destinées à répondre à un besoin spécifique. Cette méthode consiste à collecter et à enregistrer les informations sur les bénéficiaires manuellement sur papier en utilisant un formulaire standard pour saisir les données de base. Ce processus simplifié facilite la mise en œuvre et le flux des distributions ad hoc/initiales, cependant, toutes les informations recueillies doivent être nettoyées et traitées manuellement à un stade ultérieur ; comme l'enregistrement manuel est sujet à l'erreur humaine, le processus de suivi/d'établissement de rapports peut devenir lourd.

Une liste de distribution manuelle ne contiendra probablement que les noms des bénéficiaires et quelques informations sur les ménages, mais aucun moyen quantitatif d'assurer le suivi des personnes. Dans l'idéal, les bénéficiaires devraient présenter une pièce d'identité correspondant à la liste, mais ce n'est pas toujours possible, surtout dans les premières phases d'une situation d'urgence. La méthode de la liste manuelle utilise aussi fréquemment les empreintes digitales ou une signature comme source de vérification, ce qui ne peut pas être vérifié en temps réel et ne peut en grande partie être employé que pour résoudre des allégations de fraude ou d'abus après coup.

## Cartes de distribution

Les cartes de distribution sont couramment utilisées dans les camps ou dans les situations où les distributions cycliques sont communes. Les cartes de distribution sont également pratiques lorsque la liste des bénéficiaires est cohérente. Cette méthode repose sur la création et la distribution de cartes fabriquées en plastique ou dans un autre matériau durable. Pour faciliter la distribution, les organisations qui en sont responsables identifient intentionnellement les personnes ou les familles qui reçoivent fréquemment des articles distribués par un processus d'enregistrement formel, et

fournissent à chaque personne ou famille une carte de distribution. Les cartes de distribution peuvent comporter un numéro de série ou un code d'identification qui renvoie à des ménages spécifiques et contiennent toutes les informations recueillies lors de l'enregistrement. Les numéros de série ou les codes d'identification et les informations correspondantes sur les bénéficiaires sont conservés dans un système distinct, généralement une base de données électronique dans laquelle les numéros peuvent être recherchés rapidement. Des listes sur papier peuvent être utilisées dans certaines situations où une base de données informatique n'est pas accessible, mais il est important que les listes sur papier contiennent des numéros d'identification ou de série et que les données saisies au point de distribution soient réintroduites ultérieurement dans une base de données.

Bien qu'un système de cartes nécessite un certain investissement dans les bases de données ainsi que du temps pour recueillir les informations, préparer, émettre et distribuer les cartes, cette méthode facilite grandement le processus d'enregistrement, surtout si la carte peut être lue par un lecteur de code-barres ou une machine similaire. Les cartes devraient dans l'idéal être accompagnées au moment de la distribution d'une autre source de vérification permettant de s'assurer de l'identité du bénéficiaire.

## **Contrôle biométrique/numérique**

L'enregistrement biométrique fait référence au processus de suivi des destinataires de la distribution à l'aide des caractéristiques biométriques uniques des personnes. Les caractéristiques biométriques peuvent comprendre les empreintes digitales, les caractéristiques oculaires ou faciales, le tout étant automatiquement saisi par un logiciel de reconnaissance et relié à la personne au moyen d'une base de données des bénéficiaires sur serveur. Une base de données biométriques peut même être utilisée en différents points géographiques si le bénéficiaire est migrant ou mobile. Bien que de nombreux systèmes de suivi biométrique soient encore en développement en raison des niveaux élevés de sophistication et de gestion des données requis, le recours à cette technologie est en augmentation. Un système biométrique réduit non seulement les erreurs de saisie et les doublons, mais facilite également la mise à jour, la sauvegarde, l'établissement de rapports, les contrôles de suivi et d'audit.

Chaque fois que des données biométriques sont utilisées pour le suivi des bénéficiaires, les organisations doivent tenir compte des implications sociales et politiques du suivi biométrique et placer les préoccupations de protection au plus haut niveau. Les informations permettant de suivre une personne à travers plusieurs lieux et dans le temps peuvent aussi être employées pour cibler des personnes vulnérables et peuvent faire l'objet d'un examen approfondi par les forces de l'ordre, les armées et



même des acteurs non étatiques. Avant de mettre en œuvre un processus d'enregistrement biométrique, les organismes doivent consulter les professionnels de la protection pour connaître leurs préoccupations, et les organes gouvernementaux locaux pour connaître les lois régissant la collecte des données biométriques.

## **Sécurité**

Les mesures de sécurité employées dans une distribution doivent être définies en fonction des risques encourus. Ces risques peuvent aller du vol à petite échelle aux attaques coordonnées à grande échelle, et la même activité dans des endroits différents présentera un facteur de risque différent.

Les sites de distribution peuvent rapidement devenir des lieux chaotiques, bondés et potentiellement dangereux pour le personnel de terrain comme pour les bénéficiaires, en particulier lorsque les temps d'attente sont longs ou en cas d'insuffisance des produits de base. La sécurité des distributions relève généralement de la responsabilité des autorités gouvernementales. Cependant, dans certaines situations de conflit, les forces de l'ordre locales ne peuvent pas être considérées comme neutres, et d'autres mécanismes de maintien de l'ordre peuvent être nécessaires. Une fois que des troubles graves ont éclaté, les acteurs humanitaires chargés de la distribution ne peuvent pas faire grand-chose d'autre que d'assurer la sécurité du personnel de distribution, en général par l'évacuation.

Les équipes de distribution peuvent souvent éviter ces situations en sélectionnant et en planifiant correctement les sites, en respectant les procédures opérationnelles et en plaçant un nombre suffisant de personnes formées au maintien de l'ordre à des endroits stratégiques du site pour faciliter la circulation, en réduisant autant que possible les longues périodes d'attente et en traitant la fraude ou les cas de tricherie de manière rapide et transparente.

Lors d'un plan de distribution, les équipes chargées du programme, de la logistique et de la sécurité doivent travailler ensemble pour définir ces règles.

- Le premier niveau d'une mesure d'atténuation à des fins de sécurité est la participation de la communauté : il est essentiel que les dirigeants locaux soutiennent la diffusion des règles et des critères de distribution. Les équipes spéciales qui communiquent avec les communautés jouent aussi un rôle crucial en informant les personnes sur les activités et les critères d'obtention de l'aide.
- La présence des forces de sécurité doit respecter une approche stricte et progressive de l'usage de la force lors du maintien de l'ordre. La force ne doit être utilisée qu'en cas d'absolue nécessité et en fonction du niveau de menace.
- Préparez un plan d'urgence et une stratégie d'évacuation.

- L'information est capitale : une bonne visibilité et un engagement constant de la communauté aident à garder les personnes sous contrôle, notamment en cas de pénurie, de modification du panier alimentaire ou des systèmes de distribution.
- Tenez compte des besoins minimaux de confort des personnes : eau, ombre, accès à des installations sanitaires.
- Désignez une personne responsable des décisions relatives à la sécurité sur place. Veillez à ce que tous les autres membres du personnel sachent de quelle personne il s'agit. Cette personne doit être facilement visible.
- Fournissez au personnel des moyens de communication tels que des radios, des sifflets, ou définissez une autre méthode pour signaler une urgence.

## **Mécanisme de dépôt de plaintes/rétroaction**

Il est important de prendre en considération les préoccupations et les plaintes des bénéficiaires tout en orientant les personnes qui rencontrent des problèmes spécifiques pour accéder aux services de distribution. Un système de dépôt de plaintes ou de rétroaction doit être mis en place, garantissant que les plaintes sont enregistrées, documentées et traitées en conséquence. Un service d'assistance doit être visible et accessible sans obstacle, mais aussi se trouver à l'écart de la zone d'attente pour assurer la discrétion et un soutien personnalisé. Il est conseillé de désigner un représentant du comité de distribution au sein du service d'assistance. Tous les membres du service d'assistance doivent être en mesure de converser dans la langue de la population destinataire, et dans l'idéal être issus de la communauté locale.

Il est important de faire la différence entre les plaintes et les questions. Tout au long d'une distribution, le personnel sera très probablement abordé par les bénéficiaires, les autorités ou d'autres personnes pour des questions telles que :

- Le manque de connaissance des procédures et des lieux de distribution.
- Des cartes de ration perdues, manquantes ou incorrectes.
- Des articles défectueux ou des denrées alimentaires de mauvaise qualité.
- De fausses déclarations afin de recevoir davantage d'articles ou de denrées alimentaires.

Il est fortement recommandé d'informer le personnel le plus proche de la foule sur la manière de traiter les questions et d'orienter les personnes vers le service d'assistance si nécessaire. Une réponse efficace aux questions et aux plaintes aura une incidence directe sur le nombre de problèmes de sécurité susceptibles de se poser à l'avenir.

# Clôture/après la distribution

Les organisations distributrices sont également responsables de la fermeture et du nettoyage appropriés d'un site de distribution. En général, il s'agit de débarrasser le site de tous les déchets, de résoudre tous les problèmes en suspens, de rémunérer les travailleurs occasionnels ainsi que de mettre en place un plan pour rendre compte des résultats de la distribution et en assurer le suivi.

## Rapprochement

Après la distribution, les équipes chargées de l'entrepôt et de la distribution doivent procéder au rapprochement et s'accorder sur le nombre correct d'articles expédiés et distribués, en repérant des problèmes tels qu'une distribution excessive et des erreurs sur les lettres de transport, des problèmes d'enregistrement et des vols ou d'autres anomalies. Plus le délai entre l'activité et le rapprochement est court, plus il sera facile de trouver des erreurs. L'équipe de distribution doit soumettre un rapport d'activité qui nécessite l'utilisation des données de l'entrepôt, et le rapprochement est une partie obligatoire du processus.

Tous les chiffres ci-dessous doivent rendre compte :

- Des quantités expédiées à partir du point d'origine et reçues au point de distribution.
- De la quantité distribuée.
- Du solde restant après la distribution/présenté comme un retour de distribution.
- Du solde enregistré au point d'origine après la réception des retours.
- De toute perte enregistrée.

## Établissement de rapports

Après une distribution, il est essentiel que l'organisation distributrice rende compte, en interne et en externe, de l'intervention et de ses résultats, permettant ainsi à toutes les parties prenantes d'en connaître les résultats, y compris les insuffisances ou les lacunes par rapport au nombre de personnes à satisfaire. En général, chaque rapport doit comprendre des informations sur les produits de base qui ont été distribués, en quelles quantités, à quelles populations, dans quelles zones et pendant quelle période. Si tous les besoins de la communauté n'ont pas été satisfaits pendant l'activité, il est suggéré que l'organisation distributrice indique le pourcentage des besoins totaux satisfaits. Tout problème survenu lors de la distribution doit être noté, en particulier s'il

peut avoir une incidence sur la capacité des partenaires à intervenir dans la zone à l'avenir. Des photos avec légendes doivent être jointes au rapport, si possible.

Afin de consolider les différents rapports, une bonne pratique consiste à convenir d'un même modèle et à l'utiliser à chaque fois. Le groupe des abris en a conçu un qui contient les informations suivantes, sur la base des modèles du HCR :

Article	Description
<b>Organisation distributrice</b>	Indiquez le nom de l'organisation qui a organisé la distribution.
<b>Site(s) et emplacement</b>	Indiquez le nom du site de distribution (par exemple nom d'une école) et son emplacement (gouvernorat, district, village/quartier).
<b>Date(s) de la distribution</b>	Indiquez les dates exactes de la distribution, inclusivement (par exemple du 4 au 7 janvier 2017).
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	Indiquez le nombre total de bénéficiaires de l'intervention, ventilés par sexe et par âge.
<b>Rations</b>	Précisez ce que chaque ménage était censé recevoir, y compris si des colis différents ont été livrés à des familles de taille différente (par exemple trois couvertures/famille de six personnes, un pain de savon/personne).
<b>Comptage du stock initial</b>	Indiquez le nombre d'articles livrés au début de la distribution, classés par article (par exemple 1 000 couvertures, 1 000 matelas, etc.).
<b>Stock distribué</b>	Indiquez le nombre total d'articles distribués, classés par article (par exemple 850 couvertures, 850 matelas, etc.).
<b>Comptage du stock restant</b>	Indiquez le nombre d'articles restants, le cas échéant, classés par article (par exemple 150 couvertures, 150 matelas, etc.). Dans l'idéal, ce nombre sera égal au comptage du stock initial moins le stock distribué.
<b>Pourcentage des besoins couverts</b>	Donnez une estimation des besoins couverts. Si le stock n'a pas été suffisant, ce nombre sera inférieur à 100 pour cent. De même, s'il y a de nouveaux arrivants, l'équipe peut mentionner que les besoins définis dans l'évaluation ont été couverts, mais que de nouveaux besoins sont apparus.
<b>Approche de distribution</b>	Détaillez comment la distribution a été mise en place et gérée.
<b>Problèmes rencontrés lors de la distribution</b>	Dressez la liste de tous les problèmes rencontrés lors de la distribution tels que fraude, problèmes d'accès, allégations d'exclusion, etc.
<b>Plan de suivi</b>	Énumérez toutes les actions que l'organisation prévoit de mener par la suite, par exemple suivi post-distribution (PDM) ou distribution de suivi pour tenir compte des nouveaux arrivants.

## Évaluation

Après la clôture complète d'une distribution, les organisations distributrices peuvent souhaiter commencer à réfléchir à la réalisation d'un exercice de suivi post-distribution

afin d'évaluer l'efficacité, la pertinence et la portée de l'intervention, ainsi que la satisfaction générale relative à l'assistance fournie. Dans l'idéal, les PDM devraient évaluer une seule réponse environ un mois après l'intervention. Cela laisse aux bénéficiaires le temps d'utiliser les articles fournis et de donner une rétroaction utile sur la qualité, et tient compte de la possibilité que les destinataires de l'aide aient déménagé.

En parallèle, les organismes peuvent souhaiter réaliser une étude de marché collectant régulièrement le prix des produits de base sur les marchés locaux. Le marché a tendance à être faussé dans les contextes d'urgence ou de conflit, et il peut y avoir de grandes fluctuations de prix provoquées par le calendrier des distributions, ce qui rend très difficile l'interprétation des données quantitatives. Les études de marché peuvent révéler les incidences des distributions sur les vendeurs locaux, montrer si des articles sont revendus, ou même si des articles moins chers ou plus appropriés sont disponibles localement pour l'approvisionnement ou l'acquisition à l'aide de bons d'achat.

# **Participation de la communauté à la distribution**

## **Acteurs clés**

Il est important de connaître les rôles et responsabilités des principaux acteurs participant aux différentes étapes des distributions de produits de base. Dans la plupart des cas, les acteurs clés sont les suivants :

- Personnes concernées : personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays, rapatriés, communautés d'accueil ou autres destinataires potentiels de l'aide.
- Organisme distributeur : organisme, ONG ou tout autre type de partenaire effectuant la distribution.
- Organisation donatrice ou contributrice : organisme contribuant à la distribution par des stocks, des fonds ou tout autre type de soutien.
- Autorités gouvernementales : autorités locales ou nationales couvrant la zone d'intervention.
- Groupe : organe de coordination qui peut aider à l'organisation de l'intervention.

Les rôles et responsabilités de chacun de ces acteurs clés peuvent comprendre :

Acteur	Rôles et responsabilités
<b>Personnes concernées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance à la planification de la distribution.</li> <li>• Aide au repérage des personnes exposées à des risques.</li> <li>• Mise en place de comités avec une représentation adéquate des femmes.</li> <li>• Partage d'informations sur les préoccupations spécifiques des différents groupes.</li> <li>• Diffusion d'informations sur les produits de base ainsi que sur le processus et le système de distribution.</li> <li>• Maintien de l'ordre sur le site de distribution et autres travaux occasionnels pour les activités liées à la distribution.</li> <li>• Assistance en faveur des membres vulnérables de la population déplacée.</li> </ul>
<b>Organisme de distribution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place du site de distribution et des processus liés à la distribution.</li> <li>• Diffusion d'informations aux populations concernées.</li> <li>• Gestion et distribution équitable des produits de base de secours en utilisant le système de distribution approprié.</li> <li>• Participation, inclusion, sécurité et redevabilité dans le processus de distribution.</li> <li>• Suivi sur place des processus de distribution.</li> <li>• Rapports sur la qualité, la quantité et l'impact des distributions de produits de base.</li> </ul>
<b>Organisation donatrice ou contributrice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacement de stocks sur le terrain pour la distribution (le cas échéant).</li> <li>• Mise à disposition de fonds ou d'autres types de soutien pour l'intervention.</li> <li>• Conseils sur des questions techniques, le cas échéant, par exemple orientations en matière de protection.</li> <li>• Suivi du programme de distribution et établissement de rapports pour les donateurs et les gouvernements, le cas échéant.</li> </ul>
<b>Autorités gouvernementales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité et création d'espaces sûrs pour la distribution.</li> <li>• Création de listes initiales de bénéficiaires en consultation avec les communautés (le cas échéant).</li> <li>• Accès libre et sûr du personnel de secours aux bénéficiaires et des bénéficiaires à l'aide.</li> <li>• Consultations sur la mise en place, l'approche et le processus de distribution.</li> <li>• Autorisations pertinentes.</li> </ul>
<b>Groupes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination de la distribution et soutien en vue de capacités supplémentaires si nécessaire.</li> <li>• Promotion de l'accès.</li> <li>• Réception et examen des rapports de distribution.</li> <li>• Gestion de l'information</li> <li>• Création d'espaces de coordination intersectorielle.</li> </ul>

*Adapté du groupe des abris*

## Comités de distribution

Pour assurer l'intégration de la population concernée au processus et garantir que sa participation est efficace et effective, une bonne pratique s'est avérée être la création de comités de distribution. Les comités de distribution ont tendance à mieux fonctionner dans des environnements stables, ils doivent dans l'idéal refléter la proportion d'hommes et de femmes dans la population, et tous les groupes de population doivent être représentés. Les comités peuvent se réunir avant et après les distributions, toutes les questions liées à la distribution doivent être discutées librement au sein du comité et portées à l'attention de l'organisme concerné. Ces

comités servent de lien entre l'organisme chargé de la distribution et la population concernée, en contribuant à :

- Contenir des attentes irréalistes.
- Garantir une compréhension globale des procédures et des restrictions.
- S'assurer de la réception de la rétroaction de la communauté ou de la population du camp sur toutes les questions liées à la distribution.

## **Aspects relatifs à la protection**

L'intégration de la protection signifie que les organisations distributrices, les partenaires, les tiers employés et toutes les autres entités associées à la distribution mènent leurs activités de manière à préserver les personnes de la violence, de la contrainte, de la privation et de la discrimination.

L'organisation distributrice doit faire tout son possible pour intégrer la protection dans chaque partie du processus de distribution, en incluant les quatre éléments clés de l'intégration de la protection, qui comprennent :

1. Éviter de causer du tort et accorder la priorité à la sécurité et à la dignité.
2. Garantir un accès significatif.
3. Travailler conformément au principe de redevabilité.
4. Promouvoir la participation et l'autonomisation.

Une approche fondée sur la protection doit être incluse dans la planification de la logistique de la distribution afin de promouvoir et de souligner l'importance de l'impartialité et de la non-discrimination pour assurer une distribution réussie et fiable. Tous les membres de l'équipe ont un rôle à jouer pour garantir la sécurité, la dignité et l'intégrité des personnes lors de la distribution de l'aide. La coordination, l'équité et la planification sont cruciales pour répondre à leurs besoins spécifiques et valeurs culturelles, au contexte physique et à la nécessité de préserver l'environnement.

La liste suivante doit être considérée comme un résumé :

- Les heures de distribution sont sûres pour que les bénéficiaires puissent se rendre au point de distribution et rentrer chez eux sans s'exposer à d'autres préjudices.
- L'emplacement physique de la distribution est facilement accessible en toute sécurité et est en particulier protégé contre le risque ou la menace de violence sexiste et d'attaques de groupes armés.
- Les distributions de produits de base sont conçues de manière à respecter et à intégrer les pratiques culturelles et religieuses.
- La méthode de distribution des produits de base est conçue pour préserver la sécurité et la dignité.

- Options de livraison à domicile de matériaux d'abri/d'articles non alimentaires pour les personnes vulnérables (par exemple personnes handicapées qui ne peuvent pas accéder au point de distribution, personnes âgées, ménages dirigés par des enfants, etc.) ou systèmes par lesquels des représentants peuvent collecter les colis d'aide en leur nom.
- Les produits de base sont emballés de manière à éviter toute blessure ou charge pour les bénéficiaires. Les articles distribués ne doivent pas être de trop grande taille ou d'un poids excessif, et doivent être faciles à manipuler pour des personnes âgées ou handicapées.
- La fourniture d'articles non alimentaires supplémentaires essentiels à l'hygiène personnelle, à la dignité et au bien-être, y compris les protections hygiéniques destinées aux femmes et aux filles, est conforme aux traditions culturelles et religieuses.
- Les mécanismes de dépôt de plaintes et le suivi de celles-ci font partie intégrante des plans de distribution.

# Outils et ressources pour la distribution

## Sites et ressources

- [Projet Sphère, manuel \(2018\)](#)
- [Universal Logistics Standards \(ULS\) Handbook](#)
- [UNHCR Commodity Distribution Guide](#)
- [The Cash Learning Partnership](#)
- [Projet PARCEL](#)
- [Association de logistique humanitaire](#)
- [Normes humanitaires fondamentales](#)
- [OVERSEAS DEVELOPMENT INSTITUTE, General Food Distribution in Emergencies](#)
- [CONSEIL NORVÉGIEN POUR LES RÉFUGIÉS, Toolkit de gestion de camp. Distribution de denrées alimentaires et d'articles non alimentaires](#)
- [MÉDECINS SANS FRONTIÈRES, Pocket Guide NFI Distribution](#)
- [OXFAM NFI Distribution](#)
- [IASC Gender and NFI in Emergencies](#)
- [WFP Emergency Field Operations Pocketbook](#)
- [UNHCR Guidelines for Reducing Protection Risks in in-kind Distributions](#)