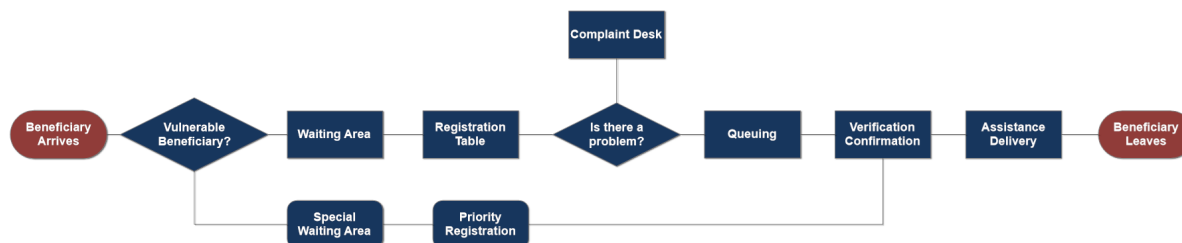


Jour de la distribution

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.