

ÉTUDE DE CAS

IRAQ 2016–2017 / CONFLIT

MOTS CLÉS : Planification de site, infrastructure, coordination, couverture et échelle

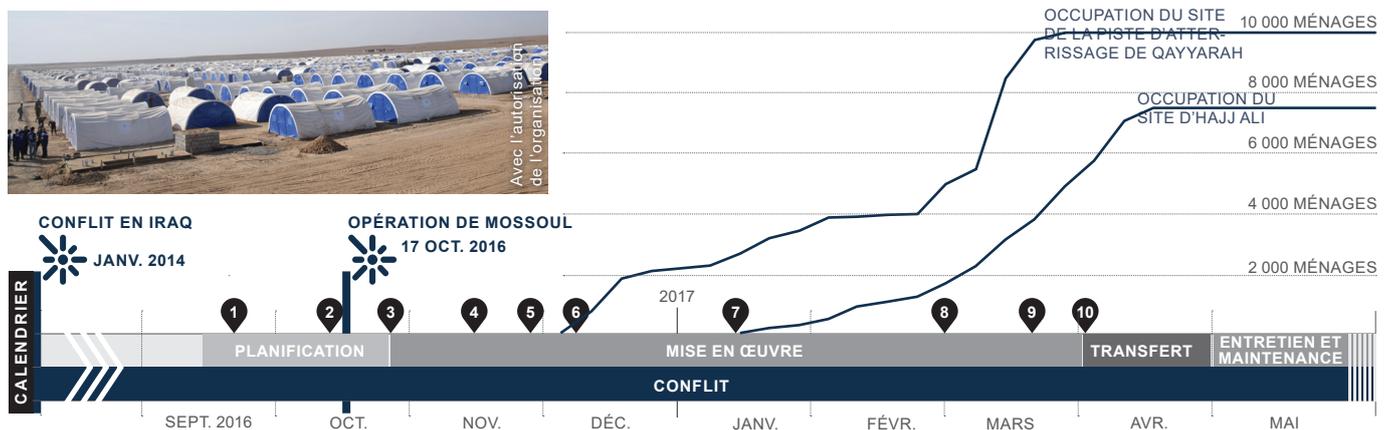
CRISE	Opération de Mossoul, 17 octobre 2016 à juillet 2017 (les déplacements ont continué après cette date)	<p><small>Cette carte est à visée illustrative uniquement. Les frontières et noms qui y figurent ainsi que les désignations qui y sont utilisées ne sous-entendent aucune approbation ou acceptation officielle par le groupe sectoriel mondial pour les abris.</small></p>
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES DÉPLACÉES*	Plus de 170 000 ménages (1 021 476 personnes) du 17 octobre 2016 au 29 juin 2017	
LIEUX DU PROJET	Sous-district d'Al Qayyarah, district de Mossoul, province de Ninive	
BÉNÉFICIAIRES DU PROJET	17 500 ménages (105 000 personnes)	
RÉSULTATS DU PROJET	Mise en place de deux sites d'urgence d'une capacité de 10 000 et 7 500 ménages	
TAILLE DES ABRIS	24 m² (tente aux normes gouvernementales de 6 m x 4 m)	
DENSITÉ D'OCCUPATION DES ABRIS	3,5-4 m² par personne	COÛT DU PROJET 1 700 dollars É.-U. (1 691 EUR) par foyer
COÛTS DES MATÉRIAUX	1 200 dollars É.-U. (1 194 EUR) par ménage (estimation tenant compte des coûts associés à la tente et à l'installation)	*Nombre cumulé de personnes déplacées en raison de l'opération de libération de Mossoul menée du 17 octobre 2016 au 29 juin 2017. Source : Matrice de suivi des déplacements.

RÉSUMÉ DU PROJET

Afin de faire face aux déplacements de masse découlant des opérations militaires à Mossoul, dans le cadre du projet, deux sites d'urgence ont été mis en place à la demande des autorités et en coordination avec les groupes sectoriels pour les abris et CCCM. L'organisation a adopté une approche de mise en place rapide, grâce à laquelle, avec les agences partenaires, les sites ont été choisis et planifiés en un mois et une capacité initiale de 1 200 ménages a été établie en deux mois. Des capacités supplémentaires ont été créées au fur et à mesure, et les infrastructures ont été mises à niveau avec la mise en place d'un approvisionnement en eau et en électricité et d'installations de services. Le projet a finalement atteint une capacité d'accueil de 17 500 ménages en moins de six mois.



Avec l'autorisation de l'organisation



- 21 sept. 2016 : Évaluations initiales des sites.
- 15 oct. 2016 : Approbation du site d'urgence de la piste d'atterrissage de Qayyarah par les autorités.
- 27 oct. 2016 : Aménagement du site et début des travaux de construction.
- 14 nov. 2016 : Installation des 1 200 premières tentes sur le site de Qayyarah.
- Fin nov. 2016 : Début des phases de mise en place des installations collectives et de travaux de mise à niveau.

- 6 déc. 2016 : Arrivée des 180 premières familles de PDI sur le site de Qayyarah.
- Du 5 au 26 janv. 2017 : Nouvel afflux de PDI dans les sites, en raison de l'offensive dans l'est de Mossoul.
- De février à mars 2017 : Nouvel afflux en raison de l'offensive dans l'ouest de Mossoul.
- 23 mars 2017 : Achèvement du site de Qayyarah (capacité de 10 000 ménages).
- 1^{er} avril 2017 : Achèvement du site d'Hajj Ali (capacité de 7 500 ménages).

POINTS FORTS

- + Rapidité de l'intervention.
- + Bonne adhésion au projet grâce au leadership et à la coordination.
- + Élaboration de directives spéciales concernant la planification, la mise en place et l'entretien des sites d'urgence.
- + Planification à distance des sites par observation et grâce aux images satellites.

POINTS FAIBLES

- Superficie minimale du site.
- Vulnérabilité aux pluies et aux inondations.
- Retards dans la mise en place des installations d'eau et d'assainissement.
- Qualité et durabilité des tentes.



Avant que le déminage ne soit achevé, seul le périmètre des sites était accessible. La planification a été réalisée à distance, par observation et grâce à des images satellites.

CONTEXTE

Pour plus d'informations générales sur la crise en Iraq et l'intervention en matière d'abris, voir l'aperçu A.33 des Shelter Projects 2015-2016.

AVANT L'OPÉRATION DE MOSSOUL

Avant que l'État islamique d'Iraq et du Levant (EIL) ne prenne le contrôle de Mossoul, la ville comptait 1 377 000 habitants. Après le début de l'occupation par l'EIL en juin 2014, on estime que près d'un demi-million de personnes a pris la fuite¹. En 2016, l'opération visant à libérer Mossoul devait constituer l'intervention humanitaire la plus grande et la plus complexe du monde. En février, les principales agences humanitaires ont commencé à élaborer un plan d'urgence. Leurs estimations prévoyaient que, dans le scénario le plus pessimiste, près de 1,5 million de personnes auraient besoin d'aide.

En septembre, on s'attendait à ce que 200 000 civils soient déplacés pendant la première semaine de l'opération militaire. À la demande des autorités, l'organisation a accepté d'appuyer la création de sites d'urgence² dans des lieux protégés par les forces de sécurité, et a immédiatement déployé une équipe d'intervention rapide composée de cinq ingénieurs et experts de la planification de site.

SITUATION PENDANT LES OPÉRATIONS MILITAIRES

À compter du début des opérations militaires visant à reprendre Mossoul le 17 octobre 2016, le nombre de personnes déplacées a augmenté de jour en jour.

Au cours des premières semaines, les opérations se sont déroulées aux alentours de la ville, si bien que les personnes ont fui vers des villages proches et ont été hébergées par des familles d'accueil ou se sont installées dans des bâtiments en construction. En décembre, les opérations ont atteint la ville et des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays (PDI) ont commencé à arriver dans les camps d'urgence, sous la direction de l'armée. Les déplacements de masse depuis la ville se sont poursuivis jusqu'à l'issue des opérations à la fin de l'année 2017. Fin juin 2017, plus d'un million de personnes avaient été déplacées, et près de 350 000 étaient hébergées dans des camps³. L'accès à la sécurité et la fourniture de services de base pour les personnes fuyant Mossoul étaient considérés comme les principales priorités par les autorités et la communauté humanitaire.

COORDINATION

Pour identifier et mettre en place les sites, l'organisation a collaboré avec les autorités et les centres de coordination humanitaire spécialement créés pour cette crise. Le groupe sectoriel pour la coordination et la gestion des camps (CCCM) constituait le principal espace de discussion des normes techniques, et de coordination des services multisectoriels. Le groupe sectoriel pour les abris se concentrait sur la fourniture de tentes et d'articles non alimentaires, tandis que le groupe sectoriel pour l'eau, l'assainissement et l'hygiène (EAH) coordonnait la mise en place de latrines et d'installations sanitaires, ainsi que la fourniture d'autres services EAH, avec les partenaires. En outre, la coordination entre les civils et les militaires était assurée par une agence de coordination humanitaire afin de faciliter la communication entre l'organisation et les forces de sécurité irakiennes, notamment à propos des questions liées à l'accès et à la sécurité.

¹ ONU-Habitat, profil de la ville de Mossoul, octobre 2016.

² Il s'agit de camps élémentaires relativement rapides à mettre en place et dotés de services minimaux tels que des services EAH.

³ Matrice de suivi des déplacements, 2017. « Mosul Crisis – Population Movement Analysis ».

IDENTIFICATION DES SITES

En raison de l'ampleur des besoins et de la charge administrative que représenteraient la préparation et la gestion de plusieurs petits sites, les parties prenantes ont préféré mettre en place un petit nombre de sites de plus grande taille.

Avec l'appui des autorités, du groupe sectoriel CCCM et des responsables de la coordination civilo-militaire, l'organisation et ses partenaires ont effectué des missions conjointes de sélection des sites pour évaluer huit sites proposés par les autorités à proximité des voies d'évacuation probables depuis Mossoul. En raison de l'urgence, seul un nombre limité de critères a été évalué : la sécurité du site, le terrain et la topographie, la pollution par les mines, et la disponibilité en eau et en électricité. L'équipe chargée de l'évaluation était composée d'ingénieurs civils, de spécialistes EAH, et de spécialistes de la lutte anti-mines et de la coordination civilo-militaire. Ce processus s'est avéré difficile, car le plan militaire était confidentiel et les opérations en grande partie imprévisibles. En raison de la présence de groupes armés, la situation en matière de sécurité était en constante évolution, ce qui a provoqué des retards dans la sélection finale des sites.

Étant donné que l'Iraq sortait de plusieurs décennies de guerre, il était très difficile d'évaluer les risques en matière de mines dans un délai aussi court. De multiples sources d'informations ont donc été analysées et les sites à haut risque ont été exclus. D'autres sites ont été écartés en raison de graves problèmes de sécurité, des combats se déroulant à proximité.

En se fondant sur les critères ci-dessus et les orientations des autorités, l'organisation a proposé deux grands sites pour une mise en place immédiate. Ils se situaient dans des zones rurales entourées de terres agricoles, les maisons de la communauté d'accueil étant réparties dans toute la zone. Afin de définir le périmètre des sites, des visites conjointes ont été organisées avec les planificateurs des sites, le coordonnateur du groupe sectoriel CCCM, des responsables gouvernementaux et des dirigeants de la communauté d'accueil, et ont été suivies par l'envoi de courriers officiels par les autorités.

DIRECTIVES RELATIVES AUX SITES D'URGENCE

En raison de l'incertitude liée aux opérations militaires, un financement n'a pu être mobilisé et les plans n'ont pu être mis en œuvre qu'un mois avant l'afflux de population, c'est pourquoi l'organisation a proposé d'adopter une approche d'intervention rapide pour mettre en place les camps. Cela consistait à d'abord fournir un abri et des services de base, puis à progressivement mettre à niveau le site jusqu'à répondre aux normes humanitaires minimales. Cette approche a d'abord fait l'objet de vives critiques en raison de la faiblesse des normes appliquées lors de la première phase. Pour garantir la coopération, des directives spéciales relatives aux sites d'urgence ont été élaborées et l'approche a été soigneusement examinée et présentée aux diverses parties prenantes.

Les directives, élaborées par les groupes sectoriels pour les abris, EAH et CCCM, ont défini des exigences minimales en matière de planification de site, de terrassement, de drainage, d'abris, de sécurité, d'accès, de services EAH et d'autres installations.

ESTIMATIONS DE LA CAPACITÉ D'ACCUEIL DES SITES

Au départ, le projet visait à accueillir jusqu'à 200 000 personnes. Une fois le plan détaillé des opérations militaires dévoilé, la cible a été ajustée à 105 000 sur la base des estimations du nombre de personnes déplacées. Six autres sites ont été évalués et des plans visant à accueillir 100 000 personnes sur l'ensemble de ces sites ont été élaborés, en cas d'évolution des opérations militaires.

MISE EN ŒUVRE DU PROJET

L'organisation a directement mis en œuvre la planification des sites et les travaux de construction, tout en collaborant avec des agences partenaires pour mettre en place les autres installations destinées aux autres groupes humanitaires dans les camps. Le projet a été

mis en œuvre par l'équipe technique de l'organisation composée de quatre employés internationaux et de dix employés nationaux (dont deux planificateurs de site et huit ingénieurs civils). Des entreprises locales ont été engagées pour réaliser les travaux de construction sous la supervision des ingénieurs de terrain. La plupart des travailleurs ont été recrutés au sein des communautés hôtes, à la demande des autorités, afin d'atténuer les éventuelles tensions.

1. PLANIFICATION DES SITES. La première version des différents plans des sites a été élaborée conformément aux directives. Une configuration standard en blocs a été examinée par les groupes sectoriels CCCM, pour les abris et EAH. Elle comprenait 20 tentes familiales sur une zone de 30 m x 50 m et prévoyait des installations EAH séparées par sexe, un espace collectif, et une distance minimale de 2 m entre les tentes. Bien que cet espacement soit très limité et ne permette pas de futures extensions conséquentes autour des tentes, les groupes sectoriels pour les abris et CCCM ont accepté cette solution en raison des contraintes liées à l'espace. Les tentes ont été regroupées autour d'un espace commun et, comme l'ont suggéré les partenaires EAH, des installations EAH ont été positionnées aux deux extrémités du bloc, de sorte que leur construction, qui devait intervenir à un stade ultérieur, ne gêne pas et n'endommage pas les tentes.

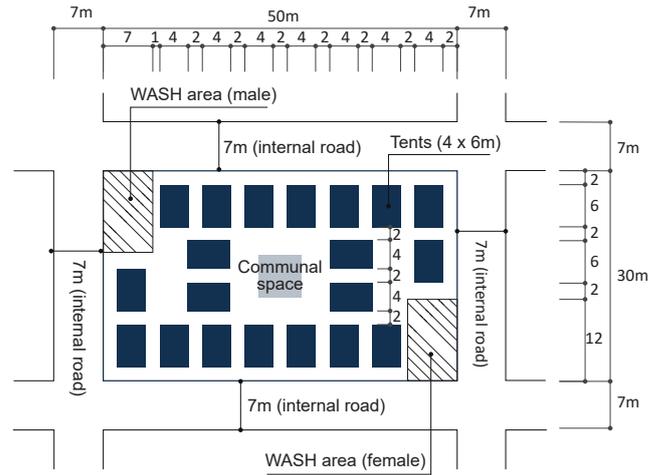
Les blocs d'abris ont ensuite été agencés au sein des périmètres des sites en prévoyant un espace supplémentaire à utiliser en cas d'urgence pour de futurs agrandissements. Certains blocs ont également été préaffectés aux installations collectives qui seraient mises en place ultérieurement. Les sites ont été divisés en zones et la planification du calendrier de construction a été effectuée zone par zone.

Jusqu'à la fin des opérations de déminage, pour remédier à toute éventuelle pollution par les mines, seules les routes périphériques étaient accessibles, et le personnel n'était pas autorisé à entrer sur le site. Des images satellites haute résolution ont été utilisées pour planifier le site à distance.

2. DÉMINAGE. En coordination avec les organismes de lutte anti-mines et les forces de sécurité, un déminage de surface, plutôt qu'un déminage total, a été réalisé avant la construction, ce qui a pris moins d'une semaine.

3. TERRASSEMENT ET PRÉPARATION DES SITES. Cette phase comprenait les travaux de terrassement d'urgence, notamment le nettoyage du terrain, l'aplanissement, le nivellement et le compactage. Elle a été suivie par la construction des routes internes, du réseau de drainage des eaux pluviales, des clôtures de sécurité, et des portes d'accès qui seraient gérées par les agences de CCCM pour recenser la population. Les routes internes ont été creusées à 20 cm en dessous du niveau des abris.

4. TENTES ET STRUCTURES DE BASE. Après avoir délimité leur emplacement, des tentes aux normes gouvernementales ont été installées et leurs fondations ont été entourées de sacs de sable. Des unités de stockage mobile et des conteneurs ont été installés pour les



Plan de l'aménagement type d'un bloc : chaque bloc comprend 20 tentes et deux zones dédiées à l'EAH.

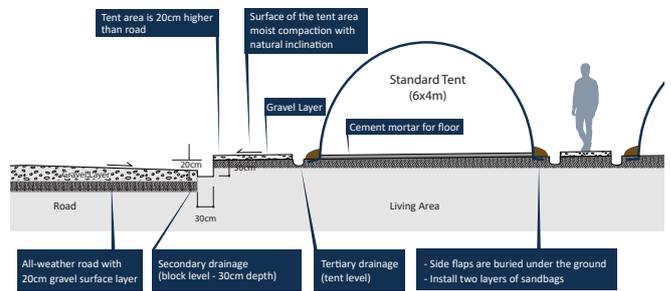


Schéma de la section transversale : des sacs de sable protègent les fondations de la tente, et les routes sont creusées à 20 cm de profondeur.

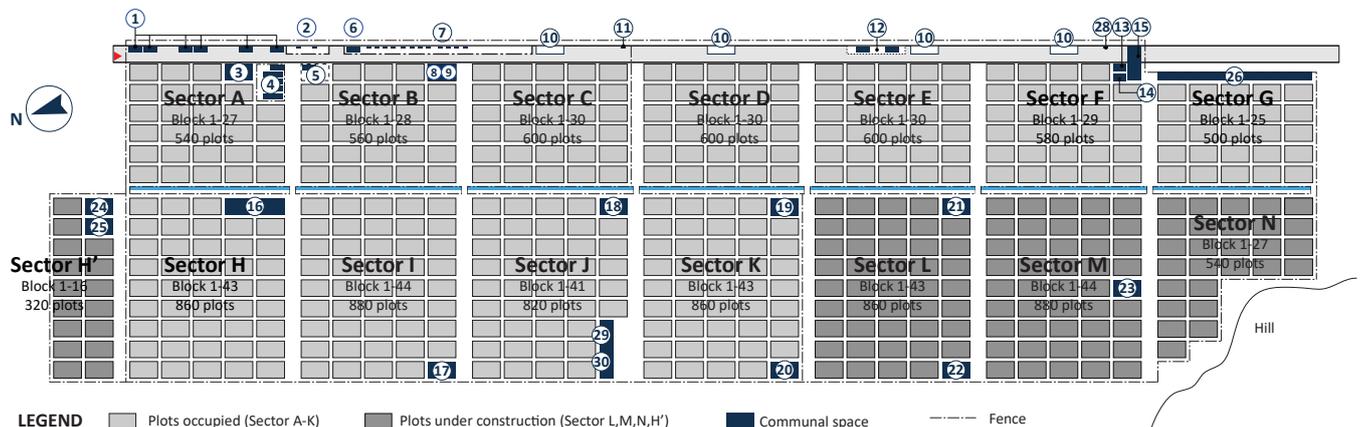
services humanitaires et les activités de gestion de camp dans des zones facilement accessibles depuis les portes principales.

5. INFRASTRUCTURES EAH. Le groupe sectoriel EAH a engagé des agences partenaires pour l'installation des latrines, des installations sanitaires et des réservoirs d'eau. L'organisation a informé les partenaires EAH de façon détaillée tout au long de l'avancée des travaux de construction.

Une fois que les installations EAH ont été mises en place, la capacité du bloc a été communiquée au groupe sectoriel CCCM pour éclairer l'attribution des abris. En s'appuyant sur les chiffres communiqués, les forces de sécurité ont redirigé les PDI vers les zones qui étaient prêtes. Des améliorations ultérieures ont été apportées une fois les PDI installés dans une zone, grâce aux deux étapes suivantes.

6. MISE À NIVEAU DES SITES, ÉCLAIRAGE ET ÉLECTRICITÉ.

Du béton a été coulé sur le sol des tentes et du gravier a été répandu dans les zones de vie extérieures. Pendant cette étape, les familles



Plan du site de la piste d'atterrissage de Qayyarah. 1) Stockage d'articles non alimentaires (entrepôt) ; 2) Bureau de la construction ; 3) Zone d'attente (entrepôt) ; 4) Centre logistique ; 5) Entrepôt ; 6) Espace de distribution (entrepôt) ; 7) Gestion des camps/EAH/Protection ; 8/21) Soutien psychosocial ; 9/17/23) Cliniques ; 10) Programme relatif aux moyens de subsistance (petits commerces) ; 11) Assistance juridique ; 12/30) Points de distribution ; 13) Espace conçu pour les enfants ; 15) Espace conçu pour les femmes ; 16/26) Éducation, espace conçu pour les enfants ; 18) Gestion des camps ; 19/28) Protection ; 25) Soutien aux personnes ayant subi des violences basées sur le genre.

ont temporairement déménagé dans des tentes vides adjacentes ou dans de grandes tentes multiusages inutilisées, ou ont été hébergées par d'autres familles dans les camps. Un éclairage périphérique a été installé dans tous les coins des blocs et des générateurs de secours et des lignes électriques ont été mis en place pour les installations de gestion des camps.

7. INSTALLATIONS DE SERVICES HUMANITAIRES. Tandis que les PDI s'installaient dans les camps, l'organisation s'est coordonnée avec les groupes sectoriels partenaires responsables de la CCCM, de la santé, de la protection, de l'éducation et de la logistique pour préparer des espaces destinés à accueillir des installations telles que des cliniques, des centres d'apprentissage temporaires, des espaces conçus pour les femmes, des centres logistiques et des points de distribution. Cette coordination s'est révélée difficile, car tous les partenaires étaient soumis à des calendriers et des contraintes de financement différents. En raison du caractère urgent de l'intervention, des réunions se sont tenues régulièrement entre les groupes sectoriels et sur le terrain, et tous les groupes sectoriels participants ont été priés de désigner un point focal.

Moins d'un mois après le début des travaux de construction, un premier lot de 1 200 tentes (soit 60 blocs) assorties de latrines ont été installées et progressivement occupées durant le mois de décembre. À la fin de l'année, 2 200 ménages vivaient dans le site d'urgence de la piste d'atterrissage de Qayyarah.



En moins de six mois, les deux sites ont atteint une capacité de 17 500 ménages. Les routes principales ont été utilisées pour installer de petits commerces et stocker des matériaux.

DRAINAGE ET INONDATIONS

En plus du petit drainage tertiaire autour de chaque tente, des drains secondaires de 30 cm x 30 cm ont été creusés autour des blocs d'abris. Ils étaient reliés à de grands fossés autour du périmètre du site au moyen de ponceaux en béton préfabriqués. Plus tard, le réseau de drainage du site a été relié aux drains naturels pour évacuer les eaux pluviales du site.

Le drainage a été conçu après avoir vérifié les ruissellements vers les vallées à proximité, sur la base d'études préliminaires portant sur les conditions du sol, les données pluviométriques, et les études topographiques.

En 2017, des niveaux de précipitations sans précédent ont entraîné l'inondation de certaines sections de faible altitude du site, principalement en raison d'une surcharge d'eau provenant d'un site adjacent et de la mauvaise qualité des ponceaux construits dans les quartiers résidentiels alentour.

Le système de drainage des eaux pluviales a ensuite été élargi début 2018, après la construction de cinq nouveaux sites autour du site principal de la piste d'atterrissage de Qayyarah. Cette amélioration a nécessité la construction de larges canaux en terre avec des bermes de protection et de grands ponceaux en béton.

Fin 2018, une petite inondation s'est produite en raison du blocage des ponceaux par des établissements informels en dehors du site.



L'un des sites était vulnérable aux fortes pluies et a subi des inondations mineures pendant l'hiver. En 2018, les canaux de drainage des eaux pluviales et les ponceaux ont été modernisés.



Des tentes aux normes gouvernementales de 6 m x 4 m ont été installées en blocs de 20 tentes chacun. Peu d'espace était disponible pour un agrandissement, mais une fois les familles installées, le sol des tentes a été amélioré et l'électricité a été installée. Les partenaires ont ensuite pu construire des installations de services dans des blocs prévus à cet effet conformément au plan du site.



Grâce à une mise en place rapide, des familles ont été accueillies avant que toutes les installations et infrastructures n'aient été installées. Du gravier a été répandu dans les zones de vie et les routes ont été creusées à 20 cm en dessous du niveau des blocs, afin d'éviter les inondations.

FOURNITURE DES TENTES

Une partie des tentes a été fournie par les autorités et une autre partie a été achetée par l'organisation dans le pays. Elles étaient conformes aux spécifications des normes gouvernementales et avaient une durée de vie estimée entre 6 et 12 mois. Environ deux ans après la mise en place des camps, la plupart des tentes étaient endommagées en raison des conditions météorologiques extrêmes et des inondations. Début 2019, l'organisation prévoyait de remplacer les composants mobiles de plus de 23 000 de ces tentes, tout en conservant leur structure en acier.

TRANSFERT, ENTRETIEN ET MAINTENANCE

Après l'achèvement des travaux de construction en avril 2017, l'un des sites a été transféré à une agence partenaire de CCCM. L'organisation a dispensé des formations en matière d'entretien du site et a conservé la responsabilité de l'entretien de celui-ci pendant les six mois qui ont suivi. L'autre site est resté sous la gestion de l'organisation.

Des clôtures, des drainages et des routes ont depuis été réparés, souvent par des résidents du camp employés dans le cadre d'un système de travail contre rémunération.

Afin d'atténuer les risques d'incendie, les équipes chargées de la gestion du camp ont dispensé des formations hebdomadaires de sensibilisation, et deux extincteurs ont été installés dans chaque bloc. Bien que des incendies mineurs se soient produits dans les cuisines de chaque bloc, ils ne se sont jamais propagés aux blocs adjacents.

Dès le début de l'année 2019, certaines personnes ont commencé à rentrer chez elles, mais les sites d'urgence accueillent encore près de 90 000 personnes. Les deux sites mis en place par ce projet étaient à environ 70 % de leurs capacités. Selon une enquête menée par l'organisation, environ 88 % des résidents des camps avaient l'intention de rester ou n'avaient aucune intention de rentrer chez eux dans les 12 prochains mois.

RÉPERCUSSIONS PLUS LARGES DU PROJET

En plus de fournir un hébergement à 105 000 PDI, le projet a permis à plus de 20 partenaires de fournir une aide humanitaire dans ces sites.



IRAQ - Hajj Ali Camp
General Infrastructure - Updated 20 December 2017

For Humanitarian Purposes Only
Production date : 16 February 2018



POINTS FORTS, POINTS FAIBLES ET ENSEIGNEMENTS TIRÉS

POINTS FORTS

+ **Rapidité de l'intervention.** Les tentes et les installations EAH ont été mises en place dans les sites d'urgence avant l'arrivée des premières familles fuyant Mossoul.

+ **Bonne adhésion au projet grâce au leadership et à la coordination.** L'approche par phases adoptée par le projet a initialement rencontré une forte opposition, car la plupart des acteurs n'acceptaient pas le fait que les personnes déplacées puissent être accueillies avant que tous les services de base n'aient été mis en place. L'organisation a réussi à assurer une bonne adhésion en mettant en œuvre une large coordination, ce qui a permis à tous les partenaires de fournir une aide humanitaire au fur et à mesure dans les sites.

+ Afin de soutenir le processus de coordination et l'harmonisation des activités visant à appliquer l'approche par phases, qui était inédite dans un tel contexte, **des directives spéciales relatives à la planification, à la mise en place et à l'entretien de ces sites d'urgence ont été élaborées** à l'issue d'un processus hautement consultatif.

+ **Planification à distance des sites.** Lors de la phase de planification initiale, les sites n'étaient pas accessibles. L'étude topographique et la mesure du périmètre des sites ont donc été réalisées grâce à aux observations réalisées depuis le périmètre et à l'analyse d'images satellites. Les plans ont ensuite été ajustés pendant la phase de mise en œuvre. Cette planification à distance a bien fonctionné grâce aux images satellites haute résolution fournies par des agences habilitées.



105 000 PDI fuyant Mossoul ont trouvé refuge dans les deux sites. Environ deux ans plus tard, la majorité des résidents des sites n'avaient pas encore l'intention de rentrer chez eux.

POINTS FAIBLES

- **Superficie minimale du site.** Étant donné que ce projet visait à héberger autant de PDI que possible pour leur apporter une aide vitale, la superficie minimale initiale par personne était de 20 à 23 m², ce qui représentait environ la moitié de la superficie recommandée par l'indicateur Sphère, à savoir 45 m². Le plan comprenait une décongestion progressive des sites à mesure que les personnes commençaient à rentrer à Mossoul, ce qui nécessitait de modifier la disposition des blocs pour augmenter la surface par personne. Étant donné que, après deux ans, le taux d'occupation s'élevait toujours à environ 70 %, cette modification n'a été possible que de façon limitée.

- **Vulnérabilité aux pluies et aux inondations.** Avant que les travaux de mise à niveau ne puissent être achevés, les zones des blocs d'abris sont devenues boueuses en raison des fortes pluies. Ce problème a été plus tard résolu grâce à l'installation d'un système de drainage et à la pose d'une couche de gravier dans les zones de vie. Toutefois, principalement en raison de la mauvaise qualité de la construction ou de l'entretien des drains et des ponceaux (en particulier à l'extérieur du site), des inondations mineures se sont produites dans certaines zones d'un site.

- **Retards dans la mise en place des installations EAH.** Ce projet s'appuyait sur des partenaires pour financer et mettre en place les installations EAH, ce qui n'a pas toujours été fait en temps voulu, car les différentes agences suivaient des calendriers différents. Au plus fort de l'afflux de PDI, la pénurie a été atténuée grâce à l'intervention d'une agence de gestion de camp, qui a installé des toilettes temporaires pendant que les partenaires œuvraient à remédier à la situation.

- Mauvaise qualité et durabilité des tentes. Les tentes installées avaient une durée de vie limitée et nécessitaient un entretien et des réparations constants, qui n'étaient pas toujours réalisés en raison des contraintes de financement. Il était prévu de les remplacer à l'avenir, mais aucun plan adéquat n'avait été préparé et aucune ressource n'avait été allouée à cet effet au début du processus, si bien que presque toutes les unités devaient être remplacées au bout de deux ans.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS

- **Plusieurs niveaux de coordination étaient nécessaires.** Afin de coordonner la mise en place de toutes les installations du site avec les partenaires, des réunions se sont tenues à divers niveaux, notamment des réunions du centre opérationnel intergroupes, des réunions de coordination des groupes sectoriels pour les abris et CCCM, et des réunions d'information sur place portant sur la construction. Communiquer régulièrement avec les partenaires sur le terrain au sujet de l'avancement des travaux était essentiel pour aligner les interventions et maintenir un rythme rapide dans toutes les activités de construction.
- **Les camps ont généralement une durée de vie de plusieurs années, mais les décisions doivent être prises dans l'urgence et dans des conditions incertaines.** Lors des premières phases, il était difficile de prédire la durée de vie des sites, ce qui a influencé la prise de décisions et l'affectation des ressources. Bien que l'objectif principal du projet consistait à fournir rapidement une aide d'urgence, il était prévu que les sites continuent d'exister pendant plusieurs années plutôt que pendant plusieurs mois, ce qui nécessiterait un entretien et un financement continus. En effet, après plus de deux ans, la plupart des PDI habitaient encore dans les camps et n'avaient pas l'intention de rentrer prochainement chez elles.
- **Les spécifications concernant les tentes et le plan d'approvisionnement auraient pu être mieux pensées.** Comme mentionnée dans le point précédent, la nécessité de remplacer les tentes aurait pu être mieux anticipée, et des ressources auraient pu y être affectées à l'avance. Les spécifications auraient pu être plus détaillées et comprendre des paramètres de contrôle de la qualité et des procédures de remplacement. D'autres solutions en matière d'abris auraient également pu être proposées dès le départ, notamment des options plus durables nécessitant moins d'entretien, même si leur coût initial était plus élevé.
- **Les responsables de la construction devraient participer aux réunions de coordination.** En vue de la bonne avancée de la planification coordonnée du site et des activités d'aménagement, un responsable global de la construction devrait être désigné au sein de l'organisation dirigeant la planification du site pour participer aux réunions de coordination, et toutes les agences partenaires devraient aussi nommer un point focal chargé de la construction (par exemple, un ingénieur).