



©HCR/Hallouli Mohamed Ameer

Evaluation conjointe de la protection des droits des réfugiés pendant la pandémie de COVID-19

Résumé analytique

C'est sous les auspices de la Coalition pour l'évaluation internationale du COVID-19 que l'on a réalisé la présente *Evaluation conjointe de la protection des droits fondamentaux des réfugiés pendant la pandémie de COVID-19*¹. Cette évaluation examine l'efficacité de la coopération internationale, et la réponse globale des pays d'accueil, des organisations du ressort des Nations Unies (ONU) ainsi que des organisations non-gouvernementales et de la société civile, notamment les organisations dirigées par des réfugiés (ODR),² en matière de protection des droits des réfugiés lors de la pandémie.

L'évaluation a été menée à bien de mai 2021 à janvier 2022 alors que la pandémie continuait à évoluer, engendrant des répercussions constamment changeantes pour les systèmes juridiques, les normes sociales et le fonctionnement des systèmes d'aide conçus pour accompagner la défense des droits des réfugiés. L'évaluation a été réalisée entièrement à distance en utilisant des méthodes d'évaluation multiformes (analyse des données, revue documentaire, analyse du financement et entretiens avec des informateurs clés) afin de recueillir un ensemble homogène de faits et de données probantes.

La pandémie de COVID-19 a profondément remis en cause la protection des droits des réfugiés, sans parler des répercussions potentiel-

1. Parmi les membres de l'équipe de direction de cette évaluation, on dénombre : les départements d'évaluation de l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), le Ministère finlandais des affaires étrangères, les gouvernements colombien et ougandais, et le réseau mondial du secteur humanitaire, ALNAP. Le HCR, le gouvernement finlandais et le Secrétariat du réseau de l'OCDE-CAD sur l'évaluation en matière de développement ont financé ce projet.

2. Organisations auxquelles il sera fait référence dans la suite du document sous le nom d' « acteurs de la protection des droits ».

lement durables. Les fermetures de frontières et toutes les mesures de restriction aux déplacements liées à la pandémie ont eu des répercussions importantes qui se font encore sentir sur les droits des réfugiés et sur les acteurs de la protection des droits. Tout laisse à penser que certains États ont utilisé la pandémie pour soi-disant justifier l'introduction de mesures restrictives à l'encontre des droits des réfugiés. Dans certains cas, on a maintenu ou renforcé au nom de la sécurité des pratiques restrictives qui furent adoptées au cœur de la pandémie au nom de la santé publique.

Tout l'éventail des droits et des besoins des réfugiés a connu des difficultés d'accès multiples et complexes pendant la pandémie. La violence sexiste a augmenté envers les femmes et les filles, ce qui a également accru les risques encourus par les réfugiés mineurs en ce qui concerne la protection de leurs droits. Suite à la montée de la xénophobie et de la discrimination, les migrants ont accédé de plus en plus difficilement aux nombreux services existant en matière de protection des droits des réfugiés.

Cette évaluation conclue que des efforts extraordinaires ont été réalisés par les acteurs de la protection en faveur des droits des réfugiés face à un défi mondial sans précédent. On peut tirer de nombreux points positifs de l'action humanitaire globale : une coordination efficace entre les acteurs internationaux et les pouvoirs publics ; la capacité réactive et adaptative des réfugiés eux-mêmes et des acteurs de la protection des droits ; la générosité et la flexibilité des bailleurs de fonds dans les premières phases de l'action humanitaire.

Dans l'ensemble, toutefois, ces interventions collectives n'ont pas permis de garantir pleine-

ment la protection des droits des réfugiés de manière exhaustive et cohérente dans tous les pays et pour la totalité des droits sur lesquels porte cette évaluation. De nombreux indices prouvent que les droits ont reçu un traitement inégal ; en outre, l'action humanitaire n'a pas su anticiper l'ampleur des besoins des enfants, des femmes et des filles en matière de protection de leurs droits, non plus que les besoins spécifiques de certains réfugiés tels que les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.

Action humanitaire collective en réponse au COVID-19 dans le domaine de la protection des droits des réfugiés : droits couverts et pertinence

Dans de nombreux pays les mesures adoptées pour lutter contre la propagation du COVID-19 n'étaient pas conformes au droit international : nombreux sont les cas où le principe de non-refoulement à la frontière, l'interdiction des expulsions collectives et le droit de déposer une demande d'asile n'ont pas été respectés. Il existe également des preuves irréfutables qui attestent d'expulsions et de refoulements immédiats à la frontière, en mer et sur terre, ainsi que de refoulements indirects. Suite à la fermeture des frontières et au confinement, les pouvoirs publics et les acteurs de la protection des droits ont vu également leurs capacités diminuer pour réinstaller les réfugiés dans des pays tiers, ce qui a entraîné qu'un nombre croissant de réfugiés a traversé les frontières de façon illégale. En rappelant les États à leurs obligations internationales au début de la pandémie de COVID-19, les interventions du HCR ont eu des effets positifs, mais le respect des obligations était loin d'être général. Les mesures adoptées au cœur de la pandémie ont

restreint l'accès à la protection internationale et ont durci les politiques d'asile ; quoique temporaires dans certains pays, d'autres pays ont aggravé ces mesures, et des obstacles persistent toujours en 2022.

Recommandation 1 : Afin d'améliorer la protection des réfugiés et l'aide qui leur ai apportée, les Etats doivent garantir le droit international relatif aux réfugiés et doivent appliquer les normes juridiques internationales en matière de défense des droits humains, notamment durant les périodes de crise et les situations d'urgence.

Actions proposées :

- ✓ Les Etats s'engagent à renouveler automatiquement les documents administratifs des réfugiés et des demandeurs d'asile chaque fois que les services publics sont suspendus dans une situation de crise (ACTION : les gouvernements et pouvoirs publics avec l'appui des acteurs de la protection des droits).
- ✓ Dûment et conformément à la protection des données et aux normes juridiques internationales en vigueur en matière de défense des droits humains, le HCR doit agir de concert avec les pouvoirs publics pour mettre sur pied des systèmes permettant l'enregistrement et la délivrance de documents administratifs numériques et sécurisés dont le renouvellement sera possible à distance (ACTION : le HCR ; les gouvernements et pouvoirs publics).

✓ Les pouvoirs publics doivent veiller à ce que toutes les forces responsables du maintien de l'ordre et de l'application des lois, ainsi que les diverses autorités nationales compétentes, soient formées au concept de non-refoulement, notamment en garantissant l'accès aux frontières aux personnes qui fuient les conflits, la violence et les persécutions conformément au droit international relatif aux réfugiés et au droit internationale en matière de défense des droits humains. (ACTION : gouvernements et pouvoirs publics).

✓ Le HCR doit réaffirmer une fois de plus l'obligation internationale qui garantit une exception pour les réfugiés et les demandeurs d'asile dans les situations où les frontières seraient fermées lors de pandémies futures ou lors de crises de grande ampleur, notamment à travers le Comité exécutif³ et en liaison avec les acteurs du ressort des Nations Unies qui défendent les droits humains (ACTION : le HCR et tous les acteurs du ressort des Nations Unies qui luttent pour les droits humains).

Si l'on considère la totalité du financement alloué à l'effort humanitaire dans le cadre de la réponse au COVID-19, le financement des programmes d'appui aux réfugiés est resté élevé jusqu'en 2020. Néanmoins, les chiffres préliminaires suggèrent une baisse du soutien des bailleurs de fonds humanitaires en 2021. Des déséquilibres importants se sont produits au fil du temps et dans la répartition du finance-

3. Le Comité exécutif du Programme du Haut-Commissaire (ExCom).

ment entre les différents secteurs. Il n'y a pas eu d'augmentation significative et proportionnelle du financement des ONG (nationales ou internationales), et les niveaux de financement en matière de violence sexiste et de protection de l'enfance ont été faibles en termes relatifs tout au long de 2020.

La première phase de la pandémie (trois à six mois) a eu pour effet immédiat de geler la fourniture de services essentiels dans les domaines de la santé, de la protection des droits, de la protection de l'enfance et de la violence sexiste. Le confinement et les diverses mesures de restriction aux déplacements ont également retardé, voire dans certains cas, suspendu les processus d'enregistrement et de délivrance de documents administratifs, de reconnaissance du statut de réfugié, de réinstallation et de regroupement familial pendant la pandémie.

On a rarement désigné comme prioritaire les personnels travaillant pour des programmes fournissant des services de protection des droits autres que la protection sanitaire ; par ailleurs, les personnels ont été soumis à des mesures de restriction aux déplacements. Une fois la première phase de la pandémie passée, les services de protection de l'enfance et de lutte contre la violence sexiste ont fait l'objet de compression sévère dans de nombreux cas. Les personnels en charge de la protection des droits n'ont pas pu avoir de contacts directs avec les réfugiés et les demandeurs d'asile et il leur a été impossible d'accéder directement aux centres de rétention dans lesquels ils étaient retenus en quarantaine. Souvent surpeuplés, ces centres ne permettaient pas le respect des gestes barrières et autres mesures de sécurité sanitaire liées à la pandémie.

Du fait de la priorité évidente accordée à la santé et du statut de groupe vulnérable reconnu aux réfugiés, ceux-ci disposaient d'un accès préférentiel aux soins de santé en termes de financement et de lutte pour leurs droits. La priorité accordée à la santé sexuelle et reproductive apparaît également clairement dans la littérature scientifique au niveau national, preuve que le maintien de contacts en présentiel est possible lorsque qu'on juge que c'est important. Cependant, l'accent a été mis sur les services de santé liés au COVID-19 au détriment d'autres prestations de soins, tels que les programmes de vaccination systématique, le traitement des maladies non transmissibles, les actions humanitaires d'urgence en réponse à d'autres épidémies.

Les services de protection des droits ont également été durement touchés par la priorité sanitaire, en particulier les services liés à la violence sexiste et à la protection de l'enfance. Les activités de protection des droits n'étaient pas considérées comme prioritaires ni comme « essentielles », ce qui a eu de graves répercussions sur la violence sexiste et la protection de l'enfance en sorte qu'à la fin de 2020, les deux thématiques ont engendré à leur tour des crises. Tous les enseignements tirés d'autres épidémies, telle l'Ébola, n'étaient pas directement applicables au contexte du COVID-19, mais les « crises secondaires » auxquelles les femmes et les enfants ont été confrontés au fur et à mesure de l'évolution de l'action humanitaire en réponse à la pandémie étaient prévisibles. Davantage de mesures préventives auraient pu et auraient dû être prises.

Avant la pandémie, le manque de données statistiques administratives ventilées par service pour certaines populations à risque, no-

tamment les réfugiés, restait flagrant, et cela d'autant plus pour les réfugiés ayant des besoins spécifiques, comme les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Ces carences statistiques ont été amplifiées par la pandémie, avec pour résultat l'invisibilité de certains groupes vulnérables pour les intervenants humanitaires.

Recommandation 2 : En prévision des futures pandémies et crises sanitaires, défendre et planifier le maintien des services essentiels en matière de protection des droits en mode présentiel dans toute la mesure du possible, notamment en fournissant des ressources humaines et financières adéquates.

Actions proposées pour les acteurs internationaux en matière de protection des droits et pour les gouvernements et les pouvoirs publics :

- ✓ Garantir que les personnels en charge de la protection des droits aient accès à tous les réfugiés et demandeurs d'asile à l'intérieur du territoire et aux frontières lors de crises, conformément aux principes sous-jacents du Statut de 1950 et de la Convention de 1951 (ACTION : les gouvernements et les pouvoirs publics ; le HCR).
- ✓ Prévoir la mise en place de centres de rétention pour le placement en quarantaine qui sont adéquats et sûrs et qui respectent les droits humains des réfugiés et des demandeurs d'asile, en minimisant la charge financière supplémentaire que cela représente pour les pays d'accueil (ACTION : les gouvernements et les pouvoirs publics, les agences onusiennes et les institutions financières internationales).

- ✓ Renforcer la lutte pour les droits des réfugiés (plaidoyer) afin que les activités de protection des droits, y compris la protection de l'enfance et la violence sexiste, soient pleinement reconnues comme des activités essentielles et vitales, et plaider contre la suspension de ces services lors des crises futures. Veiller à ce que les acteurs de la protection des droits possèdent l'équipement de protection individuelle, accompagnent l'intégration des services de protection et disposent des ressources nécessaires pour maintenir et fournir des services en cas de crise sanitaire (ACTION : les gouvernements et les pouvoirs publics, les acteurs internationaux en matière de protection des droits et les bailleurs de fonds).

Cohérence des approches internationales en matière de protection des droits des réfugiés pendant le COVID-19

Le Plan global de coordination de l'action humanitaire (Global Humanitarian Response Plan, ou « GHRP » en anglais) fixe le cadre international pour les besoins humanitaires supplémentaires issus du COVID-19. Il est le fruit d'une collaboration entre les agences onusiennes et les partenaires en matière d'action humanitaire et de droits humains. Le GHRP a permis de coordonner les actions humanitaires en réponse aux besoins humanitaires en veillant à la complémentarité entre les agences, et à la préparation, flexibilité et rapidité des actions humanitaires. Cependant, le GHRP dans sa première incarnation fut mis sur pied très rapidement, et peu d'indices attestent de l'existence d'une collaboration plus large avec les organisations en dehors du système onusien ou que celles-ci ont bénéficié d'un financement.

Les acteurs internationaux ont œuvré ensemble de manière efficace pour renforcer les efforts de politiques publiques en matière d'inclusion déployés avant la pandémie conformément aux engagements du Pacte mondial sur les réfugiés (PMR), à l'interface action humanitaire- développement-paix (Humanitarian Development Peace nexus, ou « HDP » en anglais) et aux objectifs de développement durable. Le fait de reconnaître les réfugiés en tant que groupe particulièrement vulnérable a rendu possible la collaboration entre les agences onusiennes, les acteurs internationaux de l'action humanitaire et de la coopération internationale, et les pouvoirs publics, contribuant ainsi à des avancées significatives dans l'inclusion des personnes réfugiées dans les programmes nationaux, notamment en ce qui concerne les plans nationaux de vaccination contre le COVID-19.

L'évaluation a également permis de recueillir une quantité pléthorique de preuves concernant l'étendue de la coordination au niveau mondial et son influence sur la cohérence des approches au niveau national. Par exemple, certaines preuves anecdotiques montrent que la coordination entre les différentes agences onusiennes en faveur des droits des réfugiés a permis dans de nombreux pays de faire pression sur les pouvoirs publics pour qu'ils incluent les réfugiés dans les interventions sanitaires nationales en réponse au COVID-19. Le fait de plaider pour l'application d'un ensemble de normes minimales préexistantes notamment dans les domaines de la santé infantile et de la protection de l'enfance a été crucial pour qu'une priorité accrue leur soit accordée. Dans les domaines de la violence sexiste, de la santé infantile et de la protection de l'enfance, les organes de coordination nationaux et les partenaires en matière de protection des droits ont

adapté diverses recommandations internationales aux contextes nationaux. La collaboration entre les acteurs internationaux et leur plaidoyer conjoint pour la défense des droits des réfugiés ont été des éléments clés qui ont permis de redéfinir les priorités et d'ajuster les services de lutte contre la violence sexiste et de protection de l'enfance au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie, bien que ceci n'ait pas débouché sur une croissance significative et complémentaire des financements.

Bien que la décision de faire porter les efforts principalement sur l'urgence sanitaire au début de la pandémie semble avoir eu un impact sur la mise en œuvre du PMR pour ce qui est du déploiement pratique du Pacte au niveau national, cela a montré l'importance des principes sur lesquels il repose, notamment la coopération internationale et le partage des responsabilités. L'évaluation a révélé que le PMR a eu le maximum de résultats directs dans les pays qui faisaient partie du Cadre d'action global pour les réfugiés (Comprehensive Refugee Response Framework, ou « CRRF » en anglais) ou bien qui étaient membres du Cadre régional global pour la protection des droits et les solutions en Amérique latine (Comprehensive Regional Protection and Solutions Framework in Latin America, ou « MIRPS » en anglais) avant 2018, c'est-à-dire ceux des pays où ces principes sont ancrés depuis la Déclaration de New York de 2016. Lorsque le PMR recoupe d'autres priorités politiques mondiales, notamment l'interface HDP,⁴ les priorités fixées avant la pandémie telles que l'inclusion ont été renforcées lors de la pandémie. Ce qui ressort clairement de l'évaluation, c'est l'influence directe du PMR et son effet levier en faveur d'une meilleure inclusion des réfugiés dans les systèmes de santé, fournissant ainsi un cadre clair pour l'action et le partage des responsabilités.

4. Cette articulation est définie clairement dans la Recommandation du CAD sur l'articulation entre action humanitaire, développement et recherche de la paix.

Dans l'ensemble, cependant, on aurait pu amplifier davantage l'impact du PMR en renforçant sa pertinence directe pour l'action humanitaire. Plus les liens seront clairs entre le PMR et le renforcement de la protection des droits et de l'aide aux réfugiés (sans oublier un partage plus équitable et mieux prévisible du fardeau administratif et financier et des responsabilités incombant à chaque acteur), plus le PMR sera susceptible de gagner en influence auprès des gouvernements et des pouvoirs publics, des agences onusiennes, des acteurs humanitaires et autres organisations de protection et de défense des droits humains.

Recommandation 3 : Pour accroître l'aide à tous les réfugiés et la protection de leurs droits, les États et les acteurs de la protection des droits doivent promouvoir le PMR avec vigueur.

Actions proposées :

Le Pacte mondial sur les réfugiés est un instrument relativement nouveau qui doit être davantage utilisé par les gouvernements et les pouvoirs publics ainsi que par les acteurs de la protection des droits aux niveaux international, national et local, notamment l'utilisation du Pacte lors des crises mondiales et des situations de crises humanitaires :

- ✓ Les gouvernements et les pouvoirs publics ainsi que les divers membres de la communauté internationale doivent accélérer la remise des rapports en cours de rédaction concernant le respect des engagements pris lors du Forum mondial sur les réfugiés de 2019 pendant la pandémie ; pour cela, ils doivent produire des preuves convaincantes qui démontrent comment le PMR a renforcé

la réponse internationale pour améliorer l'aide aux réfugiés et la protection de leurs droits et pour permettre un partage plus équitable et mieux prévisible du fardeau administratif et financier et des responsabilités incombant aux États, en vue du prochain Forum mondial sur les réfugiés en 2023 (ACTION: gouvernements et pouvoirs publics ; autres parties prenantes concernées).

Tous les acteurs de la protection des droits des réfugiés ainsi que le HCR doivent :

- ✓ Améliorer la prise de conscience des acteurs en ce qui concerne le PMR et ses attributions spécifiques dans le but de faire du PMR un élément central de la promotion de l'aide aux réfugiés et de la protection de leurs droits tout en permettant un partage plus équitable et mieux prévisible du fardeau administratif et financier et des responsabilités incombant à chaque acteur.
- ✓ Le HCR et ses principaux partenaires, y compris les gouvernements et les pouvoirs publics (nationaux et régionaux), doivent entreprendre des actions de sensibilisation et de formation en ce qui concerne le PMR ainsi que renforcer les capacités et les compétences des personnels dans ce domaine.
- ✓ Entreprendre un examen global de toutes les activités liées à la pandémie afin d'en diffuser les conclusions auprès des gouvernements et des pouvoirs publics et des partenaires, dans le but d'établir comment ces activités auraient pu être et ont été déployées dans le cadre du PMR, de manière à fournir une plateforme qui regroupe tous les ensei-

gnements à tirer en vue de l'utilisation du PRM dans le cadre d'interventions humanitaires en réponse à des crises futures.

Dans l'ensemble, l'implication des acteurs locaux, y compris des ODR, des réfugiés eux-mêmes et des municipalités, est allée croissante au fil de l'évolution de la réponse humanitaire. Dans le domaine de la santé en particulier, les organisations communautaires et les ODR ont joué un rôle clé pour diffuser les informations au sujet du COVID-19. En ce qui concerne la violence sexiste, des efforts ont été faits dans un certain nombre de cas pour impliquer les organisations locales de femmes réfugiées dès le début de la pandémie afin d'augmenter la participation des femmes à l'action humanitaire, notamment par la prestation de services. Dans le domaine de la protection de l'enfance, on a constaté une nette augmentation de l'engagement des acteurs locaux, notamment en ce qui concerne l'implication des travailleurs communautaires dans l'identification et l'accompagnement des enfants à risque et de leurs tuteurs.

Bien que cela soit difficile à quantifier au niveau mondial, l'évaluation a trouvé de nombreux exemples positifs illustrant la contribution des acteurs nationaux et locaux à l'action humanitaire en réponse au COVID-19. Dès les premiers jours de cette action, on a pu démontrer la valeur des partenariats existants et des investissements réalisés dans les structures et les systèmes nationaux. Cependant, l'analyse des données financières et des témoignages émanant des acteurs locaux ainsi que les entretiens réalisés avec les acteurs de la protection internationale montrent clairement que les partenariats et la prise de décision sont restés largement conformes à une structure hiérarchique selon un modèle « top-down » ; en

outre, les acteurs locaux n'ont pas bénéficié de financements supplémentaires, alors même que leurs responsabilités augmentaient dans un contexte de confinement. Autre source de pression importante sur les acteurs nationaux : l'adaptation à de nouvelles méthodes de travail tandis que ceux-ci devaient également intensifier leurs opérations. L'augmentation de la charge de travail, les difficultés rencontrées pour offrir aux réfugiés la protection de leurs droits habituelle, sans oublier d'autres sources de stress liés au COVID-19, tout cela a également pesé comme un lourd fardeau sur les épaules des personnels internationaux, avec souvent des répercussions négatives sur leur bien-être.

Il n'y a guère de preuve que les thématiques en matière de violence sexiste et de protection de l'enfance aient été incluses dans les plans et les politiques publiques préliminaires en préparation au COVID-19. L'accompagnement des acteurs locaux, notamment les groupes de femmes réfugiées, a été insuffisant et ne leur a pas permis de mener à bien les tâches assignées dans le cadre de l'action humanitaire en réponse au COVID-19.

Que l'action humanitaire en réponse au COVID-19 ait accéléré ou approfondi la dimension locale des actions ciblant les réfugiés ou non, il est impératif de continuer à renforcer les partenariats en vue des crises futures ; tout aussi crucial est le renforcement et l'amélioration du financement des acteurs locaux et nationaux, notamment les ODR et les organisations féminines locales, premiers intervenants dans l'action humanitaire.

Recommandation 4 : Investir dans la planification des actions humanitaires en réponse aux crises futures qui protègent les droits des réfugiés en renforçant continuellement les efforts de préparation et en concentrant les efforts sur le renforcement des partenariats avec les acteurs locaux, nationaux et locaux.

Actions proposées à l'attention des acteurs internationaux en matière de protection des droits des réfugiés et des gouvernements et pouvoirs publics :

- ✓ Afin de soutenir la dimension locale des services spécialisés aux victimes de la violence sexiste, et conformément aux efforts déjà en cours, accroître le soutien systémique aux organisations dirigées par des femmes, en particulier celles dirigées par des femmes réfugiées, et renforcer leur leadership.
- ✓ Veiller à ce que l'institutionnalisation de la lutte contre la violence sexiste et la protection de l'enfance dans les situations qui impliquent les réfugiés soit intégrée dans la planification de la préparation humanitaire et soit prioritaire lors des crises sanitaires et autres situations d'urgence.
- ✓ Continuez à investir dans des partenariats stratégiques à long terme et à les renforcer en lien avec les principaux partenaires en matière de protection des droits, en particulier avec les acteurs nationaux de la protection de l'enfance et de la lutte contre la violence sexiste (ACTION : le HCR, l'UNICEF, le FNUAP, Alliance pour la protection de l'enfance et bailleurs de fonds).

- ✓ Évaluer la viabilité des procédures et des pratiques simplifiées sur la base des changements intervenus lors du COVID-19, en vue de renforcer la dimension locale des interventions humanitaires à l'avenir (ACTION : le HCR).

L'inclusion croissante des réfugiés dans les services de soins nationaux et les autres services constatée pendant la pandémie est un élément positif. Les résultats de cette évaluation indiquent que l'action humanitaire en réponse à la pandémie du COVID-19 a créé une dynamique positive, et potentiellement durable, autour de l'inclusion des réfugiés dans les plans de santé nationaux, même si l'on a constaté des différences nationales au niveau de l'application pratique. Cependant, bien que les réfugiés aient été presque universellement inclus dans les plans de vaccination nationaux, le chauvinisme en matière de vaccination et divers problèmes d'ordre pratique, technique et juridique ont maintenu le nombre de réfugiés vaccinés à un niveau relativement bas.

L'action humanitaire en réponse au COVID-19 a été caractérisée par le rétablissement progressif et inégal des services, lesquels ont été adaptés au nouveau contexte pandémique. Cependant, la faible couverture de services constatables dans les zones rurales, les zones éloignées ou les zones urbaines mal desservies avant la pandémie, a persisté.

Certains indices démontrent une perception négative et une stigmatisation accrues des migrants pendant la pandémie, fait qui découle clairement en partie des risques liés à la pandémie. Des cas de discrimination et d'attaques xénophobes à l'encontre de réfugiés ont été recensés dans de nombreux pays. Cela a eu

un impact sur la volonté des réfugiés de faire valoir leur accès aux services (notamment les services sanitaires et asilaires) par crainte des conséquences, notamment l'expulsion. L'observation factuelle corrobore le rôle clé joué par les acteurs locaux, souvent soutenus par le HCR et d'autres acteurs de la protection des droits, dans la lutte contre la désinformation à l'origine de la xénophobie, mais aussi les difficultés à le faire dans le contexte d'une prolifération explosive de messages négatifs sur les réseaux sociaux dans certains endroits du monde.

Également problématique est la diffusion d'informations correctes sur la disponibilité des services à destination des réfugiés. Souvent, les messages ne s'adressent pas aux personnes les plus vulnérables et marginalisées, et / ou ne tiennent pas compte des normes sociales, culturelles ou de genre au plan local. De nombreux réfugiés n'ont pas pu bénéficier de l'augmentation rapide des outils et des plateformes numériques conçus pour les connecter, les informer et les accompagner pendant le confinement et l'isolement social. En l'absence d'efforts concertés pour leur venir en aide, les enfants, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap ont été laissés pour compte, tout comme les demandeurs d'asile et les réfugiés sans abri, et les personnes qui séjournent dans des centres non officiels ou dans des centres d'accueil qui manquent d'équipements techniques.

L'application des enseignements tirés de l'action humanitaire en réponse au virus Ebola et à d'autres épidémies a manqué de cohérence. Pour être efficace, l'information doit être adaptée aux besoins d'information des personnes concernées et doit être configurée pour elles, en tenant compte de leur culture et de leur sexe. Il faut une meilleure coordination entre les organismes d'aide aux réfugiés afin de diminuer leur rivalité pour le leadership et l'ob-

tention des financements, et pour améliorer les efforts d'information et de communication.

Recommandation 5 : Renforcer la diffusion d'informations et de communications à destination des réfugiés, en veillant à ce qu'elles soient basées sur la réciprocité et axées sur les besoins des réfugiés ; à ce qu'elles tiennent compte des normes sociales, culturelles et de genre au niveau local ; et à ce qu'elles soient ciblées efficacement pour venir en aide également aux personnes les plus vulnérables et marginalisées, notamment celles qui ont un accès limité aux modes de communication numérique.

Actions proposées :

- ✓ Agir en s'inspirant des leçons tirées des interventions humanitaires en réponse au virus Ebola et au COVID-19, afin d'identifier les problèmes qui ont empêché la préparation de messages bien ciblés et multiformes, notamment les contraintes en matière de ressources (ACTION : acteurs internationaux en matière de protection des droits).
- ✓ Consulter les organisations partenaires spécialisés de façon à ce que les produits informationnels ciblent mieux les réfugiés souffrant de handicaps et présentant des besoins spécifiques en matière d'information (ACTION : acteurs internationaux en matière de protection des droits).

L'adaptation technique et sa contribution à l'efficacité de l'action humanitaire en matière de droits des réfugiés en réponse au COVID-19

Le passage rapide à la programmation de services à distance au début de la pandémie a eu des effets positifs. Cette innovation a permis de maintenir de nombreux services qui dépendaient auparavant du contact physique direct;

en outre, elle a également créé de nouvelles modalités qui pourraient renforcer la résilience et l'efficacité des programmes de protection des droits lors de situations d'urgence futures. (A titre d'exemple, on peut citer : la gestion des victimes en matière de protection de l'enfance et de violence sexiste ; la santé mentale et le soutien psychosocial ; les processus d'enregistrement et de délivrance de documents administratifs, et de reconnaissance du statut de réfugié ; la télésanté pour les interventions sanitaires).

Cependant, les méthodes de prestation à distance ne sont pas toujours aussi efficaces ; dans certains cas, la gestion en présentiel est clairement nécessaire. Il ressort clairement de cette évaluation que les adaptations techniques n'ont pas permis de surmonter tous les obstacles à l'accès et qu'elles en ont créé de nouveaux pour une minorité de réfugiés.

Recommandation 6 : Reconnaître que certains services de protection des droits sont essentiels en mode présentiel. S'il est important de s'adapter et d'innover pour permettre aux réfugiés d'accéder aux services lors de leurs déplacements, il l'est tout autant de reconnaître les limites de la prestation de services à distance, en particulier pour les victimes de violence sexiste, pour les enfants à risque et leurs tuteurs, et pour toutes les personnes ayant des besoins spécifiques en matière de protection de leurs droits.

Actions proposées :

- ✓ Développer des directives et des recommandations qui reconnaissent que les adaptations en matière de prestations, y compris la gestion à distance, peuvent être efficaces dans les crises futures lorsque des contraintes sont imposées aux déplacements et à l'accès, mais qu'une transition intégrale vers les prestations de services à distance ne

doit être entreprise qu'après un examen minutieux du risque de préjudice aux personnes. Incorporer des recommandations sur la manière de continuer à lutter pour la défense des nécessaires services de protection des droits en présentiel dans le cadre de la réponse à la violence sexiste en cas de pandémie ou d'autres situations de crise caractérisées par des restrictions aux déplacements des personnes et / ou des limitations dans l'accès aux services (ACTION : acteurs internationaux en matière de protection des droits).

- ✓ Continuer à améliorer les capacités et les compétences des personnels chargés de la protection de l'enfance et de la lutte contre la violence sexiste dans les situations impliquant les réfugiés. Garantir un nombre suffisant de personnels affectés à la protection de l'enfance et à la lutte contre la violence sexiste et s'assurer que ceux-ci possèdent le niveau d'expertise et de compétences requis ainsi qu'un financement adéquat (ACTION : le HCR et les organisations partenaires).
- ✓ Améliorer le suivi des fonds sans affectation spéciale qui sont alloués aux programmes de lutte contre la violence sexiste et améliorer la transparence afin que les bailleurs de fonds et la communauté humanitaire au sens large comprennent comment l'argent est dépensé et dans quels domaines les investissements sont insuffisants ou nécessaires (ACTION : acteurs internationaux en matière de protection des droits et organismes de coordination).

Avertissement

Les opinions et les arguments exprimés ici sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les points de vues officiels de l'OCDE, de ses pays membres, du Groupe de gestion, des participants de la Coalition mondiale d'évaluation de la réponse à la COVID-19 ou de toute autre personne ou organisation mentionnée dans le rapport. Les auteurs ne garantissent pas l'exactitude des données et n'acceptent aucune responsabilité quant aux conséquences éventuelles de leur utilisation.

Ce document, ainsi que les données et les cartes qu'il contient, ne préjugent en rien du statut ou de la souveraineté d'un territoire, de la délimitation des frontières internationales et du nom d'un territoire, d'une ville ou d'une zone.

Rapport complet

Ceci est un extrait du rapport : Taylor, Glyn, G. Gilbert, S. Hidalgo, M. Korthals Altes, B. Lewis, C. Robinson, E. Sandri, V. Stoianova et J. Ward (2022), COVID-19 Global Evaluation Coalition, "Joint Evaluation of the Protection of the Rights of Refugees during the COVID-19 Pandemic", HCR, Genève, www.covid19-evaluation-coalition.org/fr/.

Ce document a été produit par les évaluateurs de la Coalition mondiale d'évaluation de la réponse à la COVID-19. Comité d'aide au développement (CAD) à l'adresse COVID19evaluation@oecd.org ou à la Direction de la coopération pour le développement, OCDE, 2 rue André Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.

© HCR 2022