

 Liban

# Cartographie des services par et pour la communauté

Par Suha Allouche Hafda, responsable de la protection chez Utopia for Social Justice, Liban

Les communautés doivent être capables de mettre en œuvre des mesures pour assurer leur propre protection : c'est le but ultime de la protection communautaire. Cet objectif n'est pas facile à atteindre, surtout dans des contextes volatiles comme dans le nord du Liban. En Syrie, par exemple, l'intervention d'urgence déployée face à la crise a été prolongée pour durer plus de cinq ans en raison du taux de pauvreté élevé qui existait déjà dans la ville de Tripoli, et à cause des affrontements entre les habitant-es des quartiers de Bab el-Tabbaneh et de Baal Mohsen (2005-2015) qui ont créé des besoins considérables en matière de soutien dans la zone.

La cohabitation des communautés de réfugié-es et d'accueil dans ce contexte urbain a créé un environnement sensible qui nous a contraint-es à adapter constamment notre approche de la protection communautaire.

Les cartes de services sont un outil essentiel pour les membres de la communauté, tant libanaise que syrienne. Elles identifient tous les services disponibles auprès des prestataires de services, des ONG et des agences des Nations Unies et décrivent comment les membres de la communauté peuvent y accéder. Elles fournissent notamment les coordonnées, les adresses et les critères d'éligibilité. Ces cartes de services sont régulièrement mises à jour par les agences des Nations Unies et sont disponibles dans leurs centres et en ligne. Les ONG de Tripoli utilisent ces cartes, y ajoutent les services qu'elles jugent manquants et les fournissent aux communautés avec lesquelles elles travaillent.

À plusieurs reprises, les structures communautaires avec lesquelles nous travaillons, notamment les groupes de femmes, ont toutefois indiqué que les cartes de services disponibles ne respectaient pas les éléments clés de « protection transversale »<sup>1</sup>, car l'accès n'était pas véritablement ouvert à l'ensemble des membres de la communauté. Cela était dû à la présence de points de contrôle militaires, à l'absence de permis de séjour pour la plupart des réfugié-es syrien-nes et au coût élevé des transports. Cela a mis en évidence le fait qu'il était nécessaire de disposer d'outils mieux adaptés reflétant la réalité de l'accès aux services par les membres de la communauté.

Elles ont également expliqué que les services interinstitutions ne sont généralement pas le premier choix des membres de la communauté, qui s'adresseront plutôt en premier lieu au prestataire de services le plus proche (même si les services qu'il propose sont limités), car il est beaucoup plus

---

1 La protection transversale est « le processus consistant à incorporer les principes de protection [...] dans l'aide humanitaire », ce qui nécessite de prendre en compte quatre éléments : (1) privilégier la sécurité et la dignité et éviter de nuire ; (2) accès significatif ; (3) redevabilité ; et (4) participation et autonomisation. La protection transversale relève de la responsabilité de tous les acteurs humanitaires. Voir Marie-Emilie Dozin, Gergey Pasztor, Adrien Muratet, David Murphy et Yasmine El Behiery, *Boîte à outils sur la protection transversale*, Global Protection Cluster, disponible à l'adresse : [https://www.globalprotectioncluster.org/wp-content/uploads/GPC-PM\\_Toolkit-FRA-screen.pdf](https://www.globalprotectioncluster.org/wp-content/uploads/GPC-PM_Toolkit-FRA-screen.pdf) (dernière visite en novembre 2020).

facile et abordable d'y accéder qu'aux services fournis par les agences des Nations Unies et les ONG internationales.

Pour améliorer les cartes des services disponibles, l'équipe d'Utopia a encouragé les structures communautaires à ajouter des prestataires de services auxquels les membres de la communauté locale pouvaient accéder et qui ne figuraient pas sur les cartes initiales. Les représentant-es de ces structures communautaires savaient précisément quoi rechercher et ont mis à jour les cartes de manière précise et efficace. La première étape a été de sonder leurs réseaux pour savoir où se rendent les personnes lorsqu'elles ont besoin d'un service, avant d'identifier les lacunes dans les cartes disponibles. Les données préliminaires recueillies étaient riches et complètes. Ces informations ont été transmises à l'équipe d'Utopia, qui les a ajoutées à l'outil de cartographie des services.

Parmi les prestataires de services oubliés, on peut citer des dispensaires locaux, des cliniques privées, des entités religieuses et politiques, des écoles, des instituts, des organisations caritatives, des organisations communautaires, des individus indépendants et des entreprises privées. Par la suite, l'équipe de protection a délégué la responsabilité de la mise à jour des cartes de services aux structures communautaires. Il a été convenu que les informations recueillies par les structures communautaires sur leurs services étaient très utiles et que l'adoption de cette méthode apportait une valeur ajoutée à l'intervention d'Utopia dans la communauté.

Utopia a organisé des sessions de formation sur le recueil et la saisie des données, l'identification sûre des personnes ayant besoin de services et de référencement, et la communication. En outre, Utopia a fourni aux structures communautaires des articles de papeterie, des cartes de recharge et des indemnités de transport. L'équipe d'Utopia inclut depuis la cartographie des services dans ses propositions de projet, ainsi que le renforcement des capacités et les incitations correspondantes.

Cette expérience démontre que les communautés savent mieux que quiconque ce qui est le mieux pour elles, et que nos outils ne servent à rien s'ils ne sont pas adaptés à leurs besoins.