

Centres d'information et de ressources

Les centres d'information et de ressources fournissent un large éventail de services qui diffèrent selon le contexte national et régional dans lequel ils opèrent, ainsi que selon les besoins des bénéficiaires ciblés. Dans l'ensemble, l'objectif de ces structures est de **fournir des informations, des conseils et des services communautaires indépendants et impartiaux**. Ces centres ont pour but d'offrir aux migrants et aux migrants potentiels un espace neutre qui leur permet de prendre des décisions éclairées aux différentes étapes de leur processus de migration, jouant ainsi un rôle clé dans la protection et l'aide aux migrants. En fait, les migrants et les migrants potentiels manquent souvent d'informations précises et actualisées sur les risques liés à la migration irrégulière et sur les procédures de migration et d'emploi réguliers, ce qui les rend vulnérables à l'exploitation et aux abus. Des centres d'information et de ressources peuvent être mis en place dans les pays d'origine, de transit et de destination.

Meilleures pratiques observées sur le terrain

En Amérique centrale et au Mexique, plus de 30 centres d'information (ventanillas) sont coordonnés par les autorités nationales et locales et soutenus par l'OIM. Les « ventanillas » sont situés dans les principaux centres de migration et leur fonction est de fournir des informations sûres et précises sur les procédures de migration, les services aux migrants, les risques liés à la migration irrégulière et les options de migration régulière.

Leur **conception et leur mise en œuvre** peuvent nécessiter le déploiement d'équipes mobiles dans des lieux clés, avec des services adaptés aux conditions locales et aux besoins d'information des migrants, des migrants potentiels, des migrants de retour et de leurs familles, ainsi que des demandeurs d'asile et des réfugiés. Certains centres peuvent répondre à la fois aux besoins des ressortissants de pays dans lesquels ils sont établis, qui émigrent ou reviennent de l'étranger et à ceux des ressortissants étrangers qui résident ou transitent dans le pays.

Diverses approches peuvent être utilisées pour la fourniture d'une aide, notamment des conseils individualisés, des initiatives de sensibilisation, des lignes d'assistance téléphonique et des sites web spécialisés. Les **sujets traités par le biais des centres d'information et de ressources** peuvent inclure : information, orientation et conseils avant le départ ; sensibilisation sur les risques liés à la migration irrégulière ; fourniture d'informations précises sur les options et procédures de migration régulière ; formations professionnelles, cours de langue et autres formes de développement des compétences des migrants ; services de réintégration pour les migrants de retour et activités culturelles pour faciliter la (ré)intégration sociale ; services d'emploi et de transfert de fonds ; services pour les migrants à risque ou ayant été exploités et conseils juridiques ; et orientation vers des services ou une aide spécialisée.

Dans la programmation de l'OIM, la terminologie la plus utilisée pour désigner ces espaces de fourniture d'informations et de ressources est celle des **Centres de ressources pour les migrants (Migrant Resource Centers -MRC)**. D'autres termes sont utilisés pour désigner ce type de centre : Centres d'information pour les migrants ; Centres d'information sur les migrations ; Centres de services aux migrants ; Centres d'assistance aux migrants ; Centres de conseils aux migrants ; Centres pour travailleurs migrants ; Bureaux d'écoute et d'orientation ; Centres d'orientation et d'aide aux Migrants ; Centres d'information (« Ventanillas » en espagnol) ; et Centres d'orientation pour les migrants et les réfugiés (« COMyR - Centros de Orientación a migrantes y refugiados » en espagnol).

References and Tools

- [Running an Effective Migrant resource center: an Handbook for practitioners](#)
- [Manual de gestión. Centro de orientación a migrantes y refugiados](#)
- [Manual ventanillas informativas sobre migración en Mesoamérica y el Caribe](#)
- [Yenna platform for practitioners from the field of awareness raising, community...](#)