

Accueil, orientation et partage d'informations

Un accueil et une orientation appropriés des bénéficiaires ainsi qu'un partage adéquat des informations tout au long du processus d'aide sont essentiels pour établir la confiance et assurer le bon fonctionnement des centres pour migrants et des services qu'ils offrent.

L'accès à l'information est un droit fondamental. En l'absence d'informations, il est fréquent que des rumeurs circulent ou de fausses informations soient délibérément diffusées, ce qui peut nuire aux interventions de l'OIM et alimenter des tensions au sein des centres. Des informations précises et actualisées permettront aux bénéficiaires de prendre des décisions réfléchies sur l'aide qu'ils souhaitent recevoir. La confiance, l'ouverture et le respect manifestés à travers le partage des informations avec les bénéficiaires les rendront plus impliqués, plus engagés et plus responsables.

L'accueil dans les centres pour migrants est la première étape du processus d'aide et c'est une phase cruciale pour l'établissement d'une relation positive avec les migrants et les autres personnes concernées qui ont besoin des services. Le personnel accueillant les bénéficiaires doit faire preuve de bonnes capacités d'écoute et de communication, en adaptant son langage aux bénéficiaires et en faisant preuve d'empathie vis-à-vis de leurs problèmes et de leurs besoins.

Selon le type de centre et sa portée, l'accès peut être possible uniquement sur rendez-vous, pendant les heures/jours d'accueil ou 24 h/24 et 7 j/7. Dans tous les cas, **l'accueil a lieu immédiatement après l'arrivée** afin de vérifier si la personne remplit les critères d'éligibilité à l'aide et aux services des MRRM, de répondre à ses besoins immédiats et d'écartier toute autre personne susceptible d'abuser de l'aide ou de présenter un risque pour les autres bénéficiaires ou le personnel. La priorité est accordée aux familles avec enfants, aux enfants non accompagnés et séparés, aux femmes enceintes, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à celles qui présentent des signes de douleur physique, aux personnes ayant besoin de soins de santé mentale ou aux personnes présentant tout autre type de vulnérabilité. Le personnel d'accueil doit être conscient des différences culturelles et un interprète doit être présent en cas de barrières linguistiques. Un espace d'attente est réservé aux demandeurs, ainsi que l'accès aux toilettes, à l'eau et - si possible - à la nourriture.

Une **communication et un partage d'informations efficaces** avec les bénéficiaires sont essentiels pour garantir un environnement chaleureux. Pendant la phase d'accueil, les bénéficiaires potentiels

sont informés de la finalité des locaux et des services des centres pour migrants, du rôle des partenaires opérant dans les centres, des bénéficiaires ciblés par le programme et de la manière dont ils sont sélectionnés, du règlement intérieur des locaux, de leurs droits et responsabilités et de la manière dont leurs données personnelles seront gérées.

La **phase d'orientation** suit celle de l'accueil, et ne concerne que les bénéficiaires admis dans les locaux. Elle a lieu peu après l'arrivée, après que les bénéficiaires se sont installés dans les locaux (par exemple après avoir reçu de la nourriture et/ou des kits de produits non alimentaires, après avoir utilisé les toilettes et les douches, vu leur logement, reçu une assistance médicale d'urgence, etc.). Pendant cette phase, et selon le type et la portée du centre, les **points** suivants peuvent être traités par le personnel :

- Préciser que l'aide de l'OIM est basée sur les besoins des bénéficiaires, en indiquant qu'elle ne dépend d'aucun paiement ou faveur ;
- Expliquer que la participation est volontaire et que les bénéficiaires peuvent se retirer de l'aide à tout moment ;
- Fournir des informations complètes sur les services de protection et d'aide fournis dans le centre, notamment les horaires et les modalités d'accès aux différents services ;
- Si les déplacements sont inclus dans les services fournis (par exemple, transport intérieur/en transit, AVRR, déménagement, réinstallation), en expliquant clairement comment ils sont organisés, les critères utilisés pour préparer les manifestes et ce à quoi les bénéficiaires auront droit (par exemple, argent de poche, produits non alimentaires, etc.) ;
- Donner un aperçu des différents espaces du centre et de leur organisation (espaces de loisirs, infirmerie, dortoirs, espaces communs, bureaux, toilettes et douches, zones de restauration, etc.) et expliquer les mesures de nettoyage et d'hygiène à respecter ;
- Expliquer aux bénéficiaires les règles appliquées dans les locaux et la manière dont ils seront tenus responsables tout au long du processus d'aide (voir [cette section](#) pour les directives sur le partage des informations) ;
- Expliquer les modalités de rencontre avec le personnel des centres et les mécanismes de feedback et de plainte mis en place (voir aussi [cette section](#)).

Le partage d'informations est essentiel non seulement dans la phase d'accueil, mais aussi tout au long de la phase d'aide. Pour s'assurer que les informations sont reçues et comprises par des

bénéficiaires d'âge, de sexe et d'origine différents, il est possible d'utiliser divers techniques et formats, notamment des panneaux d'information/bulletins, des annonces à la radio/au mégaphone ou par haut-parleur ; des rencontres avec des personnes clés reconnues par les bénéficiaires comme leurs représentants (par exemple, un porte-parole par nationalité/langue/groupe ethnique, des membres respectés de la communauté, etc.). Le personnel des centres pour migrants doit également veiller à ce que la communication avec les bénéficiaires se fasse dans une langue avec laquelle ils sont à l'aise. Si des bénéficiaires de différentes nationalités ou groupes linguistiques reçoivent de l'aide dans les centres, le partage des informations orales et écrites doit être assuré dans plusieurs langues afin de garantir le caractère inclusif des services. Les documents imprimés sont traduits dans les langues parlées dans le centre, et des services d'interprétation peuvent être fournis en fonction des besoins.

References and Tools

- [Procédures opérationnelles standard centre d'accueil et d'orientation pour migrants. \(Chapter 3: l'Accueil, p. 56\)](#)
- [Semera Ethiopia Migration Response Center SOPs \(Admission in the EMRC, p. 11\)](#)
- [East Africa transit centers guidelines: Standard operating procedures, forms, new hotel SOPs \(Orientation, p. 13\)](#)
- [IOM, NRC and UNHCR Camp Management Toolkit \(Information sharing, p. 40\)](#)
- [Poster on IOM free assistance \(EN\)](#)
- [Poster Bienvenue au centre OIM \(Burkina Faso\)](#)
- [Poster « We are here to help, assist and protect you” \(Greece\)](#)
- [Poster Transit centers adults \(EN\)](#)
- [Poster Transit center for minors \(EN\)](#)
-

Catégorie

Gestion des centres pour migrants