

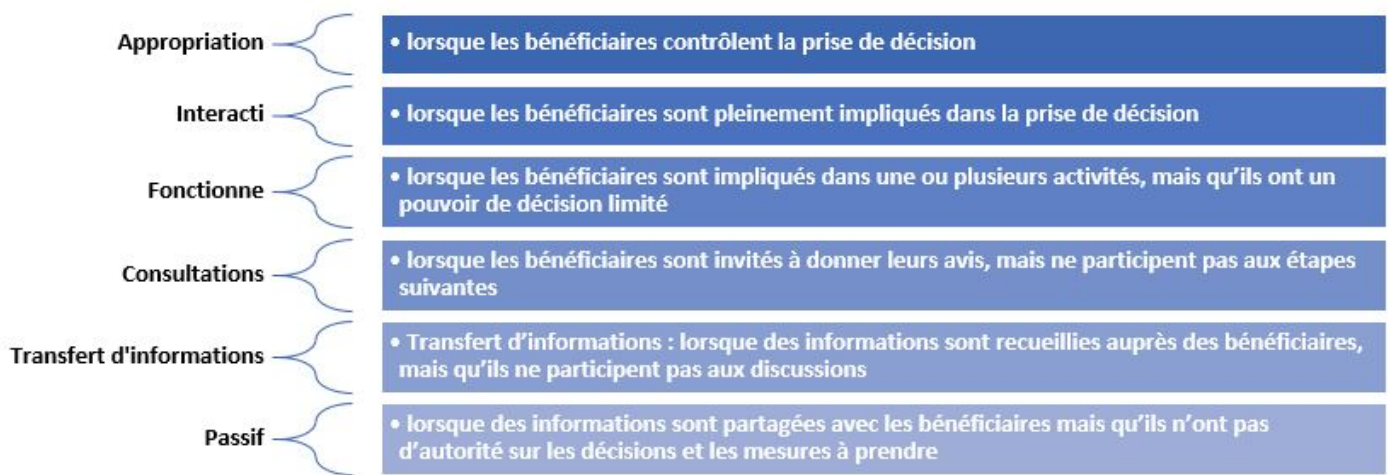
Participation et responsabilité des bénéficiaires

Participation :

La participation des bénéficiaires aux décisions concernant les services de protection et d'aide reçus dans les centres pour migrants est une application importante de leurs droits. **L'inclusion des bénéficiaires dans la gestion des structures** est essentielle pour identifier les besoins prioritaires et les prendre en compte dans la mise en œuvre des programmes, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité et de l'efficacité de l'aide. En outre, la participation réduit le sentiment de dépendance souvent ressenti par les bénéficiaires. Elle contribue à l'instauration d'un sentiment d'appropriation et augmente la confiance des bénéficiaires en leur redonnant un sentiment de normalité et de dignité après des expériences traumatisantes. La participation garantit que les bénéficiaires sont entendus et prennent part aux interventions et aux décisions qui affectent leur vie. Elle doit non seulement permettre aux bénéficiaires d'identifier leurs besoins, mais aussi leur donner la possibilité de soutenir activement la gestion des structures en contribuant à la recherche d'améliorations et de solutions.

Il s'agit d'un processus protéiforme avec un niveau d'implication, de responsabilité et de pouvoir des bénéficiaires variable selon le contexte et les circonstances. Les facteurs susceptibles d'influencer le degré de participation sont notamment le niveau de sécurité, les relations entre les différents groupes de bénéficiaires, les restrictions de financement ou de temps, l'état d'esprit des bénéficiaires et le niveau d'urgence.

Les **degrés de participation possibles** sont :



La manière la plus courante pour promouvoir la participation consiste à **créer des comités** composés de bénéficiaires qui accomplissent des tâches et des missions spécifiques au sein des structures. Les questions typiques dans lesquelles les comités peuvent être impliqués sont la santé et l'hygiène, la distribution des produits alimentaires et des produits non alimentaires et la gestion des déchets. Cependant, des groupes spécifiques peuvent être constitués en fonction des services fournis par chaque centre. Les représentants des comités doivent se réunir régulièrement et si possible, prendre part également aux réunions de coordination internes pertinentes, et contribuer à diffuser des informations aux autres bénéficiaires et à formuler des commentaires sur les questions soulevées avec les responsables. La participation peut également être encouragée par le biais de **groupes représentatifs**, généralement constitués de personnes ayant une caractéristique commune (par exemple, sexe, âge, nationalité, langue, groupe ethnique). Généralement moins formelle que les comités, cette forme d'association peut également faciliter l'interaction entre le personnel et les bénéficiaires. *Les dirigeants communautaires* peuvent se prévaloir de l'autorité du fait de l'autodésignation, de la tradition ou de la foi ou ils peuvent être des personnes charismatiques qui se sont manifestées au sein de leur groupe et sont par ailleurs un atout important pour le personnel.

Meilleures pratiques observées sur le terrain

Dans les centres de transit de l'OIM au Niger, les migrants de même nationalité désignent un des leurs pour les représenter. Ces représentants rencontrent régulièrement le personnel de gestion du centre et jouent un rôle actif dans la coordination de la distribution des produits alimentaires, la participation aux activités sociales, ainsi que dans la médiation et la gestion des conflits. Le personnel de l'OIM n'intervient pas dans la sélection des représentants, mais veille à ce que chaque groupe se sente représenté.

Le **comportement personnel, le style de communication et les compétences des responsables des centres** et de leur personnel ont un impact significatif sur le degré d'engagement des bénéficiaires. Une attention particulière doit être accordée à la participation de tous les groupes, y compris ceux qui ont des besoins spécifiques et/ou qui sont marginalisés. Les rencontres régulières des **groupes de discussion** seront animées par le personnel des centres, dont le rôle est de recueillir les réactions des bénéficiaires sur leur expérience concernant une question ou un service

spécifique. En cas de problèmes inattendus ou urgents, les bénéficiaires peuvent être impliqués dans des groupes de travail constitués pour une période temporaire avec un objectif spécifique. Enfin et surtout, la participation des bénéficiaires peut être renforcée par des formations ou des activités de sensibilisation sur divers sujets, par exemple les questions de protection, l'expression et l'échange constructifs d'opinions, la résolution des conflits, l'hygiène et l'assainissement, etc.

Responsabilité des bénéficiaires

La mise en place de **systèmes d'autorégulation** parmi les bénéficiaires constitue un résultat positif de la participation. Néanmoins, il est important que les agents de mise en œuvre des centres pour migrants établissent des procédures opérationnelles standard visant à définir la manière dont les bénéficiaires sont tenus responsables en cas de (tentative de) fraude, de demandes multiples d'aide s'agissant de services ponctuels, de mauvaise conduite envers le personnel de l'OIM, les partenaires et les autres bénéficiaires et de dommages physiques aux locaux, y compris le vol. Les directives relatives à la suspension de l'aide dans ces circonstances doivent concilier la nécessité d'éviter le recours abusif à l'aide fournie par l'OIM tout en garantissant des normes minimales de protection de l'aide en tenant compte notamment du niveau de vulnérabilité du bénéficiaire concerné. Pour cette raison, la mise en place d'une directive unique peut être difficile. Néanmoins, des critères d'évaluation de la vulnérabilité clairement définis doivent être établis afin de garantir la responsabilité envers les partenaires et les bailleurs de fonds. En cas de fraude ou de mauvaise conduite, le personnel de protection doit toujours procéder à une évaluation de la vulnérabilité avant de prendre une décision sur la fourniture de l'aide sur la base des critères susmentionnés (voir également [cette section](#)).

Afin de prévenir les **fraudes et les mauvaises conduites**, toutes les règles doivent être communiquées aux bénéficiaires dès la phase d'accueil et rappelées tout au long du processus d'aide (voir [cette section](#) pour plus d'informations sur la communication et le partage d'informations). Le règlement intérieur doit être communiqué verbalement et exposé en plusieurs langues sur des affiches accrochées à des endroits clés. Il est recommandé d'inclure des supports visuels tels que des symboles, des signes ou des dessins pour s'assurer que les messages sont compris par tous les bénéficiaires. Si possible, le règlement intérieur doit également être imprimé dans différentes langues et remis aux bénéficiaires pour leur signature en vue de leur approbation formelle. Tout comportement contraire aux règles peut faire l'objet de sanctions telles qu'un avertissement verbal, un avertissement écrit, une suspension temporaire et une exclusion de l'aide. Les sanctions sont proportionnées à la gravité du fait, à la vulnérabilité du bénéficiaire et à la récidive.

Les règles établies concernent typiquement :

- La sûreté et la sécurité
- Les heures d'ouverture/d'accès
- Les obligations des bénéficiaires en matière d'entretien et de nettoyage des locaux
- La gestion des déchets
- Les règles d'hygiène
- Les interdictions liées à la consommation de drogues ou d'autres substances
- Les règles relatives au tabagisme
- L'interdiction du travail du sexe
- L'interdiction d'accueillir des visiteurs

-
- Le respect du personnel travaillant dans les locaux
 - Le respect des autres bénéficiaires
 - L'interdiction de la violence verbale ou physique
 - L'interdiction d'écrire sur les portes et les murs, de communiquer de fausses informations personnelles pouvant avoir une incidence sur l'aide (exemple âge ou nationalité) ou l'échange d'identité avec d'autres bénéficiaires
 - Le respect des biens de l'OIM (lits, espaces communs, équipements, etc.).

S'il est constaté que les bénéficiaires **ont endommagé ou volé des biens appartenant à l'OIM**, ils seront tenus pour responsables et pourront voir leur aide suspendue. Les bénéficiaires seront informés qu'ils sont responsables de leurs biens personnels et que l'OIM ne sera tenue responsable d'aucune perte. Selon le type de centres, des casiers seront mis à disposition pour ranger les objets de valeur.

References and Tools

- [WFP Participatory techniques and tools](#)
- [ANALP Participation handbook for humanitarian field workers](#)
- [IOM, NRC and UNHCR Camp Management Toolkit \(Chapter 3: Community participation, p. 46\)](#)
- [IOM and UNHCR Collective center Guidelines \(Chapter 4: participation and community involvement, p. 17\)](#)
- [Procédures opérationnelles standard centre d'accueil et d'orientation pour migrants. \(Règlement MRC, p. 30\)](#)
- [Poster on IOM Niger transit centers rules EN \(Niger\)*](#)

-
- [Poster Règles du centre de transit \(Burkina Faso\)](#)
 - [Internal regulation – VOTs shelter in Zinder \(Niger\)](#)
 - [TC SOPs \(SSA\) Annex 6. IOM Rules and Regulations, Check-in, Check-out and beneficiary agreement, p. 54](#)
 - [Exemples droits du résident et règles du centre \(Maroc\)](#)
 - [Poster Rules \(Niger, EN\)](#)

Catégorie

Gestion des centres pour migrants