



# Liste de contrôle : Points de services humanitaires

La présente liste de contrôle est un outil rapide visant à aider les Sociétés nationales dans la conception, la construction et la mise en œuvre des Points de services humanitaires (PSH), en sus de la [Boîte à outils numérique pour les Points de services humanitaires](#).

La liste de contrôle propose des conseils sur les aspects à prendre en compte lors de la mise en place d'un PSH ou pour assurer la qualité d'un PSH existant, sur la base des **cinq éléments essentiels suivants, auxquels doit répondre un PSH**.

Un Point de service humanitaire est :

1. Géré par une **Société nationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**
2. Un **lieu physique neutre, sûr et accueillant**, accessible sans crainte d'ingérence de la part des autorités.
3. Accessible aux **migrants et aux personnes déplacées, indépendamment de leur statut, de leur classe, de leur nationalité** ou de toute autre caractéristique.
4. **Une source active d'informations et d'autres services humanitaires** qui répondent aux besoins des migrants et des personnes déplacées, et qui permettent également d'**orienter en toute sécurité** les personnes vers d'autres services.
5. Géré par **le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, formés et opérant conformément** à notre approche de la **migration et du déplacement**, ainsi que de la **Préservation et la Prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS)**.

Lors de la création ou de la mise en œuvre d'un PSH, veuillez tenir compte des éléments suivants :

## 1. Opéré par une Société nationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

- L'emblème de la Croix Rouge ou du Croissant Rouge** est clairement affiché sur les structures, les espaces et les uniformes du personnel et des bénévoles du PSH.
- Si nécessaire, **un accord écrit ou un protocole d'accord** est signé avec les autorités afin de garantir que le PSH sera exclusivement destiné à fournir une assistance humanitaire neutre et impartiale.  
*Veuillez consulter [ce modèle de protocole d'accord](#)*

## 2. Un lieu physique neutre, sûr et accueillant, accessible sans crainte d'ingérence de la part des autorités.

*Veuillez consulter la liste de contrôle «[Penser à l'espace dont vous avez besoin](#)»*

- Le PSH se situe à un **emplacement stratégique**, là où les migrants et les personnes déplacées sont susceptibles de se trouver.
- Le PSH est situé dans **une zone/un quartier aisément accessible et sûr**, qui n'est pas dépaysant.
- Les migrants et les personnes déplacées disposent d'un accès aux services du centre **sans craindre d'être identifiés, arrêtés, détenus ou de faire l'objet d'une ingérence** de la part des autorités ou d'acteurs non étatiques.
- Le lieu est accessible, en prenant en compte **toutes les dimensions de l'accessibilité** - physique, sécuritaire et financière - pour les personnes de sexe, d'origine, d'âge et de capacités divers.
- Le PSH est un **espace physique adapté au contexte**. Il n'existe *pas de modèle universel : il peut s'agir d'un belvédère, d'une tente, d'un kiosque, d'un bus ou d'une camionnette équipés, d'une agence locale, pour autant que la structure satisfasse aux cinq critères principaux.*

<input type="checkbox"/>	Dans la mesure du possible, l'espace est <b>évolutif en fonction des saisons</b> et protégé du soleil, du froid et de la pluie.
<input type="checkbox"/>	Il existe un sous-espace physiquement séparé ou clos dans le cas où un <b>espace confidentiel</b> serait requis, au sein duquel les personnes peuvent aborder des questions personnelles, voire révéler des abus.
<input type="checkbox"/>	<b>Des mécanismes de retour d'information et de dépôt de plainte</b> sont instaurés au sein du PSH, notamment des canaux spéciaux pour la <b>gestion des plaintes sensibles</b> (EAS)
<b>3. Accessible à l'ensemble des migrants et des personnes déplacées, indépendamment de leur statut, de leur classe, de leur nationalité ou de toute autre caractéristique.</b>	
<input type="checkbox"/>	Le personnel et les bénévoles de la Société nationale fournissent une assistance humanitaire aux migrants et aux personnes déplacées, indépendamment de leur statut juridique, sans encourir de conséquences juridiques, tant pour les bénéficiaires de l'assistance que pour la Société nationale.
<input type="checkbox"/>	Le PSH est exclusivement destiné à fournir <b>une assistance humanitaire neutre et impartiale</b> .
<input type="checkbox"/>	Le personnel et les bénévoles accueillent tous les migrants et les personnes déplacées, <b>indépendamment de leur statut</b> , et leur fournissent <b>une assistance et une protection humanitaires égalitaires et gratuites</b> .
<input type="checkbox"/>	<b>Les données collectées</b> au sein du PSH ou par son intermédiaire ne sont pas communiquées aux autorités gouvernementales ni utilisées à des fins d'application de la législation sur l'immigration.
<input type="checkbox"/>	Différents groupes peuvent accéder au PSH et des consultations sont menées afin de <b>prévenir toute exclusion involontaire</b> , particulièrement dans le cas des personnes issues de minorités ou de groupes marginalisés.
<input type="checkbox"/>	Le PSH est en mesure de répondre à certains <b>besoins de la communauté d'accueil</b> - en fonction des capacités, de l'emplacement et du contexte.
<b>4. Une source active d'informations et d'autres services humanitaires qui répondent aux besoins des migrants et des personnes déplacées, et qui permettent également d'orienter en toute sécurité les personnes</b>	
<input type="checkbox"/>	Les services fournis <b>répondent au contexte</b> , à <b>l'évaluation participative des besoins</b> et à <b>la consultation</b> des migrants et des personnes déplacées de différents groupes et profils.
<input type="checkbox"/>	<b>Des équipements et du matériel prépositionnés</b> sont disponibles pour assurer des services pertinents qui répondent aux besoins des migrants et des personnes déplacées.
<input type="checkbox"/>	Le PSH est aligné sur le <b>Cadre du Mouvement en matière de protection</b> - en fonction des capacités (ne pas nuire, intégration de la protection ou activités de protection spécialisées).
<input type="checkbox"/>	<b>Des informations fiables, crédibles et opportunes</b> sont fournies, notamment sur les services disponibles, les droits et les procédures juridiques.
<input type="checkbox"/>	Les informations sont présentées <b>de manière simple, accessible et pratique</b> (affiches, infographies, codes QR).
<input type="checkbox"/>	Une <b>cartographie des services et agences disponibles et complémentaires</b> soutenant les migrants et les personnes déplacées à travers tous les secteurs clés est établie.
<input type="checkbox"/>	Le cas échéant, un <b>accord, un protocole d'entente ou un protocole avec les agences ou les services publics</b> est signé afin de définir le cadre des orientations.
<input type="checkbox"/>	Dans la mesure du possible et de la faisabilité, un <b>mécanisme d'orientation sécurisé vers un soutien plus approfondi ou plus spécifique</b> est défini, incluant un protocole, un suivi et de la documentation.
<input type="checkbox"/>	Lorsqu'un <b>partenariat</b> est envisagé, la collaboration ne compromet pas les principes fondamentaux et notre approche humanitaire fondée sur les principes, notamment la neutralité et l'impartialité. <i>Veillez consulter la liste de contrôle relative aux partenariats</i>
<b>5. Géré par le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, formés et opérant conformément à notre approche de la migration et du déplacement, ainsi que de la Préservation et la Prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS).</b>	
<input type="checkbox"/>	L' <b>approche humanitaire fondée sur les principes</b> est assimilée par le personnel et les bénévoles du PSH

<input type="checkbox"/>	<b>La diversité du personnel et des bénévoles</b> (sexe, âge, origine ethnique, langue et handicap) est prise en compte.
<input type="checkbox"/>	Le recrutement de personnel et de bénévoles bénéficiant d'une <b>expérience concrète</b> de la migration et du déplacement a été pris en compte.
<input type="checkbox"/>	Le personnel et les bénévoles du PSH ont signé le <b>Code de conduite et sont formés à la PEAS, à la préservation, aux premiers secours, y compris les premiers secours psychologiques.</b>
<input type="checkbox"/>	Un plan de formation du personnel et des bénévoles du PSH en <b>matière de migration et de déplacement a été adopté (approche du CRCR)</b>
<input type="checkbox"/>	En cas de mise en place d'une <b>filière d'orientation complexe</b> , le personnel et les bénévoles du PSH sont formés à la compréhension des signaux de besoins complexes et à la connaissance de tous les services disponibles dans la région ou le pays.
<input type="checkbox"/>	Le personnel et les bénévoles appliquent les <b>politiques et procédures relatives à la protection des données et à la confidentialité</b> et remédient à toute mauvaise pratique ou lacune.
<input type="checkbox"/>	Un <b>plan de gestion des bénévoles</b> pour le PSH est mis en place, prévoyant des horaires, des vacances, des moyens de transport, etc.
<input type="checkbox"/>	Le personnel et les bénévoles du PSH <b>disposent du matériel et de l'équipement nécessaires</b> , notamment des équipements de protection individuelle et des produits de nettoyage et d'hygiène.
<input type="checkbox"/>	La mise en place d'un <b>soutien (y compris d'un SSP) pour le personnel et les bénévoles</b> travaillant au sein du PSH est à prévoir.

**N'oubliez pas !** Vous devez faire preuve de souplesse lors de la mise en place et de la gestion des PSH.

Les contextes migratoires et de déplacement sont en constante mutation, et les PSH sont appelés à s'adapter rapidement, en fonction du contexte, des besoins, des lacunes et des capacités.

Vous trouverez des informations plus détaillées dans la [Boîte à outils numérique pour les Points de services humanitaires](#).

En savoir plus sur [notre travail en matière de migration et de déplacement](#)