



POINTS DE SERVICES HUMANITAIRES

Les points de services humanitaires (PSH) sont **une initiative mondiale et un fleuron du Secrétariat de la FICR et des Sociétés nationales** en matière de réponse aux besoins des migrants et des personnes déplacées. Les PSH peuvent être mis en place par les Sociétés nationales à la fois dans le cadre d'interventions d'urgence et de programmes à plus long terme. Les PSH apportent une aide humanitaire et une protection aux personnes en déplacement, afin de répondre à leurs besoins essentiels et de contribuer à leur sécurité et à leur dignité.

UN POINTS 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 qu'à **la protection, le genre et l'inclusion**

Conformément à **l'approche humanitaire fondée sur les principes** de la FICR, les PSH procurent **assistance et protection aux migrants et aux personnes déplacées, indépendamment de leur statut**. Il s'agit notamment de soutenir les migrants et les personnes déplacées en situation irrégulière ou dépourvues des documents nécessaires, susceptibles d'être les plus démunis et les plus exposés aux risques. **Les membres de la communauté** d'accueil présentant des besoins humanitaires devraient également bénéficier des services offerts par les PSH.

Il est primordial que **les PSH soient dissociés des services d'immigration** et que les personnes recourant aux services des PSH **ne soient pas signalées aux autorités**. **Les informations permettant d'identifier** les personnes bénéficiant de ces services **ne doivent pas être communiquées aux autorités** pour quelque motif que ce soit, y compris sur la base de leur statut migratoire.

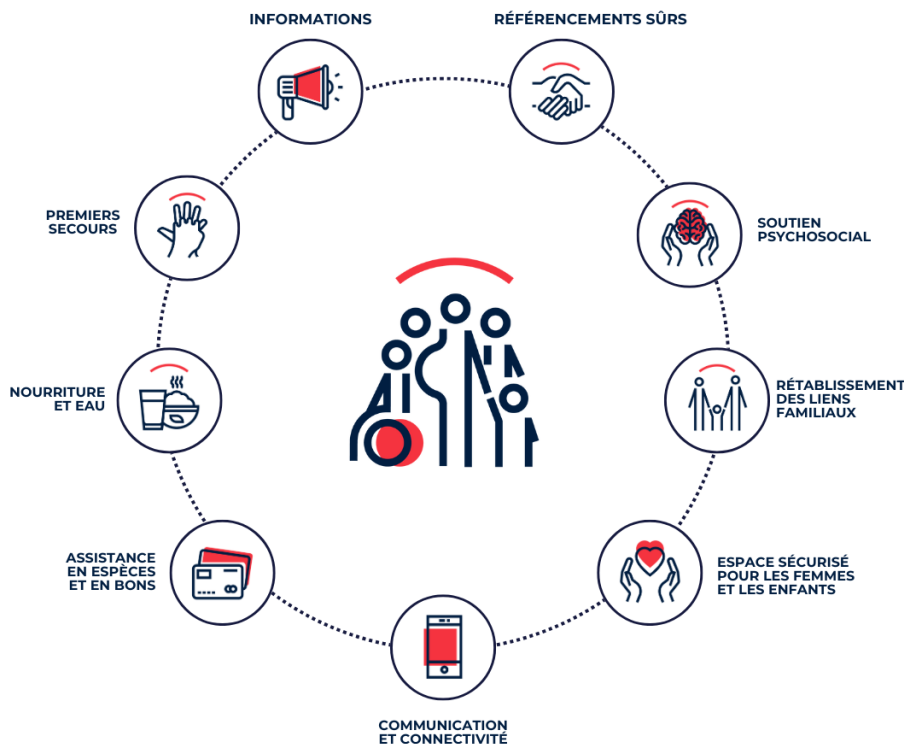
MISE UN PLACE D'UN POINT DE SERVICE HUMANITAIRE

Il n'existe **pas de modèle d'opération universel**. Les modalités et l'emplacement d'un PSH, ainsi que les services fournis, dépendront toujours **du contexte, de la capacité de la Société nationale et des besoins des migrants et des personnes déplacées**. Les PSH peuvent être une structure fixe ou mobile, et peuvent inclure des belvédères, des tentes, des kiosques, des bureaux d'information ou des bus, des camionnettes ou des bateaux équipés qui peuvent fournir des services humanitaires aux migrants et aux personnes déplacées le long des routes migratoires, dans les pays d'origine, de transit, de destination et de retour, sur terre ou en mer. Dans certains cas, des sections de la Société nationale situées à des endroits stratégiques peuvent faire office de PSH.

Les Sociétés nationales peuvent répondre aux besoins à long terme des migrants et des personnes déplacées de nombreuses manières, que ce soit dans les sections locales, les centres d'intégration ou communautaires, ou par d'autres moyens. Les PSH, quant à eux, sont mis en œuvre comme une modalité pour fournir des services humanitaires essentiels et souvent à court terme, ainsi que des informations aux migrants et aux personnes déplacées.

Les PSH doivent **systematiquement fournir des informations aux migrants et aux personnes déplacées** sur les questions générales et les services. Dans la mesure où les PSH risquent de ne pas pouvoir répondre à tous les besoins des migrants et des personnes déplacées, l'intégration de **mécanismes d'orientation sécurisés** est un service précieux pour autant que les moyens nécessaires à la mise en place d'un tel système soient disponibles. Des procédures formelles d'orientation doivent être définies avec les agences et les services publics compétents afin de fournir un large éventail d'assistance, notamment en matière d'hébergement, de santé et de soins de santé mentale, de voies d'orientation en matière de violence sexuelle et sexiste, de refuges, d'éducation et d'autres soins et soutiens spécialisés.

Vous trouverez ci-dessous **une liste indicative des services humanitaires qui peuvent être fournis dans un point d'assistance humanitaire**. Les services dépendront toujours du contexte, de la capacité de la Société nationale et des besoins des migrants et des personnes déplacées.



Internal

Il est indispensable **de recueillir les réactions des migrants, des personnes déplacées et des communautés d'accueil** soutenues par les PSH afin d'améliorer continuellement nos activités et de répondre à des besoins changeants et en constante évolution. Il est essentiel de veiller à ce que les PSH disposent de mécanismes de retour d'information adaptés qui comprennent des mécanismes de plainte sensibles pour tous, y compris les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées, entre autres.

S'AGIT-IL D'UN PSH ?

EXEMPLES	PSH ?	NOTE EXPLICATIVE
1. Espace partagé avec d'autres organisations		Oui - s'il répond aux cinq éléments fondamentaux d'un PSH, tels qu'ils sont énoncés sur la première page.
2. Structures mises en place par les Sociétés nationales le long des routes/itinéraires		Oui - s'il répond aux cinq éléments fondamentaux d'un PSH, tels qu'ils sont énoncés sur la première page.
3. La branche locale de la Société nationale a suivi une formation appropriée		Une agence dotée d'un personnel qualifié fournissant des services n'est pas automatiquement considérée comme un PSH, car un PSH est un espace dédié stratégiquement situé le long des itinéraires et qui répond aux cinq éléments fondamentaux susmentionnés.
4. Centre d'accueil/transit géré par la Société nationale		Compte tenu de la diversité des services offerts aux migrants par les Sociétés nationales, les centres d'accueil ne sont pas des PSH, mais une autre modalité de soutien aux migrants, avec des équipes mobiles des sections qui apportent leur aide et fournissent des services.
5. Espace dans un centre d'accueil/transit géré par les autorités		Les centres d'accueil et de transit gérés par les autorités ne sont pas en mesure de répondre à l'élément central du programme HSP, à savoir « un lieu physique neutre, sûr et accueillant, accessible sans crainte d'ingérence de la part des autorités ».
6. Prestation de services dans un centre de détention		Les centres de détention ne sont pas en mesure de répondre à l'élément central du programme de santé publique, à savoir « un lieu physique neutre, sûr et accueillant, accessible sans crainte d'ingérence de la part des autorités ».
7. Prestation de services au sein ou à proximité des autorités (par exemple, poste de police)		Lorsque le SN fournit des services à proximité des autorités, l'espace peut toujours être considéré comme un PSH si les évaluations garantissent que le SN a un accès total et sans entrave aux migrants , qu'il fonctionne en toute indépendance , que l'environnement est sûr et accueillant , et que les migrants ne risquent pas d'être appréhendés ou dénoncés.
8. Cadre formel d'un camp ou d'un établissement		Les camps officiels sont généralement gérés par les autorités ou sous leur influence et ne peuvent donc pas répondre à l'élément central du programme de santé publique, à savoir « un lieu physique neutre, sûr et accueillant, accessible sans crainte d'ingérence de la part des autorités ».
9. Établissements informels		Si le campement informel échappe au radar des autorités, il pourrait être possible de mettre en place un PSH. Il est important de noter que le campement lui-même n'est pas le PSH, mais qu'un PSH mobile peut se rendre sur place pour aider les personnes dans des campements non planifiés ou dans le cadre d'arrangements spontanés.
10. Centres autonomes pour la fourniture de services à long terme aux migrants		Lorsqu'ils apportent un soutien à l'intégration et à l'inclusion à long terme des migrants, les SN le font souvent par le biais d'une modalité de centre différente qui prend d'autres noms.

LÉGENDE :



Oui, il s'agit d'une PSH



Il peut s'agir ou non d'une PSH, en fonction de conditions spécifiques.



Non, il ne s'agit pas d'une PSH.

Veillez suivre [la liste de contrôle opérationnelle des Points de services humanitaires](#)

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](#)