



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. L'objectif des PSH est de limiter les risques et les préjudices et de contribuer à la sécurité et à la dignité des migrants et des personnes déplacées en leur fournissant une assistance et une protection humanitaires adaptées à leurs besoins.

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).**

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**

Mise en place d'un Point de service humanitaire

Il n'existe **pas de modèle 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. Le PSH peut consister en une structure fixe ou mobile, et peut inclure des antennes locales stratégiquement situées, des belvédères, des tentes, des kiosques, des bureaux d'information, voire des bus ou camionnettes équipés permettant de fournir des services humanitaires aux migrants et aux personnes déplacées aux abords des itinéraires de migration, dans les pays d'origine, de transit, de destination et de retour, sur la terre ferme ou en mer.



Les PSH doivent **systématiquement 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.

Une liste non exhaustive des types de **services humanitaires** susceptibles d'être fournis dans le cadre d'un PSH est fournie ci-après :



- **Des vivres et autres articles de première nécessité**
- **Des services de santé et de soins**, y compris les premiers secours et les soins médicaux d'urgence
- **Une assistance en eau, assainissement et hygiène** par le biais d'articles d'hygiène essentiels, de promotion de l'hygiène et d'eau potable
- **Des premiers secours psychologiques**, ainsi que d'autres services de santé mentale et de soutien psychosocial, le cas échéant
- **Une assistance en espèces et en bons d'achat** et/ou inscription à une assistance financière
- **Des abris** - dans certains contextes, les PSH peuvent également fournir des abris temporaires.
- **Les Espaces amis des enfants (EAE)** peuvent être intégrés directement au sein des PSH, et les services de protection, d'égalité des sexes et d'inclusion ainsi que les services connexes devraient être généralisés (par exemple, en matière de protection de l'enfance, de sauvegarde, d'orientation vers d'autres services).
- **Le rétablissement des liens familiaux**
- **La communication et la connectivité**, y compris le chargement des téléphones portables, le WIFI et l'accès à un téléphone ou à d'autres formes de communication.



Il est indispensable de recueillir les réactions des migrants et des personnes déplacées bénéficiant de l'aide des PSH afin d'améliorer en permanence nos activités et de répondre à des besoins fluctuants et en constante évolution. Il est crucial de s'assurer que les PSH disposent de mécanismes de retour d'information intégrant les plaintes sensibles, et de prévoir des mécanismes de retour d'information et de plainte accessibles aux enfants.

Veuillez 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](#)