



International
Labour
Organization



Better
Regional
Migration
Management



► Guide opérationnel des centres de ressources pour travailleurs migrants en Afrique de l'Est et dans la Corne de l'Afrique



► **Guide opérationnel des centres de ressources pour travailleurs migrants en Afrique de l'Est et dans la Corne de l'Afrique**



Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Cet ouvrage est soumis à une licence Creative Commons Attribution 4.0 International. Voir creativecommons.org/licenses/by/4.0. L'utilisateur est autorisé à réutiliser et à partager (copier et redistribuer) l'ouvrage original ou à l'adapter (le remanier, le transformer ou s'en servir pour créer un nouveau produit) conformément aux termes de ladite licence. L'utilisateur doit clairement indiquer que l'OIT est la source de l'ouvrage et faire état de toute modification apportée au contenu original. L'utilisation de l'emblème, du nom et du logo de l'OIT n'est pas autorisée dans le cadre de traductions, d'adaptations ou d'autres œuvres dérivées.

Citation – L'utilisateur doit faire état de toute modification apportée à cet ouvrage. L'ouvrage doit être cité comme suit: OIT, *Guide opérationnel des centres de ressources pour travailleurs migrants en Afrique de l'Est et dans la Corne de l'Afrique*, Genève: Bureau international du Travail, 2026. © OIT.

Traductions – Si cet ouvrage fait l'objet d'une traduction, celle-ci doit comporter, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Ceci est une traduction d'un ouvrage de l'Organisation internationale du Travail (OIT) protégé par le droit d'auteur. Cette traduction n'a pas été élaborée, révisée ou approuvée par l'OIT et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de cette dernière. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette traduction, qui n'engage que la responsabilité de son ou ses auteurs.*

Adaptations – Si cet ouvrage fait l'objet d'une adaptation, celle-ci doit comporter, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Ceci est une adaptation d'un ouvrage de l'Organisation internationale du Travail (OIT) protégé par le droit d'auteur. Cette adaptation n'a pas été élaborée, révisée ou approuvée par l'OIT et ne doit pas être considérée comme une adaptation officielle de cette dernière. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette adaptation, qui n'engage que la responsabilité de son ou ses auteurs.*

Œuvres de tiers – La licence Creative Commons ne s'applique pas aux œuvres incluses dans cette publication qui ne relèvent pas du droit d'auteur de l'OIT. Lorsqu'une œuvre est attribuée à un tiers, l'utilisateur de l'œuvre est seul responsable d'obtenir les autorisations nécessaires auprès du détenteur des droits et sera tenu pour seul responsable en cas de violation alléguée.

Tout différend auquel la présente licence pourra donner lieu et qui ne pourra pas être résolu à l'amiable sera soumis à l'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI). Les parties seront liées par toute sentence arbitrale rendue en tant que règlement définitif du différend.

Toute question concernant les droits et licences doit être envoyée à rights@ilo.org. Des informations concernant les publications et les produits numériques de l'OIT peuvent être consultées sur www.ilo.org/publns.

ISBN: 9789220435656 (imprimé); 9789220435663 (pdf Web)

DOI: <https://doi.org/10.54394/00034488>

Également disponible en :

Anglais ISBN 9789220435632 (imprimé); 9789220435649 (pdf Web)

Les désignations utilisées dans les publications et bases de données de l'OIT, qui sont conformes à la pratique de l'Organisation des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'OIT aucune prise de position quant au statut juridique de tout pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières ou limites. Voir www.ilo.org/deni-de-responsabilite.

Les opinions et vues exprimées dans la présente publication sont propres à son ou ses auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions, les vues ou la politique de l'OIT.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part de l'OIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

Cette publication a été préparée par Eléonore Thénnot-Habtu dans le cadre du programme « Better Regional Migration Management », avec le soutien du Bureau des Affaires Étrangères, du Commonwealth et du développement (FCDO) du Royaume-Uni.

Imprimé en Genève

► Avant-propos

Les travailleurs migrants sont une composante essentielle des économies et des sociétés de la région de l'Afrique de l'Est et de la Corne de l'Afrique (EHOA). Par leur travail, leurs compétences et leur résilience, ils apportent une contribution précieuse à la croissance économique de la région. Grâce aux transferts de fonds, ces travailleurs migrants soutiennent les moyens de subsistance de plusieurs familles et contribuent à répondre aux besoins de main-d'œuvre dans divers secteurs d'activité. Malgré l'importance de ces retombées positives, de nombreux travailleurs migrants demeurent en situation de vulnérabilité tout au long du cycle migratoire. Ces situations se traduisent notamment par des pratiques de recrutement abusives, le non-paiement des salaires, des conditions de protection inadéquates sur le lieu de travail, des violences basées sur le genre, ainsi qu'un accès limité aux dispositifs de réintégration lors du retour. Ces défis sont particulièrement marqués dans une région caractérisée par des possibilités limitées d'emploi formel, des situations prolongées de déplacement et l'évolution rapide des besoins du marché du travail.

Y faire face nécessite une action coordonnée et multipartite, fondée sur un engagement commun en faveur des droits, de la dignité et de la protection des travailleurs migrants. Les centres de ressources pour les migrants (CRM) jouent un rôle clé dans la promotion d'une migration de main-d'œuvre sûre, régulière et ordonnée. En mettant à disposition des informations fiables avant le départ, un soutien juridique et psychosocial, des mécanismes de traitement des plaintes, des services d'orientation et un accompagnement à la réintégration, les CRM apportent un soutien concret tout au long du parcours des travailleurs migrants. Ils servent également de passerelles indispensables entre les travailleurs migrants et les institutions publiques, les syndicats, les organisations de la société civile et les partenaires internationaux engagés dans l'amélioration de la gouvernance migratoire.

Dans toute l'Afrique de l'Est et la Corne de l'Afrique, leur nombre et leur diversité institutionnelle n'ont cessé de croître ces dernières années. Toutefois, l'absence d'un cadre opérationnel régional harmonisé a entraîné de fortes disparités dans la manière dont les services sont proposés, dans les modèles de gouvernance, dans l'organisation des équipes et dans les capacités institutionnelles. Parallèlement, les centres récemment créés comme ceux déjà en place continuent de faire face à des défis opérationnels importants, qu'il s'agisse de contraintes de sécurité, d'une viabilité financière fragile ou de lacunes en ressources humaines. Ces réalités mettent en évidence la nécessité urgente d'une approche régionale harmonisée, garantissant la qualité, la cohérence et l'efficacité des services, tout en restant suffisamment flexible pour s'adapter aux contextes nationaux et aux mandats institutionnels.

Le présent guide opérationnel des centres de ressources pour les migrants en Afrique s'inscrit en réponse directe à ce besoin. Il propose un cadre pratique et adaptable aux contextes locaux pour la création et le fonctionnement des CRM dans la région. Ce guide vise à soutenir les centres dans la prestation de services cohérents, fondés sur les droits et de haute qualité, conformément aux normes internationales du travail, aux principes des droits humains et aux bonnes pratiques reconnues. Le guide porte sur les principaux domaines opérationnels, notamment les dispositifs de gouvernance et de gestion, les modèles de prestation de services, les procédures de gestion des cas, le renforcement des capacités du personnel, les systèmes de suivi et d'évaluation ainsi que les mécanismes de coordination interinstitutionnelle.

L'élaboration de ce guide a bénéficié des contributions des gestionnaires et du personnel des CRM dans plusieurs pays d'Afrique et d'Asie, ainsi que de celles des autorités gouvernementales, des syndicats, des organisations de la société civile et des partenaires au développement. Il s'appuie surtout sur les témoignages et les expériences vécues des travailleurs migrants, dont les perspectives jouent un rôle déterminant dans la mise en place de systèmes de soutien plus efficaces.

L'OIT est fière de soutenir cette initiative, qui s'inscrit parfaitement dans son engagement en faveur de la mise en œuvre des objectifs de développement durable (ODD) à l'horizon 2030, du Pacte mondial sur les migrations, ainsi que de l'objectif général consistant à promouvoir le travail décent et à protéger les droits de tous les travailleurs, y compris les travailleurs migrants. C'est avec conviction que ce guide est proposé comme un outil essentiel pour les personnels des CRM, les responsables politiques et les parties prenantes de la migration dans la région, contribuant au renforcement des systèmes de gouvernance migratoire. Véritable ressource de référence, il vise ainsi à faire de la migration de main-d'œuvre une voie vers l'opportunité, la protection et la dignité pour tous.

Ndaba, Khumbula

Directeur du bureau de pays de l'OIT pour l'Éthiopie, Djibouti, la Somalie, le Soudan et le Soudan du Sud.

Représentant spécial auprès de l'Union Africaine et de la Commission Économique pour l'Afrique.



► Remerciements

Ce guide a pu être réalisé grâce au généreux soutien et aux précieuses contributions de nombreuses personnes et organisations, dont l'engagement et la collaboration ont été essentiels à son aboutissement.

Nous exprimons notre profonde gratitude aux spécialistes de l'OIT pour leurs conseils avisés et leur expertise tout au long de son élaboration. Nous remercions tout particulièrement Aida Awel, Sharmarke Farah Yusuf, Kidest Getahun, Solomon Abebe, Eliza Marks, Theodoor Sparreboom, Wycliffe Ouma, Andrew Lutakome Mukulu, Amuge Barbara Waigo Tauga, Augustine Erameh, Ferdaoues Wertani, Anna Engblom, Deepa Bharathi, Ratna Mathai-Luke, Wai Hnin Po et Ben Harkins pour leurs précieuses contributions à l'élaboration de ce guide.

Nous souhaitons également exprimer notre profonde gratitude aux équipes de direction des Centres de Ressources pour les travailleurs Migrants (CRM) en Éthiopie, au Kenya, en Ouganda et en Somalie, dont la participation a été déterminante pour garantir la pertinence de ce guide. Nous adressons nos remerciements particuliers à Teresa Wabuko et aux représentants de COTU-K, aux représentants de NEA, en particulier Angella Mbaya et Winnie Helida Owaka, ainsi qu'aux représentants de HTS en Ouganda, notamment Mauku R. Moses, Tibusina Oliver et Namata Ritah.

Nous exprimons également notre profonde gratitude à Jaya Anil Kumar, de HOME Singapore, pour avoir accepté de partager l'expérience de son organisation dans l'accompagnement des travailleurs migrants, ainsi qu'au bureau de Friedrich-Ebert-Stiftung en Ouganda pour avoir mis à disposition le guide destiné aux travailleurs domestiques.

Merci également à Alazar Habtu pour son soutien lors des entretiens en amharique et pour son aide dans l'élaboration des supports visuels.

Enfin, nous exprimons notre profonde reconnaissance aux travailleurs migrants qui ont volontiers partagé leurs expériences personnelles, lesquelles ont joué un rôle essentiel dans l'élaboration de ce guide.

► Acronymes

ABMMO	Accords bilatéraux sur les migrations de main-d'œuvre
COTU	Organisation centrale des syndicats
OSC	Organisation de la société civile
DEI	Diversité, Égalité et Inclusion
DNH	Do No Harm (Ne pas nuire)
FAQ	Foire aux questions
PMM	Pacte mondial pour les migrations
VBG	Violence basée sur le genre
HTS	Syndicat des travailleurs de l'hôtellerie, de l'alimentation, du tourisme, des supermarchés et secteurs connexes
ICMPD	Centre international pour le développement des politiques migratoires
ICT	Technologies de l'Information et de la Communication
OIT	Organisation Internationale du Travail
OIM	Organisation Internationale pour les Migrations
KPI	Key Performance Indicators (indicateurs clés de performance)
LNOB	Leave No One Behind (« Ne laisser personne de côté »)
S&E	Suivi et évaluation
CRM	Centres de ressources pour travailleurs migrants
MoLSA	Ministère du Travail et des Affaires sociales
MoU	Protocole d'accord
NEA	Autorité nationale pour l'emploi
ONG	Organisation Non Gouvernementale
NOTU	Organisation nationale des syndicats
SST	Santé et sécurité au travail
APE	Agences d'emploi privées
ODD	Objectifs de développement durable
ONU	Organisation des Nations unies

► Sommaire

Avant-propos	3
Remerciements	4
Acronymes	5
1. Introduction	8
Qu'est-ce qu'un centre de ressources pour travailleurs migrants ?	9
Finalité du guide	10
Public cible.....	11
Principes directeurs	11
Composition du guide	12
2. Mise en place d'un CRM	14
Les fonctions essentielles d'un CRM	15
Conseil et gestion des cas	16
Les groupes cibles (bénéficiaires) d'un CRM	18
Sélection d'un emplacement approprié.....	19
Mécanisme d'enregistrement.....	19
Les besoins en infrastructures physiques et en ressources	20
Le personnel et les ressources humaines	22
Gouvernance.....	24
Remise en fonctionnement d'un Centre de Ressources pour Travailleurs Migrants.....	27
1. Impliquer les travailleurs migrants dans la création et le fonctionnement du CRM	29
2. Favoriser la collaboration entre les CRM dans les pays d'origine et de destination	29
3. Constituer des équipes de volontaires issus des communautés migrantes.....	29
3. Gouvernance et gestion	30
Structure organisationnelle et plan de dotation en personnel.....	31
Viabilité et financement.....	33
Partenariats et travail en réseau	37
Gestion de l'information et des données	39
Considérations d'ordre éthique.....	40
4. La prestation de services	44
Principes directeurs	45
Accueil et prise en charge des bénéficiaires	48
Étapes clés pour la gestion du numéro vert	50
Principaux services.....	51
Objectifs de la diffusion d'informations.....	53
Domaines prioritaires d'information.....	53
Méthodes de diffusion de l'information	54
Objectifs de la formation avant le départ.....	57
Composantes clés de la formation avant le départ	57
Dispositions pratiques pour la formation avant le départ.....	59
Défis courants auxquels sont confrontés les travailleurs migrants	62
Quel type de soutien les CRM peuvent-ils offrir ?	62
Points clés pour le traitement des plaintes	64
Points essentiels pour le soutien des migrants de retour	69
Mécanismes d'orientation et de partenariat.....	71

Mécanismes d'orientation	72
Exploitation stratégique des réseaux syndicaux.....	72
Orientations informelles et communautaires	72
Organisation des travailleurs migrants et coopération entre syndicats	73
5. Suivi et évaluation.....	74
Concepts clés du suivi et de l'évaluation.....	75
Outils de collecte de données	77
Assurer un reporting des progrès accomplis.....	80
6. Renforcement des capacités et formation du personnel.....	82
Modules de formations	83
Recrutement et intégration du nouveau personnel.....	84
Renforcement continu des compétences	84
Axes prioritaires pour le renforcement des compétences	85
7. Durabilité et résilience	86
Viabilité financière	87
Principaux éléments à prendre en compte pour assurer la pérennité financière	90
Préparation aux situations de crise	90
Outils numériques et innovation	91
Durabilité environnementale	92
8. Communication et sensibilisation	94
Stratégies d'engagement communautaire.....	95
Outils de communication.....	98
Partenariats et collaboration.....	99
Plaidoyer	99
Comment élaborer un plan de plaidoyer ?.....	100
Modèle de plan de plaidoyer	101
Types d'actions de plaidoyer	101
9. Cadres juridiques et politiques.....	102
Normes internationales de référence	103
Accords Bilatéraux sur la Migration de Main-d'œuvre (ABMMO)	104
Contexte juridique national	104
Fiches d'information sur la législation encadrant les travailleurs migrants dans les États arabes ...	107
Annexes	108
1. Outils et modèles	109
2. Documents de référence.....	123
3. Informations et ressources par pays pour les travailleurs migrants	132
Éthiopie	132
Kenya	132
Ouganda.....	132
Foire aux questions (FAQ)	133
À propos des CRM.....	133
Questions de base sur la migration de main-d'œuvre	133
Points essentiels concernant les processus de recrutement et de placement.....	134
Coûts financiers liés à la migration régulière à destination du Moyen-Orient	134
Risques liés à la migration régulière à destination du Moyen-Orient	135
Services d'assistance dans les pays de destination	135
Différences culturelles et défis dans les pays de destination	135
Questions de base sur le retour et la réintégration	136



Introduction



Qu'est-ce qu'un centre de ressources pour travailleurs migrants ?

Les centres de ressources pour les travailleurs migrants (CRM) sont des structures d'appui destinées à accompagner les travailleurs migrants à chaque étape de leur parcours migratoire. Ils jouent un rôle central en tant que pôles d'information, prestataires de services et mécanismes d'orientation, garantissant l'accès à des informations fiables, à une assistance juridique, à un soutien psychosocial et à des services de réintégration.

Les CRM varient considérablement dans leur structure et leur fonctionnement, selon les pays, le cadre institutionnel et les ressources disponibles. Certains CRM en Afrique de l'Est sont gérés par des organismes gouvernementaux, tandis que d'autres sont gérés par des syndicats. La gestion de ces centres peut également relever d'organisations de la société civile (OSC).

Les CRM ont généralement pour mission de :

- **Informers les candidats à la migration et proposer des sessions d'orientation avant le départ**, afin de garantir une bonne compréhension de leurs droits, de leurs obligations et des voies légales de migration.
- **Mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes, offrir une aide juridique et assurer la gestion des cas** pour les travailleurs migrants confrontés à des difficultés avec leurs employeurs ou victimes d'exploitation ou d'abus.
- **Soutenir les travailleurs migrants de retour dans leur processus de réintégration**, en offrant des services de conseil, des informations sur les possibilités d'emploi ou de formation, et en facilitant leur mise en relation avec les acteurs compétents.
- **Servir d'interface entre les migrants, les institutions publiques, les syndicats et les autres parties prenantes** pour renforcer la gouvernance des migrations.

Même si leur rôle consiste principalement à mettre à disposition des informations, les CRM sont aussi amenés à offrir une gamme de services adaptée au contexte et à leurs ressources. Le profil des personnes accompagnées varie également. Dans de nombreux pays d'Afrique de l'Est, les CRM s'adressent principalement aux travailleurs migrants potentiels, c'est-à-dire des personnes qui envisagent de partir travailler à l'étranger. La plupart des CRM accompagnent aussi les migrants de retour, notamment ceux qui, après une expérience de travail à l'étranger, rentrent dans leur pays d'origine. Dans la majorité des cas, les travailleurs migrants sont des ressortissants du pays où est implanté le CRM. Cependant, les CRM peuvent également accueillir des travailleurs migrants, c'est-à-dire des travailleurs venant d'autres pays.

Les services des CRM doivent être conçus pour répondre équitablement aux besoins de tous les migrants, qu'il s'agisse des femmes ou des hommes, des populations rurales ou urbaines, des jeunes ou des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, ou des personnes peu alphabétisées. Ils doivent également prendre en compte les travailleurs qualifiés ou peu qualifiés. Une approche inclusive consiste à s'assurer qu'aucun groupe n'est exclu des actions de sensibilisation, de l'accès à l'information ou aux services.

► Rôle des organisations internationales dans le soutien aux CRM

L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) accompagne les gouvernements dans la mise en place et la gestion de CRM à travers le monde, dans le cadre de sa démarche visant à promouvoir une migration sûre et organisée. Les CRM soutenus par l'OIM fonctionnent comme des guichets uniques d'information et d'orientation. Ils offrent aux migrants des renseignements fiables sur les procédures légales, les risques liés à la migration irrégulière, les droits et obligations des migrants, ainsi que sur les services disponibles avant le départ, à l'arrivée et lors du retour. Ils peuvent également proposer des formations professionnelles et linguistiques, un soutien à l'emploi, ainsi que des informations sur les envois de fonds à l'étranger ou encore les services de santé. Plus d'informations sur ces centres sont disponibles [ici](#). L'OIM met également à disposition des ressources pour les CRM, accessibles [ici](#).

Le Centre international pour le développement des politiques migratoires (ICMPD) apporte un appui technique et financier aux CRM dans le cadre de programmes tels que l'initiative Silk Routes, financée par l'Union européenne, ainsi que d'initiatives menées en Asie centrale. L'ICMPD collabore étroitement avec les gouvernements nationaux pour mettre en place des CRM au sein de structures publiques dans plusieurs pays, notamment l'Afghanistan, le Bangladesh, l'Irak, le Pakistan, le Sri Lanka, le Tadjikistan et le Kirghizistan. Ces centres ont pour mission principale de sensibiliser aux enjeux de la migration régulière et irrégulière, et de proposer des services de conseil ainsi que des séances d'orientation avant le départ. Ils visent également à soutenir le retour et la réintégration, et à mobiliser les communautés et les parties prenantes à travers des activités de sensibilisation et de renforcement des capacités. Plus d'informations sur ces centres sont disponibles [ici](#).

Finalité du guide

Dans l'ensemble de l'Afrique de l'Est et de la Corne de l'Afrique, les CRM jouent un rôle clé dans l'accompagnement des travailleurs migrants à chaque étape de leur parcours migratoire. Pourtant, il n'existe pas de cadre opérationnel harmonisé pour les CRM dans la région. Certains centres ont élaboré leurs propres procédures, mais celles-ci diffèrent largement en termes de prestation de services, d'organisation institutionnelle et de capacités.

À ce jour, l'Éthiopie est le seul pays de la région disposant d'un guide opérationnel, élaboré en 2019. Les autres pays ne bénéficient pas encore d'un cadre formalisé. Alors que de nouveaux CRM sont en cours de création et que les centres existants doivent faire face à des défis liés à la sécurité, à la pérennité du financement et au manque de personnel, la nécessité d'une approche régionale harmonisée se fait de plus en plus sentir pour renforcer leur efficacité.

C'est dans cette optique que ce guide opérationnel propose un cadre de référence pour la mise en place, le fonctionnement et la gestion des CRM en Afrique de l'Est et dans la Corne de l'Afrique. Tenant compte de la diversité des dynamiques migratoires dans la région, ce guide adopte une approche à la fois standardisée et flexible, visant à améliorer la qualité des services, à renforcer la gouvernance et à assurer la durabilité des CRM.

Le guide vise à :

- **Renforcer les capacités** des CRM déjà en place, en proposant des orientations opérationnelles claires en matière de gouvernance, de prestation de services et de durabilité, adaptées au contexte régional.
- **Assurer une cohérence dans la prestation des services**, afin que tous les CRM, indépendamment de leur taille ou de leur configuration institutionnelle, appliquent les bonnes pratiques en matière de protection des travailleurs migrants.

- ▶ **Soutenir la création de nouveaux CRM** en proposant des orientations précises sur leur mise en place, leur dotation en personnel et l'organisation de leurs services.
- ▶ **Renforcer les capacités du personnel des CRM** en mettant à leur disposition des outils, des modèles, et des procédures standardisées pour améliorer la prestation de services, la gestion des cas, les activités de sensibilisation et le suivi-évaluation.
- ▶ **Harmoniser les opérations des CRM** avec les politiques nationales et les normes internationales du travail, notamment les normes et orientations de l'OIT, le Pacte Mondial pour des Migrations (PMM) et autres cadres régionaux.
- ▶ **Renforcer la collaboration** entre les institutions publiques, les syndicats, les organisations de la société civile (OSC) et les organisations internationales, en vue de promouvoir une gouvernance des migrations plus coordonnée et efficace.

Ce guide constitue une ressource opérationnelle essentielle, à destination du personnel des CRM, des décideurs publics et de l'ensemble des acteurs clés de la gouvernance des migrations. Même si ces directives sont harmonisées à l'échelle régionale, chaque CRM est invité à les adapter à son contexte national et institutionnel, afin d'en assurer la pertinence et l'efficacité.

Public cible

Ce guide concerne principalement :

- ▶ **Le personnel et les responsables de la gestion du CRM**, pour les orienter de manière structurée sur les opérations, la prestation de services et la gestion des cas.
- ▶ **Les institutions publiques**, notamment les ministères du Travail, de la Migration et des Affaires sociales, responsables de la gouvernance de la migration de main-d'œuvre.
- ▶ **Les syndicats et organisations patronales**, afin de faciliter la coopération sur la protection des droits des travailleurs et l'amélioration des conditions d'emploi.
- ▶ **Les organisations de la société civile et les ONG**, qui apportent une assistance juridique, des services de santé, un soutien à l'autonomisation économique, du plaidoyer et d'autres services aux travailleurs migrants.
- ▶ **Les travailleurs migrants et leurs familles**, pour leur garantir un accès à des informations fiables et actualisées sur les parcours migratoires, leurs droits et les services de soutien disponibles.

Principes directeurs

Le fonctionnement des CRM repose sur des principes fondamentaux conformes aux normes internationales du travail et aux cadres internationaux en matière de droits humains :

- ▶ **Approche fondée sur les droits** : Les CRM fonctionnent dans un cadre qui garantit la dignité, les droits et la protection des travailleurs migrants, conformément aux Conventions de l'OIT et aux instruments internationaux relatifs aux droits humains.
- ▶ **Inclusion et intégration des questions de genre** : Les services doivent être accessibles à tous les travailleurs migrants, quels que soient leur sexe, leur nationalité, leur origine ethnique ou leur statut légal. Une attention particulière est portée aux femmes, aux jeunes, aux personnes en situation de handicap et aux communautés marginalisées.
- ▶ **Pertinence contextuelle** : Les CRM doivent être adaptés aux contextes juridiques, économiques et sociaux propres à chaque pays, afin d'offrir des services pratiques et adaptés aux besoins locaux.

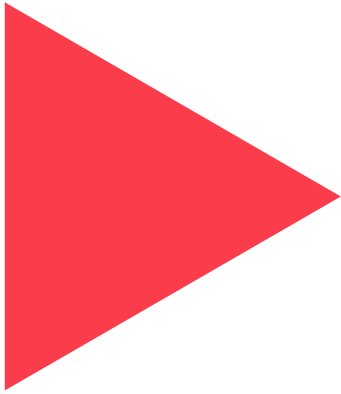
- **Partenariat et collaboration** : Le succès des CRM repose sur des partenariats solides entre institutions publiques, syndicats, ONG et organisations internationales, garantissant une offre de services complète et coordonnée.
- **Durabilité et renforcement des capacités** : Les CRM doivent mettre en œuvre des stratégies à long terme pour assurer leur pérennité, notamment la planification financière, la formation continue du personnel et le développement de mécanismes institutionnels solides.

Composition du guide

Le guide est organisé en **dix chapitres**, chacun traitant d'un aspect du fonctionnement et de la prestation de services des CRM :

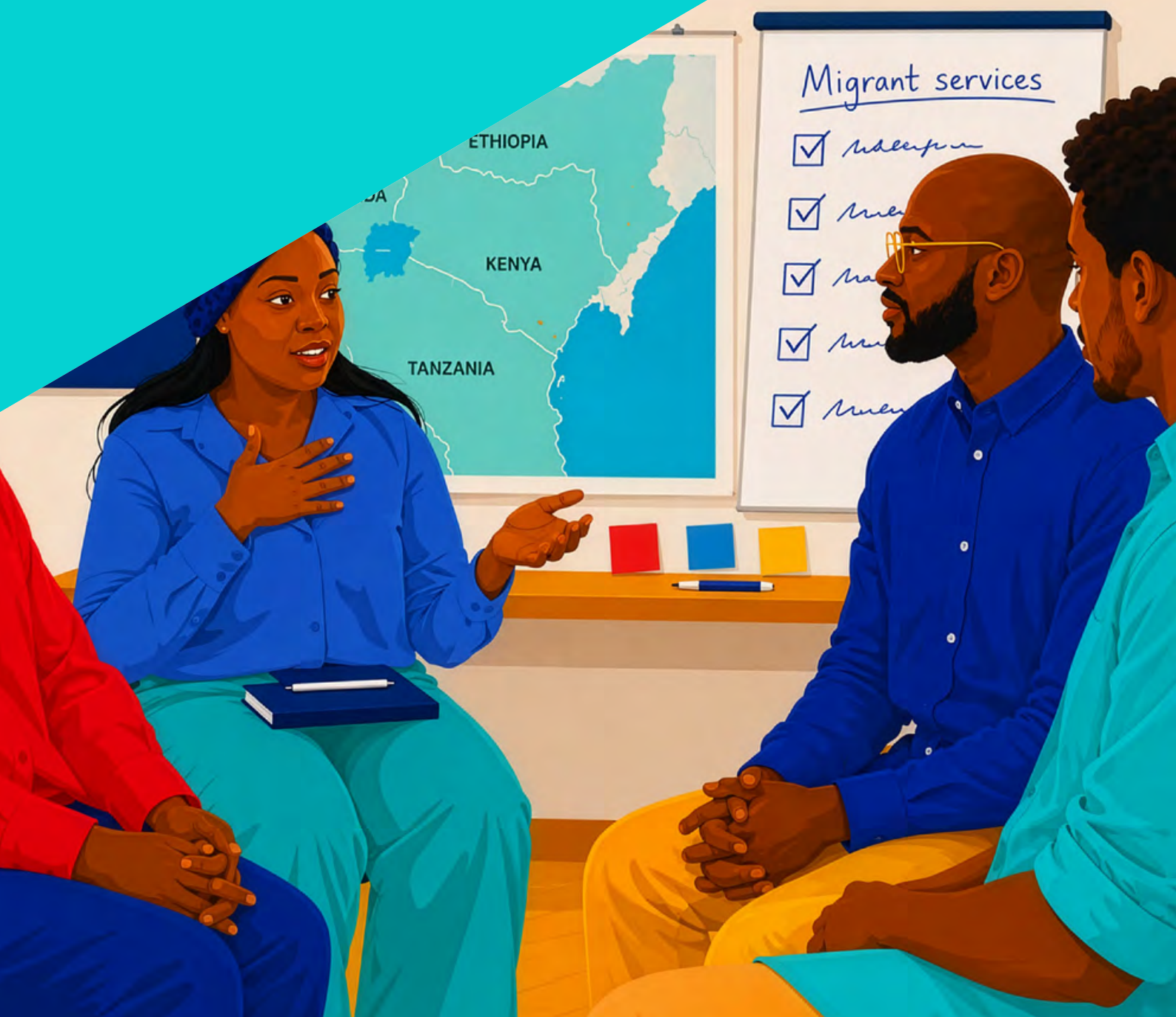
1. **Introduction** : Présentation des CRM, de leur finalité et des principes directeurs.
2. **Mise en place d'un CRM** : Étapes de mise en place d'un CRM : sélection du site, affectation du personnel et définition des infrastructures nécessaires.
3. **Gouvernance et gestion** : Structures de gestion, modèles de partenariat et stratégies de durabilité.
4. **Prestation de services** : Services clés offerts par les CRM, tels que l'information, la gestion des cas et le soutien à la réintégration.
5. **Suivi et évaluation** : Outils et méthodes pour documenter les cas, analyser la performance des CRM et améliorer la qualité des services
6. **Renforcement des capacités et formation du personnel** : Directives sur les priorités de formation et le développement des compétences.
7. **Durabilité et résilience** : Stratégies pour garantir la continuité des opérations, intégrant la planification financière et l'innovation numérique.
8. **Communication et sensibilisation** : Approches pour mobiliser les travailleurs migrants et promouvoir la sensibilisation aux services des CRM.
9. **Cadres juridiques et politiques** : Aperçu des politiques migratoires aux niveaux national et international.
10. **Annexes et ressources** : Outils pratiques, modèles et FAQ pour soutenir le fonctionnement des CRM.





▶ 2

Mise en place d'un CRM



Les CRM en Afrique de l'Est et dans la Corne de l'Afrique constituent un modèle relativement récent, mais ils présentent un potentiel majeur pour répondre efficacement aux besoins des travailleurs migrants dans la région. La création de CRM est indispensable dans un contexte où de nombreux travailleurs migrants peinent à accéder à des informations fiables et à des services tout au long du cycle migratoire, depuis la préparation au départ jusqu'au retour et à la réintégration.

Ce chapitre propose des orientations pratiques pour la mise en place et l'opérationnalisation des CRM dans différents contextes de la région Afrique de l'Est et Corne de l'Afrique. Il met en évidence les étapes et éléments fondamentaux à considérer, notamment :

- Les fonctions essentielles d'un CRM
- Les groupes cibles (bénéficiaires) d'un CRM
- La sélection d'un emplacement approprié
- Le mécanisme d'enregistrement
- Les besoins en infrastructures physiques et en ressources
- Le personnel et les ressources humaines
- La gouvernance

► CRM dans les pays d'origine et de destination

Les CRM peuvent être créés tant dans les pays d'origine que dans les pays de destination. Dans les pays d'origine, ils mettent à disposition des migrants potentiels des informations essentielles pour favoriser des décisions éclairées et réduire les risques liés à la migration irrégulière. Ils accompagnent également les travailleurs migrants de retour, notamment à travers des conseils et une orientation vers des opportunités de formation, d'emploi ou d'entrepreneuriat. Dans les pays de destination, les CRM contribuent à la protection et à l'assistance aux migrants.

En Afrique de l'Est, certains centres ciblent principalement les personnes envisageant de migrer, tandis que d'autres accueillent des migrants venus de pays voisins pour travailler, comme en Somalie ou au Soudan du Sud. Les services proposés varient selon le profil des migrants, mais tous les CRM doivent être capables de répondre aux besoins de différents types de bénéficiaires.

À l'avenir, la création de CRM dans les pays où un grand nombre de travailleurs de l'Afrique de l'Est se rendent pour travailler, notamment dans les pays du Golfe, pourrait contribuer à mieux répondre aux enjeux auxquels ces travailleurs migrants sont confrontés.

Les fonctions essentielles d'un CRM

Les services proposés par un CRM dépendent du contexte local, des besoins des travailleurs migrants dans la région où il est implanté et des ressources disponibles. Le CRM peut se concentrer dans un premier temps sur la mise à disposition d'une assistance de base, mais il pourra envisager d'élargir progressivement son champ d'action. Il convient donc de garder à l'esprit les services essentiels généralement assurés par les CRM¹:

Orientation et information avant le départ

Garantir l'orientation avant le départ est la mission prioritaire d'un CRM. Les CRM fournissent aux migrants potentiels des informations essentielles pour favoriser une prise de décision éclairée et réduire les vulnérabilités liées à la migration irrégulière. L'orientation porte notamment sur la distinction entre

¹ Note d'orientation sur les Centres de Ressources pour les Travailleurs Migrants (CRM) OIT (2024), <https://www.ilo.org/publications/ilo-guidance-note-migrant-worker-resource-centres-mrcs>

migration régulière et migration irrégulière, ainsi que sur les démarches à suivre pour migrer légalement à des fins professionnelles. Le personnel doit être capable d'expliquer clairement les procédures, les droits, les obligations, ainsi que les conditions de travail et de vie dans le pays de destination.

Compte tenu de la complexité des enjeux liés à la migration de main-d'œuvre, cette tâche nécessite une maîtrise des cadres de la migration de main-d'œuvre et la capacité de fournir des informations actualisées et fiables. Le renforcement de ces compétences au sein de l'équipe du CRM est essentiel pour garantir une prestation de services efficace. L'orientation avant le départ peut couvrir des thématiques telles que : les processus de recrutement et les conditions des contrats, les droits des travailleurs et les procédures permettant aux travailleurs de déposer et de faire examiner leurs plaintes, les directives en matière de santé et de sécurité. Elle doit également inclure des informations sur les agences de recrutement privées agréées et des conseils pour identifier et éviter les pratiques de recrutement illégales.

Conseil et gestion des cas

Les CRM proposent des services de conseil individuel et familial pour répondre aux préoccupations personnelles, aux besoins en termes de prise de décision et de santé mentale. Dans plusieurs CRM en Afrique de l'Est, la majorité des travailleurs migrants qui se rendent dans les centres sont des femmes, y compris des migrantes de retour. Ces dernières peuvent être confrontées à des risques spécifiques, tels que la violence basée sur le genre (VBG) ou l'exploitation sexuelle au cours de leur parcours migratoire. Les travailleuses domestiques sont particulièrement vulnérables, car souvent exclues de la protection prévue par le droit du travail, vivant chez leur employeur et subissant des restrictions de mouvement. Les travailleurs migrants hommes peuvent également être exposés à des violences sur leur lieu de travail ou lors d'épisodes de détention, et faire face à des risques professionnels, de sécurité et de santé spécifiques, notamment dans des secteurs tels que la pêche ou la construction. D'autres groupes de migrants, tels que les personnes en situation de handicap, les jeunes, les personnes âgées ou celles vivant dans des zones rurales ou isolées, peuvent également rencontrer des obstacles dans l'accès aux services ou être exposés à des vulnérabilités spécifiques affectant leur bien-être.

Le retour des migrants, hommes ou femmes, peut être difficile en raison d'un manque de ressources, de problèmes familiaux ou de traumatismes liés à la migration, notamment la violence, les abus ou des conditions de travail sévères. Le personnel des CRM doit être préparé à gérer ces situations avec sensibilité et professionnalisme (cf. documents d'orientation en annexe) et à orienter les personnes concernées vers des services spécialisés appropriés lorsque cela s'avère nécessaire. Adopter une approche inclusive et non discriminatoire est essentiel pour garantir que tous les travailleurs migrants se sentent accueillis, reconnus et soutenus.

► Mécanismes d'orientation

Les CRM disposent d'un réseau de partenaires pour **orienter** les travailleurs migrants vers des services spécialisés, tels que l'assistance juridique, les services de santé ou les opportunités d'emploi. Nouer et entretenir ces partenariats est indispensable pour garantir des services adaptés aux besoins des migrants.

► Développement des compétences et formation

Les CRM peuvent proposer ou faciliter l'accès à des formations et programmes de développement des compétences, notamment : des cours de langue, des programmes d'entrepreneuriat, des formations techniques et professionnelles, et des modules d'éducation financière. Ces initiatives contribuent à améliorer les perspectives **professionnelles** des migrants potentiels ainsi que des migrants de retour, en renforçant leur autonomie et leur capacité à accéder à l'emploi.

► Protection et accès à la justice

Les CRM jouent un rôle clé dans l'accès à la justice pour les travailleurs migrants, en mettant à disposition des informations fiables sur leurs droits et en **les** orientant vers des services d'assistance juridique et des mécanismes de résolution des conflits. Ils soutiennent également les travailleurs victimes d'exploitation ou d'abus, en offrant une assistance directe ou des orientations vers des services spécialisés si nécessaire. Certains CRM peuvent proposer un accompagnement juridique interne, notamment pour traiter les plaintes liées au travail, ou orienter les migrants vers des services juridiques externes selon les besoins.

► Soutien au retour des migrants et à leur réintégration

Les CRM accompagnent les travailleurs migrants de retour dans leur réintégration au sein de leurs communautés, en proposant des services de mise en relation avec des opportunités d'emploi, en valorisant leurs compétences acquises et en offrant un soutien psychosocial. Ils contribuent également à la réintégration familiale et communautaire, en soutenant la reconstruction des relations familiales et en contribuant à réduire la stigmatisation liée à la migration, par exemple les idées reçues sur le travail à l'étranger. Ils encouragent en outre l'acceptation communautaire grâce à des activités de dialogue et de sensibilisation.

► Sensibilisation communautaire, plaidoyer et dialogue social

Outre leurs activités internes, les CRM mènent des actions de sensibilisation, telles que des campagnes, des publications sur les réseaux sociaux ou des émissions radiophoniques, afin de promouvoir les droits des migrants et les services disponibles dans les **centres**. Ils peuvent également s'engager dans des initiatives de plaidoyer pour améliorer les politiques nationales en matière de migration de travail.

Dans certains contextes, les CRM sont reconnus comme acteurs légitimes au sein des mécanismes nationaux de dialogue social et peuvent participer aux discussions sur la migration de main-d'œuvre, y compris via des plateformes de dialogue tripartite réunissant gouvernements, employeurs et organisations de travailleurs.

► Soutien en situation d'urgence

Dans certaines situations, les CRM peuvent constituer le premier point de contact pour les travailleurs migrants en détresse. Bien qu'ils n'aient pas vocation à offrir une assistance humanitaire, les CRM doivent disposer d'informations essentielles et de mécanismes d'orientation efficaces pour accompagner les migrants en cas d'urgence, notamment lors de déportations, de conflits ou de situations d'abus.



► Principes de base du fonctionnement des CRM

Dès leur mise en place, une compréhension claire des priorités d'un CRM est indispensable pour garantir des services efficaces et adaptés aux besoins des migrants.

► Une approche centrée sur les droits du travail

La mission fondamentale des CRM est de garantir l'accès à des informations fiables, actualisées et accessibles sur les droits des travailleurs migrants et les pratiques de recrutement équitables. Compte tenu de la complexité et de l'évolution constante des enjeux liés à la migration, il est essentiel que l'ensemble du personnel bénéficie d'une formation continue et adaptée, afin d'assurer une information précise et de qualité.

► Identification des profils des travailleurs migrants dans la zone d'intervention

Les CRM doivent analyser les profils et besoins spécifiques des travailleurs migrants qu'ils accompagnent dans leur zone d'intervention, qu'il s'agisse de migrants potentiels, de migrants de retour, de travailleurs en emploi ou de migrants en transit, afin d'adapter leurs services de manière pertinente. Une connaissance approfondie de ces profils facilite l'anticipation des besoins et une orientation efficace vers les services adéquats.

► Collaboration avec les partenaires : mécanismes d'orientation

Les CRM ne peuvent répondre seuls à l'ensemble des besoins des travailleurs migrants. Dès leur mise en place, il est essentiel d'instaurer des mécanismes d'orientation pour diriger les migrants vers des services spécialisés, tels que la santé, l'assistance juridique ou le soutien psychosocial, que le centre ne peut pas fournir directement. Le renforcement de partenariats avec les acteurs locaux garantit une prise en charge complète, coordonnée et adaptée aux besoins des travailleurs migrants.

Les groupes cibles (bénéficiaires) d'un CRM

Les CRM accompagnent des travailleurs migrants aux profils variés, selon le contexte local. Les travailleurs migrants peuvent se présenter directement au centre ou être orientés par d'autres acteurs, tels que des organisations humanitaires, des agences gouvernementales ou des missions diplomatiques. Même si un CRM est initialement destiné à accueillir principalement un type spécifique de migrants, par exemple des migrants potentiels, il peut progressivement étendre ses services à des personnes présentant des profils divers.

Il est donc essentiel que le personnel soit formé pour gérer cette diversité et capable de proposer des services multilingues, au besoin. Les principaux profils observés sont :

- Travailleurs migrants « entrants », arrivant dans le pays où le CRM est implanté
- Migrants potentiels, notamment :
 - ▶ Ceux en phase de pré-décision, envisageant la migration ou un emploi local
 - ▶ Ceux en phase de pré-départ, ayant pris la décision de migrer et se préparant, par exemple en collaborant avec des agences de recrutement, en suivant une formation d'orientation avant le départ ou en couvrant les frais associés.
- Migrants de retour, y compris les personnes déportées.
- Travailleurs migrants actuellement en poste à l'étranger, suivis à distance (par téléphone ou en ligne).
- Migrants en transit.
- Victimes de traite ou de passeurs.
- Familles de travailleurs migrants.

Type de bénéficiaires	Besoins possibles
Travailleurs migrants arrivant dans le pays (CRM implanté dans un pays de destination)	▶ Informations sur la législation du travail et les droits des travailleurs ▶ Soutien face à des situations de discrimination ou d'exploitation ▶ Informations sur l'accès aux services de santé et au logement ▶ Sensibilisation à la langue et à la culture locale
Aspirants travailleurs migrants	▶ Informations sur les procédures de migration légale, les documents requis et les agences de recrutement ▶ Orientation avant le départ (par exemple : conditions contractuelles, droits et responsabilités, conditions de travail et de vie) ▶ Directives en matière de santé et de sécurité ▶ Sensibilisation linguistique et culturelle
Migrants de retour et personnes déportées	▶ Soutien à la réintégration (par exemple : services d'emplois, éducation financière, création d'entreprise) ▶ Accompagnement psychosocial (par exemple : soutien en cas de traumatisme, réunification familiale) ▶ Orientation vers les services de santé et les services sociaux ▶ Assistance juridique (par exemple : réclamations pour salaires impayés)
Travailleurs migrants actuellement à l'étranger (accompagnement à distance)	▶ Accès à des informations fiables sur les droits du travail dans les pays de destination ▶ Assistance en cas d'exploitation ou de non-respect des contrats de travail ▶ Mise en relation avec les ambassades ou les consulats, notamment les attachés du travail ▶ Accès à un soutien d'urgence et à des solutions d'hébergement adaptées
Migrants en transit	▶ Information sur la migration sûre de la main-d'œuvre ainsi que sur les risques potentiels présents le long de la route migratoire, notamment la traite, la violence ou l'exploitation ▶ Orientation vers les services de santé, de protection et d'assistance d'urgence ▶ Conseils en matière juridique et documentaire ▶ Soutien psychosocial
Familles de travailleurs migrants	▶ Soutien psychosocial, notamment pour faire face à la séparation familiale et aux pressions financières ▶ Éducation financière, planification budgétaire et gestion des transferts de fonds ▶ Assistance juridique ▶ Accès aux services de santé et aux services sociaux

Les CRM peuvent également accueillir des mineurs, tels que des enfants migrants ou des enfants de travailleurs migrants, ainsi que des personnes présentant des vulnérabilités spécifiques, notamment les survivants de violences basées sur le genre, de traite ou d'exploitation, et des migrants de nationalités et de langues diverses. Il est essentiel que le personnel des CRM soit formé pour faire face à ces situations de manière professionnelle et adaptée. Les directives figurant en annexe présentent des orientations sur l'accueil des migrants ayant subi des violences, la gestion des cas sensible aux traumatismes et la protection de l'enfance.

Sélection d'un emplacement approprié

L'emplacement d'un CRM est un élément important pour que les travailleurs migrants se sentent en sécurité et en confiance pour accéder aux services proposés. Le centre doit être situé dans un environnement sûr et sécurisé, facilement accessible par les transports et proche des services essentiels.

Le tableau ci-dessous présente les principaux éléments à prendre en considération lors de la mise en place d'un CRM.

Emplacement géographique	► Accessibilité pour les travailleurs migrants : à proximité des principaux axes de transport, tels que gares routières, gares ferroviaires ou routes principales. ► Proximité des zones à forte concentration de travailleurs migrants : marchés, zones industrielles ou secteurs avec des agences de recrutement. ► Proximité d'autres services de soutien : assistance juridique, structures de santé, ONG et bureaux administratifs.
Conditions de sécurité et de sûreté du site	► Le centre doit être implanté dans une zone sûre. ► Présence d'une signalisation visible et, de préférence, d'un éclairage pour assurer la sécurité de nuit. ► Espaces privés permettant la tenue d'entretiens confidentiels et de séances de conseil.
Visibilité et perception	► Le centre doit être facilement identifiable comme un espace accueillant pour les travailleurs migrants. ► Veiller à ce que le centre ne soit pas associé à la stigmatisation ou à la suspicion. ► Choisir un emplacement neutre et non politique (par exemple, dans certains contextes, une proximité avec un bâtiment gouvernemental ou un poste de police peut dissuader les migrants, en particulier ceux en situation irrégulière).
Besoins en infrastructure	► Un espace physique suffisamment grand pour accueillir à la fois les visiteurs et le personnel. ► Une salle de conseil dédiée, garantissant confidentialité et respect de la vie privée. ► Des salles équipées pour les sessions de formation ou d'apprentissage, incluant mobilier, tableaux blancs, projecteurs, etc. ► Des installations sanitaires répondant aux normes d'hygiène. ► La disponibilité d'outils TIC (internet, ordinateurs, téléphones) pour garantir l'efficacité des services.
Accessibilité	► Horaires adaptés : le centre doit être ouvert selon les heures de travail de la population cible. ► Accessibilité pour tous : prévoir des aménagements adaptés aux personnes en situation de handicap, tels que des rampes d'accès et des sanitaires accessibles. ► Signalisation et personnel multilingue : pour accueillir des travailleurs migrants de diverses origines.
Capacité d'adaptation et utilisation variée	► Le centre doit pouvoir accueillir des formations, des réunions et des ateliers. ► Selon les besoins locaux, le CRM peut également servir de centre communautaire ou de centre pour jeunes.

Mécanisme d'enregistrement

Avant de créer un CRM, il est indispensable de préciser son statut juridique et opérationnel dans le contexte national. Les procédures d'enregistrement varient selon l'organisation institutionnelle du pays.

Dans certains pays, les CRM peuvent être enregistrés comme établissements publics sous l'autorité d'un ministère spécifique, par exemple le ministère du Travail ou le ministère des Affaires sociales. Dans d'autres contextes, le CRM peut fonctionner sous l'égide d'un syndicat ou d'une ONG, ce qui implique des démarches d'enregistrement différentes.

Pour assurer la conformité avec la réglementation nationale et éviter des problèmes juridiques ou opérationnels ultérieurs, il convient de suivre les étapes suivantes :

- Déterminer le statut juridique du centre (établissement public, géré par une ONG ou soutenu par un syndicat).

- Consulter les parties prenantes pertinentes, telles que les ministères, les autorités locales et les partenaires sociaux, pour clarifier les exigences d'enregistrement.
- Obtenir tous les permis ou licences requis pour exploiter légalement le centre.
- Sécuriser l'accès au terrain ou aux installations. L'obtention des droits fonciers ou d'un titre de propriété peut être nécessaire. Il s'agit de la vérification de la propriété ou des accords de location, ainsi que la clarification des modalités d'utilisation (par exemple : terrain ou bâtiment appartenant à l'État, ou locaux loués).
- Il est également important de s'assurer que l'enregistrement du CRM définit clairement son mandat, sa structure de gouvernance et son champ d'action.

Les besoins en infrastructures physiques et en ressources

Un CRM doit disposer d'un espace fonctionnel, bien équipé et adapté pour proposer des services aux travailleurs migrants. Même si la taille et les ressources disponibles varient selon le contexte local et les financements, certaines exigences minimales sont indispensables pour garantir un fonctionnement optimal et un environnement sûr et accueillant. Les points suivants constituent les exigences essentielles en matière de TIC pour un CRM pleinement opérationnel.

Contrairement à un bureau classique, un CRM doit offrir un espace fonctionnel, accueillant, propre et sécurisé pour les travailleurs migrants. Comme exigence de base, les infrastructures et ressources suivantes doivent être mises en place :

1. Espace d'accueil et équipements

Un CRM doit comprendre au moins deux espaces distincts :

- **Un espace d'accueil dédié**, où les travailleurs migrants peuvent se présenter et demander de l'aide.
- **Une salle de consultation privée**, garantissant la confidentialité des entretiens et des séances d'accompagnement individualisé.

Il est recommandé que l'un de ces espaces puisse également être aménagé pour accueillir des activités de formation ou d'apprentissage en groupe, telles que des sessions d'éducation financière, de développement de compétences numériques ou d'orientation avant le départ.

Les espaces doivent être équipés, au minimum, du mobilier de base suivant :

- Bureau et chaise pour le personnel.
- Chaises ou bancs pour les visiteurs.
- Armoires ou étagères équipées d'un système de verrouillage pour le stockage sécurisé des documents et du matériel. La protection des données est essentielle et requiert des dispositifs de rangement sécurisés pour assurer la confidentialité des informations collectées.

Le fonctionnement quotidien du CRM nécessite également des équipements de base, en particulier dans le domaine des TIC :

- Ordinateurs, dont au moins un destiné au personnel.
- Imprimante, scanner, photocopieur et broyeur à papier.
- Connexion internet pour assurer la communication et les services à distance.
- Téléphone fixe et téléphone mobile pour les activités de sensibilisation et de suivi.

- Équipements de sécurité (EX. : systèmes de surveillance, alarmes ou dispositifs de verrouillage sécurisés).
- Trousse de premiers secours.

Enfin, une attention particulière doit être portée à la **sécurité et à l'accessibilité** du site, notamment :

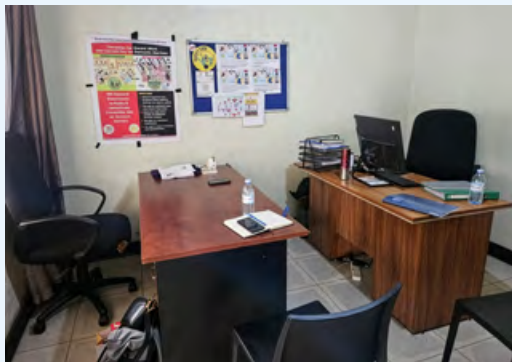
- Accès sécurisé aux locaux, avec des dispositifs de surveillance adaptés lorsque nécessaire.
- Éclairage fonctionnel et adapté des locaux.
- Accessibilité pour les personnes en situation de handicap.
- Signalisation multilingue.



► Bonnes pratiques – Aménagement d'espaces distincts pour l'accueil, les entretiens et le conseil

Grâce au soutien de l'OIT, le CRM du syndicat HTS en Ouganda a optimisé l'aménagement de ses locaux en transformant une grande salle en deux espaces distincts, ce qui a permis de créer un bureau supplémentaire. Le centre dispose désormais d'une zone extérieure protégée avec des sièges où les travailleurs migrants peuvent patienter, ainsi qu'un bureau équipé de deux postes de travail et de plusieurs chaises pour informer les usagers.

Il dispose également d'un bureau séparé garantissant la confidentialité nécessaire aux séances de conseil.



► Figure 1 CRM HTS, Kampala, Ouganda



► Figure 2 : CRM COTU, Nairobi, Kenya



► Figure 3 : CRM, Arecka, Éthiopie

2. Supports d'information et de communication

Les CRM doivent également disposer de supports d'information et de communication présentant les droits des migrants et les services disponibles. Par exemple :

- Affiches et brochures
- Panneaux d'affichage avec les numéros de contact clés



► Figure 4 : Brochures et dépliants, HTS-CRM Ouganda



► Figure 5 : Bannière enroulable, HTS-CRM Ouganda

Il est essentiel de veiller à ce que ces supports soient régulièrement actualisés. Les brochures présentent toutefois une limite : elles peuvent rester en circulation au sein de la communauté, alors même que les informations qu'elles contiennent ne sont plus à jour. Il est donc recommandé de privilégier l'affichage, au sein du CRM, pour les informations susceptibles d'évoluer, et de réserver les brochures à des contenus plus stables, tels que les droits des migrants ou les messages clés relatifs à la migration régulière et irrégulière.

Les informations doivent également être disponibles dans les langues appropriées, afin de garantir l'accessibilité pour l'ensemble des travailleurs migrants. De plus, dans la mesure du possible, il est recommandé de proposer des supports audio et visuels, particulièrement utiles pour les personnes ayant une maîtrise limitée de la lecture et de l'écriture.

Le personnel et les ressources humaines

La capacité d'un CRM à proposer des services de qualité repose en grande partie sur la disponibilité, les compétences et les capacités de son personnel. Les choix en matière de recrutement et d'organisation des ressources humaines sont déterminants pour assurer le bon fonctionnement et la pérennité du centre. Disposer de personnel qualifié, doté des compétences appropriées, permet d'instaurer un climat de confiance avec les travailleurs migrants et de garantir une prestation de services efficace. Ce chapitre présente les principales exigences et considérations relatives aux ressources humaines pour la mise en place et le fonctionnement d'un CRM performant.

1. Mobilisation de personnel dédié

Un CRM doit disposer d'au moins un **membre du personnel à temps plein** chargé de superviser les activités quotidiennes et d'assurer la gestion du centre. En outre, la présence des gestionnaires de cas dédiés permet de répondre de manière appropriée aux besoins des travailleurs migrants, d'assurer un suivi individualisé et d'offrir un accompagnement adapté aux défis spécifiques rencontrés.

Bien que la présence de personnel à temps plein soit préférable, le recours à du personnel à temps partiel ou à des volontaires peut permettre de renforcer l'équipe en fonction des ressources disponibles et de la demande de services.

Dans certains contextes, les CRM sont gérés par du personnel déjà en poste au sein d'administrations publiques ou d'organisations syndicales, qui assument cette responsabilité en complément de leurs fonctions principales. Dans de telles situations, il est essentiel de définir clairement les rôles et responsabilités afin d'éviter toute lacune dans le fonctionnement du centre.

2. Profil et compétences du personnel

L'efficacité d'un CRM repose sur la mobilisation de personnel disposant de profils adaptés et d'une expertise qualifiée. Le personnel doit allier des connaissances techniques et des compétences interpersonnelles, notamment :

- **Maîtrise des enjeux de la migration régulière et des droits des travailleurs** : connaissance des cadres juridiques et des processus encadrant la migration, y compris le recrutement, l'emploi et la réintégration.
- **Expérience en gestion de cas** : aptitude à accompagner des personnes en situation de vulnérabilité, à gérer des situations sensibles ou de crise et à assurer un suivi individualisé selon une approche tenant compte des traumatismes. Sont concernés des groupes ayant des besoins spécifiques, tels que les mineurs, les survivants de violences basées sur le genre, les personnes en situation de handicap, les personnes LGBTQI+, ainsi que celles ayant un faible niveau d'alphabétisation ou issues de zones rurales ou de communautés marginalisées.
- **Excellentes compétences en communication et en relations interpersonnelles** : Instaurer un climat de confiance avec les travailleurs migrants est primordial. Le personnel doit savoir écouter activement, présenter clairement les options disponibles et favoriser un environnement accueillant, sécurisant et respectueux.
- **Sensibilité culturelle et capacité d'adaptation** : aptitude à comprendre la diversité des parcours et des contextes des travailleurs migrants et à adapter l'accompagnement en conséquence.

Il est essentiel que le personnel des CRM bénéficie de formations continues afin de renforcer ses connaissances et d'améliorer la qualité des services proposés. Les formations doivent porter sur le droit de la migration dans les pays d'origine et dans les principaux pays de destination, les droits du travail, les techniques de conseil, la gestion des cas et la protection des données. Le personnel doit également être formé pour identifier et répondre aux signes d'exploitation et d'abus, y compris la violence basée sur le genre (cf. le document d'orientation sur la prise en charge des travailleurs migrants victimes de violences en annexe). Le Chapitre 6 présente des directives spécifiques sur le renforcement des capacités.

Il est recommandé de favoriser le développement professionnel continu et les échanges entre pairs afin de permettre au personnel de rester à jour sur les tendances migratoires, les politiques et les bonnes pratiques.

3. Équilibre de genre et diversité au sein des équipes

Les CRM doivent veiller à constituer des équipes équilibrées et diversifiées afin d'offrir un environnement sûr et accueillant pour tous les travailleurs migrants. Dans plusieurs CRM, la majorité des bénéficiaires sont des travailleuses migrantes ; **il est donc essentiel d'avoir à la fois du personnel masculin et féminin**, car certains groupes, notamment les migrantes de retour, peuvent se sentir plus à l'aise pour aborder des sujets sensibles tels que la violence basée sur le genre ou l'exploitation sexuelle avec une interlocutrice féminine.

Le recrutement de personnel **maîtrisant plusieurs langues** est également important, surtout dans les régions où les travailleurs migrants parlent différentes langues ou dialectes. Des solutions de traduction doivent être prévues si nécessaire, par exemple en faisant appel à des migrants volontaires pour assurer

l'interprétariat. Les migrants de retour constituent un atout précieux pour les équipes des CRM, leur expérience directe leur permettant de comprendre les défis rencontrés par les bénéficiaires et de renforcer la confiance au sein des communautés.

Enfin, le personnel doit refléter la diversité culturelle et sociale de la communauté afin de faciliter la communication et renforcer la confiance avec les travailleurs migrants.

4. Soutien et bien-être du personnel

Dans plusieurs CRM de la région, il a été constaté que le personnel peut être impacté par la complexité et la gravité des situations rencontrées. Étant donné la nature exigeante du travail avec des travailleurs migrants, dont certains ont vécu des expériences traumatisantes, il est important de mettre à leur disposition un soutien adapté ainsi que des ressources appropriées.

Cela contribue à prévenir l'épuisement professionnel et à préserver leur motivation.

L'accès à un **accompagnement en santé mentale et le renforcement de la solidarité entre collègues**, par exemple via des initiatives de soutien mutuel, sont essentiels pour garantir le bien-être du personnel.

Gouvernance

Les CRM peuvent adopter différents modèles de gouvernance selon le contexte national, les ressources disponibles et l'organisation du système de migration de main-d'œuvre. Chaque modèle peut être efficace ; cependant chacun présente ses avantages et ses limites. Le choix du modèle le plus adapté doit tenir compte du cadre institutionnel national et des besoins spécifiques des travailleurs migrants.

1. CRM dirigés par le gouvernement

Les CRM dirigés par le gouvernement sont généralement hébergés au sein des ministères ou agences publiques compétentes, comme les départements du travail. Ils jouissent d'une légitimité institutionnelle et d'un accès direct aux ressources et services gouvernementaux. Cependant, ils peuvent être confrontés à des lourdeurs administratives et à des contraintes de financement.

Avantages:

- Soutien institutionnel renforcé et cohérence avec les politiques nationales.
- Accès simplifié aux données et aux ressources publiques.
- Capacité de durabilité à long terme lorsqu'ils sont intégrés aux structures gouvernementales.



Inconvénients:

- Les procédures bureaucratiques peuvent ralentir la prise de décision et réduire la souplesse opérationnelle.
- Des moyens financiers restreints et un renouvellement fréquent du personnel peuvent affecter la stabilité des services.
- Certains travailleurs migrants, notamment ceux en situation irrégulière, peuvent percevoir ces CRM comme peu sûrs ou peu accessibles, ce qui peut limiter leur recours aux services proposés.



► Exemple de CRM géré par une structure gouvernementale : Le cas des Philippines

Aux Philippines, les unités locales de gouvernement (LGU) ont été accompagnées par le bureau de pays de l'OIT dans le cadre des programmes BRIDGE (*Bridging Recruitment to Reintegration in Migration Governance*) et SAF (*Safe and Fair*). Ces initiatives ont permis aux LGU de mettre en place et de gérer efficacement leurs propres CRM.

Pour plus d'informations, cliquez sur le lien :

- [Bridging Recruitment to Reintegration in Migration Governance: Philippines \(BRIDGE\)](#)
- [Safe and Fair: Realising women migrant workers' rights and opportunities in the ASEAN region](#)

2. CRM dirigés par les syndicats

Les CRM dirigés par des syndicats sont généralement gérés par des organisations syndicales ou des associations de travailleurs. Ils entretiennent souvent des liens étroits avec les communautés de travailleurs migrants et peuvent offrir une assistance juridique spécialisée ainsi que des activités de plaidoyer. Cependant, ces centres font souvent face à des contraintes de ressources et à une instabilité financière.

Avantages :

- Relations étroites avec les travailleurs migrants et bonne compréhension de leurs besoins.
- Orientation prononcée sur la défense des droits des travailleurs et le plaidoyer.
- Souplesse dans la prestation des services et engagement direct auprès des communautés.
- Capacité à participer au dialogue social avec les employeurs et les acteurs gouvernementaux.
- Possibilité de bénéficier d'un soutien institutionnel stable, garantissant la continuité à long terme.
- Mise à disposition d'espaces et d'opportunités pour organiser ou renforcer les structures syndicales.



Inconvénients :

- Dépendance vis-à-vis de financements externes et viabilité financière limitée.
- Impact circonscrit au réseau syndical.
- Risque de soutien institutionnel limité de la part du gouvernement.



► Exemple de CRM géré par un syndicat : Le cas de la Tunisie

En Tunisie, l'UGTT (Union Générale Tunisienne du Travail) gère neuf CRM via son réseau de bureaux locaux, offrant des services et un soutien aux travailleurs migrants malgré les contraintes financières et logistiques. Cet exemple témoigne de l'impact des syndicats dans la défense des droits des travailleurs migrants. En 2025, grâce aux projets FAIR III et THAMM Plus, l'UGTT a validé un ensemble de [principes directeurs](#) pour la protection des droits des travailleurs migrants, consolidant son engagement à travers un dialogue social structuré.

3. CRM dirigés par les OSC

Les CRM dirigés par des organisations de la société civile, qu'il s'agisse d'organisations non gouvernementales ou de groupes communautaires, bénéficient généralement d'une grande flexibilité opérationnelle et d'un engagement soutenu en faveur des droits des travailleurs migrants. Toutefois, ils peuvent rencontrer des difficultés en matière de financement et de durabilité à long terme.

Avantages :

- Souplesse et capacité à répondre aux besoins locaux.
- Engagement marqué envers les populations vulnérables et capacité à instaurer un climat de confiance avec les travailleurs migrants, en particulier ceux en situation irrégulière ou ceux issus de communautés marginalisées.
- Capacité à développer et offrir des services innovants, adaptés et personnalisés.



Inconvénients :

- Difficultés de financement et instabilité financière.
- Possible manque de soutien institutionnel de la part des structures gouvernementales.
- Opportunités limitées ou inexistantes de participer au dialogue social formel avec les représentants gouvernementaux et employeurs.
- Risque de reconnaissance limitée par les instances gouvernementales



► Exemple de CRM géré par une OSC : Le cas de Singapour

HOME apporte un soutien direct aux travailleuses domestiques confrontées à des abus ou à l'exploitation, avec la possibilité d'un hébergement d'urgence si nécessaire. HOME offre également des conseils en matière d'emploi et une assistance juridique aux travailleurs migrants à Singapour et prolonge ce soutien même après leur retour dans leur pays d'origine. HOME mène, en outre, des actions de plaidoyer et de sensibilisation du public sur les problématiques affectant les travailleurs migrants, contribuant à renforcer la connaissance de leurs droits et à améliorer le cadre politique et réglementaire de la migration de main-d'œuvre.

Remise en fonctionnement d'un Centre de Ressources pour Travailleurs Migrants

Les CRM peuvent être confrontés à diverses crises : pandémies mondiales telles que le COVID-19, événements météorologiques extrêmes ou situations de conflit, susceptibles de perturber leurs activités. Il a été constaté que certains CRM ont dû fermer temporairement avant de reprendre progressivement leurs opérations.

La remise en fonctionnement d'un CRM après une période de fermeture liée à une crise, qu'il s'agisse d'une pandémie, d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle, nécessite une approche méthodique et soigneusement planifiée. Les étapes clés à considérer sont les suivantes :

1. Évaluer la situation

La sécurité constitue la priorité absolue. Vérifier que la reprise des activités est sûre aussi bien pour le personnel que pour les bénéficiaires.

- *Identifier les risques persistants (conflits, troubles sociaux ou dangers naturels).*
- *S'assurer que les locaux sont sûrs et facilement accessibles.*
- Évaluer si le contexte politique et social permet une réouverture en toute sécurité.

En cas de crise sanitaire, s'assurer que les conditions de santé et de sécurité respectent les normes minimales avant toute réouverture. Si la fermeture est due à une pandémie, s'assurer que les protocoles sanitaires, comme le port du masque, la distanciation physique et les mesures d'hygiène adaptées, peuvent être correctement appliqués.

2. L'ampleur des dégâts et pertes

Effectuer une évaluation approfondie de l'infrastructure physique et du matériel du CRM

- *Vérifier si les locaux sont endommagés ou fragilisés (par exemple fenêtres cassées, toit qui fuit).*
- *Examiner si des équipements essentiels, comme les ordinateurs, téléphones ou imprimantes, sont manquants ou détériorés.*
- *Vérifier si le mobilier et les fournitures de bureau sont encore utilisables.*

Par ailleurs, il est important d'évaluer l'état des ressources clés, notamment : les dossiers des bénéficiaires et la sécurité des données, les systèmes de communication (internet, lignes téléphoniques), la disponibilité des documents imprimés et supports de sensibilisation.

3. Définir les étapes et identifier les ressources nécessaires pour reprendre les activités

Hiérarchiser les besoins. Élaborer un plan d'action clair : Organiser la reprise des activités en fonction des priorités identifiées, à savoir :

- Réparer et remplacer les infrastructures et équipements endommagés.
- Rétablir les systèmes de données et les moyens de communication.
- Reconstituer les fournitures essentielles, telles que le matériel de bureau et les documents de sensibilisation.

Définir un calendrier réaliste : Préciser les étapes et délais pour chaque action. Il est recommandé d'élaborer une stratégie de réouverture progressive, en commençant par les services essentiels puis en élargissant graduellement jusqu'au retour complet des activités. Chaque étape doit préciser clairement les responsabilités de l'équipe et des partenaires. Il est également important de prévoir une marge d'adaptation afin de pouvoir ajuster le plan en fonction de l'évolution de la situation.

4. Communiquer avec les partenaires clés et coordonner les efforts avec l'ensemble des acteurs concernés

Informar les principaux partenaires du plan de réouverture, notamment les agences gouvernementales concernées, les syndicats, les organisations de la société civile, les responsables communautaires et les personnes influentes au niveau local.

Coordonner le soutien et solliciter de l'aide pour la réparation des infrastructures, le financement des ressources et le renforcement des capacités, selon les besoins.

Enfin, engager les communautés de travailleurs migrants pour les informer de la réouverture et des services disponibles.

5. Documenter les enseignements tirés

Faire un bilan post-réouverture pour évaluer le processus de reprise des opérations (par exemple : Qu'est-ce qui a bien fonctionné et quels ont été les principaux défis ?) Comment le processus pourrait-il être amélioré à l'avenir ? Des mesures de sécurité supplémentaires sont-elles nécessaires pour prévenir de futures perturbations ?)

Sur la base de ces enseignements, élaborer des plans de contingence afin de renforcer la résilience du centre face à de futures crises.



► Points clés à prendre en compte

- **Emplacement** : Le CRM est-il facilement accessible pour la population cible ? Est-il perçu comme un lieu sûr et accueillant ?
- **Dotation en personnel**. L'équipe en place dispose-t-elle des profils et compétences nécessaires ? Faut-il du personnel à temps plein ou à temps partiel ? Les volontaires peuvent-ils renforcer les capacités de l'équipe ?
- **Enregistrement** : Quelles sont les exigences juridiques applicables ? Les autorisations nécessaires ou les droits d'utilisation des locaux ont-ils été obtenus ?
- **Infrastructure** : Le CRM dispose-t-il des équipements essentiels pour fonctionner efficacement (par exemple, ordinateurs, connexion internet, espaces de stockage) ?
- **Gouvernance** : Qui assure la supervision stratégique et opérationnelle du CRM ? Les rôles et responsabilités sont-ils clairement définis ?
- **Ressources financières** : Quel est le modèle de financement du CRM à court, moyen et long terme ?



Principes directeurs pour l'ouverture d'un CRM

1. Impliquer les travailleurs migrants dans la création et le fonctionnement du CRM

- Les travailleurs migrants sont les principaux bénéficiaires des services du CRM. Leur implication dès les premières étapes est essentielle pour garantir que les services proposés soient pertinents et adaptés à leurs besoins.
- Encourager leur participation à la planification, la conception et le suivi des activités du CRM. Leurs feedbacks et observations permettront d'améliorer la qualité des services tout en renforçant le sentiment d'appropriation et la confiance au sein de la communauté migrante.
- Une manière concrète d'appliquer ce principe consiste à créer un **Comité consultatif des travailleurs migrants**, composé de représentants de différents groupes, afin d'apporter un soutien direct à la gouvernance et à la gestion du centre. Dans les contextes où la création d'un tel comité n'est pas possible, les CRM peuvent inclure des représentants des travailleurs migrants au sein d'un conseil ou comité de gouvernance existant. Cela permet de garantir que leurs voix soient intégrées dans la prise de décision.

2. Favoriser la collaboration entre les CRM dans les pays d'origine et de destination

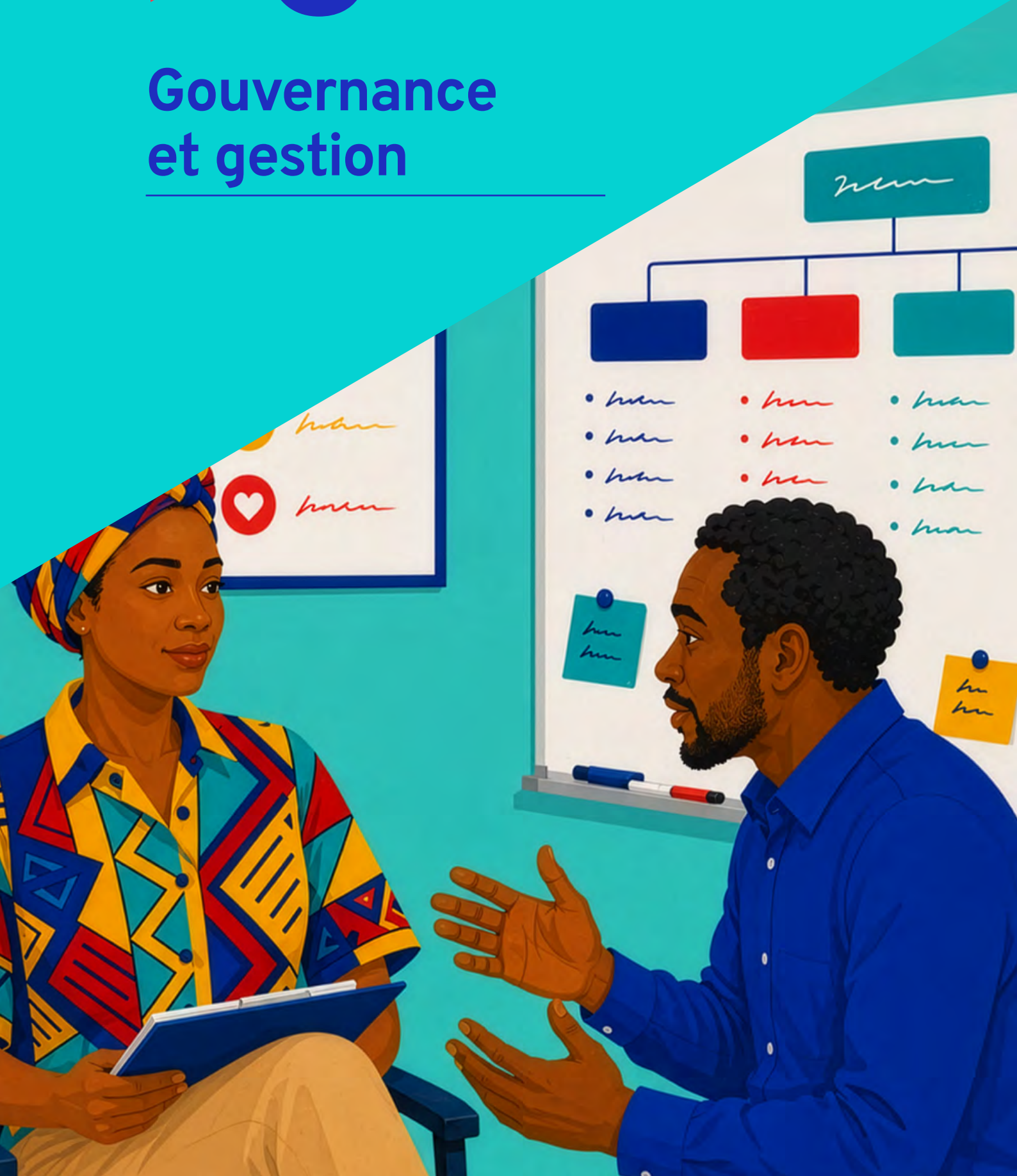
- La migration implique souvent un parcours qui traverse plusieurs pays, et des difficultés peuvent apparaître à chaque étape. Les CRM situés dans les pays d'origine et dans les pays de destination peuvent améliorer la qualité de leurs services en coordonnant leurs actions et en partageant l'information.
- Par exemple, si des CRM à Mogadiscio et à Juba accueillent des migrants originaires d'Ouganda, du Kenya ou d'Éthiopie, établir des liens entre ces centres permet de fournir des informations cohérentes et un soutien continu tout au long du parcours migratoire.
- Des initiatives telles que des formations conjointes, des programmes d'échange pour le personnel, des mécanismes de partage de données entre CRM de différents pays peuvent renforcer la qualité des services et garantir une réponse plus coordonnée aux besoins des travailleurs migrants.

3. Constituer des équipes de volontaires issus des communautés migrantes

- La création d'équipes de volontaires parmi les travailleurs migrants peut renforcer la sensibilisation, amplifier la confiance au sein des communautés migrantes et garantir que les services proposés sont adaptés aux réalités culturelles et sociales des bénéficiaires.
- Les volontaires jouent un rôle essentiel pour faire connaître les services du CRM au sein des communautés migrantes et pour offrir un soutien entre pairs.
- Leur participation contribue à renforcer le lien entre le centre et les personnes qu'il accompagne, en favorisant un sentiment d'appartenance et de confiance. Les personnes de retour dans leur pays d'origine peuvent apporter une contribution particulièrement précieuse en tant que volontaires, grâce à leur expérience vécue et à la crédibilité dont elles bénéficient auprès des communautés migrantes.

▶ 3

Gouvernance et gestion



Une gouvernance efficace offre un cadre clair pour la prise de décision, la redevabilité et le contrôle, tandis qu'une bonne gestion garantit que les services sont fournis de manière cohérente et que les ressources sont utilisées de façon optimale. Ce chapitre présente les points suivants : les rôles et responsabilités clés du personnel du CRM, la structure opérationnelle du centre, l'importance de la collaboration, de la coopération et du réseautage avec les agences gouvernementales, les organisations de la société civile, les partenaires sociaux et les autres acteurs concernés.

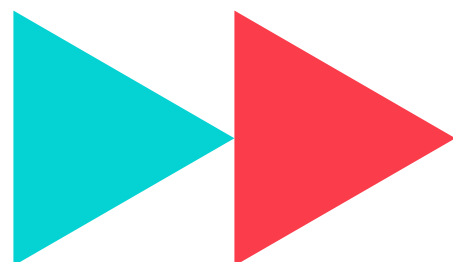
Structure organisationnelle et plan de dotation en personnel

Un CRM efficace repose sur une structure de gestion claire et bien organisée. Celle-ci garantit la continuité des services, la coordination des activités et la responsabilité du personnel. La mise en place d'une hiérarchie structurée est essentielle pour la prise de décision, la coordination et l'utilisation efficiente des ressources. Bien que la structure exacte dépende de la taille du CRM, des financements disponibles et du modèle de fonctionnement (dirigé par le gouvernement, par un syndicat ou par une organisation de la société civile), certains éléments clés doivent être présents dans tous les CRM.

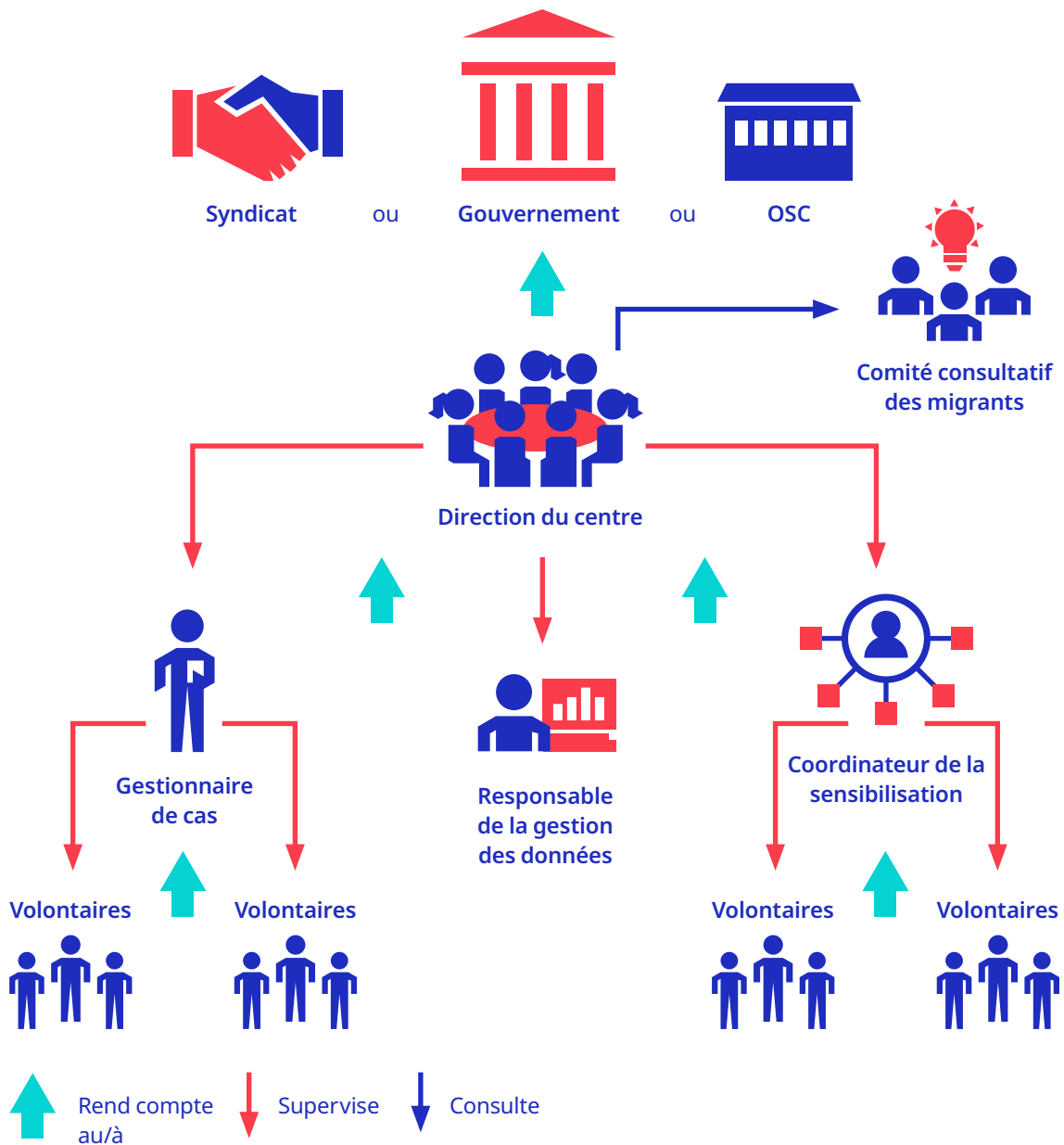
À la tête du CRM, un **responsable de la gestion** doit être nommé pour superviser l'ensemble des activités. Les attributions principales de ce poste sont les suivantes : l'orientation stratégique, la supervision du personnel, la gestion financière et les relations externes. Cette personne doit posséder une compréhension approfondie des enjeux migratoires, des droits du travail et de l'engagement avec les parties prenantes, car elle constitue l'interlocuteur principal des agences publiques, des syndicats, des organisations de la société civile et, en particulier, des partenaires de développement.

Sous la direction du responsable, la structure doit inclure une équipe de **gestionnaires de cas**. Cette **équipe** doit présenter une composition équilibrée entre les femmes et les hommes, afin d'assurer une représentation significative des femmes et de répondre de manière adaptée aux besoins des travailleuses migrantes. Les gestionnaires de cas doivent bénéficier d'une formation spécialisée couvrant les parcours migratoires liés au travail, les droits du travail et la législation, le conseil et l'orientation, les normes internationales du travail, les pratiques de recrutement équitables, le soutien psychosocial et la gestion de cas. Ils prennent en charge les cas individuels, mettent à disposition des informations sur le marché du travail, assurent le conseil et l'orientation vers les services de soutien disponibles. L'équipe doit idéalement être équilibrée entre hommes et femmes afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque genre, notamment pour les questions liées à la violence basée sur le genre et à l'exploitation.

Un réseau de **volontaires** migrants vient en appui aux gestionnaires de cas pour mener des activités de sensibilisation, assurer les services d'interprétation, organiser des ateliers et événements et proposer un soutien entre pairs aux travailleurs migrants. Les volontaires jouent un rôle essentiel dans le renforcement de la confiance au sein des communautés migrantes et dans l'élargissement de la portée du centre, en particulier dans les zones difficiles d'accès. Dans certains cas, d'anciens travailleurs migrants peuvent servir de volontaires, contribuant à créer un réseau de soutien entre pairs et à renforcer la confiance et le sentiment d'appartenance.



Un **organigramme** type pour un CRM typique peut se structurer comme suit :



Enfin, il est essentiel d'organiser des **réunions d'équipe régulières** et de **mettre en place des canaux de communication clairs, définissant la hiérarchie, les responsabilités et la chaîne de supervision**, afin de faciliter le partage d'informations et la prise de décision. Le responsable de la gestion du centre doit veiller à ce que l'ensemble du personnel et des volontaires adhère pleinement aux objectifs du centre. Il doit également s'assurer que les feedbacks du personnel et des usagers sont régulièrement pris en compte dans les activités du centre, afin d'améliorer la qualité et la réactivité des services.

Organisation du personnel

Un plan des ressources humaines clair est essentiel pour s'assurer que le CRM dispose des compétences appropriées afin de garantir la bonne prestation des services. Les besoins en personnel dépendent de la taille du centre, du volume de travailleurs migrants servis et de la complexité des services proposés. Certains CRM peuvent s'appuyer sur des volontaires pour compléter le travail du personnel à temps plein ou partiel, mais les postes clés doivent être occupés par des professionnels qualifiés afin d'assurer une prestation cohérente et professionnelle.

Le tableau ci-dessous présente un aperçu des rôles clés, ainsi que les qualifications et compétences recommandées pour chaque poste :

Poste	Qualifications recommandées	Responsabilités principales
Responsable du CRM	Diplôme en gestion, services sociaux, sciences sociales ou humaines ; expérience dans la gestion de centres ou programmes similaires. Maîtrise de la ou des langues locales et bonne connaissance de l'anglais.	Superviser l'ensemble des opérations, rendre compte à la direction, coordonner avec les partenaires et assurer la prestation fluide des services.
Gestionnaire de cas	Diplôme en droit, services sociaux, psychologie ou sciences humaines. Expérience dans les domaines liés à la migration, notamment les droits du travail, les lois sur l'emploi, les normes internationales du travail ou la protection sociale.	Gérer les situations individuelles, offrir un appui juridique et psychosocial, et assurer les orientations ainsi que les mises en relation.
Responsable de la gestion des données (si disponible)	Diplôme en gestion des données, systèmes d'information ou statistiques.	Assurer la collecte, la protection et l'analyse des données, ainsi que l'élaboration de rapports.
Responsable du service des finances et de l'administration (si disponible)	Diplôme en comptabilité, économie, approvisionnement ou gestion des affaires.	Assurer la gestion des budgets, l'élaboration des rapports financiers et le suivi des procédures d'approvisionnement.
Coordinateur de la sensibilisation (Peut être un volontaire)	Expérience dans l'engagement communautaire, la communication ou le plaidoyer.	Établir des relations avec les communautés migrantes et les partenaires, et organiser des activités de sensibilisation.
Volontaires	Formation de base sur les droits des migrants et les services proposés au CRM.	Contribuer aux tâches administratives, au soutien entre pairs et aux activités de sensibilisation.

Une description du poste pour les fonctions de responsable de la gestion CRM et de gestionnaire de cas est disponible en annexe.

Viabilité et financement

Assurer la viabilité à long terme et la stabilité financière d'un CRM est essentiel pour garantir la continuité et la qualité des services offerts aux travailleurs migrants. Dans certains cas, les CRM sont initialement financés par des projets ponctuels, ce qui peut rendre difficile le maintien des opérations une fois ce financement arrivé à son terme. La viabilité et le financement nécessitent donc une planification rigoureuse et des efforts pour diversifier les sources de ressources. Ce chapitre présente les principaux éléments à considérer pour mettre en place un modèle de CRM durable et financièrement stable.

Cadre financier des centres et planification budgétaire

Pour assurer la continuité des services, les CRM doivent disposer d'une assise financière stable. Au-delà des coûts initiaux de mise en place, une planification budgétaire structurée est indispensable pour garantir la stabilité à long terme du CRM. La planification doit couvrir à la fois les coûts fixes (salaires, loyer, services publics) et les coûts variables (matériel, transport, assistance d'urgence). Un modèle de budget est disponible en Annexe.

Principaux éléments du budget :

- Ressources humaines : salaires du personnel clé et de soutien, personnel de nettoyage et de sécurité, y compris les indemnités des volontaires.
- Frais de bureau et opérationnels : loyer (le cas échéant), charges (eau, électricité), assurance
- Équipements et fournitures : ordinateurs, mobilier, téléphones, fournitures de bureau, etc.
- Coûts liés à la prestation de services : Sessions de formation, campagnes de sensibilisation
- Frais liés à la sensibilisation et aux partenariats : Déplacements, supports de communication, réunions avec les parties prenantes.

Il est recommandé de prévoir une marge pour les dépenses imprévues ainsi qu'un dispositif de partage des coûts avec les partenaires lorsque cela est possible.

Les procédures financières doivent être conformes à la politique financière existante, ainsi qu'aux systèmes d'audit et de communication des résultats de l'entité qui gère le centre (institution publique, syndicat ou organisation de la société civile).

L'estimation du budget annuel de fonctionnement et l'élaboration d'un plan financier à long terme sont indispensables pour garantir la pérennité et la continuité des activités du centre. Une projection financière réaliste doit prendre en compte des financements provenant à la fois de sources internes (par exemple, contributions publiques, cotisations syndicales) et de sources externes (par exemple, financements de bailleurs, subventions de projets).

Diversification des ressources

La diversification des sources de financement est essentielle pour renforcer la durabilité des CRM et réduire leur dépendance à un financement unique. Un financement reposant sur une seule source, qu'elle soit gouvernementale ou syndicale, est souvent insuffisant pour assurer le fonctionnement du centre. À l'inverse, une dépendance exclusive aux financements de donateurs expose le CRM à des risques de discontinuité à la fin des projets. Il est donc essentiel d'adopter une approche diversifiée et équilibrée des sources de financement. Les CRM peuvent notamment explorer les stratégies suivantes :

- **Le financement public** : Plaider en faveur d'un soutien des pouvoirs publics afin de couvrir les coûts de fonctionnement essentiels ou les salaires du personnel.
- **Les partenariats avec le secteur privé** : Nouer des partenariats avec des entreprises pour obtenir un soutien financier ou des contributions en nature (par exemple, équipements informatiques, transport).
- **Les contributions communautaires** : Encourager les communautés locales à apporter un soutien, notamment par le biais du bénévolat ou de contributions financières.
- **Les organisations internationales** : Mobiliser des financements de projets auprès d'organisations internationales telles que l'OIT, l'OIM, d'autres agences des Nations Unies, ainsi que des partenaires de développement actifs dans le domaine de la migration de main-d'œuvre (par exemple, GIZ, Fondation Friedrich Ebert, ICMPD).
- **Les activités permettant de créer des revenus** : Explorer des modèles économiques durables, tels que le développement d'activités génératrices de revenus au sein du CRM ou en proposant des espaces de réunion à la location.

Un financement combinant sources publiques, privées et communautaires renforce la résilience du CRM et lui permet de fonctionner indépendamment des cycles de financement à court terme. Un suivi et une évaluation rigoureux sont essentiels pour mobiliser des ressources et assurer un soutien pérenne. La présentation de résultats positifs, étayée par des données claires et des rapports d'impact, renforce la crédibilité du CRM auprès des bailleurs de fonds, des administrations publiques et des autres partenaires. Des informations détaillées sur la diversification des ressources sont disponibles dans le Chapitre « Durabilité » (Chapitre 7).



► Bonnes pratiques – Diversification des ressources

Pour réduire leur dépendance aux financements de projets, les CRM peuvent adopter des approches créatives en tirant parti de leur espace physique et de leur rôle au sein de la communauté. Voici quelques exemples :

- **Café communautaire ou entreprise sociale** : Ouvrir un petit café, un restaurant ou une boulangerie au sein du CRM peut constituer à la fois une source de revenus et un espace d'échanges pour la communauté. Cette initiative peut également offrir des opportunités d'emploi à des travailleurs migrants, en particulier les travailleurs migrants de retour.
- **Location d'espaces pour des événements** : Le CRM peut louer ses salles de réunion ou ses espaces extérieurs pour des ateliers, des sessions de formation ou des événements locaux lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Cette pratique permet de générer des revenus supplémentaires tout en renforçant la visibilité du centre au sein de la communauté.
- **Activités récréatives et sociales** : Organiser des événements sociaux, comme des soirées culturelles ou des marchés communautaires, peut renforcer le sentiment d'appartenance tout en permettant de collecter des fonds grâce aux frais d'entrée ou aux dons.
- **Formation et perfectionnement des compétences** : Si le CRM organise des formations ouvertes à un public plus large (cours de langue, compétences numériques, formations professionnelles), il peut demander une participation financière modeste pour certains services, tout en garantissant la gratuité pour les groupes vulnérables. Ces contributions peuvent aider à couvrir partiellement les coûts de fonctionnement.
- **Partenariats avec des entreprises locales** : La collaboration avec des entreprises ou des organisations locales pour obtenir des parrainages, organiser des événements communs ou recevoir des dons peut constituer un appui financier et matériel précieux.

Protocoles de sécurité et de sûreté des locaux du CRM

La sécurité des locaux du CRM est essentielle pour protéger à la fois le personnel et les travailleurs migrants. Chaque CRM doit disposer de protocoles de sécurité clairement définis afin de prévenir d'éventuelles menaces, garantir la confidentialité des données et assurer un environnement de travail sûr.

Principaux éléments à prendre en compte :

- **La sécurité physique** : Assurer la protection des bâtiments grâce à des entrées sécurisées, des serrures fiables et des accès contrôlés.
- **Sécurité du personnel** : Veiller à ce que le personnel ait accès à des moyens d'alerte, tels que des boutons d'urgence lorsque ces dispositifs sont disponibles au niveau national, ou des contacts d'urgence facilement accessibles.
- **Sécurité des données** : Les informations sensibles doivent être conservées dans des systèmes protégés par mot de passe et accessibles uniquement aux personnes autorisées.

► Comment protéger un fichier par mot de passe en deux étapes

Pour les fichiers Microsoft Office (Word, Excel, etc.), vous pouvez protéger un fichier par mot de passe en suivant ces deux étapes simples :

- Aller dans **Fichier > Informations > Protéger le document > Crypter avec un mot de passe.**
- Saisir un mot de passe, cliquer sur **OK**, puis le saisir à nouveau et cliquer sur **OK** pour confirmer.

Un protocole de sécurité clair, bien communiqué et régulièrement mis à jour doit être élaboré. Il est également essentiel de proposer des formations régulières au personnel et aux volontaires afin qu'ils sachent comment réagir en cas de situation d'urgence. Les menaces de sécurité varient considérablement d'une région à l'autre. Elles peuvent être liées à des attaques de groupes armés, à un conflit de haute intensité ou à d'autres risques propres au contexte local. Les protocoles de sécurité doivent donc être adaptés à la réalité du terrain. Les principales composantes du protocole sont les suivantes :

- **Accès** : Seul le personnel autorisé et les usagers concernés doivent avoir accès au CRM. Un registre des visiteurs doit être tenu à jour et, lorsque cela est pertinent, des contrôles d'identité doivent être effectués.
- **Procédures d'urgence** : Des listes de contacts d'urgence et des trousseaux de premiers secours doivent être disponibles, visibles et facilement accessibles pour le personnel et les bénéficiaires.
- **Confidentialité et protection des données** : Des directives strictes concernant la gestion des données sensibles doivent être mises en place afin de protéger les informations des travailleurs migrants.
- **Sécurité du personnel et des bénéficiaires** : Un code de conduite doit être mis en place afin de prévenir d'éventuels conflits et de gérer efficacement tout comportement perturbateur au sein du centre. Un agent de sécurité ou un membre du personnel désigné doit être chargé de gérer ces situations.
- **Gestion des événements et des accès publics** : Pour protéger la confidentialité, même dans un CRM à vocation commerciale : si le centre propose des activités génératrices de revenus (par exemple : location de salles pour des événements, ouverture d'un café, etc.), il est essentiel de séparer clairement les zones accessibles au public des espaces privés, où se déroulent le suivi individuel et les services confidentiels. Une signalisation claire et des accès limités aux zones réservées au personnel doivent être mis en place.
- **Engagement communautaire et sensibilisation** : Collaborer avec les forces de l'ordre locales et les leaders communautaires contribue à renforcer l'image du CRM comme un espace sûr et à permettre des interventions adaptées lorsque des problèmes de sécurité se présentent.



► Capitalisation et partage d'expériences pour la prévention des risques

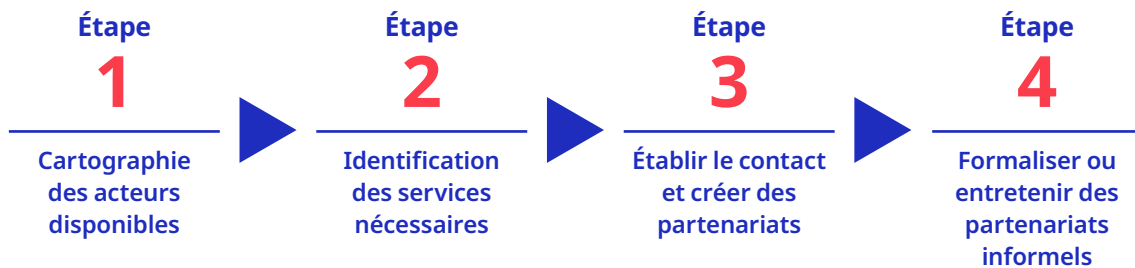
L'organisation d'une réunion régionale entre les CRM peut offrir une occasion précieuse de partager les bonnes pratiques, d'identifier les risques communs et de discuter des stratégies mises en place par chaque CRM pour les atténuer. Cet apprentissage collectif contribue à renforcer le cadre de sécurité de chaque CRM.

Des formations spécifiques en matière de sécurité peuvent également être organisées, animées par des organisations reconnues pour leur expertise en systèmes et protocoles de sécurité. Ces formations peuvent améliorer la préparation du personnel et renforcer leur capacité à réagir efficacement face aux problèmes de sécurité.

Partenariats et travail en réseau

Les partenariats et le travail en réseau sont essentiels pour le succès des CRM. Cependant, dans de nombreux contextes, cette dimension reste peu développée, en raison du manque de temps ou de la disponibilité limitée d'organisations et de prestataires de services locaux. Pourtant, bâtir un réseau solide de partenaires est essentiel, car aucune organisation ou centre ne peut offrir à elle seule l'ensemble des services nécessaires aux travailleurs migrants. Grâce aux partenariats, les travailleurs migrants peuvent bénéficier d'un accompagnement plus global que celui que le CRM peut assurer par ses propres moyens.

Le schéma ci-dessous présente le processus conseillé pour mettre en place des partenariats, ainsi que le système d'orientation vers les services :



Étape 1 : Cartographie des acteurs disponibles

La première étape pour créer des partenariats efficaces consiste à faire une cartographie complète des acteurs et parties prenantes locales susceptibles d'apporter un soutien direct ou indirect aux travailleurs migrants. Il s'agit des acteurs suivants :

- Institutions gouvernementales : Ministère du Travail, Ministère des Affaires étrangères, services sociaux, etc.
- OSC et ONG : y compris les organisations dirigées par des migrants et les associations de défense des droits humains.
- Organisations confessionnelles et groupes communautaires.
- Organisations internationales : OIT, OIM, autres agences des Nations Unies.
- Syndicats et organisations de travailleurs.
- Prestataires d'aide juridique, services de santé et soutien en santé mentale.
- Acteurs du secteur privé : agences de recrutement, employeurs, institutions de formation et d'orientation avant départ.
- Familles des travailleurs migrants.

Une cartographie approfondie des parties prenantes permet au CRM de faire ce qui suit : Identifier les services déjà disponibles, détecter les lacunes et besoins non couverts, et déterminer où des partenariats peuvent être créés ou renforcés. L'exercice doit également tenir compte de la couverture géographique (zones urbaines vs rurales) et des domaines spécifiques où les services sont insuffisants, tels que la santé mentale ou l'assistance juridique.

Étape 2 : Identification des services nécessaires

En complément de la cartographie des acteurs disponibles, le CRM doit établir une liste des services nécessaires en fonction des besoins observés auprès des travailleurs migrants. Ces besoins peuvent être identifiés à partir de : Dossiers de gestion de cas ; Évaluations à l'admission ; Observations du personnel ; Consultations communautaires ; feedbacks informels de volontaires et activités de sensibilisation. Quelques exemples de services nécessaires :

- Soutien juridique (par exemple, conseils sur les contrats, droits, mécanismes de réclamation).
- Soins de santé, y compris la santé mentale.
- Hébergement et logement d'urgence.
- Formation et perfectionnement des compétences.
- Soutien psychosocial (par exemple, accompagnement face aux traumatismes).
- Services de placement professionnel.
- Services financiers
- Retour et réintégration
- Information sur le marché du travail
- Orientation et formation avant départ

Même si certains de ces services ne sont pas disponibles localement, identifier les lacunes permet au CRM de plaider pour une amélioration de l'offre de services. Cette liste peut être partagée avec les partenaires gouvernementaux, les OSC locales ou les organisations confessionnelles afin d'explorer de nouvelles possibilités de services ou d'organiser des orientations vers d'autres régions.

Étape 3 : Établir le contact et créer des partenariats

Une fois la cartographie et l'analyse des besoins terminées, l'étape suivante consiste à engager activement les parties prenantes identifiées :

- **Prendre contact** avec chaque acteur et solliciter une première rencontre.
- **Présenter la mission et les objectifs** du CRM, en mettant en avant les types de services offerts et les besoins spécifiques des travailleurs migrants.
- Remettre à l'interlocuteur, à l'issue de la rencontre, une fiche synthétique ou un **document concis (une page)** présentant le CRM. Cette démarche contribue à renforcer la crédibilité et offre un support de référence après la rencontre.
- **Présenter les domaines de collaboration possibles** et préciser les lacunes que le CRM ne peut pas couvrir directement, ainsi que les pistes sur lesquelles les partenaires pourraient intervenir de manière stratégique. Ces contacts offrent également l'occasion aux autres acteurs de mieux comprendre la mission du CRM et peuvent les encourager à orienter les travailleurs migrants vers le centre.

Étape 4 : Formaliser ou entretenir des partenariats informels

Dans la plupart des cas, les partenariats restent informels, reposant sur une compréhension mutuelle concernant la prestation de services et les mécanismes d'orientation. Cependant, dans certains cas, il peut être judicieux de formaliser les partenariats par le biais de :

- **Protocoles d'accord (MoU)** : utiles pour clarifier les rôles et responsabilités, en particulier avec les institutions publiques ou les grandes organisations. Un modèle de MoU est disponible en annexe.
- **Accords d'orientation** : permettent de définir des procédures claires pour orienter les travailleurs migrants vers des prestataires externes. Un modèle de formulaire d'orientation est disponible en annexe.
- **Initiatives conjointes** : collaboration sur des projets spécifiques, des actions de plaidoyer ou des activités de renforcement des capacités.

Des informations complémentaires sur les mécanismes d'orientation sont disponibles dans le Chapitre 4.

Renforcement continu des relations

Le développement de partenariats dépasse le cadre d'une intervention unique. Il requiert un suivi soutenu et une relation entretenue dans la durée. Les CRM doivent maintenir un contact fréquent avec leurs partenaires, partager des mises à jour sur leurs activités et évaluer périodiquement l'efficacité des partenariats. Cette démarche permet de renforcer la confiance et d'ajuster la collaboration en fonction de l'évolution des besoins des travailleurs migrants.

Gestion de l'information et des données

Une gestion rigoureuse de l'information et des données est indispensable au bon fonctionnement d'un CRM. Des systèmes bien structurés permettent de suivre les interactions avec les bénéficiaires, d'identifier les tendances en matière de besoins, d'évaluer la performance des services et d'améliorer la prise de décision. Ils garantissent également que les informations sensibles sont traitées de manière sécurisée et conformément aux normes de protection des données.

La gestion efficace de l'information repose à la fois sur des *systèmes internes* (pour assurer le suivi de la prestation de services) et sur des *rapports externes* destinés aux partenaires, aux autorités publiques, aux partenaires sociaux et aux bailleurs. Ce chapitre présente les principales composantes d'un système efficace de gestion de l'information et des données pour un CRM. Pour plus de détails sur les outils et les méthodes de collecte et de suivi des données, se référer au Chapitre « Suivi et évaluation ».

Système d'enregistrement des bénéficiaires et de gestion des cas

Chaque CRM doit disposer d'une base de données centralisée permettant d'enregistrer et de suivre l'ensemble des interactions avec les bénéficiaires. Ce système doit permettre aux gestionnaires de cas de documenter notamment :

- Les informations personnelles (anonymisées lorsque nécessaire pour des raisons de protection)
- La nature des services sollicités et offerts
- Les actions de suivi entreprises
- Les résultats des orientations vers des prestataires externes (le cas échéant)

Un système efficace de gestion des cas offre au personnel du CRM la possibilité de proposer un soutien adapté et de garantir la continuité de l'accompagnement. Il permet aussi d'identifier les besoins émergents et les obstacles auxquels les travailleurs migrants sont confrontés. Pour davantage de précisions sur les outils d'enregistrement des bénéficiaires, il est recommandé de consulter le Chapitre « Suivi et Évaluation » (Chapitre 5). Un exemple de base de données d'enregistrement des bénéficiaires est également présenté en annexe.

Protection des données et confidentialité

La protection des données des bénéficiaires est indispensable, mais ces principes restent encore trop souvent mal maîtrisés ou insuffisamment appliqués dans la pratique. Les CRM doivent mettre en place des protocoles clairs en matière de protection des données, comprenant notamment les éléments suivants :

- Un accès sécurisé aux dossiers des bénéficiaires (systèmes protégés par mot de passe ou armoires verrouillées).
- Une restriction de l'accès aux informations sensibles aux seuls membres du personnel autorisés.
- La protection des données par anonymisation lors du partage avec des partenaires externes.
- La suppression sécurisée des données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

Les politiques de protection des données doivent être conformes aux lois nationales en vigueur ainsi qu'aux normes internationales. Le personnel doit également être formé aux principes de confidentialité et aux bonnes pratiques de gestion responsable des données.

Rapports et analyse des données

Les CRM doivent mettre en place un système d'analyse des données et de production régulière de rapports afin d'améliorer les services et de soutenir les efforts de mobilisation de ressources, comprenant :

- Des rapports réguliers à la direction et aux partenaires sur le nombre de bénéficiaires accompagnés, les types de services fournis et les principaux défis rencontrés ;
- Des données ventilées par sexe, âge, nationalité et type de service pour identifier les lacunes et besoins spécifiques ;
- Des mécanismes de feedback permettant de recueillir les avis des bénéficiaires et du personnel afin d'adapter les services selon les besoins.

Pour davantage de précisions sur les outils d'enregistrement des bénéficiaires, il est recommandé de consulter le Chapitre « Suivi et Évaluation » (Chapitre 5).

Usage des technologies et contraintes

Les systèmes numériques de gestion des dossiers améliorent l'efficacité, mais leur mise en œuvre est freinée par le manque d'accès Internet fiable et d'infrastructures adaptées dans certains CRM. Dans les zones rurales ou isolées, les CRM doivent souvent recourir à des systèmes papier ou à de simples tableurs.

- Il faut adapter les outils numériques au contexte local, en privilégiant, si nécessaire, des solutions mobiles pour les zones à infrastructure limitée.
- Former le personnel à l'utilisation efficace des outils numériques.

En cas de recours à un système papier, il est essentiel de sauvegarder régulièrement les données sur un système informatique afin d'en garantir la sécurité et l'accessibilité en cas de perte ou de détérioration des documents.

Considérations d'ordre éthique

Les considérations d'ordre éthique sont au cœur du fonctionnement d'un CRM, car les travailleurs migrants peuvent se trouver dans des situations vulnérables et être exposés à l'exploitation, à la discrimination et aux abus. Il est essentiel de garantir que les services soient fournis de manière éthique, professionnelle et respectueuse, afin de renforcer la confiance des bénéficiaires et d'assurer la crédibilité du CRM.

Ce chapitre présente les principes éthiques clés qui doivent guider les efforts déployés par des CRM, notamment :

Les responsabilités du personnel ;

La confidentialité des informations ;

Le respect du principe de non-discrimination et le consentement éclairé des bénéficiaires.

1. Respect de la dignité humaine et non-discrimination

Les CRM doivent traiter tous les bénéficiaires avec dignité et respect, quel que soit leur nationalité, sexe, statut légal, religion, origine ethnique ou toute autre caractéristique.

- Tous les services doivent être offerts dans le plein respect du principe de non-discrimination.

- Le personnel doit être formé pour offrir un accompagnement culturellement approprié et sensible au genre, afin de promouvoir l'inclusion et l'égalité.
- Une attention particulière doit être portée à l'accès aux services pour les individus et groupes souvent confrontés à l'exclusion ou à la discrimination, notamment les femmes, les enfants, les personnes en situation de handicap et les survivants de la traite.

Les CRM doivent mettre en place une politique claire de lutte contre la discrimination (cf. exemple en annexe) et former le personnel à la sensibilité culturelle et à la prestation de services inclusifs.

2. Consentement éclairé

Les bénéficiaires doivent comprendre pleinement les services qui leur sont proposés ainsi que la manière dont leurs informations personnelles seront utilisées. Avant toute collecte de données ou toute orientation vers un service, le personnel doit obtenir un consentement éclairé.

- Le consentement doit être donné librement, sans pression ni influence. Il doit être recueilli directement auprès de la personne concernée ; il n'est pas approprié de s'appuyer sur des membres de la famille ou des représentants communautaires pour consentir à sa place, en particulier dans des contextes marqués par des déséquilibres de pouvoir ou de genre.
- Les bénéficiaires ont le droit de refuser un service ou de retirer leur consentement à tout moment, sans que cela n'entraîne aucune conséquence négative.
- Pour les mineurs ou les personnes dont la capacité de décision est limitée, le consentement doit être demandé à un tuteur légal ou à un représentant de confiance, lorsque c'est possible.

Avant de collecter des données ou d'orienter un bénéficiaire vers une organisation partenaire, le personnel doit expliquer clairement l'objectif de la démarche et obtenir l'accord de la personne. Lorsque le contexte le permet, l'utilisation de formulaires de consentement éclairé écrits peut contribuer à formaliser le processus et à renforcer la transparence. Toutefois, les CRM doivent tenir compte du niveau d'alphabétisation, des préoccupations liées à la confidentialité et des sensibilités culturelles pour déterminer si un consentement écrit ou verbal est le plus approprié.

3. Confidentialité et protection des données

La confidentialité est essentielle pour instaurer la confiance et garantir la sécurité des bénéficiaires.

- Le personnel ne doit collecter que les informations personnelles strictement nécessaires à la prestation des services.
- Ces données doivent être conservées de manière sécurisée et ne pouvoir être consultées que par des personnes autorisées.
- Les membres du personnel ne doivent pas discuter des situations des bénéficiaires en dehors du cadre professionnel.
- Toute donnée transmise aux partenaires externes ou aux bailleurs doit être rendue anonyme, à moins que le bénéficiaire n'ait expressément consenti au partage d'informations permettant son identification.

4. Prévention des conflits d'intérêts

Le personnel et la direction du CRM doivent éviter tout conflit d'intérêts personnel ou financier susceptible d'influencer la prise de décision ou la prestation des services.

- Le personnel doit déclarer toute relation personnelle ou professionnelle avec des prestataires de services, partenaires ou autres parties prenantes, y compris les recruteurs.

- Il est interdit d'accepter des cadeaux, paiements ou faveurs en échange d'un traitement préférentiel.
- Les décisions concernant la prestation de services ou les orientations doivent reposer uniquement sur l'intérêt du bénéficiaire, sans subir de pression externe ni rechercher un gain personnel.

5. Ne Pas Nuire (Do No Harm)

Le personnel du CRM doit veiller à ce que toutes ses actions et recommandations ne mettent pas les bénéficiaires en danger. Principales recommandations :

- Évaluer les risques liés à la prestation de services ou aux orientations vers d'autres acteurs.
- Orienter immédiatement tout bénéficiaire exposé à un danger (par exemple : violence domestique, exploitation) vers les services de protection compétents.
- Garantir que les migrants de retour, notamment ceux ayant vécu un traumatisme, bénéficient d'un soutien psychosocial approprié.

Pour les migrants en situation irrégulière, ne pas communiquer d'informations aux autorités sans leur consentement, sauf en cas d'obligation légale.

6. Conduite professionnelle et respect des limites

Le personnel du CRM doit maintenir une relation professionnelle avec les bénéficiaires et éviter toute implication personnelle dans les dossiers.

- Les membres du personnel ne doivent ni prêter ni accepter de l'argent de la part des bénéficiaires.
- Ils doivent également s'abstenir de toute relation personnelle avec un bénéficiaire pendant la période où celui-ci reçoit des services.
- Le personnel doit bénéficier de directives et de formations afin de garder la ligne de conduite professionnelle et respecter les règles d'éthique.

7. Responsabilité et transparence

Les CRM doivent disposer d'un cadre clair de responsabilité pour suivre le comportement du personnel et la qualité des services offerts.

- Mettre en place un code de conduite pour le personnel (cf. exemple en annexe), définissant les normes éthiques et professionnelles attendues.
- Instaurer un mécanisme de signalement des plaintes, permettant aux bénéficiaires de remonter tout comportement inapproprié sans risque de représailles.
- Réaliser des contrôles et évaluations internes réguliers pour vérifier le respect des directives et améliorer la qualité des services.

Prévoir un système de feedback anonyme (par exemple, boîte à suggestions) et un processus formel pour examiner et traiter les plaintes.



► **Bonnes pratiques – Assurer une compréhension approfondie des principes éthiques**

Le personnel doit bénéficier de formations régulières sur les principes éthiques et les pratiques de gestion de cas, afin de garantir une application cohérente des normes établies.

Les principes éthiques doivent être intégrés aux évaluations de performance et au développement professionnel continu du personnel.

Les travailleurs migrants accueillis dans les CRM doivent être encouragés à partager leurs feedbacks, notamment concernant la conduite éthique du personnel.



► 4

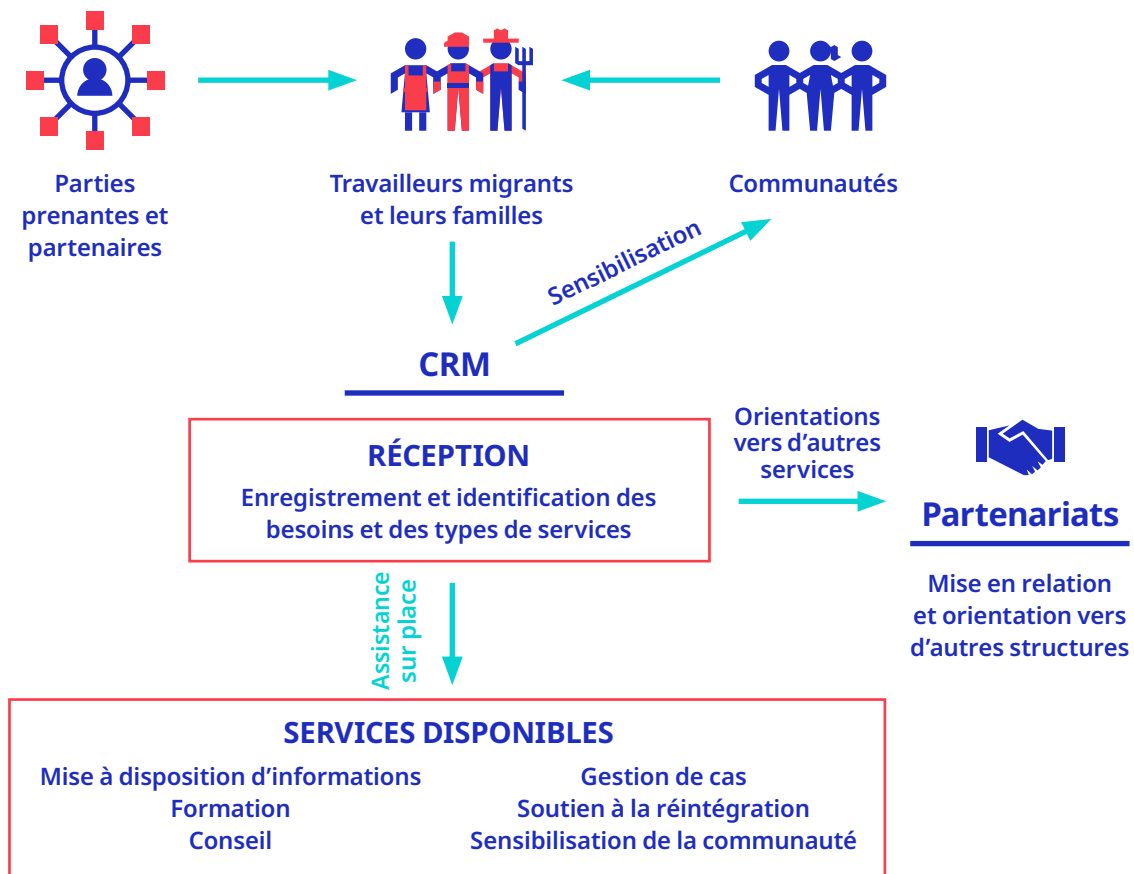
La prestation de services



Fournir des services de qualité est l'essence de la mission des CRM. Ces centres sont conçus pour offrir un soutien direct, pertinent et accessible aux travailleurs migrants à chaque étape du parcours migratoire : avant le départ, durant le transit, pendant le séjour à l'étranger (y compris via une assistance en mode virtuel), lors des orientations post-arrivée et au moment du retour. Ainsi, la prestation de services dans les CRM repose sur une approche centrée sur les migrants, capable de répondre à l'évolution de leurs besoins.

Un modèle performant de prestation de services dans un CRM doit s'appuyer sur une approche structurée et coordonnée, prenant en compte les besoins spécifiques de la population cible et le contexte local. Il s'agit de s'assurer que les services sont adaptés aux défis particuliers rencontrés par les travailleurs migrants dans chaque région. Les partenariats avec les agences gouvernementales, les organisations de la société civile, les syndicats, les associations d'employeurs, les agences de recrutement, les partenaires au développement et les acteurs du secteur privé doivent être exploités pour maximiser l'impact et la portée des services.

Ci-dessous est présenté une illustration du cadre opérationnel pour la prestation efficace de services par un CRM :



Principes directeurs

L'adoption et le respect d'un ensemble clair de principes directeurs renforcent considérablement l'efficacité d'un CRM. Ces principes constituent le socle pour fournir des services de qualité aux travailleurs migrants et leurs familles. Ils garantissent également que le CRM reste réactif, inclusif et conforme aux normes ainsi qu'aux bonnes pratiques internationales. Il est essentiel que l'ensemble du personnel soit formé à ces principes et les maîtrise pleinement, afin d'en assurer une application constante dans la prestation des services.

Approche fondée sur les besoins et les priorités des migrants

Un CRM est avant tout un espace dédié aux migrants, offrant un environnement sûr, accessible et réactif où les besoins, les droits et les priorités des travailleurs migrants et de leurs familles sont placés au premier plan. La conception et le fonctionnement du CRM doivent être guidés par l'expérience des migrants, en veillant à ce que tous les services soient adaptés aux défis spécifiques et aux vulnérabilités auxquels ils sont confrontés. Ce principe doit se refléter dans la gouvernance du CRM, ce qui signifie que les travailleurs migrants doivent être activement impliqués dans les processus décisionnels ainsi que dans la prestation des services.

Dans des contextes plus avancés, un CRM peut même être géré par des migrants, c'est-à-dire administré et opéré par des travailleurs migrants revenus dans leurs communautés et disposant d'une connaissance directe de l'expérience migratoire. Ce modèle renforce non seulement la confiance au sein de la communauté migrante, mais il améliore également la capacité du CRM à répondre de manière efficace et adaptée à l'évolution des besoins.

Approche fondée sur les droits

Une approche fondée sur les droits place les droits fondamentaux et la dignité des travailleurs migrants au centre de toutes les opérations du CRM. Les CRM doivent agir en conformité avec les normes internationales relatives aux droits humains et aux droits du travail. Les services du CRM devraient contribuer à renforcer l'autonomie des travailleurs migrants, en leur permettant de mieux connaître leurs droits et d'accéder aux mécanismes de protection et de recours.

Tous les travailleurs migrants et leurs familles, quels que soient leur statut juridique, nationalité, sexe, âge, origine, langue, religion ou situation économique, doivent bénéficier d'un accès équitable aux services et à la protection. Le CRM doit garantir que ses interventions respectent et promeuvent ces droits, en accordant une attention particulière aux personnes et groupes confrontés à des obstacles structurels, notamment les populations marginalisées.

Adopter une approche fondée sur les droits implique également d'harmoniser les services du CRM avec les cadres internationaux en matière de droits humains et de droits du travail, notamment les conventions pertinentes de l'OIT et la Convention internationale sur la protection des droits de tous les² travailleurs migrants et des membres de leur famille.³ Il est essentiel de veiller à ce que le personnel soit formé à ces normes et à ce que la prestation de services soit conforme aux principes des droits humains, afin de garantir la crédibilité et l'efficacité du CRM.

Prestation de services intégrée, multidimensionnelle et de qualité

Les travailleurs migrants présentent des profils, des parcours et des besoins diversifiés, ce qui implique que les services proposés par le CRM doivent être flexibles, adaptés et complémentaires. Le CRM devrait offrir une gamme intégrée de services et d'orientations, répondant non seulement aux besoins économiques immédiats, mais aussi aux dimensions sociales, psychologiques et sanitaires.

L'accompagnement doit porter sur l'ensemble du cycle migratoire, depuis la phase de pré-départ jusqu'au retour et à la réintégration, tout en prenant en compte les vulnérabilités propres à certains groupes, notamment les femmes, les enfants, les personnes en situation de handicap et les populations marginalisées. Au-delà des services assurés directement par le CRM, une coordination étroite avec des partenaires et prestataires externes est essentielle pour répondre à des besoins plus complexes, tels que l'assistance juridique, le soutien en santé mentale ou la protection contre l'exploitation et la violence.

Il est également essentiel de veiller à ce que les services soient accessibles et proposés dans des délais appropriés, dans le respect des principes d'équité, de dignité et d'adaptation culturelle. Des mécanismes d'assurance qualité, notamment les dispositifs de feedback des bénéficiaires, l'évaluation des services

2 Se référer notamment aux conventions de l'OIT relatives aux travailleurs migrants, y compris la [Convention No. 97](#) (migration pour l'emploi) et la [Convention No. 143](#) (travailleurs migrants – dispositions complémentaires).

3 Cf. la Convention internationale des Nations Unies [sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille](#).

et la formation du personnel, devraient être instaurés afin de garantir un niveau élevé de qualité et de répondre à l'évolution des besoins.

Intégration des questions de genre

La migration est fortement marquée par le genre, les femmes et les hommes étant confrontés à des défis et vulnérabilités différents tout au long du cycle migratoire. Par exemple, les travailleuses migrantes de la région de l'Afrique de l'Est se concentrent souvent dans le travail domestique, le soin à la personne et le secteur informel, où elles sont davantage exposées à l'exploitation, aux abus et à la violence. Les hommes, quant à eux, sont plus fréquemment employés dans la construction, la sécurité, l'hôtellerie, l'économie des plateformes, l'agriculture et l'industrie manufacturière, et font face à d'autres types de risques professionnels et de violations des droits du travail.

Un CRM doit adopter une approche prenant en compte les questions de genre, adaptée aux besoins spécifiques des travailleurs migrants selon leur genre, leur origine ethnique ainsi que l'ensemble des facteurs identitaires qui se recoupent. L'adoption d'une telle approche implique de développer des services inclusifs et sensibles au genre, tout en veillant à ce que le personnel soit formé pour gérer les problématiques de genre avec compétence et sensibilité.

Sur le plan opérationnel, la mise en œuvre peut se traduire par la présence, au sein de l'équipe, d'au moins une gestionnaire de cas. S'ajoutent la mise à disposition d'espaces privés pour les consultations et la proposition de services spécifiquement adaptés aux besoins des travailleuses migrantes, comme le soutien aux survivantes de violences basées sur le genre ou les soins de santé liés à la maternité. Le personnel du CRM doit être familiarisé avec les normes internationales relatives aux droits humains, à l'égalité de genre et à la protection contre la violence et l'exploitation.

Il est important de souligner que, bien que de nombreux CRM accueillent actuellement davantage de femmes migrantes, notamment des personnes de retour, cette tendance peut refléter les obstacles auxquels sont confrontés les hommes pour accéder aux services, notamment des normes sociales qui freinent leur recours à l'aide. Une approche sensible au genre consiste donc également à identifier et à combler ces lacunes, en adaptant les stratégies de sensibilisation et en veillant à ce que les services soient pertinents et accessibles à tous les travailleurs migrants, hommes comme femmes.

Ne laisser personne de côté

Le principe de « Ne laisser personne de côté » (Leave No One Behind) est au cœur de l'Agenda 2030 pour les Objectifs de développement durable (ODD). Dans le cadre de la gouvernance migratoire, il implique qu'aucun travailleur migrant, quel que soit son profil ou son statut, ne soit exclu de l'accès aux services et à la protection. Les CRM jouent un rôle central pour identifier et lever les obstacles empêchant les groupes marginalisés de faire valoir leurs droits et d'accéder aux prestations, notamment en matière de discrimination liée au sexe, à l'ethnie, au handicap ou à la situation socioéconomique.

Appliquer le principe LNOB dans un CRM signifie proposer des services inclusifs, atteindre les personnes marginalisées et adapter les actions de sensibilisation pour toucher les groupes difficiles à atteindre et répondant à des besoins spécifiques. Les CRM doivent mettre en place des mécanismes favorisant l'équité et la justice, garantissant que même les migrants les plus vulnérables puissent bénéficier de services essentiels et de soutien. La réalisation de cet objectif implique aussi de promouvoir des réformes politiques visant à éliminer les obstacles systémiques à l'inclusion et à la protection.

Ne Pas Nuire (Do No Harm, DNH)

Le principe de « Ne pas nuire » (DNH) est étroitement lié au principe « LNOB ». Il implique que toute action visant à améliorer la situation des travailleurs migrants ne doit pas les exposer à des risques supplémentaires ni créer de nouvelles vulnérabilités. Les travailleurs migrants sont souvent confrontés à plusieurs niveaux de vulnérabilité, liés à leur statut migratoire, à leur situation économique ou à d'autres facteurs.

Les CRM doivent évaluer les risques auxquels sont exposés les différents groupes de migrants et adapter les services afin de ne pas renforcer ces vulnérabilités. Par exemple, offrir protection et soutien aux victimes d'exploitation ou de violences basées sur le genre exige une attention particulière aux risques

spécifiques auxquels elles sont confrontées. Le personnel doit être formé pour identifier et réduire les risques, notamment grâce à des mécanismes d'orientation adaptés et des mesures de protection. L'objectif est de créer un environnement sûr dans lequel les migrants se sentent soutenus, sans craindre de représailles, d'exploitation ou de préjudice.

Approches globales impliquant gouvernement et société

Les CRM s'inscrivent généralement dans le cadre plus large des structures nationales et locales de gouvernance. Étant donné leurs ressources et capacités parfois limitées, il est essentiel qu'ils adoptent une approche globale, intégrant à la fois l'ensemble des acteurs gouvernementaux et de la société civile, pour maximiser leur portée et leur impact. Travailler en coordination avec les agences gouvernementales à tous les niveaux, ainsi qu'avec les organisations de la société civile, les syndicats, les groupes confessionnels et le secteur privé est essentiel.

Plutôt que de chercher à assurer tous les services de manière autonome, un CRM doit se positionner comme un acteur central au sein d'un réseau plus large de prestataires de services et d'organisations de plaidoyer. Le développement de partenariats permet au CRM de mobiliser les ressources et l'expertise existantes, d'éviter les doublons et de proposer des services plus intégrés et durables. Cette approche renforce également la visibilité et la crédibilité du CRM, tout en améliorant sa capacité à plaider pour des changements de politiques et un soutien financier optimal.

Accueil et prise en charge des bénéficiaires

La qualité et la rigueur du processus d'accueil sont fondamentales pour garantir la réussite d'un CRM. Les premières impressions sont importantes. La manière dont un bénéficiaire est accueilli et accompagné lors de sa première visite influence sa confiance et sa disposition à interagir avec le centre à l'avenir. L'accueil ne se limite pas à saluer la personne ; il s'agit de comprendre ses besoins, de s'assurer qu'elle se sente en sécurité et respectée, et de l'orienter vers les dispositifs de soutien appropriés pour répondre à ses préoccupations.

Les CRM doivent être préparés à traiter une variété de situations, y compris les cas d'abus, d'exploitation et de traumatismes. Un processus d'accueil bien géré garantit l'application, dès le premier contact, du niveau de sensibilité, de professionnalisme et de compétence requis.

Accueil sur site

L'espace d'accueil sur site constitue souvent le premier point de contact avec les travailleurs migrants. Un processus d'accueil structuré est indispensable pour instaurer un environnement sûr, professionnel et accueillant. Il vise à garantir que chaque personne soit écoutée, comprise et accompagnée de manière appropriée.

Étapes clés du processus d'accueil

Le processus d'accueil s'articule autour des étapes suivantes :



1. Accueil et enregistrement

Un accueil chaleureux et respectueux du bénéficiaire est la clé d'une première impression réussie. Le personnel chargé de l'accueil doit se présenter et expliquer brièvement l'objet et les services proposés au CRM afin de mettre la personne à l'aise et bien renseignée. Veiller à ce que l'espace d'accueil soit propre, confortable et confidentiel afin de préserver la confidentialité.

Il est important de consigner la visite dans un registre ou un système électronique pour assurer un suivi adéquat et permettre l'analyse des données (cf. modèle de fiche de bénéficiaire en annexe). L'enregistrement doit être simple et rapide : recueillir les informations essentielles telles que le nom de la personne, sauf si elle préfère rester anonyme, et préciser ensuite la nature de sa demande ainsi que les services proposés.

Si la personne souhaite rester anonyme, respecter sa préférence et lui permettre de s'enregistrer sous un pseudonyme. La tenue de dossiers précis aide le CRM à évaluer sa portée, mesurer l'efficacité des services et identifier les principales tendances en matière de besoins des bénéficiaires.

2. Évaluation initiale des besoins

Commencez l'entretien par des questions ouvertes et bienveillantes, par exemple : « *Comment pouvons-nous vous aider ?* » ou « *Qu'est-ce qui vous amène au centre ?* »

Si la personne semble hésitante, présentez un aperçu général des services du CRM afin de la mettre à l'aise. Écoutez activement et évitez d'interrompre. Prenez des notes sur les besoins exprimés, sans insister sur des détails sensibles si la personne paraît mal à l'aise. Si des signes de détresse sont observés, proposez de poursuivre l'entretien dans un espace privé.

3. Orientation vers le gestionnaire de cas ou vers le service le plus adéquat

Après cette évaluation initiale, orientez la personne vers le gestionnaire de cas ou le service le mieux à même de répondre à ses besoins. Dans les situations de traumatisme ou de violences basées sur le genre (VBG), offrez la possibilité de s'adresser à un professionnel ou un volontaire de son sexe préféré.

Si un accompagnement spécialisé est nécessaire (par exemple, assistance juridique, soutien psychologique), effectuez une orientation interne ou préparez la coordination avec un partenaire externe.

Certaines personnes peuvent présenter des traumatismes ou une détresse nécessitant une attention particulière et un suivi adapté. Dans ces situations, assurez-vous que les échanges se déroulent dans un espace confidentiel, sécurisé et privé. Offrez un soutien émotionnel et des assurances sans contraindre la personne à révéler des détails sensibles. Si des expériences de VBG ou d'exploitation sont évoquées, proposez un accompagnement immédiat et expliquez les démarches possibles, comme le recours aux services de santé ou aux autorités compétentes.

4. Enregistrement officiel du cas

Chaque cas doit être enregistré dans le système de gestion des cas du CRM. La fiche du bénéficiaire doit être mise à jour pour refléter l'ensemble du parcours de la personne. En cas de suivi nécessaire, planifiez une visite ultérieure et offrez à la personne les coordonnées pour tout soutien futur.

5. Fin de l'entretien/l'interaction

Récapituler clairement les prochaines étapes afin de s'assurer que le bénéficiaire comprend bien le soutien qui lui sera proposé. Remercier la personne pour sa visite et la rassurer sur l'accompagnement continu que le centre lui apportera. Si le CRM dispose de supports écrits (brochures, fiches d'information, coordonnées utiles), les remettre au bénéficiaire afin qu'il puisse facilement recontacter le centre ou accéder à des informations complémentaires.



► **Bonnes pratiques – Adopter une attitude professionnelle et respectueuse lors de l'accueil**

Veillez à ce que l'espace d'accueil soit convivial, organisé, propre et ordonné.

Gardez un ton calme et respectueux en toutes circonstances, même si la personne est stressée ou en situation difficile.

Garantissez la confidentialité des échanges et évitez toute discussion pouvant être entendue par d'autres bénéficiaires.

Si la personne se sent mal à l'aise ou menacée, proposez de poursuivre l'entretien dans une pièce privée ou avec un membre du personnel du genre de son choix. If the client seems uncomfortable or threatened, offer to speak in a private room or with a staff member of their preferred gender.

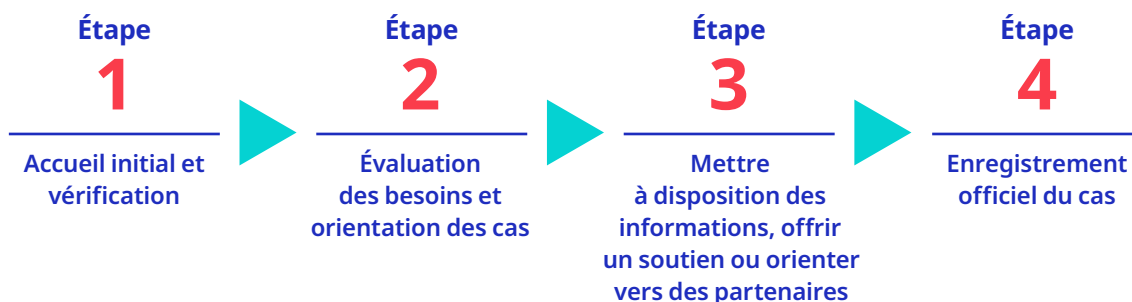
Gestion du numéro vert pour les migrants

Au Kenya, le CRM de l'Autorité Nationale de l'Emploi (NEA) met à disposition un numéro vert permettant aux travailleurs migrants de solliciter un soutien, y compris lorsqu'ils se trouvent à l'étranger. Ce service garantit que les travailleurs confrontés à des difficultés dans leur pays de destination peuvent contacter le CRM de leur pays d'origine pour obtenir une assistance. En Ouganda, le CRM géré par HTS utilise WhatsApp comme principal canal de communication pour répondre aux demandes des travailleuses domestiques ougandaises. Cette approche assure un accès continu au soutien, même lorsque les visites en présentiel ne sont pas possibles. Ces pratiques renforcent la capacité des CRM à maintenir un lien essentiel avec les travailleurs migrants en détresse, en particulier ceux évoluant dans des environnements isolés ou restrictifs.

Dans plusieurs pays de la région, certains CRM associent un accueil en présentiel à un numéro vert permettant un soutien gratuit à distance. Mettre à disposition un numéro vert est une bonne pratique, car tous les travailleurs migrants ne peuvent pas se rendre en personne au centre. Certains travaillent dans des zones reculées ou sous un contrôle strict de l'employeur, ce qui limite leur accès aux services en présentiel. Les travailleurs migrants à l'étranger peuvent également contacter le CRM de leur pays d'origine pour obtenir un soutien. Un numéro vert ou un dispositif d'assistance téléphonique constitue donc un outil essentiel pour offrir un accompagnement à distance aux personnes qui ne peuvent pas se rendre directement au centre.

Étapes clés pour la gestion du numéro vert

Tout comme lors d'un accueil en présentiel, les appels reçus sur le numéro vert doivent être traités de manière méthodique, en respectant les étapes suivantes.



1. Accueil initial et vérification

Répondre sans délai aux appels et présenter le CRM ainsi que les services proposés. Vérifier l'identité du bénéficiaire lorsque nécessaire, tout en garantissant la confidentialité et la protection de ses données. Rassurer la personne au bout du fil en expliquant que ses préoccupations seront prises en charge de façon professionnelle et confidentielle.

Si le numéro vert enregistre les appels, informer clairement la personne dès le début de la conversation, soit au moyen d'un message automatique, soit verbalement, que l'appel est enregistré, conformément aux normes de protection des données et aux pratiques de consentement en vigueur.

2. Évaluation des besoins et orientation des cas

Écouter attentivement les préoccupations du bénéficiaire sans l'interrompre. Poser des questions simples et claires pour comprendre la situation, par exemple : « Quelle est votre situation actuelle ? » ou « De quel type de soutien avez-vous besoin ? » Évaluer l'urgence de la situation afin de déterminer la réponse la plus appropriée. Ce processus permet de hiérarchiser les cas selon leur degré d'urgence, afin de s'assurer que les personnes les plus vulnérables bénéficient d'une prise en charge immédiate.

3. Mettre à disposition des informations, offrir un soutien ou orienter vers des partenaires

Mettre à disposition des informations sur les droits du migrant bénéficiaire et sur les services de soutien disponibles. Offrir des conseils pratiques pour gérer des situations spécifiques, par exemple en cas de salaires impayés ou de menaces de la part d'un employeur. Si un suivi est nécessaire, planifier un appel de retour ou transmettre le dossier à un gestionnaire de cas.

Si le CRM ne peut pas apporter directement l'aide requise, orienter la personne vers une organisation partenaire de confiance. Partager les coordonnées du partenaire et expliquer clairement le processus d'orientation. En cas d'urgence médicale ou de problème juridique, envisager de contacter directement les autorités compétentes, avec le consentement de la personne.

4. Enregistrement officiel du cas

Conserver un enregistrement confidentiel de l'appel et des mesures prises. Assurer un suivi auprès de la personne afin de vérifier l'évolution de sa situation et de s'assurer qu'elle a bénéficié du soutien nécessaire. Évaluer l'issue des orientations vers les partenaires afin d'optimiser la gestion future des cas.

Principaux services

Les CRM doivent proposer un ensemble complet de services adaptés au contexte local et aux besoins spécifiques de la population migrante. Cette démarche permet d'accompagner les travailleurs migrants et leurs familles à chaque étape du cycle migratoire : préparation au départ, transit, emploi à l'étranger et retour pour la réintégration.

Pour offrir ces services de manière efficace, chaque CRM doit mettre en place un processus clair et structuré décrivant les prestations proposées. Un cadre bien défini garantit la cohérence de la prestation des services, facilite le suivi et l'évaluation, et permet d'apporter les ajustements nécessaires en fonction des besoins et des défis évolutifs.

L'exemple du CRM géré par NEA au Kenya, qui présente différents services de soutien et de réintégration, est une référence utile pour la mise en place d'un tel cadre.

► Figure 6 Services du CRM, NEA



Les principaux services proposés par un CRM sont détaillés ci-dessous.

1. Partage d'informations et conseils aux migrants

Donner des informations précises et accessibles est un service clé proposé par les CRM aux travailleurs migrants qui envisagent de se rendre à l'étranger pour travailler, qui cherchent des conseils sur le processus migratoire et qui souhaitent comprendre les risques et opportunités associés. Certes, tous les CRM ne reçoivent pas nécessairement ce type de bénéficiaires, mais le personnel doit être bien préparé pour répondre à ce genre de demandes lorsqu'elles se présentent.

Dans plusieurs pays d'Afrique de l'Est, une grande partie des migrants potentiels visitant les CRM sont de jeunes femmes souhaitant migrer vers les pays du Golfe pour travailler comme employées domestiques. Cependant, cette tendance peut refléter la visibilité de certains flux migratoires et ne rend pas nécessairement compte de l'ensemble de la situation, notamment des hommes qui peuvent migrer par des voies moins formelles ou dans d'autres secteurs.

Les CRM peuvent être amenés à accompagner une diversité de bénéficiaires, hommes et femmes, à la recherche d'opportunités d'emploi dans différents secteurs et vers diverses destinations. Il faut noter que plusieurs personnes se fient à des informations incomplètes ou incorrectes au sujet de la migration. Les intermédiaires sont souvent actifs dans les communautés, diffusant des informations partielles ou trompeuses sur les opportunités d'emploi et les procédures de recrutement. Les CRM jouent un rôle essentiel en donnant des informations précises, à jour et faciles à comprendre.

Une stratégie efficace de diffusion de l'information permet aux migrants de prendre des décisions éclairées concernant leur parcours migratoire, d'éviter l'exploitation et de mieux comprendre leurs droits et responsabilités, tant dans leur pays d'origine qu'à l'étranger.

Objectifs de la diffusion d'informations

La diffusion d'informations et les démarches de conseil poursuivent plusieurs objectifs essentiels, parmi lesquels :

- Assurer que les migrants disposent d'informations fiables et actualisées sur l'ensemble du processus migratoire.
- Renforcer leur capacité à se prémunir contre les risques d'exploitation, notamment grâce à une meilleure compréhension des pratiques de recrutement et des dangers liés aux intermédiaires non éthiques.
- Leur permettre de prendre des décisions éclairées, fondées sur une perception réaliste des conditions de vie et de travail à l'étranger.
- Garantir que les migrants potentiels comprennent leurs droits, ainsi que les mécanismes de plainte, d'accès à la justice et les dispositifs de soutien disponibles, tant dans le pays d'origine que dans le pays de destination.
- Veiller à ce que l'information soit communiquée de manière claire, simple et accessible, en tenant compte de la diversité des niveaux d'alphabétisation et des compétences linguistiques.
- Accompagner les migrants de retour en leur donnant accès à des informations sur les programmes de réintégration et les services de soutien disponibles.

Il est également essentiel que l'ensemble des partenaires du réseau des CRM diffusent des informations harmonisées et validées, afin de garantir la cohérence des messages transmis aux migrants et d'éviter toute confusion liée à des informations contradictoires.

Domaines prioritaires d'information

Les CRM sont amenés à transmettre aux migrants potentiels et de retour les informations suivantes :

Thème	Points clés à aborder
Migration régulière vs migration irrégulière	► Avantages de la migration régulière : Accès aux droits du travail et aux protections juridiques ; Possibilité de bénéficier de l'assistance consulaire et des services des ambassades ; Réduction des risques d'exploitation et de traite des êtres humains. ► Risques de la migration irrégulière : Exposition accrue à l'exploitation et aux abus ; Difficultés d'accès à la protection juridique et aux mécanismes formels de plainte ; Risque de détention et d'expulsion dans les pays de destination.
Recrutement et conditions d'emploi	► Comment identifier une agence de recrutement agréée et éviter les intermédiaires illégaux. ► Exiger un contrat de travail signé et traduit avant le départ. ► Les obligations légales des employeurs au regard du droit du travail et des accords bilatéraux. ► Les informations sur la réglementation relative aux frais de recrutement et aux coûts associés, en précisant qui en assume la responsabilité (par exemple, l'employeur ou le travailleur), conformément à la législation nationale. Dans certains pays (par exemple, l'Éthiopie), des barèmes détaillés des frais autorisés sont disponibles. Encourager les migrants à demander et conserver les reçus de tous les paiements effectués. ► Les informations sur les services bancaires sécurisés et les options de transfert d'argent à faible coût disponibles dans le pays de destination. ► Un aperçu des droits à la protection sociale dans les pays de destination, tels que l'accès à l'assurance maladie, aux prestations de maternité ou à l'indemnisation en cas d'accident du travail, lorsque ces protections sont effectivement disponibles.
Droits et protection dans le pays de destination	► Droits du travail et protections accordés aux travailleurs migrants dans les pays de destination. ► Conditions de travail légales, notamment les horaires, les salaires et avantages, les jours de repos, les congés maladie, les indemnités de fin de service et les conditions de rapatriement. L'ensemble de ces éléments doit être clairement indiqué dans le contrat de travail, qui doit être signé et traduit avant le départ. ► Droit et procédures de résiliation du contrat et de changement d'employeur, lorsque la législation le permet. ► Accès aux services de santé, à la protection sociale, aux services d'urgence et à l'assistance consulaire.

Méthodes de diffusion de l'information

Les CRM peuvent mobiliser divers canaux et méthodes afin d'assurer une diffusion efficace de l'information, comme illustré dans la figure ci-dessous :

► Figure 8 : Méthodes de diffusion de l'information

Accueil sans rendez-vous dans les CRM	Sensibilisation et mobilisation de la communauté	Plateformes numériques et médias	Coordination avec les autorités locales et parties prenantes	Réseaux de pairs et échanges de bouche-à-oreille
► Mettre à disposition des brochures, fiches d'information et affiches présentant les points essentiels de la migration. ► Maintenir un centre de ressources où les bénéficiaires peuvent accéder à des ordinateurs et des téléphones pour consulter des informations sur la migration. ► Garantir la disponibilité du personnel pour des séances de conseil personnalisées.	► Organisation de réunions communautaires et d'ateliers pour renforcer la sensibilisation. ► Recourir aux écoles, aux bureaux des autorités locales et aux centres communautaires afin de sensibiliser les personnes susceptibles de migrer. ► Partenariat avec des organisations confessionnelles, groupes de femmes et associations de jeunes pour étendre la portée des actions.	► Création de pages sur les réseaux sociaux pour diffuser des informations, des mises à jour et des alertes. ► Production de vidéos courtes, claires et faciles à comprendre sur le processus de migration. ► Utilisation de SMS et de groupes WhatsApp pour atteindre les communautés éloignées.	► Collaboration avec les services locaux de l'emploi, la police et les administrations publiques. ► Création de partenariats avec des agences de recrutement agréées et les consulats. ► Sensibilisation des autorités locales à l'importance de diffuser des informations fiables sur les voies de migration.	► Former les migrants de retour et les migrants expérimentés afin qu'ils puissent servir de personnes ressources. ► Encourager les bénéficiaires à partager leurs expériences positives avec leur entourage. ► Veiller à ce que des informations cohérentes et fiables soient diffusées au sein de la communauté.



► Messages clés

Il est essentiel de garantir que toutes les personnes accueillies au CRM reçoivent des informations fiables, cohérentes et actualisées sur la migration. À cet effet, le personnel est tenu de transmettre les messages clés suivants :

1. S'informer avant de partir

- La migration peut offrir des opportunités, mais elle comporte également des risques qu'il est important de bien comprendre.
- Privilégier des voies de migration régulières permet de réduire significativement les risques d'exploitation.

2. Opter pour une migration régulière, gage de sécurité

- Les travailleurs migrants recrutés par des voies régulières bénéficient généralement de meilleures protections juridiques, même si certains risques demeurent.
- La migration régulière facilite l'accès aux services d'appui et de protection.

3. Connaître et faire valoir ses droits et responsabilités

- Veiller à signer un contrat de travail avant le départ.
- Conserver des copies de son contrat de travail ainsi que de tous les documents importants.

4. Se protéger contre l'exploitation

- Recourir uniquement à des agences de recrutement agréées.
- Signaler tout cas d'abus ou d'exploitation aux autorités compétentes ou dans un CRM.

5. Préparer le retour et la réintégration

- Épargner et anticiper la vie après la migration.
- Développer des compétences utiles dans le pays d'origine.

Lors de la diffusion d'informations, il est primordial de :

- Veiller à ce que toutes les informations transmises soient fiables, cohérentes et fondées sur des faits.
- Tenir le personnel régulièrement informé des évolutions des politiques et de la législation du travail.
- Garantir la confidentialité et adopter une approche respectueuse et sensible dans toutes les interactions avec les bénéficiaires.
- Mettre à disposition les informations dans plusieurs langues lorsque cela est nécessaire, et sous des formats accessibles aux personnes ayant différents niveaux d'alphabétisation et de maîtrise des outils numériques.
- Évaluer l'efficacité des activités de sensibilisation et ajuster les stratégies en conséquence.



► Attention aux fausses offres d'emploi sur internet et aux risques de traite

Les fausses offres d'emploi sur internet ciblant les jeunes en Afrique de l'Est se multiplient depuis quelques années. Ces escroqueries promettent des emplois attractifs à l'étranger dans des secteurs comme l'hôtellerie, le travail domestique, le commerce de détail et de plus en plus dans des professions qualifiées telles que l'informatique ou la comptabilité, mais elles entraînent souvent l'exploitation, la traite ou la participation forcée à des activités illégales. Les victimes sont généralement recrutées par des offres d'emploi frauduleuses ou des agences sur internet sans obligation de rendre compte ni de transparence.

Plusieurs escroqueries sont mises en place depuis l'Asie, où des groupes organisés attirent de jeunes Africains avec de fausses promesses d'emploi. Ces agents utilisent des sites web trompeurs, les réseaux sociaux et de fausses publicités pour convaincre les candidats que les emplois proposés sont légitimes.

La sensibilisation des communautés est indispensable pour prévenir ces risques. Les CRM doivent mener des campagnes d'information ciblées pour alerter les jeunes sur les risques liés aux arnaques d'emploi sur internet. Ils doivent également les former à vérifier la légitimité des offres d'emploi, à privilégier des agences de recrutement fiables et à consulter le CRM ou les autorités compétentes avant d'accepter toute proposition. Points clés pour la diffusion d'informations :

- Inciter les travailleurs migrants à rester vigilants face aux offres d'emploi non sollicitées sur internet, notamment celles qui exigent des paiements anticipés ou des informations personnelles.
- Conseiller aux futurs migrants de ne traiter qu'avec des agences de recrutement réputées et accréditées.
- Mettre en évidence les risques liés aux activités illégales, telles que le travail forcé ou la traite, qui peuvent découler de ces arnaques.
- Mettre en avant le rôle des CRM en tant que source fiable d'information et d'orientation pour une migration sûre.

Les CRM ont une responsabilité clé dans la sensibilisation des migrants à ces risques et doivent rester activement engagés avec les communautés locales pour prévenir l'exploitation.

2. Formation avant le départ

La formation avant le départ est un pilier fondamental des services proposés par les CRM. Elle vise à doter les migrants potentiels des connaissances, des compétences et des ressources indispensables pour travailler à l'étranger en toute sécurité et dans de bonnes conditions. Pour plusieurs travailleurs migrants, en particulier ceux qui partent pour la première fois, la compréhension de l'environnement juridique, social et culturel du pays de destination est essentielle pour garantir leur protection et leur bien-être.

Dans certains pays, cette formation revêt un caractère obligatoire en vertu de la loi. Bien que les CRM ne soient pas directement chargés de sa mise en œuvre, ils contribuent à compléter les dispositifs nationaux en renforçant les messages clés et en accompagnant les migrants n'ayant pas accès aux programmes formels.

Les CRM jouent ainsi un rôle déterminant dans la préparation au départ, en transmettant des informations complètes sur les conditions de travail, les droits et les obligations, ainsi que sur le cadre juridique applicable dans le pays d'origine et dans le pays de destination. À leur arrivée, de nombreux migrants se heurtent à des difficultés majeures, notamment des barrières linguistiques, des différences culturelles ou encore une compréhension limitée des clauses de leur contrat. La formation avant le départ aide à limiter ces risques en garantissant que les migrants disposent des informations et de la

préparation nécessaires avant de partir. Une bonne préparation renforce la capacité des migrants à éviter les situations d'exploitation, à faire face aux obstacles et à bénéficier d'une expérience migratoire plus sûre et plus favorable.

La planification du retour s'inscrit comme un volet essentiel de la formation avant le départ. Il est important que les migrants soient conscients que le retour et la réintégration font partie intégrante du cycle migratoire. Les CRM peuvent apporter un soutien déterminant aux migrants en leur transmettant des informations sur l'épargne, la gestion financière, les opportunités de renforcement des compétences à l'étranger et les programmes de réintégration disponibles. Inviter les migrants à envisager, en amont du départ, leurs objectifs à long terme et leur stratégie de retour permet d'assurer une transition plus fluide et une meilleure expérience de réintégration à leur retour.

Objectifs de la formation avant le départ

La formation avant le départ a pour principaux objectifs :

- Assurer que les migrants connaissent leurs droits et obligations conformément aux normes nationales et internationales du travail.
- Doter les migrants des compétences linguistiques et culturelles nécessaires à leur adaptation dans le pays de destination.
- Donner les outils pour identifier et prévenir les situations d'exploitation et d'abus.
- Familiariser les migrants avec les clauses de leur contrat de travail et leurs conditions d'emploi.
- Apporter des conseils pratiques sur la gestion financière, l'accès aux services de santé et l'utilisation de l'assistance consulaire à l'étranger.
- S'assurer que les migrants maîtrisent le processus de recrutement et connaissent clairement la répartition des frais et coûts entre le travailleur et l'employeur.
- Encourager les migrants à préparer leur retour, notamment en épargnant, en identifiant des compétences utiles dans leur pays d'origine et en s'informant sur les dispositifs de réintégration disponibles.
- Veiller à ce que les migrants sachent comment réagir en cas d'urgence ou de détresse, en identifiant les personnes à contacter et les services d'assistance disponibles.

Composantes clés de la formation avant le départ

La formation avant le départ doit traiter de différents domaines fondamentaux afin de préparer les migrants de manière exhaustive et sécurisée à leur départ et à leur insertion professionnelle, notamment :

Formation linguistique et culturelle

- Permettre aux migrants d'acquérir les notions essentielles de la **langue** du pays de destination.
 - Développer des compétences de communication quotidiennes (salutations, demander de l'aide, comprendre des instructions).
 - Enseigner le vocabulaire spécifique au lieu de travail (conditions de travail, salaires, congés maladie, etc.).
- Sensibilisation aux normes culturelles du pays de destination :
 - Code vestimentaire.
 - Pratiques religieuses et jours fériés.
 - Comportement attendu dans les espaces publics.
- Expliquer la notion de **hiérarchie** et la **culture professionnelle** dans le pays de destination.
- Mettre en évidence les éventuels points de **conflit culturel** et les manières de les résoudre de manière respectueuse.

Droits et obligations légaux

- Les migrants doivent comprendre clairement leur **statut légal** et leurs droits du travail, et ce avant leur départ :
 - Présentation des lois du travail du pays de destination.
 - Durée légale du travail, jours de repos, congés maladie, etc.
 - Procédures pour déposer une plainte en cas de violation du contrat ou de mauvais traitement.
 - Modalités pour changer d'employeur ou résilier un contrat.
 - **Rôle de l'agence de recrutement et de l'ambassade ou du consulat**, ainsi que démarches à suivre en cas d'urgence.

Examen et compréhension du contrat

- Les migrants doivent être formés à :
 - **Examiner attentivement et comprendre** les clauses de leur contrat de travail, notamment :
 - Le salaire, les horaires de travail, les jours de repos et les droits en matière de congés maladie ;
 - La rémunération des heures supplémentaires et les sanctions en cas de violation du contrat ;
 - Les modalités de paiement et les éventuels prélèvements.
 - Identifier les **coûts cachés** qui pourraient ne pas être légalement autorisés, tels que :
 - Les frais de recrutement ;
 - Les frais de transport ;
 - Les frais d'hébergement
 - Avoir une connaissance claire de leurs droits en vertu des **accords bilatéraux de travail**, le cas échéant entre le pays d'origine et le pays de destination.

Santé et sécurité des travailleurs migrants

- Expliquer les problèmes de santé courants auxquels les migrants peuvent être confrontés dans le pays de destination, tels que les risques liés aux températures extrêmes, l'exposition à des produits chimiques ou les troubles respiratoires liés à une mauvaise ventilation ou à la pollution.
- Encourager les migrants à souscrire une assurance médicale et leur expliquer comment l'utiliser correctement. Mettre à disposition, le cas échéant, des informations sur l'accès à la **protection sociale**, y compris les soins de santé, les prestations de sécurité sociale, les services disponibles et la possibilité de faire reconnaître les droits entre pays.
- Former les migrants à la **sécurité et à la santé au travail (SST)**, notamment à la reconnaissance des dangers sur le lieu de travail, à l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (en particulier pour les travailleurs domestiques et de la construction), ainsi qu'à leurs droits et responsabilités au regard des normes nationales en matière de SST.
- Mettre à disposition des informations sur le soutien à la santé mentale, à savoir : Comment gérer le stress et l'isolement, disponibilité des services de conseil.

Éducation financière et gestion des revenus

- Les migrants doivent être formés aux **notions fondamentales de gestion financière** afin d'éviter l'exploitation et la mauvaise gestion de leurs revenus :
 - Préparer un budget avant le départ et tout au long de l'emploi à l'étranger.
 - Comprendre les taux de change et les transferts d'argent internationaux.
 - Savoir éviter les escroqueries lors de l'envoi de remises.
 - Encourager l'épargne d'une partie des revenus en anticipation de la réintégration et des dépenses après le retour.
 - Initier aux notions de base de l'entrepreneuriat, telles que la planification d'une petite entreprise, la définition d'objectifs financiers et l'identification d'activités permettant de créer des revenus viables après le retour.

Gestion des difficultés et des situations d'urgence

- Les migrants doivent être formés à gérer différents types de défis, notamment :
 - Comment communiquer avec leur employeur lorsqu'ils ont des préoccupations, des problèmes ou subissent de mauvais traitements.
 - Comment solliciter l'aide des consulats, des CRM et des ONG en cas de violation de leurs droits.
 - Que faire en cas d'urgence (par exemple : problèmes de santé, abus, accidents).
- Mettre à disposition une liste de contacts d'urgence :
 - Ambassade ou consulat
 - Agence dans le pays de destination
 - Organisations de soutien aux migrants
 - Syndicats et organisations de travailleurs

Planification du retour et de la réintégration

- Il est important d'encourager les migrants à commencer à planifier leur retour dès le début de leur parcours migratoire, notamment en ce qui concerne :
 - Comment épargner et gérer les transferts de fonds.
 - Comment accéder aux formations professionnelles et aux subventions pour la création d'entreprise une fois de retour.
 - Comment accéder au soutien psychosocial et aux services de réintégration familiale.

Dispositions pratiques pour la formation avant le départ

Lors de la planification de la formation avant le départ par le CRM :

- Veiller à ce que les supports de formation soient disponibles dans les **différentes langues parlées** par les travailleurs migrants.
- Utiliser des **exemples concrets** et des jeux de rôle pour aider les migrants à comprendre des situations réelles.
- Mettre à disposition des **supports imprimés** contenant les informations clés que les migrants peuvent emporter avec eux.
- Collaborer avec des **agences de recrutement agréées** et des services de l'emploi afin de proposer des informations actualisées sur les conditions de travail et les exigences légales.
- Organiser **régulièrement des séances de feedback** avec des migrants de retour afin d'améliorer la qualité de la formation avant le départ.
- Si possible, inviter des migrants de retour à partager leurs expériences de travail à l'étranger.



► Messages clés

Avant le départ, Il est essentiel que tous les migrants comprennent les messages suivants :

1. Avoir une bonne connaissance de ses droits

Les migrants doivent être pleinement informés de leurs droits légaux et des recours disponibles en cas de violation.

2. Ne pas signer un contrat non compris

Les migrants doivent disposer d'un contrat rédigé dans une langue qu'ils comprennent, le signer en toute connaissance de cause et en conserver une copie avant le départ.

3. Connaître les coordonnées de l'ambassade et de l'agence dans le pays de destination

Les migrants doivent toujours avoir un moyen de contacter leur ambassade ou les organisations de soutien aux travailleurs.

4. La gestion financière est essentielle

Les migrants doivent être informés des modalités d'envoi, de gestion et d'épargne de leurs revenus.

5. Planifier le retour

Les migrants doivent, avant même leur départ, envisager leur réintégration au sein de leur communauté d'origine.

Bonnes pratiques à considérer pour les CRM :

- Adapter les **formations en fonction du pays** de destination.
- S'appuyer sur l'**expérience de migrants de retour** pour enrichir les contenus de formation.
- Renforcer les partenariats avec les **consulats et les agences de recrutement agréées** afin de garantir des informations fiables et actualisées.
- Mettre en place des **mécanismes de feedback** afin d'améliorer en continu les supports et les méthodes de formation.



► Risques de pratiques abusives et illégales des agences de recrutement

Bien que de nombreuses agences de recrutement opèrent conformément à la réglementation, certaines agences peu scrupuleuses exploitent les travailleurs migrants. Ces agences peuvent exiger des sommes disproportionnées pour des services de placement, souvent bien au-delà de ce qui est acceptable ou légal. Dans certains cas, elles promettent des opportunités d'emploi lucratives à l'étranger, mais les travailleurs découvrent ensuite que l'emploi n'existe pas ou que les conditions sont très différentes de celles annoncées.

Les travailleurs migrants, souvent en situation de vulnérabilité et à la recherche d'un emploi, peuvent hésiter à dénoncer les frais élevés qui leur sont demandés, ou craindre de perdre l'opportunité proposée. Certaines agences peuvent également dissimuler des informations importantes ou facturer des frais excessifs pour des services tels que le traitement des visas, le transport ou l'hébergement, qui ne devraient pas faire partie des coûts de recrutement. Ces pratiques sont non seulement abusives, mais peuvent aussi conduire à des situations où les travailleurs migrants se retrouvent sans emploi et sans moyens de rentrer dans leur pays d'origine.

Les CRM doivent sensibiliser les migrants aux principes du recrutement équitable et aux frais qui peuvent légalement être exigés. Les normes internationales stipulent clairement que les travailleurs ne doivent pas avoir à payer de frais de recrutement ni de coûts associés. Conformément à la Convention n° 181 de l'OIT et les directives associées, ces frais doivent être à la charge des employeurs ou des recruteurs, et non des travailleurs. Cependant, dans certains pays d'Afrique de l'Est, certaines pratiques peuvent être légalement autorisées ou tolérées. Dans ces contextes, les CRM doivent fournir des orientations claires et pratiques afin de protéger les travailleurs migrants. Il s'agit des points ci-après :

- **S'assurer que les travailleurs migrants comprennent précisément quels frais peuvent leur être imposés** et, lorsque c'est applicable, que ces frais relèvent de la responsabilité des employeurs.
- **Assurer la transparence** : Les frais doivent être détaillés et accompagnés de reçus.
- **Clarifier les règles relatives aux déductions salariales** : Expliquer la légalité des déductions, les plafonds éventuels et la nécessité du consentement éclairé du travailleur.
- **Conseiller les travailleurs d'éviter le recrutement fondé sur l'endettement** : Il s'agit d'éviter de contracter des prêts pour payer des frais de placement, ce qui peut mener à l'endettement forcé et à l'exploitation. Les travailleurs doivent être informés des risques financiers, des alternatives possibles et de leurs droits en matière de recouvrement de dettes.
- **Mettre en évidence les risques liés aux paiements informels** : Sensibiliser aux dangers des paiements non officiels à des intermédiaires ou sous-agents, en particulier dans les zones éloignées ou mal desservies.

3. Aide juridique, mécanismes de recours et services de médiation

Les CRM jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des travailleurs migrants confrontés à des difficultés juridiques ou à des litiges avec leurs employeurs. Ces travailleurs peuvent rencontrer des problèmes liés aux contrats de travail, tels que le **non-respect des clauses du contrat**, la **substitution de contrat**, le paiement des salaires, les conditions de travail, la rupture de contrat ou encore des abus physiques ou psychologiques. En raison de la complexité de la migration de main-d'œuvre, ces difficultés peuvent survenir avant le départ, pendant l'emploi à l'étranger ou même après le retour dans le pays d'origine.

Les travailleurs migrants sont particulièrement vulnérables à l'exploitation et aux abus du fait de :

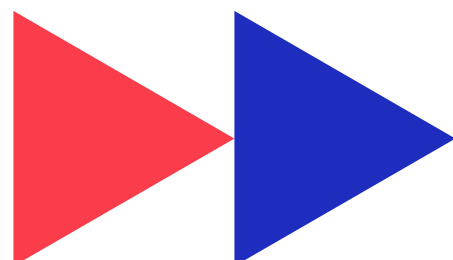
- Leur méconnaissance des lois du travail du pays de destination et des clauses de leur contrat.
- Des barrières linguistiques et un accès limité à l'information.
- La peur de représailles de la part des employeurs ou des autorités.
- Un déséquilibre de pouvoir avec l'employeur.
- L'accès limité ou insuffisant aux systèmes judiciaires dans le pays de destination.

L'assistance juridique et la médiation figurent parmi les services les plus importants et efficaces que les CRM peuvent offrir. Les travailleurs migrants connaissent rarement les lois du travail du pays où ils se rendent et peuvent se sentir démunis face à l'injustice ou aux mauvais traitements. Un CRM peut agir comme intermédiaire de confiance, notamment en faisant ce qui suit : aidant les travailleurs à comprendre leurs droits ; les guidant dans les mécanismes de plainte et de recours ; jouant, lorsque c'est possible, un rôle de médiateur entre le travailleur et l'employeur ou l'agence de recrutement.

Le rôle d'un CRM dépend du contexte national, du cadre légal et des partenariats avec les agences gouvernementales, les ambassades, les syndicats et les prestataires de services juridiques. Dans certains cas, le CRM traite directement les dossiers ; dans d'autres, il oriente les travailleurs vers des organismes d'aide juridique ou des agences compétentes.

Ces services permettent aux travailleurs migrants de :

- Comprendre leurs droits et les clauses de leur contrat.
- Accéder à un soutien en cas de violation de contrat ou d'abus.
- Savoir comment déposer une plainte et recourir aux mécanismes appropriés.
- Recevoir une assistance rapide en cas d'exploitation, de discrimination ou d'abus.



Défis courants auxquels sont confrontés les travailleurs migrants

Les CRM doivent être prêts à accompagner les travailleurs migrants face à de multiples difficultés. Ces difficultés incluent notamment :

► **Figure 9 : Défis courants auxquels sont confrontés les travailleurs migrants**

Problèmes liés au contrat et au paiement	Conditions sur le lieu du travail	Rétention illégale des documents d'identité du travailleur	Menaces et représailles	Exploitation et abus
► Salaires non perçus pendant plusieurs mois de la part de l'employeur. ► Interruption du paiement sans explication après un début régulier. ► Salaire versé inférieur à celui prévu dans le contrat. ► Déductions non autorisées appliquées sur le salaire.	► L'employeur oblige le travailleur à travailler au-delà des horaires convenus. ► L'employeur ne respecte pas les jours de repos, les congés maladie ou les congés payés stipulés dans le contrat. ► Tâches différentes de celles prévues dans le contrat ou de celles initialement convenues. ► Logement inadéquat, conditions de travail dangereuses ou absence d'accès aux soins médicaux.	► Passeport ou titre de séjour retenu par l'employeur, limitant la liberté de mouvement. ► Menaces de signalement aux autorités migratoires pour empêcher le départ du travailleur.	► Menaces de résiliation injustifiée du contrat. ► Menaces de dénoncer le travailleur aux autorités d'immigration s'il dépose une plainte. ► Menaces de violence physique contre le travailleur ou sa famille.	► Conditions de travail exploitantes pouvant s'apparenter au travail forcé, y compris de très longues heures sans compensation adéquate. ► Harcèlement sexuel ou abus sexuels sur le lieu de travail. ► Violence physique ou menaces de violence. ► Abus psychologique, intimidation et isolement.

NB : Pour prendre connaissance des indicateurs du travail forcé de l'OIT, veuillez consulter le [lien](#) suivant :

Quel type de soutien les CRM peuvent-ils offrir ?

La nature de l'assistance juridique qu'un CRM peut apporter dépend du cadre légal national, des mandats institutionnels et des ressources disponibles. Toutefois, malgré ces variations, les CRM jouent un rôle essentiel en apportant un appui dans plusieurs domaines clés, notamment :

Analyse des contrats et conseils juridiques

Les CRM peuvent :

Examiner les contrats de travail et donner des explications avant le départ, notamment sur le salaire, les horaires, les conditions de résiliation, les congés maladie, les heures supplémentaires ou encore l'hébergement. Informer les travailleurs sur leurs droits légaux pendant l'emploi à l'étranger ;

Contacteur les employeurs ou les agences pour clarifier ou, si nécessaire, renégocier certaines clauses contractuelles ; accompagner les travailleurs dans les procédures de plainte, que ce soit auprès des bureaux du travail, des ambassades ou d'autres mécanismes officiels.

Médiation directe

En cas de litige entre le travailleur et l'employeur, le CRM peut agir en tant que médiateur en réunissant les deux parties afin de discuter du problème, proposer des solutions conformes à la législation du travail et aux clauses du contrat, et aider le travailleur à obtenir le paiement des salaires dus ou à améliorer ses conditions de travail.



► **Bonnes pratiques – Impliquer les leaders communautaires dans les efforts de médiation**

Les CRM gérés par des syndicats sont particulièrement bien placés pour traiter les questions de médiation, car ils disposent d'une expérience solide en tant qu'intermédiaires entre employeurs et travailleurs. Le CRM géré par COTU à Nairobi a observé qu'il peut être utile d'impliquer des leaders communautaires lors de la médiation entre un employeur et un travailleur. Mobiliser des figures locales influentes permet de renforcer la position du travailleur et réduire les risques de représailles de la part de l'employeur.

Orientation vers les services juridiques ou les autorités compétentes en matière de travail

Tous les cas ne peuvent pas être résolus par la médiation. Dans ces cas, le CRM peut orienter le travailleur vers un bureau gouvernemental du travail, une ambassade ou une organisation d'aide juridique agréée, l'accompagner au besoin et fournir la documentation et les preuves nécessaires pour soutenir son dossier.

Si un travailleur migrant signale un cas de harcèlement sexuel ou de violence physique de la part de l'employeur, le CRM doit immédiatement transmettre l'affaire à la police, à l'ambassade ou au consulat ainsi qu'aux ministères compétents, et veiller à ce que le travailleur soit protégé.

Soutien aux travailleurs migrants à l'étranger

Il arrive que le CRM reçoive des signalements de la part de membres de la famille d'un travailleur se trouvant à l'étranger, ou du travailleur lui-même via des appels téléphoniques ou les réseaux sociaux.

Même s'il ne peut pas intervenir directement dans un autre pays, le CRM peut contacter l'ambassade ou le consulat pour signaler la situation, orienter le travailleur vers les bureaux locaux de l'emploi ou les organisations de soutien, et plaider pour une intervention gouvernementale ou diplomatique si nécessaire.



► **Bonnes pratiques | Soutien aux travailleurs migrants en détresse à l'étranger – Communication en ligne et réseaux sociaux**

Le CRM géré par le syndicat HTS (Ouganda) a mis en place un processus pour soutenir les travailleurs migrants en détresse à l'étranger, en particulier les travailleurs domestiques confrontés à des difficultés avec leur employeur. Lorsqu'un travailleur migrant sollicite de l'aide par téléphone (par exemple par WhatsApp) ou par l'intermédiaire de ses proches, le CRM rencontre le membre de la famille pour recueillir les informations nécessaires et l'aider à rédiger une lettre officielle destinée au ministère du Travail. Le CRM soumet la lettre au nom de la famille et assure un suivi régulier avec le ministère. Une fois que le ministère est impliqué, les agences de recrutement agréées sont plus enclines à répondre rapidement, par crainte de perdre leur licence. Cette approche a permis, par exemple, le retour sécurisé d'un travailleur migrant victime d'abus en Arabie Saoudite, démontrant l'impact positif d'un soutien proactif et d'une action diplomatique coordonnée.

Suivi et gestion des dossiers des migrants

Les CRM doivent conserver des dossiers détaillés afin de suivre l'évolution de chaque cas. Ils doivent notamment :

- Enregistrer les informations relatives à la plainte initiale.
- Tenir un registre de toutes les interactions avec l'employeur ou les services du travail.
- Noter les résultats des démarches de médiation ou des procédures juridiques ;
- Effectuer un suivi auprès du migrant pour s'assurer que la situation a été résolue.

Points clés pour le traitement des plaintes

Lorsqu'ils traitent des plaintes ou fournissent une assistance juridique, il est essentiel de garantir que le processus soit équitable, bienveillant et respectueux des droits et de la dignité du migrant. L'assistance juridique doit être adaptée aux besoins et aux circonstances spécifiques de chaque bénéficiaire, en tenant compte de son parcours, de ses vulnérabilités et de la complexité de son dossier. Les éléments suivants servent de guide pour assurer une assistance juridique efficace et accessible :

- **Confidentialité** : Chaque dossier doit être traité avec la plus stricte confidentialité afin de protéger la vie privée et la sécurité du migrant.
- **Principe de non-discrimination** : L'assistance juridique doit être accessible à tous les migrants, sans distinction de nationalité, de sexe ou de statut migratoire.
- **Autodétermination** : Les migrants doivent être encouragés à faire valoir leurs droits et à agir pour les protéger.
- **Accessibilité aux services** : Les services d'assistance juridique et de médiation doivent être adaptés aux migrants ayant des difficultés de lecture ou des barrières linguistiques.
- **Approche sensible** : Les cas de violence basée sur le genre ou d'exploitation doivent être traités avec la plus grande attention et, si nécessaire, orientés vers des spécialistes.

► Figure 10 : Quelques scénarios



4. Soutien au retour des migrants et à leur réintégration

Un autre volet clé du rôle des CRM est d'accompagner les travailleurs migrants qui rentrent dans leur pays d'origine après avoir travaillé à l'étranger. Le retour et la réintégration sont parfois des aspects négligés du soutien aux migrants, mais ils sont essentiels pour permettre aux migrants de reconstruire leur vie et de se réintégrer dans leur communauté avec dignité et stabilité.

► Préparer le retour tout au long du cycle migratoire

La préparation au retour doit être intégrée tout au long du cycle migratoire, et pas seulement en fin de parcours. Les CRM peuvent aider les travailleurs migrants à planifier leur retour en mettant à leur disposition des informations et des outils sur la gestion financière, l'épargne et l'envoi de fonds. Ils peuvent également proposer des conseils sur la certification et la reconnaissance des compétences acquises à l'étranger afin d'optimiser leur capacité à retrouver un emploi à leur retour. Par ailleurs, un soutien pour maintenir les relations familiales et la communication pendant la période à l'étranger peut faciliter la réintégration. Encourager une planification anticipée du retour permet aux travailleurs migrants de prendre des décisions éclairées concernant leur avenir.

Les CRM constituent souvent le premier point de contact pour les migrants de retour, qui rentrent dans leur pays d'origine avec très peu de ressources et font face à des difficultés à la fois émotionnelles et financières. Les retours peuvent être volontaires ou résulter d'un rapatriement forcé, notamment dans le cadre de déportations massives en provenance de pays comme l'Arabie saoudite et d'autres États du Golfe. De nombreux migrants reviennent en détresse, après avoir subi des abus, de l'exploitation, une détention ou des traumatismes. Les échanges avec le personnel des CRM dans la région montrent que certains ont été emprisonnés ou victimes de violences physiques et sexuelles, tandis que d'autres éprouvent simplement de la déception ou de la honte parce que leur expérience migratoire n'a pas répondu à leurs attentes.

Cependant, d'autres migrants reviennent avec une expérience précieuse, de nouvelles compétences et des économies pouvant soutenir leur famille, financer une petite entreprise ou investir dans un logement. Ils peuvent également faire bénéficier de réseaux diversifiés et de nouvelles idées susceptibles de contribuer positivement à leur communauté et au développement local.

La capacité d'un CRM à apporter un soutien pratique et sensible aux traumatismes est essentielle pour aider les migrants de retour à reconstruire leur confiance et à saisir de nouvelles opportunités. Leurs besoins sont souvent complexes, allant du soutien en santé mentale à la réintégration économique et à l'accès aux services sociaux. L'objectif de l'accompagnement à la réintégration ne se limite pas à répondre aux besoins immédiats : il vise aussi à aider les migrants de retour à retrouver stabilité et autonomie.

Beaucoup d'entre eux font face à des défis multiples, notamment :

- **Les difficultés financières** : Certains migrants de retour arrivent sans économies, sans perspectives d'emploi et sans réseau de soutien.
- **Stress psychologique** : Sentiments d'échec, de honte et de détresse émotionnelle liés aux expériences traumatisantes vécues pendant la migration.
- **Problèmes de santé** : Blessures physiques, problèmes de santé chroniques ou troubles mentaux découlant de conditions de travail et de vie précaires.
- **Problème juridique** : Litiges non résolus concernant les salaires ou les violations de contrat.
- **Stigmatisation sociale** : Les migrants de retour peuvent éprouver un sentiment d'isolement ou faire face à de la discrimination au sein de leur communauté.
- **Rupture familiale** : Certains migrants de retour constatent un affaiblissement ou une rupture des liens familiaux pendant leur séjour à l'étranger.

Ces défis sont souvent interdépendants et exigent une réponse coordonnée des CRM, des agences gouvernementales et des organisations communautaires.

Soutiens proposés aux migrants de retour

Les migrants de retour peuvent avoir des besoins très variés. Certains peuvent être pris en charge directement par les CRM, tandis que d'autres nécessitent la mobilisation du réseau du CRM.

Soutien émotionnel et psychologique

De nombreux migrants de retour sont confrontés à des problèmes de santé mentale, notamment le stress post-traumatique lié à des conditions de travail abusives, l'anxiété et la dépression dues à l'insécurité financière, ainsi que des sentiments de honte, de déception et d'isolement social. Le personnel des CRM doit être formé à la gestion de cas adaptée aux personnes ayant vécu un traumatisme (cf. les directives en annexe) afin de :

- Créer un espace sûr et sans jugement pour les migrants de retour.
- Encourager les migrants de retour à exprimer leurs émotions sans crainte d'être ignorés.
- Mettre les migrants de retour en relation avec des professionnels formés en santé mentale ou des services de soutien psychosocial.
- Faciliter des groupes de soutien par les pairs où les migrants de retour peuvent partager leurs expériences et retrouver un sentiment de communauté.



► Bonnes pratiques | Groupe WhatsApp pour les migrants de retour

Le CRM géré par HTS à Kampala a mis en place un groupe WhatsApp destiné aux migrants de retour, offrant un espace où ils peuvent échanger des informations. Grâce à cette plateforme, le CRM peut partager des messages clés, des opportunités à venir et des informations pertinentes. Par ailleurs, les migrants de retour peuvent échanger entre eux, partager leurs expériences et se soutenir mutuellement, renforçant ainsi le sentiment de communauté. Ce réseau virtuel contribue à réduire l'isolement et offre aux migrants de retour la possibilité de demander des conseils et de discuter des difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés à leur retour dans leur pays.

Réinsertion économique et soutien à l'intégration professionnelle

La réintégration économique et sur le marché du travail constitue souvent l'un des besoins les plus urgents des migrants de retour. Les CRM peuvent accompagner la réintégration économique des migrants en :

- Offrant des services de placement professionnel : cela peut se faire en partenariat avec des entreprises et employeurs locaux afin de créer des opportunités d'emploi pour les migrants de retour.
- Mise en valeur des compétences : aider les migrants de retour à faire reconnaître les compétences acquises à l'étranger et à les appliquer localement.
- Formation professionnelle : mettre en relation les migrants de retour avec des centres de formation professionnelle (TVET) proposant des formations courtes, permettant le perfectionnement ou le développement de nouvelles compétences.
- Subventions et microcrédits : soutenir les migrants de retour souhaitant créer de petites entreprises en facilitant l'accès au financement et à la formation en gestion financière, par exemple en les aidant à postuler à ces opportunités.
- Assistance à la planification financière : Former les migrants de retour à la gestion de la dette, de l'épargne et des transferts de fonds.



► Bonnes pratiques | Formation à l'entrepreneuriat pour les migrants de retour

Au Kenya, l'OIT, dans le cadre du programme Better Regional Migration Management (BRMM), a soutenu le CRM géré par COTU-K, en partenariat avec Kenya Union of Domestic, Hotels, Educational Institutions and Hospital Workers (KUDHEIHA), afin de dispenser une formation à l'entrepreneuriat à travers le programme de l'OIT intitulé « Démarrer et améliorer votre entreprise ». Cette formation, destinée à 660 migrants de retour à Nairobi et Mombasa, portait sur les modules « Générez votre idée d'entreprise » et « Démarrez votre entreprise ». Le programme a permis aux migrants de retour de développer des idées d'entreprise viables et de créer de petites entreprises. Chaque participant a également reçu une subvention en espèces de 150 USD dans le cadre d'un dispositif intégré d'assistance sociale visant à soutenir la réintégration.

Suivant une approche similaire, le CRM géré par NEA a proposé en 2024 une formation à l'entrepreneuriat pour les migrants de retour avec le soutien de l'OIM. La formation portait sur des thèmes tels que l'élaboration de plans d'affaires et l'analyse de marché. Au total, 12 migrants de retour ont participé à la formation, et deux d'entre eux ont reçu des subventions pour lancer leur entreprise.

En Ouganda, le CRM géré par HTS a dispensé une formation professionnelle aux femmes migrantes de retour dans le cadre du projet FAIRWAY de l'OIT.

Soutien en matière de santé et d'accès aux soins

Les migrants de retour peuvent présenter des blessures ou des problèmes de santé chroniques liés à des conditions de vie et de travail difficiles à l'étranger. Les CRM doivent les orienter vers des prestataires de soins locaux ou des cliniques spécialisées, et leur fournir des informations sur l'accès à des services médicaux à faible coût ou à une assurance maladie publique, dans les contextes où ces services existent. Il est également recommandé que les CRM veillent à ce que les femmes migrantes de retour puissent accéder à des services de santé sexuelle et reproductive.

Réintégration familiale et communautaire

Les migrants de retour peinent souvent à retrouver leur place au sein de leur famille et de leur communauté. Certains peuvent se sentir jugés ou mis à l'écart, en particulier lorsque leur expérience migratoire est perçue comme un échec. Les CRM peuvent :

- Mettre en place des services de médiation familiale pour rétablir la confiance et faciliter la communication ;
- Organiser des activités de sensibilisation communautaire afin de mieux faire comprendre les défis auxquels les migrants de retour sont confrontés et de réduire la stigmatisation sociale ;
- Encourager les leaders religieux et communautaires à soutenir les efforts de réintégration des migrants de retour ;
- Mettre en place des réseaux de soutien entre pairs permettant aux migrants de retour de rencontrer d'autres personnes ayant vécu des expériences similaires.

Soutien juridique et administratif

Les migrants de retour peuvent être confrontés à des problèmes juridiques non résolus ou à des difficultés liées à leurs documents, comme la perte de pièces d'identité (par exemple passeports, permis de travail), des sanctions liées à une expulsion ou des interdictions d'entrée dans certains pays. Les CRM doivent accompagner les migrants de retour pour remplacer les documents perdus ou confisqués et les conseiller sur les restrictions légales ou les interdictions de nouvelle entrée dans certains pays.

Compétences financières et gestion des transferts de fonds

Les migrants de retour continuent souvent de gérer des obligations financières transfrontalières, comme le remboursement de dettes ou le soutien familial. Les CRM peuvent :

- Proposer des formations en gestion financière afin de renforcer les compétences des migrants de retour en matière de gestion de leurs ressources.
- Donner des conseils sur l'ouverture de comptes bancaires et l'utilisation de canaux sécurisés pour les transferts de fonds.
- Orienter les migrants sur la gestion des dettes et la planification de futures opportunités migratoires. Les CRM peuvent également collaborer avec des partenaires dans les pays de destination pour faciliter l'accès aux droits à la sécurité sociale et défendre la protection des droits des travailleurs migrants.

► Figure 11 : Quelques de scénarios



Points essentiels pour le soutien des migrants de retour

Dans le cadre de leur soutien aux migrants de retour, les personnels des CRM doivent prendre en considération les éléments suivants :

- **Soutien personnalisé** : Les besoins des migrants de retour varient selon leur expérience migratoire, leur parcours personnel et les circonstances de leur retour.
- **Sensibilité culturelle** : Il convient de prendre en considération les facteurs sociaux et culturels susceptibles d'influencer la réintégration, tels que les dynamiques de genre et les attentes familiales.
- **Approche adaptée aux traumatismes** : Le personnel doit intervenir avec respect et sensibilité, en tenant compte des expériences traumatisantes vécues par de nombreux migrants de retour.
- **Confidentialité** : Il est primordial de protéger la vie privée des migrants et de ne pas divulguer d'informations personnelles sans leur consentement.
- **Autonomisation** : Encourager les migrants de retour à s'impliquer activement dans la définition de leurs objectifs et stratégies de réintégration.

5. Autres services

Les CRM peuvent proposer des services complémentaires selon les ressources disponibles, les partenariats existants et les besoins spécifiques des populations migrantes. Parmi ces services, deux exemples régulièrement proposés sont la facilitation de l'emploi ainsi que le soutien en cas d'urgence ou de crise. Bien que tous les CRM ne soient pas équipés pour proposer ces services directement, ils jouent un rôle essentiel pour combler les lacunes et répondre aux besoins urgents dans la mesure du possible.

Soutien à l'insertion professionnelle

Certains CRM accompagnent les travailleurs migrants dans leur recherche d'emploi, tant au niveau local qu'à l'étranger, à travers :

- Des services de mise en relation permettant de connecter les migrants avec des agences de recrutement agréées à l'étranger.
- Des partenariats avec des entreprises et employeurs locaux afin de faciliter l'insertion professionnelle des migrants de retour.
- L'évaluation des compétences et l'orientation professionnelle pour identifier les savoir-faire transférables et explorer de nouvelles opportunités de carrière.
- Un accompagnement dans les démarches de recherche d'emploi, y compris la rédaction de CV, la préparation aux entretiens et le suivi des candidatures.

Les CRM travaillent en étroite collaboration avec divers partenaires pour mieux répondre à la complexité des marchés du travail et aux exigences des processus de recrutement :

- Les services publics de l'emploi et les bureaux du travail, ainsi que les agences de recrutement à l'étranger.
- Les syndicats, qui fournissent des informations sur le marché du travail et assurent la protection des travailleurs.
- Les partenaires du secteur privé, qui peuvent proposer des offres d'emploi ou des opportunités de formation professionnelle.

Soutien en cas d'urgence et de crise

Les CRM peuvent apporter une assistance lors de situations d'urgence ou de crise, notamment :

- **Hébergement d'urgence** : Offrir un hébergement temporaire aux travailleurs migrants qui se retrouvent sans logement ou exposés à des risques pour leur sécurité.
- **Alimentation et produits de première nécessité** : Proposer aux migrants en détresse de la nourriture, des vêtements et des kits d'hygiène.
- **Assistance médicale** : Assurer la prise en charge des soins urgents ou orienter vers des structures de santé locales.
- **Protection juridique** : Accompagner les migrants confrontés à une détention ou à des problèmes juridiques dans le pays de destination.

Dans certaines régions, les centres pour migrants se concentrent sur le soutien humanitaire, souvent en partenariat avec des organisations telles que l'OIM et le HCR. Par exemple, le CRM de Bosaso (Puntland, Somalie) propose des informations et des services essentiels aux migrants en transit.

Les CRM soutenus par l'OIT sont conçus pour répondre aux besoins du marché du travail, mais des situations d'urgence et de crise peuvent néanmoins survenir, telles que des abus envers les travailleurs, un danger immédiat ou une vulnérabilité extrême.

Les CRM doivent établir des partenariats solides avec les organisations et autorités compétentes pour pouvoir réagir efficacement en cas d'urgence, même s'ils ne peuvent pas offrir tous les services eux-mêmes. Ils doivent prévoir des protocoles clairs pour gérer les rapatriements, les retours massifs ou les situations de traite et d'exploitation.

Le personnel des CRM doit être formé pour intervenir rapidement et avec sensibilité, afin que les migrants concernés bénéficient immédiatement de protection et de soutien. En cas de retours massifs, les CRM doivent travailler en coordination avec les agences gouvernementales et les organisations internationales pour proposer un hébergement temporaire, de la nourriture et un accompagnement psychosocial. Ils peuvent également mettre en place des numéros d'urgence et des réseaux de communication pour assurer un soutien constant aux migrants.

► Bonnes pratiques – Les CRM qui proposent un hébergement d'urgence pour les travailleurs migrants en danger



À Singapour, le CRM géré par l'ONG HOME illustre une bonne pratique en intégrant un service d'hébergement d'urgence pour les travailleurs migrants confrontés à un danger immédiat ou à des situations d'exploitation. Ce CRM met à disposition un espace sécurisé pour les travailleurs ayant subi des abus, des menaces ou des conditions de travail dangereuses.

Le soutien en cas d'urgence et de crise repose sur des partenariats avec :

- Les agences gouvernementales (par exemple, les ministères du Travail ou des Affaires étrangères).
- Les organisations internationales (par exemple, l'OIM, le HCR).
- Les organisations communautaires (par exemple les centres d'hébergement, services d'aide juridique).
- Les syndicats (notamment en cas d'exploitation au travail).

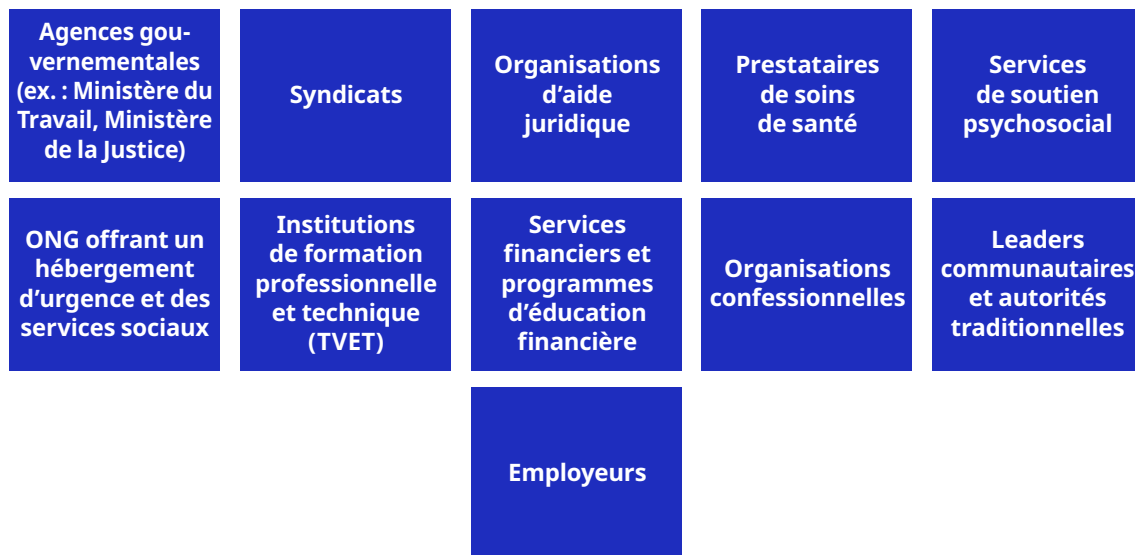
Mécanismes d'orientation et de partenariat

Les CRM soutiennent les travailleurs migrants, mais ne peuvent pas proposer tous les services directement. Des réseaux bien établis d'orientation et de partenariat garantissent que les migrants reçoivent un soutien global. Les CRM collaborent avec les agences gouvernementales, les ONG, les syndicats, les organisations religieuses et les prestataires privés afin de combler les lacunes et d'étendre leur portée.

Mettre sur pied de partenariat robustes

Les partenariats sont essentiels en raison des défis multiples auxquels les travailleurs migrants sont confrontés, qu'ils soient juridiques, médicaux, psychologiques ou économiques. Des partenariats stratégiques permettent aux CRM d'offrir un ensemble de services plus vaste de services via des systèmes d'orientation efficaces, sans avoir à disposer de toutes les expertises et ressources en interne. Les principaux partenaires sont entre autres les suivants :

► Figure 12 : Partenaires potentiels



Le développement de partenariats repose sur une approche proactive, fondée sur la création de relations de confiance et une communication régulière. Le personnel des CRM doit présenter la mission et les objectifs du centre aux partenaires, mettre en évidence les besoins des travailleurs migrants et identifier des opportunités concrètes de collaboration. Mettre en place et maintenir un réseau d'orientation efficace demande du temps et un engagement constant. Les CRM font face à plusieurs difficultés dans l'orientation des migrants, notamment :

- Le manque de services dans certaines zones, surtout les plus reculées.
- Une coordination parfois insuffisante entre les parties prenantes.
- Une certaine méfiance entre les migrants et les prestataires de services, en particulier les institutions publiques.
- Des moyens limités, qui compliquent le suivi des orientations.

Pour y remédier, les CRM peuvent : tenir à jour une cartographie des services disponibles ; échanger régulièrement avec les acteurs concernés pour identifier les besoins non couverts et les actions à mener, et porter un plaidoyer commun afin de mobiliser davantage de ressources et renforcer l'offre de services.

Mécanismes d'orientation

La mise en place d'un dispositif d'orientation structuré est essentielle pour garantir aux migrants un accompagnement rapide et coordonné. Chaque CRM devrait disposer d'un circuit d'orientation clair et formalisé, précisant notamment :

- Les types de services vers lesquels les migrants peuvent être orientés.
- Les modalités d'orientation (par exemple, via une fiche d'orientation. cf. modèle en annexe)
- Les rôles et responsabilités du CRM et de ses partenaires.
- Les modalités de suivi des cas et des résultats.
- Les mesures mises en place pour garantir la confidentialité des bénéficiaires.

Pour renforcer l'efficacité de ces mécanismes, les CRM peuvent établir des protocoles d'accord avec leurs partenaires afin de clarifier les rôles, les responsabilités et les modalités de communication. Le recours à des outils de gestion des cas permet également d'assurer un suivi rigoureux des orientations et d'en documenter les résultats. Il est tout aussi important de prévoir des mécanismes de retour d'information afin d'évaluer la qualité des services offerts par les partenaires et d'améliorer progressivement le système d'orientation.

Dans la pratique, plusieurs CRM en Afrique de l'Est éprouvent des difficultés à développer des réseaux d'orientation, notamment en raison de leur implantation dans des zones reculées où les services sont limités. À l'inverse, les CRM situés dans les capitales bénéficient généralement d'un accès plus large à des partenaires et à des prestataires de services. Malgré ces contraintes, même en milieu rural, des réseaux informels, tels que les leaders religieux, les chefs communautaires et d'autres acteurs influents peuvent jouer un rôle clé dans l'orientation et l'accompagnement des migrants.

Exploitation stratégique des réseaux syndicaux

Les syndicats représentent un atout majeur pour l'orientation et le soutien des travailleurs migrants. Au CRM géré par COTU Kenya, les membres du syndicat sont mobilisés pour offrir un accompagnement direct aux bénéficiaires du CRM. Les CRM dirigés par des syndicats peuvent tirer parti de ces réseaux pour :

- Mettre les travailleurs migrants en relation avec des services d'assistance juridique et des mécanismes de traitement des plaintes.
- Faciliter l'accès à des professionnels de santé.
- Intervenir auprès des employeurs et des autorités pour défendre les droits des travailleurs.

Orientations informelles et communautaires

En complément des orientations formelles, les réseaux informels basés dans les communautés jouent un rôle essentiel dans l'accès aux services. Des personnes de confiance, comme les leaders locaux, les figures religieuses ou les migrants de retour, constituent souvent des relais essentiels d'information et de soutien.

Ces dispositifs fonctionnent particulièrement bien lorsque le CRM s'engage activement dans la sensibilisation et l'entretien des liens solides avec les acteurs influents de la communauté. Un suivi rigoureux est essentiel pour s'assurer que les migrants orientés via ces réseaux bénéficient réellement du soutien nécessaire.

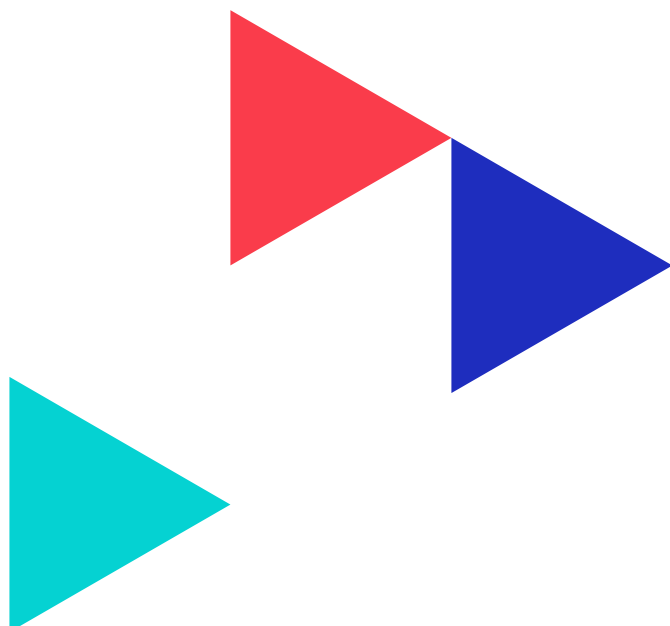
Organisation des travailleurs migrants et coopération entre syndicats

Les CRM sont essentiels, car ils offrent un accompagnement direct aux travailleurs migrants tout en favorisant leur participation à la vie syndicale. Les CRM dirigés par des syndicats servent de points d'accès permettant aux travailleurs migrants d'obtenir une protection juridique et sociale, de participer à l'action collective et de s'intégrer au mouvement syndical au sens large. Les principes clés sont les suivants :

- **Recrutement et mobilisation** : Les CRM servent de centres de sensibilisation, présentant aux travailleurs les avantages de l'adhésion syndicale, dispensant des formations sur les droits du travail et les accompagnant dans leur affiliation à un syndicat.
- **Solidarité entre pairs** : Les activités culturelles, les formations professionnelles et les discussions communautaires offrent aux travailleurs des occasions d'échanger, de se soutenir mutuellement et de discuter de syndicalisation.
- **Collaboration entre syndicats** : Dans des pays comme la Jordanie, la Malaisie ou l'Indonésie, les CRM favorisent la coopération entre syndicats des pays d'origine et de destination pour gérer conjointement des cas, partager des informations et coordonner des actions de plaidoyer.
- **Plaidoyer et représentation** : En lien avec les CRM, les syndicats mènent des actions pour améliorer les conditions de travail et lutter contre les abus, comme les retards de paiement ou les pratiques de recrutement injustes, souvent avec un soutien transfrontalier.

Ces pratiques s'inscrivent dans l'esprit des Conventions 87 et 98 de l'OIT sur la liberté syndicale et la négociation collective. Pour en savoir plus, cf. :

- [Droits des travailleurs migrants à la liberté syndicale et à la négociation collective](#)
- [Centres de ressources pour les travailleurs migrants dirigés par des syndicats dans l'ASEAN et en Jordanie](#)
- [Les syndicats agissent pour les droits des travailleurs migrants \(ITUC\)](#)



► 5

Suivi et évaluation



Le suivi et l'évaluation (S&E) sont indispensables pour assurer une gestion efficace et des services de qualité dans les CRM. Ils permettent de suivre les progrès réalisés, de mesurer l'impact des activités, d'identifier les lacunes et d'adapter les services pour mieux répondre aux besoins des travailleurs migrants. Un système de S&E bien conçu offre également la possibilité de proposer des services basés sur des données fiables, rendre compte de manière transparente aux bailleurs et partenaires et améliorer en continu la qualité des prestations.

Un système de suivi-évaluation efficace repose sur une approche structurée et cohérente garantissant la collecte, l'analyse et l'utilisation appropriées des données. Cette approche implique la définition d'objectifs clairs, l'identification d'indicateurs de performance (KPI), la mise en place de mécanismes de collecte et de présentation des données, ainsi que l'intégration des feedbacks des bénéficiaires et des parties prenantes dans un processus d'amélioration continue.

Ce chapitre présente les principaux concepts et outils pour développer un système de S&E performant au sein des CRM.

Concepts clés du suivi et de l'évaluation

Pour mettre en place un cadre de suivi et d'évaluation efficace, il est important de bien comprendre les notions suivantes :

► Figure 13 Cycle MEL



Suivi

Le suivi consiste à **collecter, analyser et utiliser de manière continue les informations** pour mesurer l'avancement des programmes ou services. Il permet aux CRM de :

- Vérifier que les activités se déroulent comme prévu.
- Détecter rapidement les obstacles et difficultés.
- Garantir une prestation de services efficace et de qualité.

Exemple : Suivre chaque mois le nombre de migrants qui utilisent les services de conseil pour repérer les tendances ou les manques dans la prestation des services.

Évaluation

L'évaluation consiste à **porter un regard structuré et objectif** sur un programme ou un service afin d'en apprécier la pertinence, l'efficacité, l'efficience et les effets concrets. Elle permet notamment de :

- Identifier ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.
- Mettre à disposition des données fiables pour guider la prise de décision.
- Renforcer la conception et la mise en œuvre des programmes futurs.

Exemple : Évaluer l'impact des formations avant le départ en vérifiant si les travailleurs migrants comprennent mieux les clauses de leur contrat et leurs droits au travail.

Apprentissage

L'apprentissage consiste à tirer parti des **enseignements du suivi et de l'évaluation** pour améliorer les pratiques et orienter les décisions à venir. Il permet aux CRM de :

- S'adapter à des besoins et contextes en évolution.
- Intégrer systématiquement les retours d'expérience des bénéficiaires dans la conception des services.
- Renforcer les approches qui fonctionnent et abandonner celles qui ne donnent pas les résultats escomptés.

Exemple : Si les données montrent que certains modules de formation avant le départ sont mal compris, le CRM peut adapter le contenu ou la manière de les présenter.

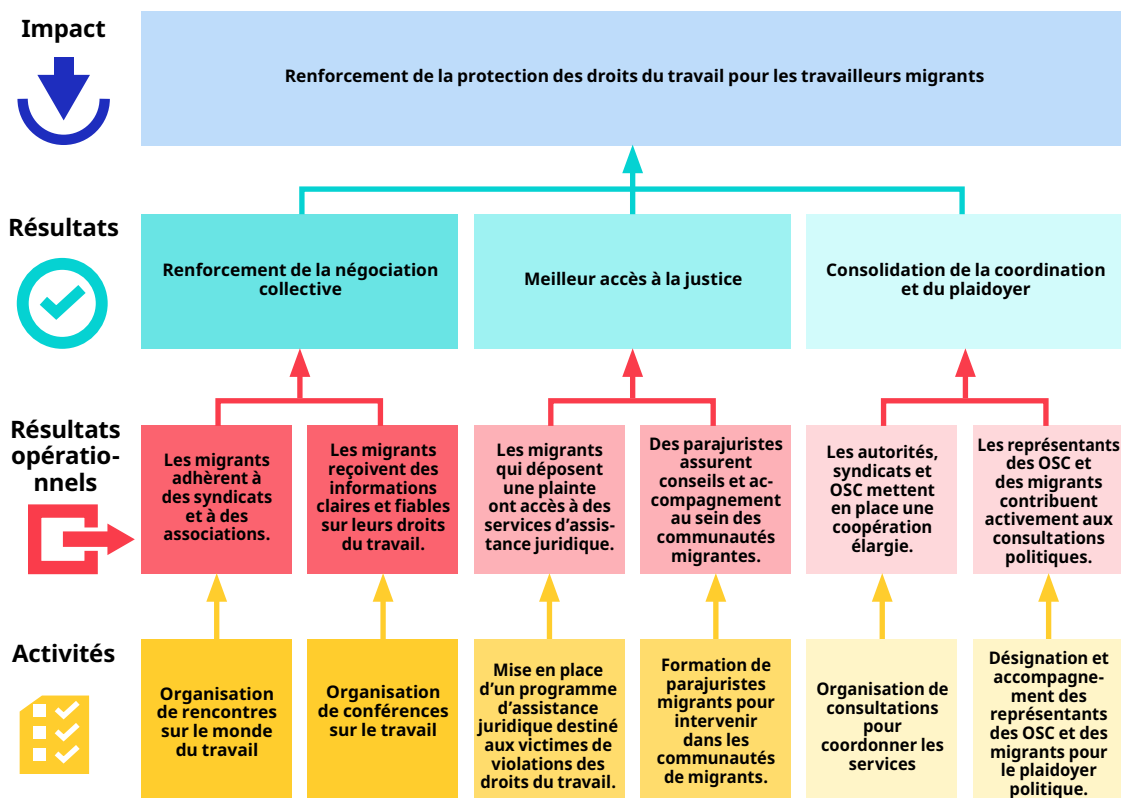
Théorie du changement

La théorie du changement est un **cadre conceptuel** qui décrit comment et pourquoi une intervention donnée devrait conduire à des résultats et impacts spécifiques. Il permet aux CRM de :

- Définir des objectifs à long terme et identifier les conditions préalables et les étapes nécessaires pour les atteindre.
- Mettre en place des indicateurs pour suivre les progrès.

Exemple : Le CRM met à disposition des informations fiables sur une migration sûre → Les travailleurs migrants sont mieux préparés à travailler à l'étranger → Les risques de violations de contrat et d'exploitation diminuent.

► **Figure 14 : Théorie du changement d'un CRM – source : OIT, 2018, manuel de formation en suivi et évaluation pour les centres de ressources pour travailleurs migrants**



Indicateurs de performance (KPI)

Les KPI sont des **indicateurs précis qui permettent de mesurer les résultats** d'un programme ou d'un service dans le temps. On distingue notamment :

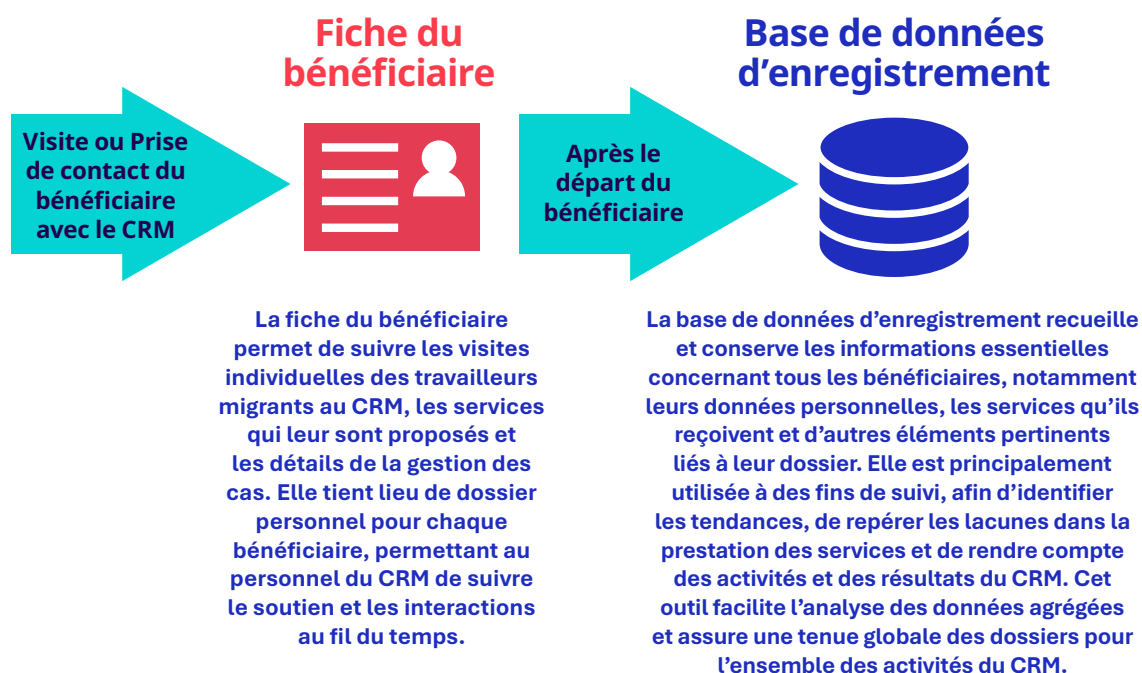
- Les indicateurs de réalisation : par exemple, le nombre de séances de conseil organisées ;
- Les indicateurs de résultat : par exemple, la proportion de migrants ayant trouvé un emploi légal à l'étranger après être passés par le CRM ;
- Les indicateurs d'impact : par exemple, la diminution des cas d'exploitation ou d'abus parmi les travailleurs migrants.

Outils de collecte de données

Les outils de collecte de données sont essentiels pour comprendre les besoins des travailleurs migrants, suivre les services offerts par les CRM et améliorer leur qualité. Les CRM doivent mettre en place des processus de collecte de données cohérents et structurés afin de suivre les profils des bénéficiaires, les services proposés et les résultats obtenus.

Le schéma ci-dessous illustre un système de suivi proposé, conçu pour collecter les données de manière systématique tout en restant simple d'utilisation pour le personnel.

► Figure 15 Data collection tools



Fiches des bénéficiaires

Les fiches des bénéficiaires sont l'outil central dont disposent les CRM pour documenter de manière systématique le soutien apporté aux travailleurs migrants. Ces fiches ont plusieurs fonctions :

- **Établir des profils démographiques des bénéficiaires** (âge, sexe, nationalité, statut migratoire, pays de destination).
- **Enregistrer les coordonnées des membres de la famille** en cas d'urgence.
- **Documenter les projets de migration** et les pays de destination pour adapter le soutien proposé.

- **Constituer des dossiers individuels** et suivre les services proposés.
- **Consigner les coordonnées pour les entretiens** de suivi et l'évaluation des impacts. Le personnel des CRM doit instaurer un climat de confiance avant de collecter des informations personnelles. Les bénéficiaires souhaitant rester anonymes peuvent fournir un minimum d'informations ou utiliser un pseudonyme. Les informations sensibles sont traitées de manière confidentielle, conformément aux normes de protection des données.

Un modèle de fiche de bénéficiaire est disponible en annexe. La base de données des bénéficiaires du CRM constitue un référentiel central pour les dossiers et les services, permettant une gestion et une analyse systématiques des informations.

Base de données d'enregistrement des bénéficiaires du CRM

La base de données des bénéficiaires du CRM sert d'outil central pour gérer les dossiers et les services, tout en permettant une organisation structurée et une analyse efficace des informations. Elle facilite l'identification des tendances, la production de rapports et le suivi optimal des cas.

Principales fonctionnalités du système :

- **Suivi centralisé** : L'ensemble des dossiers et des services est regroupé au même endroit, ce qui facilite l'analyse des tendances et des résultats.
- **Analyse des données** : Il est possible de produire des rapports sur les bénéficiaires pris en charge, les interventions réalisées et leur niveau de satisfaction, afin de repérer les besoins non couverts et les groupes encore mal desservis.
- **Suivi des cas** : Le personnel peut programmer des rappels et suivre l'évolution des dossiers en cours.
- **Suivi de l'impact** : L'analyse des données permet d'évaluer l'efficacité des services et d'ajuster les stratégies en conséquence.

Les CRM peuvent adapter le modèle de base de données (cf. annexe) pour saisir et analyser de manière structurée les informations clés, en veillant à ce que les données soient organisées et facilement accessibles pour le suivi des cas et l'élaboration de rapports.

Les outils de retour d'expérience

Un dispositif pour collecter les retours d'expérience (feedback) est essentiel pour s'assurer que les services des CRM répondent aux besoins des travailleurs migrants. Il permet aux CRM de recueillir les impressions des bénéficiaires, d'évaluer la qualité des services et d'améliorer leurs opérations, en renforçant une approche centrée sur le migrant.

Finalité du mécanisme de feedback

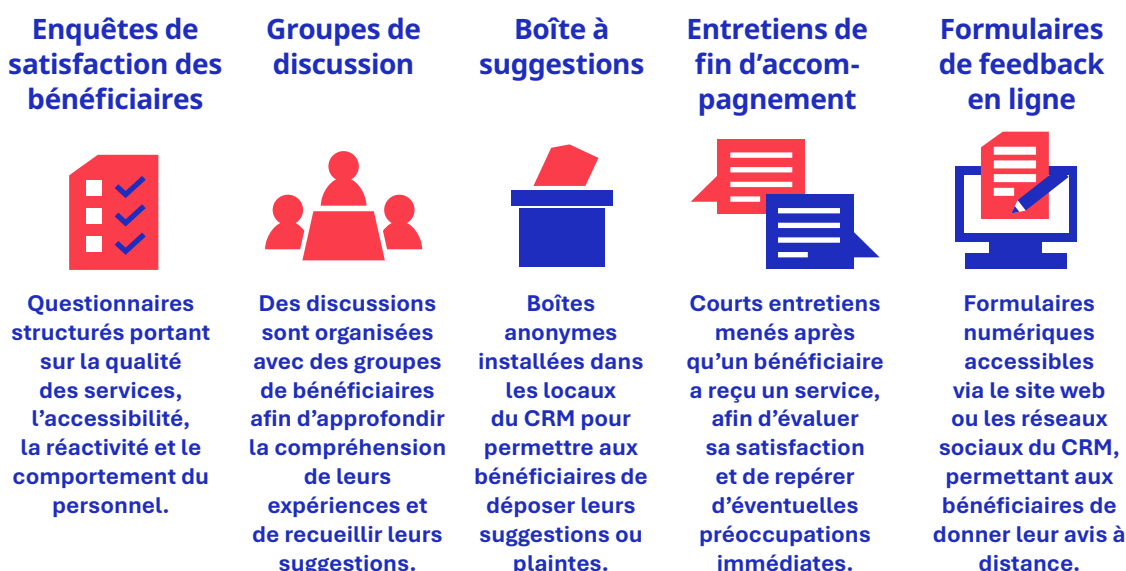
Les principaux objectifs d'un mécanisme de feedback sont :

- **Apprécier le niveau de satisfaction des bénéficiaires**. Évaluer dans quelle mesure les services répondent aux besoins et aux attentes des travailleurs migrants.
- **Identifier les lacunes et les points faibles** : Identifier les domaines où les services pourraient être améliorés ou renforcés.
- **Assurer une obligation de rendre compte transparente** : Mettre en place un processus clair pour traiter les plaintes, suggestions et préoccupations des bénéficiaires.
- **Promouvoir l'amélioration continue** : Exploiter le feedback des bénéficiaires pour orienter l'amélioration des services et renforcer la qualité des services proposés.

Approches pour recueillir le feedback

Les CRM peuvent recueillir les retours d'expérience par divers moyens, en combinant approches qualitatives et quantitatives pour obtenir une vision globale des besoins et perceptions des migrants.

► Figure 16. Outils de gestion des feedbacks



► Exemples de questions d'entretien pour recueillir le feedback des bénéficiaires d'un CRM

Services proposés par le CRM : utilisation, accessibilité et sensibilisation	► Quels services du CRM avez-vous utilisés ? ► Quelle a été votre première source d'information sur les services du CRM ? ► Avez-vous eu des difficultés pour accéder aux services du CRM ? ► Aviez-vous des réserves à l'idée de vous rendre au CRM ? ► Les femmes de votre communauté rencontrent-elles des difficultés supplémentaires pour bénéficier des services du CRM ?
Qualité des services	► Les services du CRM ont-ils répondu à vos attentes ? ► Que suggéreriez-vous pour améliorer le CRM ? (Infrastructures, personnel, services, sensibilisation, etc.) ► Les services ont-ils pris en compte vos besoins en tant que femme / homme ? (Par exemple, secteurs d'emploi, voies de migration régulière, droits du travail, protection sociale, etc.)
Résultats et recommandations	► Qu'avez-vous appris sur la migration sûre ou sur vos droits du travail grâce aux services du CRM ? ► Comment avez-vous mis en pratique ce que vous avez appris pour assurer votre protection ? ► Avez-vous modifié vos plans ou comportements après avoir utilisé les services du CRM ? ► Avez-vous tiré des bénéfices concrets des services du CRM ? (Par exemple : économies sur les frais de recrutement, amélioration des conditions de travail, obtention d'une compensation, etc.) ► Quels services ou informations supplémentaires le CRM pourrait-il proposer aux travailleurs migrants ?

Source : [Guide de suivi et d'évaluation pour les CRM, OIT \(2014\)](#).

Traitement et réponse au feedback

Le personnel des CRM doit examiner régulièrement le feedback recueilli par différents canaux et le classer selon son urgence et le type de service concerné. Les feedbacks nécessitant une action immédiate, comme des plaintes concernant de mauvais traitements ou des services insuffisants, doivent être pris en charge rapidement par l'équipe de direction du CRM. Des rapports réguliers sur les feedbacks doivent être établis et présentés lors des réunions du personnel afin d'identifier les tendances, de discuter

des problèmes et de planifier des améliorations. Les bénéficiaires ayant soumis une plainte ou une suggestion doivent être informés rapidement de l'état d'avancement du traitement de leur feedback et des mesures prises en réponse.

► Bonnes pratiques – Collecte systématique du feedback : le cas des Philippines



Aux Philippines, les CRM ont mis en place des mécanismes structurés de collecte de feedbacks, notamment l'utilisation d'**enquêtes de satisfaction** et de **boîtes à suggestions**. Par exemple, le CRM de Naga City administre des enquêtes standardisées après chaque interaction de service. Les résultats sont compilés chaque mois et utilisés pour ajuster les effectifs, améliorer les supports de communication et combler les lacunes dans la prestation des services.

Assurer un reporting des progrès accomplis

Le reporting régulier est essentiel pour permettre aux CRM d'évaluer leurs performances et d'assurer la redevabilité envers les parties prenantes, notamment les institutions publiques, les bailleurs et les communautés de migrants. Les CRM doivent disposer de directives et de modèles clairs pour compiler et analyser les données recueillies à travers les fiches clients, les outils de suivi des bénéficiaires et les autres systèmes de suivi.

Rapports trimestriels

Les rapports trimestriels offrent une occasion d'examiner l'efficacité des services du CRM et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations. Les responsables de la gestion du CRM doivent analyser régulièrement les données afin d'éclairer la prise de décision stratégique et d'ajuster les programmes en conséquence.

Le **modèle de rapport trimestriel du CRM de la Somalie** (cf. Annexe) est un bon exemple d'outil structuré. Il permet de collecter des informations clés telles que :

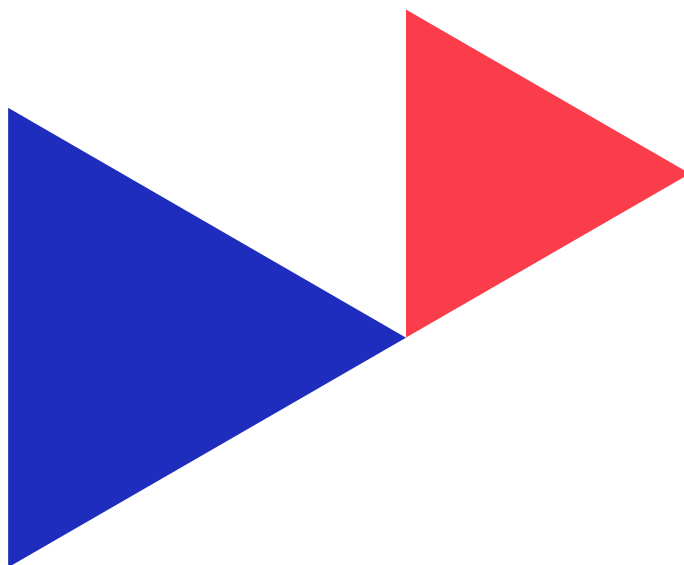
- Nombre de migrants pris en charge, ventilé par sexe, âge et statut migratoire.
- Types de services offerts (aide juridique, accompagnement psychosocial, formations, etc.).
- Profil des bénéficiaires (compétences, niveau d'éducation, situation professionnelle).
- Difficultés rencontrées par les bénéficiaires et mesures prises pour y remédier.
- Témoignages de réussite et enseignements clés.

L'analyse de ces données permet d'orienter les priorités des programmes, de redistribuer les ressources vers les services les plus demandés et de planifier des formations pour le personnel là où des compétences supplémentaires sont nécessaires.

Outre l'analyse des services, les rapports trimestriels doivent servir à évaluer stratégiquement si le CRM parvient à toucher tous les groupes concernés. En comparant les données démographiques des bénéficiaires avec les informations disponibles sur la migration, les CRM peuvent identifier les populations sous-desservies (par exemple, certains groupes de genre, tranches d'âge ou migrants en situation irrégulière) et adapter leurs actions de sensibilisation en conséquence. Cette approche garantit que les services ne se limitent pas à un seul groupe, comme les migrants de retour, mais qu'ils bénéficient également à d'autres populations ayant besoin d'appui, notamment les migrants potentiels ou les travailleurs migrants entrants.

Les rapports réguliers permettent de détecter les tendances migratoires émergentes, d'étayer un plaidoyer fondé sur des données probantes auprès des gouvernements ou des bailleurs, d'identifier rapidement les lacunes dans les services et de mettre en évidence les besoins d'orientation, renforçant ainsi la coordination avec les prestataires externes.

Le reporting est également un outil essentiel pour démontrer les résultats obtenus auprès des bailleurs et des autorités publiques. Le fait de documenter les résultats, la satisfaction des bénéficiaires et les expériences positives contribue à garantir la continuité du financement et la durabilité des CRM, en démontrant clairement leur pertinence et leur efficacité.



▶ 6

Renforcement des capacités et formation du personnel



Le renforcement des capacités est indispensable pour permettre aux CRM d'offrir des services de qualité aux travailleurs migrants, aux communautés et aux différentes parties prenantes. Le personnel des CRM joue un rôle central dans la prise en charge des besoins complexes des migrants, qu'il s'agisse d'assistance juridique, de gestion de cas, d'accompagnement psychosocial ou d'orientations vers des services externes. Pour exercer ces fonctions de manière optimale, les équipes doivent être bien formées et disposer de connaissances actualisées ainsi que de compétences adaptées. Les formations doivent couvrir des compétences techniques, comme la gestion de cas ou la compréhension des cadres juridiques, ainsi que des compétences transversales, notamment le leadership, la communication, l'accompagnement psychosocial et la sensibilité au genre. Ce chapitre présente les principaux domaines de formation pour le personnel des CRM, les stratégies efficaces de renforcement des capacités et des recommandations pour assurer la continuité des apprentissages et le développement des compétences dans la durée.

Modules de formations

Le personnel des CRM joue plusieurs rôles et doit disposer d'une palette de compétences adaptées à la diversité des besoins des travailleurs migrants. Une formation régulière et structurée est indispensable pour garantir des services de qualité et permettre au personnel de s'adapter aux enjeux changeants de la migration.

La formation devrait principalement aborder les thèmes suivants :

- Migration de main-d'œuvre et cadre juridique et politique (dans les pays d'origine et de destination) ;
- Gestion de cas et tenue de dossiers
- Diversité, équité et inclusion, avec un accent sur les services sensibles au genre et le soutien aux personnes victimes de violence sexuelle et sexiste, de discrimination ou d'exclusion ;
- Mise à disposition de services de soutien psychosocial ;
- Techniques de suivi et d'évaluation ;
- Protocoles de sécurité et gestion des menaces pour le personnel et les bénéficiaires ;
- Mobilisation des ressources ;
- Leadership et gestion ;
- Utilisation responsable des réseaux sociaux et des plateformes numériques ;
- Bases linguistiques et culturelles des pays d'origine ou de destination.

La formation peut être assurée par des sessions formelles, l'échange entre pairs et des exercices pratiques, afin de garantir que le personnel dispose des compétences nécessaires pour gérer des situations complexes et offrir un accompagnement complet aux migrants.

L'accompagnement sur le terrain et le mentorat sont des moyens efficaces de renforcer les capacités du personnel. Il est important de suivre de près le roulement du personnel afin d'identifier les lacunes et de garantir la transmission des connaissances au sein du CRM. Enfin, des évaluations régulières des compétences permettent d'ajuster les programmes de formation et de répondre aux besoins réels du personnel.

Recrutement et intégration du nouveau personnel

L'orientation et l'intégration constituent la base pour garantir que le nouveau personnel comprenne les objectifs, l'organisation et les directives opérationnelles des CRM. Le personnel nouvellement recruté doit idéalement pouvoir bénéficier d'une formation complète portant sur :

- Les objectifs du CRM, les procédures opérationnelles et les protocoles internes (par exemple, normes éthiques, lignes hiérarchiques, procédures de responsabilité)
- Les droits et devoirs des migrants selon la législation nationale et internationale
- Les processus de gestion de cas et les systèmes d'orientation vers les services
- Les cadres relatifs au genre et à l'inclusion sociale
- Les compétences en matière de réseautage et de communication
- Les partenariats avec les parties prenantes

Le [Symposium du programme FAIRWAY, consacré à l'amélioration de l'information et des services pour les travailleurs migrants via les CRM](#), organisé en Ouganda en septembre 2023, a mis en évidence l'importance d'un recrutement et d'une formation du personnel bien structurés. Lors de ce symposium, il a également été souligné la nécessité de mettre en place des processus d'intégration harmonisés et de renforcer en continu les compétences afin de maintenir un haut niveau de qualité des services. Dans cette même dynamique, le symposium organisé en Ouganda a mis en avant l'importance de développer des capacités durables au sein des CRM, notamment en :

- Renforçant la collaboration et les réseaux d'orientation.
- Investissant dans des outils de gestion des données et une prise de décision fondée sur des éléments concrets.
- Développant des modules de formation intégrés, adaptés aux contextes locaux.
- Favorisant la fidélisation du personnel grâce à des parcours professionnels structurés et des incitations adaptées.

Renforcement continu des compétences

Pour permettre au personnel de rester informé et de s'adapter aux enjeux migratoires en constante évolution, il est essentiel d'inscrire le renforcement des compétences dans la durée. Cela peut se traduire par :

- L'organisation régulière d'ateliers et de sessions de remise à niveau ;
- La mise en place d'espaces d'échange entre pairs et de partage d'expériences ;
- Des programmes d'échanges entre CRM, au niveau national ou régional ;
- Des modules de formation en ligne et des programmes de certification ;
- La communication et l'engagement avec les médias ;
- Formations en collaboration avec les administrations publiques, les syndicats et les ONG ;

Le renforcement des capacités peut être soutenu par des partenariats avec des organisations internationales et locales, tels que :

- La collaboration avec l'OIT, l'OIM et d'autres organisations internationales pour l'appui technique et la formation ;

- Des partenariats avec des universités, des centres de recherche et des syndicats pour des formations spécialisées ;
- Une coopération avec les ministères, administrations et services publics, aux niveaux national et local, afin de renforcer les contributions et mobiliser des ressources.
- Mise en place de réseaux entre pairs et de plateformes d'apprentissage pour le personnel et les volontaires.

► Bonnes pratiques – Exploiter les ressources de formation accessibles en ligne



De nombreuses organisations internationales proposent des cours et des ressources de formation accessibles en ligne et gratuits, qui peuvent renforcer les compétences du personnel des CRM. Par exemple, l'OIM propose le [cours en ligne sur le Manuel de réintégration de l'OIM](#), que les CRM peuvent utiliser pour améliorer leurs services de réintégration destinés aux travailleurs migrants de retour. De même, l'OIT offre une variété de ressources gratuites sur la migration de main-d'œuvre, les droits des migrants et d'autres thématiques pertinentes. Ces supports en ligne constituent un moyen économique pour les CRM de dispenser une formation spécialisée et actualisée à leur personnel, à leurs volontaires et aux acteurs impliqués dans la gestion migratoire et le soutien à la réintégration.

Axes prioritaires pour le renforcement des compétences

Pour bâtir un dispositif de renforcement des compétences solide et durable, les CRM doivent intégrer la formation et le développement du personnel dans leur stratégie opérationnelle à long terme. Parmi les éléments essentiels à considérer :

- **Formation intégrée à l'institution** : Les programmes de formation doivent être planifiés chaque année et inscrits au budget du CRM afin d'assurer leur continuité. Ils permettent d'évaluer : La cohérence des formations avec les objectifs stratégiques ; Les lacunes dans la compréhension ou l'application des procédures internes ; La maîtrise par le personnel des systèmes de gestion des cas et des outils de communication ; La connaissance des réseaux d'orientation vers d'autres institutions publiques et acteurs communautaires.
- **Perspectives liées au genre et à l'inclusion** Les formations doivent sensibiliser le personnel aux questions de genre et à la protection des travailleurs migrants.
- **Bien-être du personnel** : Le personnel doit avoir accès à un soutien en santé mentale et en gestion du stress.
- **Capitalisation des connaissances** : Les supports de formation et les études de cas doivent être conservés et partagés entre les CRM pour préserver le savoir-faire institutionnel malgré le renouvellement du personnel.
- **Suivi de l'impact** : L'efficacité des formations doit être évaluée à travers le retour d'expérience des collaborateurs, les taux de résolution des cas et les enquêtes de satisfaction des bénéficiaires.



Durabilité et résilience



Assurer la durabilité et la résilience à long terme est primordial pour maintenir la qualité et la continuité des services des CRM. Il s'agit d'un enjeu régulièrement souligné par les équipes de gestion et source de préoccupation.

Durabilité : capacité du CRM à fonctionner efficacement dans la durée, en sécurisant les ressources financières, en renforçant ses capacités institutionnelles et en s'adaptant aux besoins et contextes changeants.

Résilience : aptitude du CRM à réagir efficacement face aux défis et crises inattendus, tels que les urgences sanitaires, les rapatriements de masse ou l'instabilité géopolitique.

Les stratégies de durabilité et de résilience doivent se concentrer sur les points suivants : la sécurisation des financements, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, le renforcement des compétences du personnel, le développement des partenariats et l'intégration d'approches innovantes telles que les services numériques et les opérations écologiques. Les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19, notamment le passage aux services à distance et l'importance de la préparation aux situations d'urgence, ont mis en évidence la nécessité pour les CRM de rester flexibles et adaptables.

Viabilité financière

Assurer une viabilité financière à long terme est indispensable pour le fonctionnement continu et le développement des CRM. Dans plusieurs pays de la région, certains CRM manquent de personnel dédié en raison de contraintes budgétaires, tandis que d'autres dépendent fortement de financements ponctuels de bailleurs, ce qui les rend vulnérables à l'issue des projets ou des cycles de financement. Pour y remédier, les CRM devraient diversifier leurs sources de financement, renforcer leur capacité de gestion financière interne et explorer des modèles de financement innovants afin de garantir un flux de ressources stable.

Diversification des sources de financement

Les CRM doivent réduire leur dépendance à une seule source de financement en recherchant des financements auprès de plusieurs acteurs, notamment :



Financements publics et intégration dans les budgets nationaux

Parmi les approches les plus durables figure l'intégration des opérations des CRM dans les budgets nationaux. Cela permettrait de considérer les CRM comme un élément central de l'infrastructure nationale de migration de main-d'œuvre, plutôt que comme des projets temporaires financés par des bailleurs.

En Afrique de l'Est, de nombreux CRM sont déjà gérés par le gouvernement. Le défi n'est donc pas forcément d'obtenir le soutien public, mais plutôt de renforcer l'allocation des ressources aux CRM au sein de budgets nationaux souvent limités. Plusieurs gouvernements d'Afrique de l'Est font face à de fortes contraintes financières, ce qui complique l'extension des services des CRM ou l'amélioration de leurs infrastructures, même lorsque le soutien officiel est présent. Le financement public peut influencer l'orientation stratégique des CRM ainsi que leurs priorités opérationnelles. Par exemple, le CRM d'Areka, en Éthiopie, est financé par le gouvernement et met l'accent sur la création d'emplois locaux, en particulier pour les jeunes sans emploi. Cette approche reflète la volonté des autorités de répondre aux défis de l'emploi national tout en traitant les questions migratoires.

Les CRM déjà opérationnels peuvent travailler avec les décideurs nationaux et les ministères du Travail afin d'obtenir un financement plus stable dans le cadre des plans nationaux de migration de main-d'œuvre. La mise en avant de résultats concrets, comme la diminution des cas d'exploitation ou l'amélioration de l'accès aux services liés à la migration, permet de consolider les arguments en faveur d'un soutien public renforcé. En parallèle, le développement de partenariats avec les collectivités territoriales et le recours à des mécanismes de financement décentralisés peuvent contribuer à sécuriser des ressources plus stables et mieux ancrées dans les réalités locales.

Modèles de partage des coûts et partenariats

Les modèles de partage des coûts, dans lesquels plusieurs partenaires, tels que les pouvoirs publics, les ONG, les syndicats et les acteurs du secteur privé, contribuent au fonctionnement des CRM, peuvent renforcer leur stabilité financière. Les CRM peuvent notamment :

- Élaborer des protocoles d'accord formels avec les partenaires afin de garantir des engagements durables, qu'ils soient financiers ou en nature.
- Mettre en place des programmes conjoints, dans lesquels les coûts sont répartis en fonction des responsabilités de chacun dans la prestation des services.

Activités permettant de créer des revenus

Développer des sources de revenus internes peut aider les CRM à réduire leur dépendance aux financements des bailleurs et à renforcer leur durabilité financière à long terme. Même si les services destinés aux travailleurs migrants doivent toujours rester gratuits, les CRM peuvent explorer d'autres moyens de générer des revenus selon le contexte local. Quelques exemples :

- **Location de salles et d'espaces** : Mettre à disposition des salles de réunion ou des espaces de formation du CRM pour des acteurs externes, comme des ONG ou des agences publiques, afin d'y organiser des ateliers, des formations ou des événements.
- **Mise en place de petites activités commerciales sur site** : Les CRM peuvent développer des activités telles qu'un café, un restaurant, un cybercafé ou un petit magasin du quartier. Ces initiatives permettent de générer des revenus pour soutenir le fonctionnement du centre tout en offrant des opportunités d'emploi aux travailleurs migrants.
- **Services de conseil** : Les syndicats et organisations de la société civile qui gèrent des CRM peuvent proposer des services de conseil à des institutions recherchant une expertise en migration de main-d'œuvre.

En diversifiant leurs sources de financement de manière cohérente avec leur mission et leurs valeurs, les CRM renforcent leur résilience financière tout en garantissant que les services aux travailleurs migrants restent gratuits.

Renforcer les capacités internes de gestion financière

Assurer la pérennité financière ne se limite pas à obtenir des financements.

Il faut aussi mettre en place une gestion financière rigoureuse et fiable. Les CRM devraient :

- Mettre en place des politiques et des procédures financières claires.
- Former le personnel à la mobilisation de ressources, à la gestion financière et aux exigences de rapport des bailleurs.
- Exploiter la prévision financière et la budgétisation pour anticiper les besoins futurs en ressources.
- Instaurer des contrôles financiers internes et des audits réguliers pour renforcer la transparence et la confiance des bailleurs.

Plaidoyer pour la viabilité financière

Un financement durable repose aussi sur la capacité à démontrer l'importance des CRM.

- **Compiler et partager les résultats** : Utiliser les données de suivi et évaluation pour montrer les effets concrets des services proposés par les CRM.
- **Établir des liens avec les décideurs** : Mettre en avant la manière dont les CRM contribuent aux objectifs nationaux en matière de migration et aux cadres de protection des migrants.
- **Communiquer les réussites** : Mettre en avant des témoignages et des résultats positifs pour renforcer le soutien public et politique en faveur d'un financement supplémentaire.

Mobiliser les volontaires et le soutien communautaire

Les volontaires constituent un pilier des CRM performants à travers le monde, en assurant la prestation de services, en élargissant la portée des interventions et en optimisant les coûts de fonctionnement. Des volontaires bien formés et motivés permettent aux CRM de prendre en charge un plus grand nombre de bénéficiaires et d'offrir une gamme de services plus étendue sans augmenter les coûts fixes. Les volontaires peuvent intervenir dans plusieurs domaines :

- **Sensibilisation et information** : Ils peuvent organiser des activités communautaires, telles que des sessions d'information sur la migration sûre et les droits des travailleurs.
- **Soutien entre pairs et accompagnement** : D'anciens travailleurs migrants ou des migrants de retour peuvent offrir un soutien émotionnel et pratique aux nouveaux migrants, en s'appuyant sur leur expérience personnelle.
- **Soutien linguistique et culturel** : Les volontaires maîtrisant plusieurs langues peuvent aider à traduire des documents et faciliter la communication entre les migrants et les prestataires de services.
- **Assistance juridique et gestion de cas** : Les volontaires ayant des compétences juridiques ou en services sociaux renforcent la capacité du personnel du CRM à gérer des cas complexes et à fournir une assistance juridique adaptée.

Pour optimiser l'apport des volontaires, les CRM doivent mettre en place un système structuré de gestion des volontaires :

- Élaborer un **processus clair de recrutement avec des critères précis** de sélection.
- Proposer une **formation** structurée aux volontaires, incluant des sessions sur le droit de la migration, la sensibilité au genre et la gestion de cas.
- Élaborer un **code de conduite** et des termes de référence afin de délimiter le champ d'action des volontaires.

- Offrir un **encadrement et un mentorat** afin que les volontaires se sentent soutenus et puissent remplir efficacement leurs missions.
- Reconnaître et valoriser régulièrement leur engagement, par exemple par des **certificats de reconnaissance** ou des opportunités de développement professionnel, pour maintenir la motivation et l'implication.

Impliquer les volontaires renforce également **l'appropriation du CRM par la communauté**, ce qui peut favoriser un soutien politique et financier amplifié de la part des autorités locales et des autres parties prenantes. Dans certains cas, des partenariats avec des universités ou des associations professionnelles permettent de recruter des volontaires qualifiés (par exemple, étudiants en droit ou services sociaux) sans coût supplémentaire.

Principaux éléments à prendre en compte pour assurer la pérennité financière

En résumé, les principaux aspects à considérer pour assurer la viabilité financière sont les suivants :

- Élaborer un plan stratégique de financement axé sur la diversification des sources de revenus.
- Renforcer l'engagement auprès des gouvernements nationaux et locaux afin d'assurer un financement de base.
- Mettre en place des accords formels de partenariat pour garantir des engagements de partage des coûts à long terme.
- Développer de petites activités génératrices de revenus pour créer des sources de financement autonomes.
- Investir dans la formation du personnel en gestion financière et en conformité avec les exigences des bailleurs.
- Instaurer des systèmes de rapport financier efficaces pour renforcer la transparence et la responsabilité.
- Structurer un programme de recrutement et de gestion des volontaires afin d'augmenter la capacité d'action tout en réduisant les coûts.

Préparation aux situations de crise

Les CRM doivent être capables d'assurer la continuité de leurs services en période de crise, non pas en tant que premiers intervenants, mais en maintenant le soutien aux travailleurs migrants en coordination avec les autorités compétentes. Cette approche nécessite des partenariats solides et une coopération étroite, car les CRM ne disposent pas toujours des moyens nécessaires pour gérer seuls les situations d'urgence. Qu'il s'agisse de catastrophes naturelles, d'instabilité politique ou de crises sanitaires, une bonne préparation permet aux CRM de s'adapter et de garantir la continuité des services essentiels.

La pandémie de COVID-19 a révélé la vulnérabilité des travailleurs migrants en période de crise et a montré combien les CRM jouent un rôle essentiel pour offrir un soutien rapide et adapté. Pendant cette période, de nombreux CRM ont su adapter leurs modes de fonctionnement afin de continuer à accompagner les migrants malgré les restrictions et les perturbations. Certains ont renforcé l'usage de services à distance et de plateformes numériques pour assurer la diffusion de l'information et proposer des conseils.

Les principaux éléments pour une bonne préparation aux crises dans les CRM comprennent :

- Élaborer et adapter régulièrement un **plan d'intervention en situation de crise**, y compris des procédures claires pour le personnel et les organisations partenaires.

- Mettre en place des **dispositifs de communication** permettant de diffuser rapidement l'information en situation d'urgence.
- Former le personnel à la **gestion de crise et à l'intervention d'urgence**.
- Assurer un **accompagnement psychosocial** pour les migrants affectés par les crises.
- Coordonner avec les agences gouvernementales et les organisations internationales pour mobiliser les ressources nécessaires et assurer la continuité des services.

Outils numériques et innovation

L'adoption de solutions technologiques offre un potentiel important pour améliorer la portée et l'impact des services proposés par les CRM. Les plateformes numériques peuvent faciliter la diffusion d'informations, l'accompagnement à distance et le suivi des résultats des services. À ce jour, peu de CRM en Afrique de l'Est exploitent pleinement ces outils numériques, y compris pour leurs activités de sensibilisation.

Il est important d'adapter les services et les méthodes de diffusion aux profils des travailleurs migrants, tout en gardant à l'esprit que les pratiques numériques évoluent rapidement et que les migrants, en particulier les plus jeunes, utilisent de plus en plus les ressources en ligne. Ignorer les outils numériques serait donc une erreur.

En Asie, de nombreux CRM ont créé des pages Facebook où les travailleurs migrants interagissent activement en commentant les publications, posant des questions et donnant leur avis. Cette approche s'est avérée efficace pour assurer une communication en temps réel et renforcer le lien communautaire entre migrants et prestataires de services.

Parmi les outils numériques potentiels figurent :

► Figure 17 : Les outils numériques potentiels



Au Kenya, NEA a mis en place un mécanisme en ligne de dépôt de plaintes accessible via le Système intégré de gestion (SGI) [comprenant un formulaire destiné à signaler les situations de détresse](#). Ce système permet aux travailleurs migrants ou à leurs familles de signaler directement des cas de détresse ou de déposer une plainte. Le SGI de NEA est actuellement en cours de mise à jour pour améliorer ses fonctionnalités et son accessibilité, tant pour les migrants que pour leurs familles.

Si le personnel des CRM ne dispose pas des compétences nécessaires pour créer et gérer une page sur les réseaux sociaux, les volontaires peuvent constituer une ressource précieuse pour ce type de missions. De nombreux jeunes maîtrisent bien les réseaux sociaux et peuvent apporter leur expertise. Les CRM peuvent également envisager de s'associer avec des écoles, des universités ou des centres de formation professionnelle disposant de départements informatiques, afin de mobiliser des étudiants pour assurer le support technique et la gestion des plateformes numériques.

En complément des outils numériques, les **CRM mobiles** (unités mobiles ou centres temporaires d'information) peuvent être déployés pour atteindre les travailleurs migrants dans les zones reculées ou mal desservies. Ces CRM mobiles fonctionnent comme une extension institutionnalisée des activités de sensibilisation traditionnelles et peuvent fournir des informations, du conseil et des services aux migrants qui ne peuvent pas se déplacer vers les centres urbains.



► **Bonnes pratiques | Mettre à profit les services en ligne pour communiquer avec les travailleurs migrants**

Aux Philippines, plusieurs CRM ont étendu leur présence sur Internet en utilisant des plateformes comme Facebook, Twitter et YouTube. Ces espaces numériques leur permettent de partager rapidement des informations et d'échanger directement avec les travailleurs migrants. Certains CRM utilisent également des applications de messagerie telles que Messenger, WhatsApp ou Viber pour créer des groupes de discussion avec les migrants, favorisant une communication en temps réel et des réponses plus rapides à leurs questions et préoccupations.

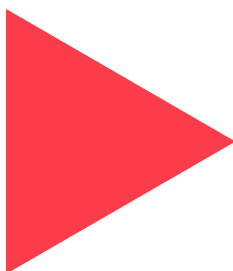
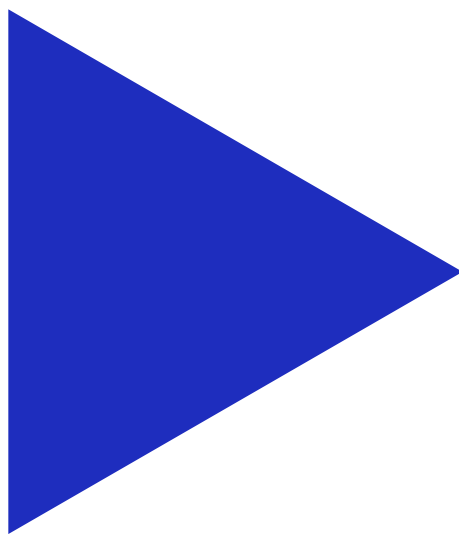
Durabilité environnementale

Les CRM sont encouragés à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement afin de réduire leur empreinte écologique et de promouvoir un fonctionnement plus durable.

Plusieurs approches peuvent être envisagées :

- Réduire l'utilisation de papier en privilégiant les systèmes numériques pour la gestion des dossiers et l'enregistrement des bénéficiaires.
- Promouvoir l'efficacité énergétique en utilisant des éclairages LED et, lorsque cela est possible, des sources d'énergie solaire.
- Réduire les déchets grâce au recyclage et à des pratiques d'approvisionnement durables.

Les CRM peuvent envisager des partenariats avec des organisations environnementales locales pour intégrer ces pratiques dans leurs activités. Cette démarche peut notamment passer par la distribution de supports réutilisables lors des sessions de formation et la sensibilisation des bénéficiaires à la réduction des déchets.





Communication et sensibilisation



La sensibilisation est au cœur des missions des CRM. Si, en Afrique de l'Est, de nombreux travailleurs migrants se rendent directement dans les centres pour obtenir un appui, les actions de sensibilisation demeurent encore limitées. Or, une sensibilisation efficace est essentielle pour renforcer la visibilité et l'accessibilité des services, atteindre les migrants actuels et potentiels, et diffuser des informations clés auprès des migrants et de leurs familles.

Les CRM gagneraient ainsi à mettre en place une stratégie de sensibilisation structurée, s'appuyant sur une combinaison de canaux et d'approches pour toucher les communautés migrantes. Une approche diversifiée permet d'atteindre un public plus large, y compris les personnes vivant dans des zones reculées ou ayant un accès limité aux outils numériques. La sensibilisation joue également un rôle déterminant dans le renforcement de la confiance et de la crédibilité des CRM, incitant davantage de migrants à solliciter leurs services.

Elle doit en outre intervenir en amont du processus migratoire, en ciblant les personnes dès les premières étapes de leur réflexion, avant qu'elles ne sollicitent des intermédiaires ou ne prennent des engagements financiers. Cibler les migrants « potentiels », ainsi que leurs familles et les acteurs influents au sein des communautés, permet d'agir précocement, de mieux informer et de prévenir les risques d'exploitation.

Stratégies d'engagement communautaire

Une sensibilisation efficace repose avant tout sur un engagement direct avec les communautés. Les CRM peuvent organiser :

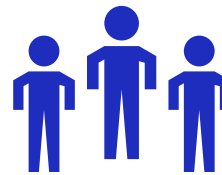
Ateliers de sensibilisation



Réunions et consultations communautaires



Programmes de sensibilisation impliquant les volontaires



Service mobile d'information et de sensibilisation



► Comprendre où et comment les travailleurs migrants accèdent à l'information sur la migration de main-d'œuvre afin de concevoir des stratégies d'engagement plus efficaces.

Pour élaborer des stratégies de sensibilisation efficaces, les CRM doivent également identifier les **sources d'information que consultent actuellement les travailleurs migrants sur la migration**. Leurs sources d'information sont souvent multiples : réseaux communautaires informels, leaders religieux ou locaux, recruteurs privés, moteurs de recherche, plateformes de médias sociaux, mais aussi télévision et radio. Comprendre les canaux d'information déjà utilisés par les travailleurs migrants, ainsi que les récits qu'ils transmettent, y compris les idées reçues et les informations trompeuses les plus courantes, est essentiel pour adapter les messages des CRM de manière accessible et corrective. Cette analyse peut nécessiter des exercices réguliers de cartographie des sources d'information, ainsi que des consultations communautaires, afin d'identifier les canaux les plus influents et les perceptions dominantes. En procédant ainsi, les CRM peuvent anticiper et contrer les informations nuisibles, corriger les attentes irréalistes et renforcer la confiance dans les services officiels.

Ateliers de sensibilisation

Les ateliers de sensibilisation sont un moyen d'informer les migrants sur les démarches de migration, les droits liés au travail et les services proposés par les CRM. Ces ateliers doivent être adaptés aux préoccupations propres à chaque communauté locale. Par exemple, en Afrique de l'Est, de nombreuses personnes migrantes sont de jeunes femmes qui envisagent un emploi dans les pays du Golfe en tant que travailleuses domestiques. Cependant, plusieurs hommes migrent aussi en grand nombre pour travailler dans les secteurs de la construction, de la sécurité, de l'hôtellerie et du transport. Les ateliers doivent donc aborder des thèmes essentiels tels que les termes des contrats, les conditions de travail et les droits des travailleurs dans ces destinations. Ils doivent aussi être adaptés aux profils de chaque communauté, en tenant compte du genre et des secteurs d'activité, afin que les femmes comme les hommes reçoivent une information pertinente et ciblée.

Pour rendre les séances plus interactives et plus stimulantes, les CRM peuvent utiliser des exercices pratiques, des récits de personnes de retour, des vidéos et des moments de questions et réponses. Ces approches permettent de clarifier les points complexes et de créer un espace sûr pour un dialogue ouvert. La mise à disposition de supports pratiques, comme des brochures résumant les informations essentielles et les coordonnées du CRM, garantit que les connaissances acquises lors des ateliers sont retenues et diffusées dans la communauté.

Réunions et consultations communautaires

Les réunions et consultations communautaires offrent une occasion d'échanges entre le CRM et la communauté. Plutôt que de se limiter à transmettre des informations, ces rencontres doivent permettre de recueillir le feedback des migrants et de leurs familles sur leurs préoccupations, besoins et expériences. Le personnel du CRM doit alors adopter une posture d'écoute, laissant les migrants partager leurs histoires et les difficultés rencontrées. Cette démarche aide le CRM à identifier les lacunes dans ses services et à adapter ses actions de sensibilisation en conséquence. Organiser ces réunions régulièrement dans des lieux accessibles, tels que des salles communautaires, des écoles ou des lieux de culte, favorise la participation. La mise à disposition de documents d'information et des coordonnées du CRM aide à renforcer sa visibilité et à élargir son réseau. Offrir des rafraîchissements et créer un environnement accueillant peut mettre les migrants à l'aise pour aborder des sujets sensibles. Enfin, la collaboration avec les autorités locales et les organisations de la société civile permet d'élargir la portée de ces rencontres et de renforcer leur crédibilité.

Engagement auprès de personnalités influentes de la communauté

Les leaders communautaires, religieux et autres personnalités locales influentes jouent un rôle clé dans la sensibilisation et dans l'instauration de la confiance. Dans de nombreuses communautés, notamment en zone rurale, les habitants ont tendance à accorder plus de crédit aux conseils de figures locales respectées qu'aux messages officiels émis par les autorités ou des organisations extérieures. Les CRM peuvent capitaliser sur ce potentiel en identifiant ces personnes clés et en les impliquant comme partenaires dans leurs actions de sensibilisation.

► Collaborer avec les leaders locaux

Les chefs de village, responsables religieux et anciens traditionnels, ont la capacité de toucher et d'influencer une grande partie de la communauté. Les CRM devraient organiser des sessions d'orientation pour ces leaders afin de leur fournir des informations précises sur les processus migratoires et sur les services proposés par le CRM. Encourager et soutenir activement ces leaders à communiquer publiquement sur la migration sûre et les avantages des services du CRM renforce à la fois la crédibilité et la portée des messages. Par exemple, les leaders religieux peuvent intégrer des messages sur la migration dans leurs activités, et les anciens de la communauté peuvent aborder la question de la migration sûre au cours des réunions de village. S'assurer que ces leaders disposent d'informations à jour et de supports imprimés leur permet de répondre efficacement aux questions de la communauté.



► Bonnes pratiques – Sensibilisation des responsables locaux aux activités des CRM

Au Kenya, NEA a organisé une formation avec des responsables locaux à Eldoret, après l'ouverture d'un CRM dans la région. L'objectif de cet événement était de présenter la mission du CRM, d'expliquer les services disponibles et de partager les messages clés afin que ces responsables puissent les relayer efficacement au sein de leur communauté. Cette initiative illustre une approche intégrée mobilisant l'ensemble des acteurs locaux.

► Former des personnalités influentes de la communauté

Former des personnalités influentes de la communauté, comme les enseignants, les professionnels de santé ou les chefs d'entreprise, permet d'élargir considérablement la portée des CRM. Les sessions de formation portent non seulement sur les aspects techniques liés à la migration, mais aussi sur les dimensions sociales et émotionnelles qui influencent le vécu des migrants. Ces leaders peuvent repérer en amont les migrants vulnérables à l'exploitation ou aux abus et les orienter vers le CRM pour un accompagnement approprié. Ils contribuent également à combattre les idées reçues dans la communauté et à faciliter la réintégration en favorisant l'acceptation et en réduisant la stigmatisation.

► Promouvoir la sensibilisation entre pairs

La sensibilisation entre pairs renforce la confiance et rend l'information plus proche de leur expérience. Les migrants ayant déjà bénéficié des services des CRM peuvent partager leur expérience avec d'autres, sur des plateformes formelles ou informelles. Les CRM peuvent créer des programmes « **d'ambassadeurs migrants** », où des personnes expérimentées sont formées pour intervenir lors de réunions communautaires, faire des présentations et communiquer sur les réseaux sociaux. Offrir des occasions organisées de sensibilisation entre pairs, notamment des événements communautaires ou des groupes de discussion, permet de s'assurer que l'information partagée reste précise et cohérente.

Initiatives de sensibilisation portées par des volontaires

Les volontaires sont essentiels pour étendre la portée et l'impact des CRM. Les migrants de retour, les jeunes de la communauté et les membres d'organisations religieuses ou de groupes locaux peuvent être mobilisés comme agents de sensibilisation pour faire connaître les services des CRM et promouvoir des pratiques de migration sûre. Les volontaires peuvent également jouer un rôle de conseillers entre pairs, partageant leur expérience migratoire afin de renforcer la confiance et l'engagement des migrants potentiels. Il est essentiel de former les volontaires aux politiques et procédures relatives à la migration de main-d'œuvre, aux réglementations encadrant le recrutement, ainsi qu'aux droits des travailleurs dans les pays d'origine et de destination. Cette formation doit également couvrir les services offerts par le CRM et les dispositifs d'orientation, afin de garantir la diffusion d'une information exacte et cohérente. Motiver les volontaires en leur offrant des certificats, des possibilités de formation ou de modestes compensations contribue à renforcer leur engagement et leur implication. Par ailleurs, ils peuvent soutenir le personnel des CRM dans l'organisation d'événements communautaires, la diffusion de supports d'information et l'animation des réseaux sociaux. Afin d'assurer la pérennité de leur contribution et de valoriser leur rôle, les CRM devraient également prévoir des dispositifs permettant aux volontaires d'accéder à un emploi formel ou à d'autres opportunités de développement de compétences favorisant leur autonomie sur le long terme.

Interventions de terrain à travers des unités mobiles

Les unités mobiles jouent un rôle déterminant pour toucher les communautés rurales et les zones peu desservies. Dans de nombreuses régions d'Afrique de l'Est, les migrants issus de zones rurales éprouvent des difficultés à se rendre dans les CRM centralisés en raison des distances et du manque de moyens de

transport. Des unités mobiles, telles que des véhicules équipés de supports d'information, de systèmes de diffusion sonore, permettent aux CRM de proposer leurs services directement aux communautés. Le personnel chargé de ces interventions doit être en mesure de répondre à un ensemble varié de besoins, notamment les procédures migratoires, les droits liés au travail et l'assistance en situation d'urgence. Les unités mobiles peuvent aussi collaborer avec les autorités locales pour offrir des services intégrés, tels que des examens de santé et une assistance juridique. Programmer des visites régulières et coordonner leur calendrier avec les jours de marché ou les rassemblements communautaires contribue à renforcer la visibilité et la participation. Ces services constituent également un moyen efficace de sensibiliser les populations aux services des CRM et d'assurer que toutes les communautés sont informées de leur disponibilité. Enfin, des initiatives telles que des campagnes itinérantes, des interventions lors des jours de marché ou des visites à domicile permettent de renforcer la confiance et de mieux faire connaître les services aux communautés.

Outils de communication

L'utilisation d'outils de communication adaptés permet d'élargir la portée des activités de sensibilisation et d'en renforcer l'efficacité. Les CRM doivent recourir à une combinaison d'outils traditionnels et modernes afin de toucher des groupes variés de travailleurs migrants.

Pour renforcer l'impact, les messages de sensibilisation et les méthodes de diffusion doivent être adaptés aux différents segments de la population migrante. Par exemple, les besoins et les préférences en matière d'information peuvent varier selon le genre, l'âge, l'étape du parcours migratoire (préparation, départ, retour), l'origine rurale ou urbaine, le niveau de maîtrise de la lecture et de l'écriture, y compris la maîtrise des outils numériques, ainsi que d'autres facteurs. En répartissant le public en groupes distincts, les CRM peuvent mieux cibler les profils de travailleurs migrants, adapter leurs messages et choisir les canaux de communication que ces publics consultent le plus et jugent les plus fiables.

Pour renforcer leur action, les CRM peuvent s'appuyer sur un ensemble d'outils complémentaires, parmi lesquels :

- **Des flyers, des affiches, des T-shirts portant l'image du CRM, des pancartes présentant les services offerts et des brochures** : Ces supports doivent communiquer une information claire et facile à comprendre sur les services proposés par le CRM.
- **Émissions de radio et de télévision** : Les CRM peuvent collaborer avec les médias locaux pour diffuser des informations sur la migration, les droits des travailleurs et les services d'appui disponibles. L'utilisation de dialectes locaux et de formats attrayants, comme des messages courts ou des jingles, permet d'élargir la portée et de renforcer l'impact auprès des communautés.
- **Réseaux sociaux et plateformes en ligne** : Des plateformes comme Facebook, WhatsApp, Telegram, TikTok, X et YouTube peuvent être très efficaces pour atteindre les jeunes travailleurs migrants.

Partenariats et collaboration

Des partenariats solides sont essentiels pour élargir la portée et renforcer l'effet des activités de sensibilisation menées par les CRM :

► Figure 17 : Catégories de partenaires envisageables pour les CRM



Plaidoyer

Le plaidoyer contribue à créer un environnement politique plus favorable aux travailleurs migrants et à améliorer leur accès aux services. Les CRM peuvent mener des actions de plaidoyer directes ou indirectes afin d'influencer les politiques publiques, les règles du travail et les attitudes de la population à l'égard de la migration et des travailleurs migrants. Un plaidoyer efficace repose sur une planification rigoureuse, une coopération étroite avec les acteurs concernés et la capacité de présenter des données fiables pour appuyer les propositions de changement.

Pourquoi les CRM devraient-ils s'engager dans des actions de plaidoyer ?

Les travailleurs migrants se heurtent souvent à des obstacles majeurs sur les plans juridique, social et économique, aussi bien dans leur pays d'origine que dans leur pays de destination. Des protections du travail limitées, un contrôle insuffisant de leur application, un accès restreint aux services sociaux, y compris à la protection sociale, ainsi qu'une possibilité moindre de recours à la justice exposent davantage les travailleurs migrants à l'exploitation et aux abus. Les actions de plaidoyer contribuent à surmonter ces difficultés profondes en soutenant des changements durables qui améliorent la situation des travailleurs migrants.

Comment élaborer un plan de plaidoyer ?

Un plaidoyer efficace repose sur une approche structurée et orientée vers des objectifs clairs. Les CRM devraient élaborer un **plan de plaidoyer** définissant les problématiques à traiter, les publics cibles, les méthodes d'engagement et les résultats attendus. Ce plan peut s'articuler autour des éléments suivants :

1. **Identification des enjeux** : Il s'agit de définir clairement le problème ou la lacune politique à traiter. Par exemple :
 - Pratiques trompeuses de certaines agences de recrutement privées.
 - Application limitée du droit du travail dans les pays de destination.
 - Accès limité à la protection sociale, en particulier aux services de santé, pour les travailleurs migrants.
 - Accès limité aux services juridiques pour les migrants.
2. **Définition des objectifs de plaidoyer** : Les objectifs doivent être clairs, réalistes et mesurables. Par exemple, il peut s'agir d'obtenir un financement public pour le fonctionnement des CRM dans un délai de deux ans, ou de promouvoir des réformes juridiques visant à renforcer les droits des travailleurs migrants, notamment des travailleuses et travailleurs domestiques.
3. **Cartographie des principales parties prenantes** : Il est indispensable de repérer les personnes et les groupes qui prennent les décisions ou qui exercent une influence dans l'élaboration des politiques publiques. Les principaux acteurs à prendre en compte sont les suivants, entre autres :
 - Les ministères responsables du secteur, comme ceux du Travail, des Affaires sociales ou de la Justice.
 - Les syndicats et les organisations de travailleurs.
 - Les organisations internationales telles que l'OIT, l'OIM ou le HCR.
 - Les organisations de la société civile.
 - Les médias et les personnalités publiques influentes.
 - Les acteurs du secteur privé.
4. **Former des coalitions et créer des partenariats** : Le plaidoyer gagne en efficacité lorsqu'il est mené de manière collective. Les CRM peuvent collaborer avec des syndicats, des ONG et des groupes communautaires afin de créer une alliance large et représentative. Le travail collectif renforce l'influence des acteurs et facilite le partage des ressources.
5. **Élaboration des messages de plaidoyer** : Il est essentiel de formuler des messages clairs et fondés sur des éléments fiables pour soutenir les objectifs du plaidoyer. Les enjeux doivent être présentés sous l'angle des droits humains et des avantages économiques. L'usage de témoignages, de situations concrètes et, le cas échéant, de données et de recherches renforce la pertinence et l'impact des messages.
6. **Sélection des méthodes de plaidoyer appropriées** : Selon le contexte, certaines méthodes peuvent être plus efficaces que d'autres. Chaque approche demande des actions précises.
 - **Notes stratégiques pour les décideurs** : Préparer des documents concis et argumentés présentant clairement la problématique, les preuves disponibles et les solutions proposées.
 - **Réunions avec les parties prenantes** : Organiser des rencontres formelles avec les responsables publics, les représentants des ministères et les autres acteurs concernés afin de discuter des enjeux et de proposer des pistes d'action.
 - **Campagnes publiques** : Recourir aux médias, aux réseaux sociaux et aux actions de proximité pour renforcer le soutien du public.
 - **Mobilisation de la communauté** : Encourager les travailleurs migrants et leurs familles à participer aux activités de plaidoyer, à signer des pétitions ou à prendre part à des manifestations publiques.

- 7. Suivi, évaluation et collecte de feedback sur les résultats du plaidoyer :** Les actions de plaidoyer doivent être suivies de manière systématique afin d'en mesurer l'efficacité. Les CRM peuvent notamment recueillir des informations sur les changements de politiques obtenus grâce au plaidoyer, l'augmentation des financements ou des ressources allouées, ainsi que l'évolution des attitudes du public envers la migration. Ils peuvent également solliciter les feedbacks des acteurs concernés et des bénéficiaires afin d'ajuster les stratégies et d'améliorer les actions à venir.

Modèle de plan de plaidoyer

Le modèle ci-dessous propose une structure de base pour préparer et organiser les actions de plaidoyer.

Composantes	Description
Problématique	Décrire la question ou le problème politique à traiter.
Objectif	Préciser l'objectif spécifique (par exemple, l'adoption d'une nouvelle loi sur la protection du travail).
Public cible	Recenser les décideurs et acteurs clés à mobiliser
Partenaires/ alliés	Identifier les organisations et groupes pouvant soutenir l'action de plaidoyer.
Messages clés	Formuler clairement les points essentiels à faire passer et choisir les porte-parole appropriés (communauté locale, personnel du CRM, migrants de retour).
Méthodologies	Décrire les outils et canaux de plaidoyer (réunions, notes politiques, médias, réseaux sociaux).
Calendrier	Établir un échéancier clair pour la mise en œuvre.
Ressources	Identifier le budget et les ressources humaines nécessaires. Préciser qui, au niveau du CRM, est responsable de chaque activité.
Indicateurs de résultats	Définir les mesures de succès (par exemple, changement de politique, augmentation du financement).

Types d'actions de plaidoyer

Promouvoir l'amélioration des droits du travail et des protections juridiques

Les CRM peuvent collaborer avec les législateurs et les ministères du Travail pour renforcer les lois et les mécanismes d'application protégeant les travailleurs migrants. À cet égard, les actions de plaidoyer visent notamment à renforcer et améliorer les inspections du travail, encadrer les pratiques de recrutement, garantir des contrats exécutoires, protéger contre les licenciements abusifs et l'exploitation, et éliminer les discriminations.

Collaborer avec les syndicats et organisations de travailleurs

Les syndicats jouent un rôle central dans la protection des droits des travailleurs grâce à l'organisation, au plaidoyer et à la négociation collective. Les CRM qui ne sont pas gérés par des syndicats peuvent s'associer à ces derniers pour surveiller et signaler les cas d'abus et d'exploitation. Lorsque des instances de représentation formelles sont en place, les CRM devraient encourager les travailleurs migrants à adhérer aux syndicats et à participer aux négociations collectives.

Promouvoir l'inclusion des travailleurs migrants dans les systèmes nationaux de protection sociale

Les migrants sont souvent exclus des systèmes de sécurité sociale, notamment en matière de soins de santé, de pensions et d'indemnités de chômage. Les CRM peuvent plaider pour l'inclusion des travailleurs migrants dans les programmes nationaux ainsi que dans les accords bilatéraux avec les pays de destination.

Influencer la politique migratoire internationale

Les CRM peuvent participer à des forums internationaux et coopérer avec des instances régionales afin d'influer sur les politiques migratoires à l'échelle mondiale. La collaboration avec des organisations telles que l'OIT et l'OIM renforce la légitimité des actions de plaidoyer et favorise les opportunités de coopération transfrontalière.

▶ 9

Cadres juridiques et politiques



Une gouvernance efficace de la migration de main-d'œuvre repose sur un cadre juridique et politique solide, garantissant la protection des droits des travailleurs migrants tout en favorisant une migration ordonnée, sûre et bénéfique. Ce chapitre présente un aperçu des principales normes internationales, des cadres juridiques nationaux ainsi que des orientations pratiques permettant aux CRM de s'impliquer dans l'élaboration des politiques et les actions de plaidoyer.

Normes internationales de référence

La migration internationale de main-d'œuvre est encadrée par un ensemble de conventions, de directives et de cadres internationaux. Il est essentiel que le personnel des CRM maîtrise ces normes afin de transmettre aux migrants des informations précises et fiables. Parmi les principaux instruments internationaux figurent :

- **Les conventions et lignes directrices de l'OIT** : En principe, toutes les normes internationales du travail (NIT) s'appliquent à tous les travailleurs, quel que soit leur statut migratoire ou leur nationalité, sauf disposition contraire dans la convention. Certaines conventions mentionnent explicitement les travailleurs migrants, notamment :
 - *La Convention n° 97 de l'OIT* (Convention sur les migrations pour emploi, 1949), qui encadre les conditions dans lesquelles les travailleurs migrants sont recrutés et employés.
 - *La Convention n° 143 de l'OIT* (Convention sur les travailleurs migrants, dispositions complémentaires, 1975), qui protège les travailleurs migrants contre l'exploitation et promeut l'égalité de traitement.
 - *La Convention n° 181 de l'OIT* (Convention sur les agences d'emploi privées, 1997), qui fixe les normes relatives au fonctionnement des agences privées de recrutement.
 - *La Convention n° 189 de l'OIT* (Convention sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011), qui offre une protection aux travailleurs domestiques migrants.
 - *La Convention n° 102 de l'OIT* (Convention sur la sécurité sociale, normes minimales, 1952), qui établit des normes de base en matière de sécurité sociale, y compris des dispositions relatives à l'accès des travailleurs migrants à la protection sociale.
 - *La Convention n° 190 de l'OIT* (Convention sur la violence et le harcèlement, 2019), qui traite de la violence et du harcèlement dans le monde du travail, y compris pour les travailleurs migrants, et souligne la nécessité de les protéger contre la violence et les abus fondés sur le genre dans tous les secteurs.
 - [Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable et définition des frais de recrutement et coûts associés](#)
 - [Orientations relatives aux accords bilatéraux sur la migration de main-d'œuvre](#)
- **Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille** (1990), qui énonce les droits humains de tous les travailleurs migrants, quel que soit leur statut juridique.
- **[Pacte mondial de 2018 pour des migrations sûres et régulières](#)** , qui définit un cadre global pour gérer la migration, protéger les droits des migrants et améliorer la gouvernance de la migration de main-d'œuvre.
- **Union africaine (UA) et cadres régionaux** :
 - Le [Cadre politique sur la migration en Afrique de l'UA](#) : accompagne les pays africains dans l'élaboration de leurs politiques nationales de migration.
 - Le [cadre régional de politique migratoire de l'IGAD](#) propose un cadre pour la gestion de la migration dans la région de l'Afrique de l'Est et de la Corne de l'Afrique.

Accords Bilatéraux sur la Migration de Mains-D'œuvre (ABMMO)

Les Accords Bilatéraux sur la Migration de Mains-D'œuvre sont des dispositifs officiels entre pays d'origine et de destination, encadrant le recrutement et l'emploi des travailleurs migrants. Ces accords permettent de standardiser les procédures, de protéger les droits des travailleurs et de promouvoir un recrutement équitable.

Ils définissent généralement les conditions de travail et les procédures de recrutement convenues, contribuant ainsi à réduire l'exploitation et à garantir un travail décent pour les migrants. Certains accords prévoient des modèles de contrats de travail en annexe afin d'assurer une cohérence dans les conditions d'emploi.

Ces dernières années, de nombreux ABMMO ont été rendus publics, témoignant d'un engagement renforcé en faveur de la transparence et de la responsabilité. Par ailleurs, plusieurs accords prévoient la création de comités conjoints composés de représentants des deux pays, chargés de suivre la mise en œuvre et de résoudre les éventuels différends.

Contexte juridique national

Les cadres juridiques et politiques régissant la migration de main-d'œuvre varient d'un pays à l'autre en Afrique de l'Est. Voici un aperçu des principales évolutions législatives et politiques dans chaque pays :

Éthiopie

- **Proclamation n° 923/2016 sur l'emploi à l'étranger (modifiée en 2021) :** Cette loi encadre la migration de main-d'œuvre et garantit la protection des travailleurs migrants éthiopiens. Les amendements de 2021 (Proclamation n° 1246/2021) apportent des modifications importantes, notamment la suppression de l'exigence d'un niveau scolaire de 8^e année pour les travailleurs souhaitant travailler à l'étranger. Désormais, il suffit de présenter un certificat de compétence professionnelle, ce qui facilite l'accès aux opportunités internationales pour un plus grand nombre de travailleurs.
- **Proclamation visant à assurer la prévention et la répression de la traite des personnes et du trafic illicite de migrants (Proclamation 909/2015) :** Cette loi vise à lutter contre la traite des êtres humains et le trafic de migrants. Elle prévoit des mesures pour poursuivre les trafiquants et protéger les victimes, notamment par l'assistance au rapatriement et la garantie du respect des droits des travailleurs migrants éthiopiens.
- **Accords bilatéraux de travail :** L'Éthiopie a conclu des Accords bilatéraux de main d'œuvre avec plusieurs pays de destination majeurs, notamment la Jordanie, le Qatar, l'Arabie Saoudite, les Émirats Arabes Unis, Bahreïn et le Liban, ainsi que des MoU avec Djibouti, le Soudan et le Soudan du Sud.

Kenya

- **Loi sur la citoyenneté et l'immigration du Kenya (2011) :** Cette loi définit les règles de l'immigration au Kenya et précise les procédures pour l'entrée, le séjour et l'emploi des ressortissants étrangers, y compris les travailleurs migrants.
- **L'Autorité nationale de l'emploi (NEA), créée par la Loi de 2016 :** Cette loi a pour mission de promouvoir l'emploi et d'organiser le marché du travail, notamment en encadrant les agences de recrutement envoyant des travailleurs à l'étranger. NEA protège les droits des travailleurs migrants, supervise les processus de recrutement et veille à ce que les migrants soient traités équitablement, tant au niveau national qu'à l'international.
- **Loi de 2007 sur l'emploi :** Cette loi régit les relations de travail au Kenya, en définissant les droits et responsabilités des employeurs et des employés. Elle fixe des normes concernant les salaires,

les conditions de travail et les contrats, et s'applique aussi bien aux travailleurs locaux qu'aux travailleurs migrants.

- **Loi sur la lutte contre la traite des personnes (2010)** : Cette loi vise à lutter contre la traite des êtres humains en mettant en place des mécanismes pour prévenir les abus, protéger les victimes et sanctionner les auteurs. Elle joue un rôle clé dans la protection des travailleurs migrants contre l'exploitation et la traite.
- **Projet de loi sur la gestion de la migration de main-d'œuvre (2024)** : Ce projet de loi a pour objectif d'encadrer le recrutement des travailleurs migrants et de gérer la migration de main-d'œuvre de manière sûre et éthique. Parmi ses principales mesures figurent la création d'une plateforme pour les travailleurs migrants, l'organisation de formations préalables au départ, le renforcement du rôle des comités et l'obligation pour les agences de recrutement de mettre en place des cautions de sécurité. Le projet de loi prévoit également le respect des contrats conformément aux accords bilatéraux ainsi que l'assistance au rapatriement des travailleurs victimes de mauvais traitements.
- **Accords bilatéraux de main-d'œuvre** : Le Kenya a conclu des accords bilatéraux avec plusieurs pays de destination, notamment le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Autriche, les Émirats Arabes Unis, le Qatar et l'Arabie Saoudite, afin de standardiser les conditions de travail, les pratiques de recrutement et la protection des travailleurs.
- **Loi sur la protection des données (2019)** : Cette loi établit un cadre juridique pour la protection des données personnelles au Kenya. Elle régit la manière dont les informations personnelles sont collectées, traitées, stockées et partagées par les agences de recrutement, les organismes gouvernementaux et d'autres acteurs, en garantissant le respect des principes de transparence, de responsabilité et de consentement éclairé.
- **Loi sur les institutions du travail (2007)** : Cette loi met en place les principales institutions chargées de la gestion du travail au Kenya, notamment le Conseil national du travail, la Cour industrielle (aujourd'hui Cour de l'emploi et des relations de travail), la Direction de l'emploi ainsi que les inspecteurs du travail. Elle soutient l'application des normes du travail et contribue à la protection des droits des travailleurs migrants grâce aux inspections, à la résolution des litiges et à la coordination des politiques.

Ouganda

- **Règlement sur l'emploi-2021 (Recrutement des travailleurs migrants ougandais à l'étranger)** : Ces règlements ont pour objectif de protéger la dignité et les droits des travailleurs migrants en définissant clairement les conditions de travail et d'emploi. Ils encadrent également les agences de recrutement privées et leurs agents, afin de garantir des pratiques de recrutement équitables.
- **Loi sur l'emploi N° 6 (2006)** : Cette loi encadre les relations de travail individuelles en Ouganda. L'article 37 concerne les travailleurs migrants ; L'article 38 porte sur les permis de recrutement ; L'article 39 décrit les procédures de rapatriement des travailleurs. Elle prévoit aussi des règles sur les conditions de travail, les salaires et la gestion des litiges.
- **Loi sur la prévention de la traite des personnes (2009)** : Cette loi interdit la traite des êtres humains, définit les infractions qui y sont liées et prévoit la poursuite ainsi que la sanction des responsables. Elle établit également des mesures de protection pour les victimes de la traite, notamment en matière de compensation et de rapatriement.
- **Accords bilatéraux sur le travail et protocoles d'accord (MoU)** : L'Ouganda a conclu des accords avec l'Arabie Saoudite, les Émirats Arabes Unis et le Qatar, tandis que l'accord avec la Jordanie est actuellement suspendu. Les négociations avec Oman sont en cours.

Somalie

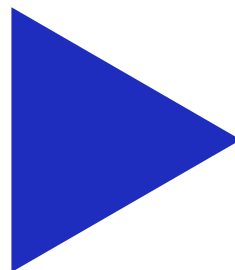
La Somalie a réalisé des avancées importantes dans l'encadrement de la migration de main-d'œuvre et la protection des travailleurs migrants. Les avancées majeures se déclinent comme suit :

- **Réglementation des agences de recrutement privées** : La collaboration avec le ministère du Travail et des Affaires sociales (MoLSA) contribue à encadrer les agences de recrutement privées et à promouvoir des pratiques de recrutement plus équitables.
- **Politique de migration de main-d'œuvre** : Le pays élabore actuellement une politique nationale de migration de main-d'œuvre, en cohérence avec les normes internationales.
- **Cadre tripartite** : La mise en place d'un cadre réunissant le gouvernement, les employeurs et les syndicats renforce la gouvernance et contribue à prévenir l'exploitation des travailleurs migrants, y compris la traite.
- **Collecte de données et coordination entre parties prenantes** : Le renforcement des systèmes de collecte de données et de la coordination entre les parties prenantes garantit la mise en œuvre des politiques et la protection des travailleurs migrants.

Soudan du Sud

Le Soudan du Sud se trouve à un stade préliminaire dans l'élaboration d'une politique nationale de migration de main-d'œuvre, avec plusieurs initiatives en cours, notamment :

- **Élaboration de la politique de migration de main-d'œuvre** : Le pays s'emploie à définir sa vision, sa mission et ses principes directeurs pour encadrer la migration de main-d'œuvre. Un atelier de consultation a permis d'identifier les principaux défis et priorités. Des efforts sont engagés pour assurer la cohérence avec les normes internationales du travail et promouvoir une approche fondée sur les droits dans la gouvernance des migrations.
- **Comité sur la migration de main-d'œuvre** : Ce comité est en cours de création afin de coordonner la mise en œuvre de la politique et d'en renforcer l'impact.
- **Réglementation des agences de recrutement privées** : Le Soudan du Sud renforce également ses capacités institutionnelles pour mieux encadrer les agences de recrutement privées et garantir la protection des droits des travailleurs migrants.



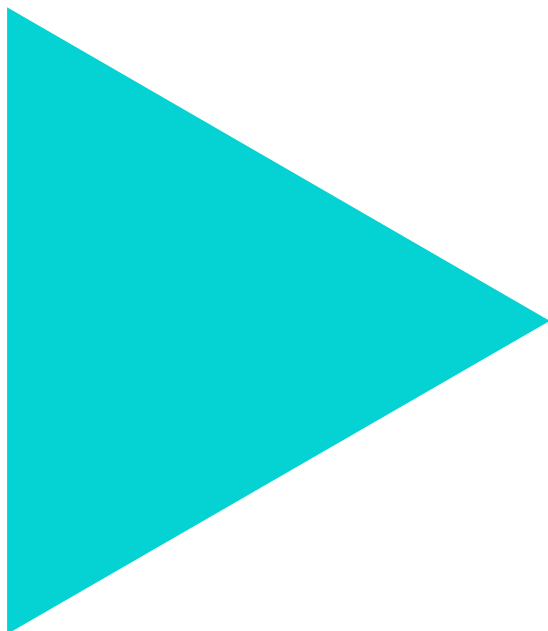
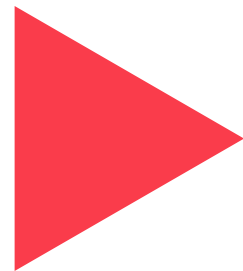
Fiches d'information sur la législation encadrant les travailleurs migrants dans les États arabes

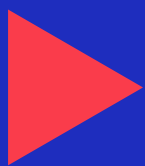
Au-delà de la connaissance des législations nationales dans les pays d'origine, il est essentiel que les CRM soient également informés des cadres juridiques qui définissent les droits et obligations des travailleurs migrants dans les pays de destination. La maîtrise de ces dispositions légales permet au personnel des CRM de transmettre des informations fiables sur les conditions de travail, les droits des travailleurs, les mécanismes de plainte ainsi que sur les dispositifs d'assistance disponibles à l'étranger.

Le projet [FAIRWAY de l'OIT](#) a permis d'élaborer une série de fiches d'information faciles à comprendre, qui résument les lois et les protections en matière de migration de main-d'œuvre dans plusieurs États arabes clés, notamment Bahreïn, la Jordanie, le Koweït, le Liban, Oman, le Qatar, l'Arabie Saoudite et les Émirats Arabes Unis. Ces fiches abordent des thèmes tels que les salaires, les contrats, la sécurité au travail et l'accès à la justice, et sont particulièrement utiles pour communiquer avec des publics ayant un faible niveau d'alphabétisation.

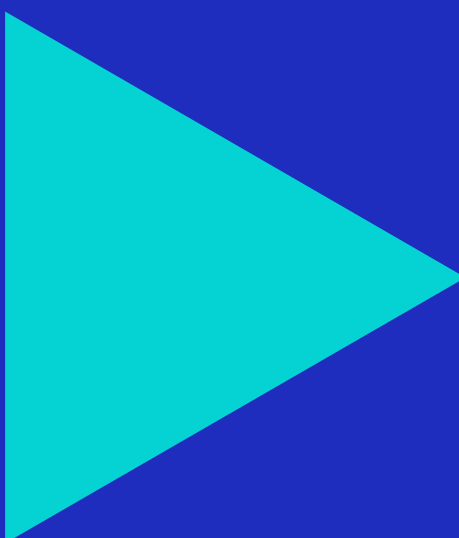
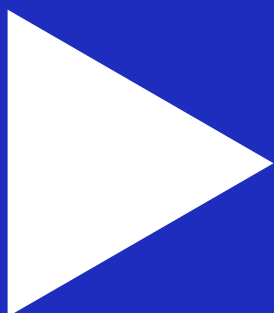
Les fiches d'information sont disponibles pour les pays ci-dessous :

- [Bahreïn](#)
- [Jordanie](#)
- [Koweït](#)
- [Liban](#)
- [Oman](#)
- [Qatar](#)
- [Arabie saoudite](#)
- [Émirats Arabes Unis](#)



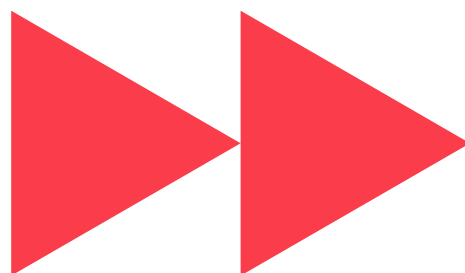


Annexes



1. Outils et modèles

- 1.1. Description de poste – Responsable du CRM
- 1.2. Description de poste – Gestionnaires de cas au sein du CRM
- 1.3. Modèle de budget
- 1.4. Formulaire d'orientation des bénéficiaires
- 1.5. Modèle de MoU entre le CRM et une organisation partenaire pour l'orientation des bénéficiaires
- 1.6. Fiche simplifiée du bénéficiaire (option 1, adaptée du manuel de formation S&E en Asie)
- 1.7. Formulaire d'enregistrement des bénéficiaires du CRM (option 2, Somalie)
- 1.8. Base de données d'enregistrement des bénéficiaires du CRM (option 1 : version simplifiée, basée sur l'exemple du CRM géré par COTU-Kenya)
- 1.9. Base de données d'enregistrement des bénéficiaires du CRM (option 2 : version détaillée, basée sur l'exemple des CRM en Somalie)
- 1.10. Modèle de rapport trimestriel du CRM (Somalie)



1.1. Description de poste – Responsable du CRM

Objectif du poste :

La personne responsable de la gestion du CRM supervise les opérations quotidiennes du centre et veille à ce que l'ensemble des services soit assuré de manière efficace, conformément aux normes nationales et internationales. Le titulaire du poste assure le leadership stratégique, coordonne les relations avec les parties prenantes, encadre l'équipe du CRM et veille à ce que le centre demeure adapté aux besoins des travailleurs migrants et de la communauté dans son ensemble.

Supervision hiérarchique : Rend compte à l'autorité gouvernementale compétente ou l'agence gestionnaire.

Principales responsabilités :

► Gestion stratégique :

- Élaborer et mettre en œuvre le plan stratégique du CRM, en veillant à sa cohérence avec les politiques nationales de migration et les cadres internationaux.
- Définir des objectifs annuels pour la prestation de services et la sensibilisation des bénéficiaires, et en suivre la mise en œuvre.
- Assurer la pertinence et l'adaptabilité des services du CRM au regard des besoins des travailleurs migrants.

► Gestion des opérations et supervision du personnel :

- Superviser les opérations quotidiennes du CRM, notamment la gestion du personnel, du budget et de la prestation des services.
- Encadrer l'équipe du CRM, composée de gestionnaires de cas, de conseillers juridiques et d'agents de sensibilisation, et veiller à ce qu'ils bénéficient d'une formation et d'un accompagnement adaptés.
- Favoriser un environnement de travail positif et professionnel, fondé sur la collaboration, le respect et la qualité du service.

► Engagement des parties prenantes et partenariats :

- Établir et entretenir des relations de travail constructives avec les agences gouvernementales, les organisations de la société civile, les syndicats et les acteurs du secteur privé afin de renforcer les réseaux d'orientation et la collaboration.
- Représenter le CRM lors de réunions nationales et internationales et promouvoir la protection des droits des travailleurs migrants.
- Développer des partenariats avec les organisations locales et les leaders communautaires pour étendre les activités de sensibilisation et améliorer l'offre de services.

► Suivi et rapports :

- Veiller à ce que le CRM collecte et gère les données de manière efficace, et qu'elles soient exploitées pour améliorer la qualité des services proposés.
- Préparer des rapports périodiques sur les activités, les résultats et les défis du CRM à l'intention des agences gouvernementales, des bailleurs de fonds et des autres parties prenantes.
- Évaluer régulièrement les performances du personnel et promouvoir leur développement professionnel.

Qualifications et expérience requises :

- Diplôme de niveau licence ou Master en services sociaux, en études migratoires, en relations internationales ou dans un domaine similaire.
- Au moins cinq ans d'expérience dans la gestion de programmes sociaux, avec une préférence pour les domaines de la migration ou du travail.
- Excellentes compétences en leadership et en gestion, notamment dans l'encadrement d'équipes et la gestion de budgets.
- Excellentes compétences en communication et en relations interpersonnelles, avec une capacité avérée à interagir et à collaborer efficacement avec des partenaires diversifiés.
- Bonne maîtrise des lois et des politiques nationales et internationales relatives à la migration de main-d'œuvre.

1.2. Description de poste – Gestionnaires de cas au sein du CRM

Objectif du poste :

Le gestionnaire de cas au sein du CRM est chargé d'assurer un accompagnement direct aux travailleurs migrants et à leurs familles. Le rôle porte sur l'évaluation des besoins des clients, la prestation de services de conseil et de gestion de cas, ainsi que l'orientation vers les services de soutien appropriés. Le gestionnaire de cas joue un rôle essentiel pour garantir que les travailleurs migrants reçoivent une assistance rapide, adaptée et efficace.

Supervision hiérarchique : Rend compte au responsable du CRM.

Principales responsabilités :

- **Services aux bénéficiaires :**
 - Mener des entretiens d'accueil et des évaluations afin de comprendre les besoins et les préoccupations des bénéficiaires.
 - Assurer un accompagnement individuel aux travailleurs migrants, notamment en matière d'assistance juridique, d'orientation vers les services de santé et de soutien psychosocial.
 - Élaborer des plans de gestion de cas et en assurer le suivi, en ajustant les services selon l'évolution des besoins.
 - Aider les bénéficiaires à résoudre des problèmes liés aux contrats de travail, aux salaires impayés, à l'exploitation ou aux abus.
- **Orientation et coordination :**
 - Établir et maintenir des relations de collaboration avec les organisations d'aide juridique, les services médicaux, les syndicats et autres structures de soutien.
 - Orienter les bénéficiaires vers les services appropriés et suivre la qualité ainsi que l'efficacité des orientations effectuées.
 - Collaborer avec les agences gouvernementales et les services consulaires pour résoudre les cas complexes.
- **Documentation et élaboration des rapports :**
 - Assurer une gestion rigoureuse et confidentielle des dossiers de cas dans le système de gestion du CRM.
 - Consigner l'ensemble des services offerts ainsi que les résultats obtenus par les bénéficiaires, à des fins de suivi et d'élaboration de rapports.

- Contribuer à l'élaboration de rapports trimestriels afin de soutenir le plaidoyer politique et les efforts de mobilisation de ressources.

► **Sensibilisation et éducation :**

- Participer aux programmes de sensibilisation communautaire en sensibilisant les bénéficiaires sur la migration sûre et leurs droits.
- Animer des sessions de formation destinées aux travailleurs migrants sur leurs droits, la négociation des contrats et les protections juridiques.
- Soutenir l'organisation et la mise en œuvre d'activités et de campagnes de sensibilisation.

Qualifications et expérience requises :

- Diplôme de niveau Licence en services sociaux, psychologie, droit ou dans un domaine similaire.
- Minimum de trois (3) ans d'expérience en gestion de cas ou dans les services sociaux, de préférence dans un contexte lié à la migration.
- Bonne maîtrise des droits du travail, des lois sur la migration et des systèmes de protection sociale.
- Excellentes capacités de résolution de problèmes et aptitude à travailler sous pression.
- Sensibilité aux besoins et aux vulnérabilités des travailleurs migrants, avec un engagement en faveur de pratiques éthiques et non discriminatoires.

1.3. Modèle de budget annuel du CRM

Rubrique	Quantité	Prix unitaire (en USD)	Total (en USD)
Personnel			
Salaire-Responsable du CRM			
Salaire – Gestionnaire de cas			
Salaire – Agent de sécurité			
Salaire – Agent d'entretien			
Total personnel			
Services et charges			
Électricité			
Eau			
Connexion Internet			
Téléphone			
Matériel de bureau			
Entretien			
Total Services et charges			
Équipement et matériel			
Ordinateur			
Imprimante			
Projecteur / Écran LCD			
Tables			
Chaises			
Autres			
Total Équipement et matériel			
Projets et activités			
Formation – indemnités journalières			
Formations ou événements – transport			
Formation – rafraîchissements			
Publication / impression de supports de communication			
Formations ou événements – location de salle			
Location de matériel			
Total Projets et activités			
TOTAL GÉNÉRAL			

1.4. Formulaire d'orientation des bénéficiaires

Formulaire d'orientation des bénéficiaires			
Nom du CRM		Nom de l'organisation partenaire	
Coordonnées du CRM		Coordonnées de l'organisation partenaire	
Nom du personnel du CRM			
Date à laquelle l'orientation a été effectuée			
Informations sur le bénéficiaire			
Nom			
Sexe			
Âge			
Lieu de résidence			
Coordonnées			
Besoins identifiés			
Services dispensés par le CRM			
Motif de l'orientation			
Décision finale du cas			

Adapté de l'OIT (2019), *Guide opérationnel du centre d'information pour migrants*

1.5. Modèle de MoU entre le CRM et une organisation partenaire pour l'orientation des bénéficiaires

Protocole d'accord

Entre le CRM _____ et le Partenaire _____

D a t e :

1. Objet

Le présent protocole d'accord a pour objet de définir les engagements pris par le CRM MRC _____

et le Partenaire MRC _____ en vue de collaborer dans le cadre de/du _____

[nom de l'initiative ou de l'objectif], à compter de _____ [date].

2. Durée du protocole d'accord

Le présent protocole entrera en vigueur à la date de sa signature par les deux parties et restera valable

jusqu'au _____ [date].

3. Nature du partenariat

Le partenariat entre le CRM _____ et [nom du partenaire] _____

a pour objet _____ [description de la nature du partenariat].

4. Objectif de l'initiative

Les parties conviennent que leur objectif commun est de _____ [description de l'objectif de l'initiative]. Les parties s'engagent à coopérer pour atteindre cet objectif, conformément aux actions décrites ci-après.

5. Rôles et responsabilités des parties

5.1 Le rôle du CRM consiste à _____ [description du rôle].

5.2 Dans le cadre de ce rôle, le CRM est responsable de _____ [description des responsabilités].

5.3 Le rôle du partenaire consiste à _____ [description du rôle].

5.4 Dans le cadre de ce rôle, le partenaire est responsable de _____ [description des responsabilités].

6. Engagements

6.1 Le CRM _____ s'engage à _____ [description des engagements].

6.2 _____ [nom du partenaire] s'engage à _____ [description des engagements].

7. Apprentissage et diffusion des résultats de l'évaluation

Les deux parties s'engagent à mettre en commun les résultats des évaluations ou des revues réalisées par chacune d'elles, ou conjointement, dans le but de favoriser un apprentissage mutuel. Toute publication ou diffusion desdits résultats ne pourra être effectuée qu'avec le consentement écrit préalable et exprès des deux parties.

8. Modifications du présent accord

Les dispositions du présent accord peuvent être modifiées à tout moment, à condition que les deux parties donnent leur accord par écrit.

9. Autorisation

Les deux parties s'engagent à collaborer dans un esprit de coopération afin de réaliser les objectifs énoncés ci-dessus.

Signataire :

Signataire :

Nom et fonction :

Nom et fonction :

CRM

CRM

Date

Date

1.6. Fiche simplifiée du bénéficiaire (option 1, adaptée du manuel de formation S&E en Asie)

Numéro de référence :		Date d'enregistrement :		
1. Informations personnelles				
Nom :		Sexe :	Date de naissance :	
Adresse :		Numéro de téléphone :	Nationalité :	
			Langue :	
		Situation de handicap :	Situation matrimoniale :	
Comment avez-vous entendu parler du CRM ?				
2. Personnes à contacter en cas d'urgence				
Nom :			Lien / Relation :	
Adresse actuelle :		Téléphone :	Email :	
Name:			Lien / Relation :	
Adresse actuelle :		Téléphone :	Email :	
3. Motif de votre première visite :				
4. Historique migratoire (le cas échéant)				
Pays/les pays de destination :		Agence ayant facilité votre migration :		
Date(s) :		Fonction exercée à l'étranger :		
5. Projet migratoire (le cas échéant)				
Dans quel(s) pays envisagez-vous de migrer ?		Dans quelle ville souhaitez-vous vous installer ?		
Dans quel secteur prévoyez-vous de travailler ?		Avez-vous l'intention d'obtenir une autorisation légale de séjour et de travail ?		
6. Services d'accompagnement reçus				
Type de service	Date de réception	Date de réception	Date de réception	Date de réception

1.7. Formulaire du bénéficiaire – Option 2, basée sur les outils disponibles en Somalie

Rubrique	Réponse du bénéficiaire	Observations
Date de la visite actuelle		
Code		
Nom du bénéficiaire		
Sexe	1. Homme 2. Femme	
Âge		
Lieu de résidence actuel	Comté/Région/province _____ District _____ Ville _____	
Numéro de téléphone		
Email		
Nombre de visites du bénéficiaire		
Situation de handicap	1. Oui 2. Non Si oui (préciser)	
Situation matrimoniale		
Parcours scolaire	1. Aucune éducation 4. Tertiaire 2. Primaire 5. Autre / informel (préciser) 3. Secondaire	
Profil du bénéficiaire	1. Migrant potentiel / en projet de migration 2. Migrant de retour 3. Famille de migrants 4. Membre de la communauté 5. Autre (préciser) _	
Pour les migrants potentiels		
Pays de destination		
Compétences possédées	1.	
	2.	
	3.	
Pour les migrants de retour uniquement		
Pays de séjour précédent		
Agence ayant facilité votre migration		
Année de retour		
Durée du séjour le plus récent :		
Compétences acquises lors du dernier séjour	1.	
	2.	
	3.	
Pour les familles de migrants uniquement		

Rubrique	Réponse du bénéficiaire	Observations
Date de la visite actuelle		
Code		
Nom du bénéficiaire		
Sexe	1. Homme 2. Femme	
Âge		
Pays de destination		
Année de retour		
Pour tous les bénéficiaires		
Types de soutien ou de services reçus (entourez toutes les réponses applicables)	1. Séances d'orientation avant départ, formation au travail domestique, éducation financière ou autres formations au développement de compétences.	
	2. Activités de sensibilisation et de mobilisation communautaire	
	3. Conseil individuel ou familial	
	4. Orientation vers des services adaptés aux besoins spécifiques des migrants (notamment juridiques ou de santé)	
	5. Autres (préciser) :	

1.8. Base de données d'enregistrement des bénéficiaires du CRM (Option 1 – version simplifiée, inspirée du modèle du CRM géré par COTU - Kenya)

[illegible]

1.9. Base de données d'enregistrement des bénéficiaires du CRM (Option 2 – base de données approfondie, inspirée du modèle de la Somalie)

[illegible]

1.10. Modèle de rapport trimestriel du Centre de ressources pour migrants (inspiré de l'exemple de la Somalie)

Informations générales

Pays : _____

Période de rapport : Du _____ au _____

Types de services proposés au CRM

	Nombre de bénéficiaires / Travailleurs migrants		
	Homme	Femme	Total
Informations de base			
1. Nombre total de tous les bénéficiaires ayant visité le CRM			
Nombre total de migrants de retour			
Nombre total de migrants potentiels			
Nombre total de migrants entrants			
Nombre total de migrants en transit			
2. Nombre de personnes en situation de handicap ayant bénéficié des services du CRM			
Service(s) reçu(s)			
1. Informations sur les opportunités et processus de migration de main-d'œuvre, ainsi que l'orientation avant le départ			
2. Formations (compétences, entrepreneuriat, éducation financière)			
3. Conseil individuel ou familial			
4. Gestion de cas			
5. Orientation vers d'autres services			
Autres activités menées	Activités		Nombre de bénéficiaires
Sensibilisation et mobilisation communautaire			
Activités de plaidoyer			

- Résumé des activités réalisées au sein du CRM** (Indiquez les principales réalisations, y compris les projets en cours et les interventions menées avec différents partenaires)
- Défis rencontrés, contraintes et mesures prises** (Précisez les obstacles affectant les opérations au CRM et les actions mises en œuvre pour y remédier)

Défis / contraintes	Mesures prises

2. Documents de référence

2.1. Lignes directrices pour la prise en charge des travailleurs migrants vulnérables exposés à la violence en Afrique de l'Est

Les travailleurs migrants font souvent face à des situations difficiles, telles que la violence, l'exploitation ou l'accès limité aux services essentiels. Les CRM jouent un rôle clé en garantissant que ces travailleurs bénéficient d'un soutien coordonné, sécurisé et adapté au contexte culturel. Ce document présente les principales recommandations et bonnes pratiques pour fournir des services de qualité, centrés sur la personne survivante, aux travailleurs migrants ayant été victimes de violences.

Langue et interprétations

Une communication efficace est indispensable pour offrir un soutien adapté aux victimes de violences. Les CRM doivent s'assurer que les services sont accessibles dans les langues couramment parlées par les travailleurs migrants. Des interprètes, formés pour gérer des situations sensibles, doivent être disponibles afin de faciliter la communication. En l'absence d'interprètes professionnels, les CRM peuvent faire appel à des volontaires ou à d'autres migrants, à condition que ces personnes respectent strictement la confidentialité et les sensibilités culturelles. Les interprètes doivent également être sensibilisés aux normes culturelles ainsi qu'aux enjeux liés à la violence basée sur le genre.

Sensibilité culturelle

La compréhension et le respect des origines culturelles des travailleurs migrants sont essentiels pour assurer une prestation de services efficace. Le personnel du CRM, les volontaires et les prestataires de services doivent bénéficier de formations sur les normes culturelles et les pratiques sociales des communautés migrantes qu'ils accompagnent. Par exemple, certains hommes peuvent éprouver des difficultés à mettre des mots sur leurs expériences, surtout en présence de femmes. Une approche sensible au genre doit être intégrée à tous les services, afin que les travailleurs migrants se sentent compris et respectés. La création d'espaces sûrs adaptés au contexte culturel, où les migrants peuvent demander de l'aide sans jugement, favorisera la confiance et encouragera davantage de survivants à se manifester.

Confidentialité et respect de la vie privée

La confidentialité est au cœur de toute prise en charge des victimes de violences. Les CRM doivent veiller à ce que toutes les conversations et tous les processus de collecte de données soient privés et sécurisés. Les dossiers papier doivent être conservés sous clé dans un endroit sûr. Un espace confidentiel doit être prévu pour permettre aux survivants de raconter leur histoire et d'exprimer leurs besoins en toute sécurité. Les survivants doivent également être informés de la manière dont leurs informations seront utilisées et donner leur consentement avant que tout détail ne soit partagé avec d'autres agences.

Accessibilité Disponibilité des services

Les services du CRM doivent être aussi accessibles que possible. Dans la mesure du possible, les numéros d'urgence ou numéros verts devraient être accessibles 24 h/24 et 7 j/7 pour apporter une aide immédiate. Une attention particulière doit être accordée à l'accessibilité pour les survivants en situation de handicap, en leur fournissant les aménagements et outils nécessaires, tels que des aides techniques, des rampes d'accès ou des services d'interprétation en langue des signes. Des unités mobiles d'accompagnement sillonnant les zones rurales et isolées permettent de tendre la main aux travailleurs migrants qui n'auraient pas autrement accès aux installations du CRM.

Hébergement et logement sûrs pour les migrants

Les travailleurs migrants victimes de violences peuvent avoir besoin d'une protection immédiate. Les CRM doivent tisser des partenariats solides avec des centres d'accueil et des refuges locaux afin d'offrir

aux survivants un hébergement sûr et sécurisé. Les centres d'accueil doivent être en mesure d'accueillir les femmes et leurs enfants et situés dans des zones discrètes et protégées. Il est également essentiel de prévoir un transport sécurisé pour les survivants se rendant dans ces lieux.

Soutien juridique et accès à la justice

Se repérer dans les systèmes juridiques peut être complexe et intimidant pour les survivants de violences. Les CRM doivent offrir une assistance juridique gratuite, afin de permettre aux survivants de comprendre leurs droits, de faire valoir leurs intérêts et d'accéder à la justice, ou, au besoin, de les orienter vers des partenaires fiables. Les services juridiques doivent porter sur le droit du travail, la réglementation migratoire et les mesures de protection légale. Les CRM peuvent également accompagner les survivants dans leurs démarches judiciaires, notamment pour déposer des plaintes, suivre les procédures et obtenir d'éventuelles compensations.

Soutien économique et autonomisation

L'autonomisation économique des survivants est un levier clé pour restaurer leur indépendance et prévenir toute exploitation future. Les CRM peuvent collaborer avec des entreprises locales ou des employeurs pour créer des opportunités d'emploi sécurisées, et/ou mettre les survivants en relation avec des structures offrant des formations professionnelles et un accompagnement à l'insertion.

Formation et renforcement des compétences

Le renforcement des compétences du personnel des CRM est essentiel pour assurer une intervention efficace dans les situations de violences basées sur le genre. Des formations régulières doivent aborder l'accompagnement tenant compte des traumatismes vécus, la sensibilité culturelle, ainsi que les approches centrées sur le survivant. Le personnel doit également être formé pour identifier les situations de traite des êtres humains et comprendre les cadres législatifs et réglementaires protégeant les travailleurs migrants.

Engagement communautaire et sensibilisation

L'engagement communautaire est un pilier pour bâtir un environnement sécurisant pour les survivants. Les CRM devraient organiser régulièrement des campagnes de sensibilisation afin d'informer les travailleurs migrants sur les services disponibles et leurs droits. S'associer avec les leaders communautaires, les groupes religieux et les organisations de la société civile permet d'étendre la portée de ces campagnes. Le recours à l'entraide entre pairs, où des survivants partagent leur expérience avec d'autres, peut contribuer à réduire la stigmatisation et encourager davantage de personnes à solliciter de l'aide.

2.2. Approche en matière de gestion de cas dans les situations d'expériences traumatiques

Comprendre les effets des traumatismes et les facteurs de vulnérabilité

Les travailleurs migrants qui se présentent aux CRM peuvent se trouver en situation de grande vulnérabilité et de profonde détresse. Plusieurs d'entre eux ont été exposés à l'exploitation, aux abus, à la discrimination, ainsi qu'à des conditions de vie et de travail particulièrement éprouvantes. Les conséquences de ces expériences peuvent être lourdes, se traduisant par des troubles graves de la santé mentale tels que la dépression, le trouble de stress post-traumatique, des idées suicidaires, la consommation de substances ou encore l'isolement social.

Les femmes migrantes sont particulièrement exposées à ces risques, notamment en raison de leur forte présence dans des secteurs, tels que le travail domestique et les activités de soins. Elles sont davantage susceptibles d'être confrontées au harcèlement sexuel, aux violences et à l'exploitation. Les hommes migrants, quant à eux, peuvent également faire face à des difficultés importantes en matière

de santé mentale. Toutefois, les normes culturelles et les attentes sociales peuvent constituer un frein à la recherche. Les CRM doivent donc prendre pleinement en compte ces réalités liées au genre et adapter leurs services en conséquence.

Principes d'une approche sensible aux traumatismes

Adopter une approche tenant compte des traumatismes signifie repérer les signes de traumatisme, comprendre comment ils influencent les réactions et les décisions, et agir sans risquer de raviver la souffrance vécue. Le personnel des CRM doit être formé à :

- Créer un environnement sûr et accueillant, où les migrants se sentent respectés, compris et protégés.
- Instaurer un climat de confiance et de sécurité en adoptant une communication confidentielle, bienveillante et exempte de tout jugement.
- Pratiquer l'écoute active, afin que les personnes accompagnées se sentent entendues, comprises et validées.
- Renforcer l'autonomie des migrants en leur proposant des choix, en les impliquant dans les décisions.
- Garantir la cohérence, la continuité et le suivi des services, pour consolider la confiance et assurer un accompagnement fiable.

Approche sensible au genre

Les femmes et les hommes peuvent être exposés à des formes de traumatisme différentes et nécessiter des types de soutien adaptés. Le personnel des CRM doit veiller à ce que des membres du personnel homme et femme soient disponibles pour traiter les cas sensibles, afin d'offrir aux bénéficiaires la possibilité de choisir la personne avec laquelle ils souhaitent s'entretenir. Il est également important de reconnaître que les hommes peuvent hésiter à révéler un traumatisme en raison de normes sociales qui valorisent la force, la retenue émotionnelle ou la discrétion. Afin de répondre efficacement aux besoins, les CRM peuvent :

- Mettre en place des mécanismes permettant aux femmes d'accéder facilement à l'aide juridique, aux hébergements d'urgence et aux services de santé.
- Mettre en place des réseaux de soutien entre pairs, offrant aux femmes et aux hommes la possibilité d'échanger avec d'autres ayant vécu des expériences similaires.

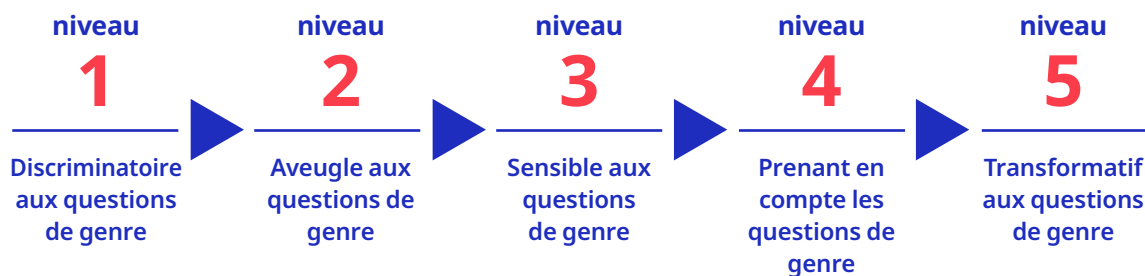
Gestion des cas sévères

Pour les bénéficiaires présentant des pensées suicidaires, des problèmes liés à la consommation de substances ou des signes de détresse psychologique grave, les CRM doivent disposer d'un protocole clair d'intervention immédiate, prévoyant l'orientation vers des professionnels de la santé mentale. Cette approche implique principalement de développer des partenariats avec des organisations locales spécialisées en santé mentale et d'assurer un suivi continu afin de garantir la sécurité et le bien-être du bénéficiaire.

2.3. Lignes directrices pour des programmes sensibles au genre dans les CRM

Comprendre le genre dans le cadre des programmes

Les CRM doivent être conscients de la manière dont les rôles, identités et inégalités de genre influencent les expériences migratoires. Le degré d'intégration de la dimension de genre dans les interventions peut être appréhendé à travers le continuum suivant⁴ :



► Définitions de l'échelle d'intégration du genre⁵

- **Discriminatoire** : Programmes ou activités qui renforcent des normes de genre néfastes et négatives et qui causent activement un préjudice aux femmes et aux filles.
- **Insensible au genre (ou : aveugle au genre)** : Programmes ou activités qui ignorent les différences de genre, les besoins spécifiques des femmes, des hommes, des filles et des garçons, ainsi que les dynamiques de pouvoir liées au genre, ce qui peut avoir des effets négatifs, en particulier pour les femmes et les filles.
- **Sensible aux questions de genre** : Programmes ou activités qui reconnaissent les besoins distincts des femmes, des hommes, des filles et des garçons, et qui prennent en compte les dynamiques de pouvoir liées au genre, sans toutefois chercher à les modifier. L'analyse de genre est intégrée à la conception, mais aucune action spécifique n'est mise en place pour réduire les inégalités.
- **Tenant compte du genre (ou : sensible et adapté au genre)** : Programmes ou activités qui mettent en œuvre des actions spécifiques pour répondre aux besoins différenciés des femmes, des hommes, des filles et des garçons et réduire les inégalités de genre dans les communautés.
- **Transformateur en matière de genre** : Programmes ou activités conçus pour s'attaquer aux causes profondes des inégalités de genre et transformer les normes sociales, les structures et les relations de pouvoir.

Les CRM devraient, comme exigence de base, adopter des approches prenant en compte les questions de genre.

4 UNICEF (2024), Application du continuum d'intégration du genre à la protection sociale : Note d'orientation pour évaluer le niveau d'intégration du genre dans les politiques et programmes de protection sociale. <https://www.unicef.org/inno-centi/media/10031/file/UNICEF-Innocenti-GRASP-Design-Guidelines-2024.pdf>

5 UNFPA (2021), Évaluation conjointe du programme conjoint UNFPA-UNICEF pour l'élimination des mutilations génitales féminines : Phase III – Accélérer le changement (2018-2021). https://www.unfpa.org/sites/default/files/admin-resource/the-matic%20note%201_gender_final.pdf

L'importance d'adopter des interventions qui tiennent compte des questions de genre

Intégrer les questions de genre est indispensable, car femmes et hommes, filles et garçons vivent la migration différemment. Par exemple, les femmes migrantes sont davantage exposées aux risques d'exploitation sexuelle ou de servitude domestique, tandis que les hommes peuvent subir des pressions les poussant à accepter des emplois dangereux ou exploitants.

Le genre influence également l'accès des travailleurs migrants aux services. Les normes sociales, les responsabilités familiales ou le manque d'information peuvent freiner l'accès des femmes aux services des CRM. À l'inverse, les hommes peuvent hésiter à demander de l'aide, par crainte d'être stigmatisés s'ils montrent des signes de vulnérabilité. Dans certains contextes, faire appel aux services de soutien peut être perçu par les hommes comme un signe de faiblesse, surtout lorsque ces services sont vus comme étant principalement destinés aux femmes. Les besoins en information varient également selon le genre, notamment en ce qui concerne les conditions de travail, la santé et la sécurité, ou encore les droits juridiques dans certains secteurs.

Par ailleurs, une approche intersectionnelle s'impose : le genre ne fonctionne pas en vase clos. Des facteurs tels que l'âge, le handicap, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique ou le statut migratoire peuvent se cumuler et aggraver les vulnérabilités et les discriminations. Par exemple, une jeune femme en situation de handicap peut se heurter à des obstacles nettement plus importants que d'autres pour accéder aux services. Les CRM doivent dès lors adopter une approche inclusive et intersectionnelle afin de veiller à ce que personne ne soit laissé de côté.

En définitive, les femmes et les hommes ayant un accès limité aux services font face à des obstacles distincts, ce qui met en évidence la nécessité de stratégies et de services adaptés tenant compte des questions de genre.

Enjeux opérationnels pour les CRM

Bien que les femmes migrantes puissent être particulièrement vulnérables aux violences de genre ou à l'exploitation domestique, il est tout aussi indispensable de considérer les expériences et obstacles propres aux hommes migrants. Les hommes peuvent, par exemple, être exposés à des emplois dangereux, à l'isolement ou à la stigmatisation lorsqu'ils cherchent à obtenir du soutien. Les CRM doivent éviter de supposer que seules les femmes sont exposées à des risques et veiller à ce que les services répondent également aux besoins variés des hommes.

En adoptant une approche qui tient compte des questions de genre, les CRM œuvrent à réduire les inégalités existantes et à garantir des parcours migratoires sûrs et équitables pour tous. L'objectif n'est pas de « traiter tout le monde de manière identique », mais de tenir compte des différences et de mettre en place des services qui répondent de façon juste aux besoins des femmes, des hommes et des personnes de genres divers.

- **Concevoir des stratégies de sensibilisation** qui ciblent à la fois les femmes et les hommes, y compris dans les réseaux ruraux ou informels où certaines populations aux besoins particuliers peuvent être moins visibles. Les stratégies de sensibilisation doivent également tenir compte du fait que les hommes fréquentent moins souvent les CRM et nécessitent donc des approches adaptées pour les atteindre efficacement.
- **Veiller à ce que les installations soient sûres et inclusives**, avec des espaces privés, un personnel mixte et des mécanismes d'orientation adaptés pour la prise en charge des violences basées sur le genre.
- **Collecter des données ventilées par sexe et par âge** afin de mieux comprendre qui accède aux services et qui n'y a pas accès.
- **Former le personnel à la prestation de services intégrant la dimension de genre**, notamment sur l'identification et la réponse aux risques et besoins spécifiques liés au genre. Les CRM peuvent s'associer à des organisations spécialisées pour offrir ou faciliter ces formations.
- **Consulter à la fois les femmes et les hommes** lors de la conception et de l'évaluation des programmes, afin que leurs voix orientent les priorités et les solutions.
- **Coordonner** avec des prestataires de services spécialisés, y compris les refuges pour femmes, l'aide juridique et le soutien psychosocial.

2.4. Lignes directrices pour la protection de l'enfance dans les CRM

Le travail des enfants et l'exploitation restent des défis importants en Afrique de l'Est, en particulier au sein des communautés migrantes. Malgré les restrictions légales sur l'âge minimum pour travailler à l'étranger, des enfants sont envoyés dans des situations dangereuses et exploitantes, parfois avec des documents falsifiés ou sous la contrainte familiale liée à la pauvreté. Les CRM assurent un rôle clé dans l'identification, la protection et l'assistance aux enfants migrants.

Les CRM peuvent également être contactés concernant la situation des enfants restés au pays, dont les parents sont partis travailler à l'étranger. Mettre en place des directives claires en matière de protection de l'enfance permet de garantir que le personnel des CRM soit capable de répondre de façon efficace et adaptée à ces situations. Les orientations présentées dans ce chapitre s'appuient sur [le Cadre d'action de l'OIT sur le travail des enfants \(2023-2025\)](#) et sur les normes internationales. Les CRM doivent également veiller à ce que les mesures de protection de l'enfance soient conformes aux lois et directives nationales sur le bien-être des enfants dans chaque pays.

Identification et évaluation des situations à risque

Le personnel des CRM doit être formé à repérer les cas potentiels de travail des enfants et d'exploitation, en particulier chez les jeunes migrants. Éléments permettant de détecter le travail des enfants :

- Enfants présentant des signes de malnutrition, de mauvais traitements ou de traumatisme psychologique;
- Manque de documents d'identité valides ou présence de documents manifestement falsifiés;
- Mineurs voyageant seuls ou accompagnés de personnes n'étant pas de leur famille;
- Éléments montrant que l'enfant est soumis à des pressions, par exemple des dettes, des menaces ou un contrôle strict de l'employeur.

Le personnel doit recourir à des outils d'évaluation structurés afin d'identifier les situations de traite, de travail forcé ou d'exploitation impliquant des enfants. Les enfants migrants peuvent voyager avec de faux documents ou sans identification appropriée. Les CRM doivent donc collaborer avec les autorités compétentes pour vérifier l'identité et l'âge des jeunes migrants, en utilisant des méthodes cohérentes et transparentes, notamment les certificats de naissance, les registres officiels ou encore des entretiens avec les membres de la famille ou les accompagnateurs.

La traite et l'exploitation des enfants impliquent souvent des réseaux opérant au-delà des frontières. Les CRM peuvent être amenés à collaborer avec les consulats et les ambassades pour protéger les enfants migrants, ainsi qu'à coordonner avec des organisations régionales afin de suivre les tendances de la traite et de renforcer la protection des enfants vulnérables.

Gestion des situations des enfants migrants : approche adaptée au traumatisme, à l'âge et au genre

Les enfants migrants sont particulièrement vulnérables aux traumatismes et à la détresse psychologique. Le personnel des CRM doit intervenir auprès des enfants migrants en adoptant une approche adaptée aux traumatismes, ce qui suppose :

- Offrir un espace confidentiel où l'enfant peut s'exprimer librement, sans crainte de représailles. Ne pas séparer l'enfant de sa famille, sauf en cas de menace réelle pour sa sécurité.
- Intégrer les enjeux de genre dans l'analyse des traumatismes : les filles sont souvent plus exposées à l'exploitation et aux abus sexuels, tandis que les garçons peuvent être confrontés au travail forcé et aux violences physiques.
- Encourager les enfants à exprimer leurs émotions sans peur d'être jugés.

Le personnel des CRM doit également consulter des professionnels et orienter l'enfant vers les services sociaux ou d'autres acteurs spécialisés en protection de l'enfance. Par ailleurs, il est important de savoir que les enfants ayant été exploités souffrent souvent de problèmes de santé : malnutrition, blessures physiques et troubles psychologiques. Les CRM sont invités à :

- Faciliter l'accès aux soins médicaux, y compris pour les blessures et maladies nécessitant un traitement immédiat.
- Proposer un soutien en santé mentale, par le biais de conseillers ou psychologues formés à l'accompagnement des enfants.
- Assurer l'accès aux services de santé sexuelle et reproductive, notamment pour les filles.
- Mettre à disposition un soutien nutritionnel adapté si besoin.

Hébergement et logement sûrs

Les enfants victimes de traite ou d'exploitation peuvent nécessiter une protection immédiate. Les CRM doivent collaborer avec les services de protection de l'enfance et les ONG locales afin de garantir l'accès à des hébergements sûrs et adaptés.

Soutien juridique et plaidoyer

Les enfants en contexte migratoire sont souvent confrontés à des obstacles juridiques qui limitent leur accès à la protection et aux services essentiels. Les CRM doivent faciliter l'accès à une aide juridique gratuite pour les enfants migrants et mener des actions de plaidoyer en faveur de réformes politiques visant à renforcer leur protection.

Éducation et développement des compétences

Grâce à l'éducation, il est possible de prévenir l'exploitation et de limiter la vulnérabilité. Les CRM devraient :

- Faciliter l'accès aux écoles et aux centres de formation professionnelle.
- Travailler avec les autorités locales pour réintégrer les enfants migrants de retour dans le système éducatif formel.
- Proposer des solutions éducatives alternatives pour les enfants qui ne peuvent pas intégrer l'école formelle.

Prévention et sensibilisation

La lutte contre le travail des enfants et l'exploitation repose sur un engagement communautaire durable. Les CRM ont un rôle essentiel à jouer en :

- Menant des campagnes de sensibilisation à destination des parents et des communautés sur les dangers du travail des enfants.
- Collaborant avec les leaders religieux, les écoles et les organisations communautaires pour faire évoluer les normes sociales.
- Impliquant les jeunes dans des programmes d'éducation par les pairs afin de promouvoir des pratiques migratoires sûres.

Suivi et collecte de données

Des données fiables sont indispensables pour améliorer les interventions en matière de protection de l'enfance. Les CRM devraient :

- Collecter et analyser les données sur les cas de protection de l'enfance.
- Désagréger les informations par âge, sexe et nationalité pour mieux comprendre les besoins spécifiques.
- Suivre les résultats des interventions afin d'adapter et d'améliorer les services proposés.
- Veiller à ce que la collecte des données respecte la confidentialité et les normes éthiques.

2.5. Code de conduite pour le personnel et les visiteurs des CRM

Le présent Code de conduite a pour objectif de promouvoir un environnement sûr, respectueux et professionnel au sein des CRM. Tout le personnel, les bénéficiaires et les visiteurs sont tenus de respecter les principes énoncés ci-dessous.

1. Comportement respectueux

- Chacun doit faire preuve de respect et de considération envers autrui, indépendamment de son origine, de son genre, de son ethnie, de sa religion ou de son statut migratoire.
- La discrimination, le harcèlement et toute forme de violence verbale, physique ou psychologique ne seront tolérés en aucun cas.

2. Confidentialité et respect de la vie privée

- Toutes les informations personnelles et sensibles des bénéficiaires doivent rester strictement confidentielles. Sont concernées les informations partagées lors des consultations, de la gestion des dossiers et des interactions personnelles.
- Toute violation de la confidentialité, qu'elle soit intentionnelle ou accidentelle, entraînera des mesures disciplinaires.

3. Professionnalisme

- Le personnel doit toujours faire preuve de professionnalisme, en adoptant bienveillance, patience et empathie.
- Les visiteurs et les bénéficiaires sont tenus de se comporter respectueusement, afin de garantir un environnement de travail calme et propice à la prestation des services.

4. Violence et comportements agressifs

- Tout acte de violence ou de menace envers le personnel, les autres bénéficiaires ou les visiteurs entraînera l'expulsion immédiate des lieux et peut donner lieu à des conséquences juridiques.
- Les comportements agressifs, qu'ils soient physiques ou verbaux, ne seront pas tolérés.

5. Consommation d'alcool et de drogues

- La consommation d'alcool, de drogues ou de toute substance intoxicante dans les locaux des CRM est strictement interdite.
- Les personnes sous l'influence de l'alcool ou de drogues ne seront pas autorisées à entrer ni à rester dans les CRM.
- En cas de symptômes liés à l'abus de substances chez un bénéficiaire ou un membre du personnel, des mesures immédiates doivent être prises pour le mettre en contact avec les services de soutien appropriés.

6. Tolérance zéro à la corruption

- Tout le personnel doit toujours faire preuve d'une intégrité exemplaire. La corruption, la pratique de pots-de-vin ou l'acceptation de cadeaux ou d'avantages en échange d'un traitement préférentiel ne seront pas tolérées.
- Si un membre du personnel ou un visiteur est surpris en train de s'engager dans de telles pratiques, des mesures disciplinaires seront appliquées.

7. Résolution de conflits

- Le personnel et les visiteurs doivent éviter tout comportement susceptible de provoquer des conflits, y compris la discrimination ou un traitement inéquitable des bénéficiaires.
- Les conflits entre le personnel, les bénéficiaires ou les visiteurs doivent être résolus à l'amiable, dans un esprit de dialogue pacifique et de compréhension mutuelle.
- Si aucun accord ne peut être trouvé, un médiateur désigné ou un superviseur doit être contacté pour gérer la situation.

2.6. Politique de lutte contre la discrimination

Déclaration d'engagement

Nous nous engageons à promouvoir un environnement inclusif et respectueux, dans lequel chaque personne est traitée avec dignité et considération. Cette politique interdit toute forme de discrimination, de harcèlement ou de traitement inéquitable fondée sur une caractéristique personnelle, notamment l'âge, le genre, la race, l'ethnie, la religion, le handicap, l'orientation sexuelle ou tout autre statut protégé par la loi.

Champ d'application de la politique

La présente politique concerne l'ensemble des bénéficiaires, du personnel, des volontaires et des usagers des services des CRM. Elle s'applique à tous les volets de la prestation de services, notamment l'accueil, les consultations, la formation, l'emploi et toute autre interaction au sein de l'organisation.

Discrimination : définitions

La discrimination peut apparaître sous différentes formes, entre autres :

- Discrimination directe : traitement défavorable appliqué à une personne en raison d'une caractéristique protégée.
- Discrimination indirecte : mesure ou pratique qui, bien que neutre en apparence, affecte négativement des personnes possédant une caractéristique spécifique.
- Harcèlement : comportement non désiré portant atteinte à la dignité d'autrui et créant un environnement intimidant, hostile ou offensant.
- Victimisation : traiter quelqu'un de manière injuste parce qu'il a porté plainte pour discrimination ou qu'il a soutenu la plainte d'une autre personne.

Responsabilités

Direction : garantir la mise en œuvre de cette politique, mettre à disposition les ressources et l'orientation nécessaires et promouvoir une culture d'inclusion.

Personnel et volontaires : Respecter les valeurs d'égalité et de respect, traiter toutes les personnes de manière équitable et signaler tout comportement discriminatoire.

Bénéficiaires : Se traiter mutuellement avec respect, en respectant un code de conduite favorisant un environnement inclusif.

Procédure de plainte

Toute personne estimant avoir été victime de discrimination est encouragée à signaler immédiatement l'incident à la direction. Les plaintes seront traitées de manière confidentielle par le CRM et toutes les mesures nécessaires seront prises pour résoudre la situation.

Sanction disciplinaire

Toute personne ayant adopté un comportement discriminatoire sera soumise à des sanctions disciplinaires appropriées. Celles-ci peuvent donner lieu à une suspension ou à la cessation du contrat de travail ou du statut de volontaire, en fonction de la gravité des faits constatés.

3. Informations et ressources par pays pour les travailleurs migrants

Les ressources suivantes sont destinées à aider les CRM à mettre à disposition des travailleurs migrants des informations fiables sur les opportunités et les procédures de migration de main-d'œuvre.

Éthiopie

- Cadre de l'OIT relatif aux droits et obligations des travailleurs domestiques migrants.
<https://www.ilo.org/publications/rights-and-obligations-migrant-domestic-workersethiopia>
- OIT (2020) : Droits et responsabilités des acteurs impliqués dans la migration de main-d'œuvre en Éthiopie
<https://researchrepository.ilo.org/esploro/outputs/book/Rights-and-responsibilities-of-relevant-actors/995218805102676>
- OIT (2020) : Dispositifs de soutien assurés par les missions diplomatiques éthiopiennes et les associations communautaires dans le Golfe et au Liban
https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@africa/@ro-abidjan/@sro-addis_ababa/documents/publication/wcms_798634.pdf

Kenya

- NEA (2022) – Guide d'information sur l'emploi à l'étranger et la migration de main-d'œuvre sûre.
<https://nea.go.ke/web/wp-content/uploads/2022/06/A-Guide-to-Safe-Labour-Migration.pdf>
- NEA (IMS) – Liste des offres d'emploi à l'étranger et des agences agréées
<https://neaims.go.ke>

Ouganda

- Friedrich Ebert Stiftung et le Syndicat des travailleurs de l'hôtellerie, de l'alimentation, du tourisme, des supermarchés et des secteurs connexes (HTS Union), Ouganda, 2025 Travailleurs domestiques migrants : comprendre vos droits et obligations. Guide d'information destiné aux travailleurs domestiques migrants ougandais se rendant au Moyen-Orient et dans la région du Golfe.

À venir

- Système EEIMS, une plateforme qui recense les offres d'emploi à l'étranger ainsi que les agences agréées
<https://eemis.mglsd.go.ug/>

Foire aux questions (FAQ)

Les CRM peuvent également se référer à la [foire aux questions de l'OIT sur le recrutement équitable](#)

À propos des CRM

Qu'est-ce qu'un CRM ?

Un Centre de Ressources pour les travailleurs Migrants (CRM) est un endroit où les travailleurs migrants et leurs familles peuvent obtenir des informations, et un accompagnement par rapport au travail à l'étranger. Les CRM offrent des conseils sur la migration sûre, les droits des travailleurs et les opportunités d'emploi disponibles. Ils assurent également un soutien juridique, un accompagnement personnalisé et une aide en situation d'urgence.

Qui peut accéder aux services des CRM ?

Les services des CRM sont ouverts à toutes et à tous, qu'il s'agisse de personnes envisageant de migrer, de travailleurs migrants actuellement à l'étranger ou encore de migrants de retour. L'accès est garanti sans distinction de genre, de nationalité ou de statut migratoire.

Quels services un CRM met-il à la disposition des travailleurs migrants ?

Les CRM proposent une gamme de services, notamment des informations sur la migration sûre, des conseils sur les contrats et les droits du travail, une orientation juridique, un soutien psychosocial et des services de conseil, ainsi qu'un accompagnement pour accéder à des formations et à des opportunités d'emploi au retour.

Questions de base sur la migration de main-d'œuvre

Pourquoi les personnes choisissent-elles de migrer pour travailler ?

Les motivations varient d'une personne à l'autre, mais plusieurs raisons reviennent souvent : améliorer leurs conditions de vie et assurer un avenir plus stable à leur famille. Faute d'opportunités d'emploi dans leur pays d'origine, certains se tournent vers des possibilités à l'étranger : l'écart salarial important entre leur pays et les pays de destination, le désir de découvrir un autre pays, une nouvelle culture ou une nouvelle expérience de vie. Chaque parcours migratoire est influencé par des facteurs personnels, économiques et sociaux. Il est essentiel que les travailleurs migrants prennent des décisions éclairées, fondées sur des informations fiables et régulièrement mises à jour.

Quels sont les principaux pays de destination des migrants d'Afrique de l'Est ?

La majorité des migrants d'Afrique de l'Est se rendent au Moyen-Orient, notamment en Arabie Saoudite, aux Émirats Arabes Unis et au Qatar, où la demande de main-d'œuvre est élevée. Certains travaillent dans les pays voisins de la région, tandis que d'autres partent en Europe ou en Afrique du Sud pour saisir des opportunités professionnelles.

Quels sont les emplois les plus fréquents chez les migrants ?

Les emplois disponibles dépendent de vos compétences, de votre expérience et des besoins du pays d'accueil. Les migrants d'Afrique de l'Est travaillent souvent dans le service domestique, la construction, l'hôtellerie et la restauration, ou encore comme agents de sécurité et chauffeurs. Le type d'emploi exercé dépend avant tout des besoins du pays de destination.

Quels sont mes droits en tant que travailleur migrant ?

En tant que travailleur migrant, vous avez droit à une rémunération équitable, à des conditions de travail sûres et à l'accès aux soins de santé. Votre employeur ne peut ni retenir votre passeport ni vous obliger à travailler contre votre volonté.

Points essentiels concernant les processus de recrutement et de placement

Comment s'assurer qu'une agence de recrutement est agréée et légale ?

Vous pouvez vérifier auprès du ministère compétent, qui varie selon les pays, ou auprès d'un CRM pour confirmer qu'une agence de recrutement est agréée officiellement. Une agence légale doit remettre un contrat écrit et expliquer clairement toutes les conditions d'emploi avant que vous ne signiez quoi que ce soit. Au Kenya, la liste des agences agréées est disponible sur le site de l'autorité NEA. En Ouganda, la liste des agences agréées est disponible à l'adresse suivante : <https://eemis.mglsd.go.ug/>

Puis-je travailler dans un autre pays sans visa ?

Non, travailler sans un visa qui vous autorise à travailler est illégal dans la plupart des pays. Vous risquez l'expulsion et des sanctions légales si vous travaillez sans les documents nécessaires. Les travailleurs migrants doivent aussi savoir qu'il n'est généralement pas permis de travailler avec un visa de visiteur ou de tourisme.

Que faut-il vérifier avant de signer un contrat ?

Avant de signer un contrat, assurez-vous de comprendre toutes les conditions, y compris le salaire, les horaires de travail et les avantages éventuels comme le logement ou les soins de santé. Le contrat doit être rédigé dans une langue que vous comprenez. Si quelque chose n'est pas clair, demandez de l'aide au CRM avant de signer.

Dois-je payer une agence de recrutement ?

Vous ne devriez pas avoir à payer des frais élevés pour obtenir un emploi. Dans la plupart des cas, c'est l'employeur qui prend en charge les frais de recrutement. Si l'on vous demande de payer des sommes importantes, contactez le CRM pour vérifier si c'est autorisé.

Coûts financiers liés à la migration régulière à destination du Moyen-Orient

Quels sont les coûts courants auxquels je peux être confronté ?

Pour travailler à l'étranger, vous pourriez avoir à payer les frais de visa, les examens médicaux et les frais pour établir un passeport, sauf si l'employeur prend en charge ces frais. Il se peut également que vous deviez couvrir les frais de transport vers et depuis le centre de recrutement ou l'ambassade.

Qui doit prendre en charge les frais de mon visa et de mon voyage ?

Dans la plupart des cas, c'est l'employeur qui prend en charge le visa de travail, le transport et le logement. Si l'employeur ne prend pas en charge ces frais, vous devez vous assurer de clarifier ce point avant de signer le contrat.

Quels sont les risques liés au paiement de frais de recrutement illégaux ?

Payer des frais illégaux peut vous exposer à l'exploitation et à l'endettement. Si vous devez de grosses sommes à un recruteur, vous pourriez être contraint d'accepter de mauvaises conditions de travail pour rembourser la dette.

Risques liés à la migration régulière à destination du Moyen-Orient

Quels sont les principaux risques auxquels sont confrontés les migrants ?

Les migrants peuvent être confrontés à un traitement injuste, comme des salaires impayés, de longues heures de travail ou de mauvaises conditions de logement. Certains employeurs retiennent les passeports, ce qui limite la possibilité pour le migrant de quitter son emploi ou de retourner dans son pays. Les abus, qu'il s'agisse de violences physiques ou verbales, restent fréquents. Les travailleurs migrants doivent avoir avec eux les contacts d'urgence (coordonnées du CRM, de l'agence de recrutement, ainsi que celles des ambassades et consulats) avant de partir.

Comment se protéger contre l'exploitation ?

Pour vous protéger, gardez une copie de votre contrat, informez-vous sur vos droits et conservez les coordonnées du CRM de votre pays ainsi que celles de votre ambassade ou consulat. En cas de problème, contactez immédiatement le CRM ou votre ambassade.

Que faire si mon employeur retient mon passeport ?

Les employeurs ne sont pas autorisés à conserver votre passeport. Si votre passeport vous est retiré, contactez immédiatement l'ambassade ou le CRM pour obtenir de l'aide.

Services d'assistance dans les pays de destination

Quel type d'aide puis-je obtenir dans le pays de destination ?

Dans le pays où vous travaillez, vous pouvez contacter le CRM ou votre ambassade ou consulat en cas de problème juridique ou d'abus. Dans certains pays, des numéros d'urgence sont mis à disposition pour que les travailleurs migrants puissent signaler un abus ou demander de l'aide. Les CRM peuvent également mettre à disposition des informations sur les abris locaux, les soins de santé et l'assistance juridique.

Que faire en cas d'abus ?

Si vous êtes victime d'abus ou de mauvais traitements, contactez immédiatement votre ambassade ou consulat. Vous pouvez aussi vous tourner vers le CRM ou les autorités locales pour obtenir de l'aide.

Puis-je changer d'employeur si j'ai un problème ?

La possibilité de changer d'employeur dépend des lois du pays où vous travaillez. Certains pays permettent aux travailleurs de changer d'emploi après une période d'essai, tandis que d'autres exigent le consentement de l'employeur. Vous pouvez contacter le CRM, l'agence de recrutement ou votre ambassade pour vous renseigner sur vos droits.

Que faire si je suis victime de traite d'êtres humains ?

Si vous êtes forcé de travailler contre votre volonté ou menacé, demandez de l'aide immédiatement. Contactez le CRM, la police locale ou votre ambassade.

Différences culturelles et défis dans les pays de destination

À quelles différences culturelles puis-je m'attendre dans le pays de destination ?

Des différences peuvent apparaître dans la langue, l'alimentation ou les codes vestimentaires. Certains pays ont des règles strictes concernant le comportement en public et les rôles liés au genre. Les pratiques religieuses peuvent également être différentes de ce à quoi vous êtes habitué. Ces sujets sont généralement abordés lors des sessions de formation avant le départ, organisées dans le pays d'origine. Vous pouvez aussi contacter le CRM pour savoir à quoi vous attendre.

Comment m'adapter aux différences culturelles ?

Vous pouvez vous préparer en participant aux sessions de formation avant le départ. Parler avec d'autres migrants qui ont vécu dans le pays de destination peut aussi vous aider à mieux comprendre ce à quoi vous attendre.

Que faire en cas de discrimination ?

La discrimination signifie être traité injustement ou différemment en raison de facteurs tels que votre race, votre genre, votre religion, votre nationalité ou votre origine sociale. Par exemple, vous pourriez vous voir refuser un emploi, être payé moins que d'autres pour le même travail ou subir un mauvais traitement de la part des autorités ou de la population locale. Les travailleurs migrants sont souvent plus exposés à la discrimination, parce qu'ils ne parlent pas toujours la langue locale avec aisance ou parce qu'ils ne connaissent pas encore bien leurs droits. Certains hésitent à signaler la discrimination par peur de perdre leur emploi ou de rencontrer d'autres problèmes avec la population locale.

Il est cependant important de savoir que vous avez des droits en tant que travailleur migrant. Les lois du travail et les conventions relatives aux droits humains vous protègent contre les traitements injustes et garantissent un salaire équitable, des conditions de travail sûres et un traitement égalitaire. Si vous êtes victime de discrimination, vous pouvez la signaler aux autorités locales ou à votre ambassade. Si vous ne savez pas comment gérer la situation, contactez le CRM pour obtenir de l'aide. Le CRM peut vous conseiller sur vos droits légaux et vous aider à trouver une solution. Il peut également vous mettre en contact avec des organisations locales spécialisées dans la protection des droits des migrants et l'assistance juridique.

Questions de base sur le retour et la réintégration

Quels sont les principaux défis auxquels les migrants de retour doivent faire face ?

Les migrants de retour peuvent souvent rencontrer des difficultés financières, un manque d'opportunités d'emploi et parfois de la discrimination. Le réajustement à la vie familiale après avoir travaillé à l'étranger peut également être difficile. Les CRM peuvent offrir un soutien précieux pendant cette période de transition. Ils peuvent proposer des services de conseil pour aider les migrants à se réintégrer socialement et émotionnellement et peuvent également offrir des formations à la gestion financière pour mieux gérer les économies ou lancer une petite entreprise. Les CRM peuvent aussi aider les migrants de retour à accéder à des services de placement professionnel, des formations professionnelles et un soutien juridique en cas de litiges liés à leur emploi précédent.

Quel soutien puis-je obtenir à mon retour dans mon pays ?

Les CRM peuvent mettre à disposition des informations sur les opportunités disponibles après le retour, comme des formations, des programmes d'entrepreneuriat et des services de conseil pour aider les travailleurs migrants de retour à se réadapter à la vie dans leur pays d'origine. Ils peuvent également vous orienter vers un soutien en santé mentale si vous en avez besoin.

Que faire si je rentre chez moi sans économies ni emploi ?

Rentrer dans le pays d'origine sans économies ni emploi peut être très stressant et difficile. De nombreux migrants de retour rencontrent les mêmes difficultés. Repartir à zéro peut sembler décourageant, surtout si vous souteniez votre famille pendant votre travail à l'étranger. Le fait de pouvoir partager vos expériences dans un espace sûr et de rencontrer d'autres personnes confrontées aux mêmes réalités peut changer beaucoup de choses. Parler avec ceux qui ont rencontré les mêmes défis peut vous aider à vous sentir soutenu et à trouver de nouvelles idées pour avancer. Les groupes de soutien communautaire et les services de conseil peuvent également vous aider à analyser vos expériences et à élaborer un plan pour vos prochaines étapes. Si vous ne savez pas par où commencer, contactez le CRM pour obtenir de l'aide. Ils peuvent vous orienter vers des organisations locales offrant un soutien financier, des formations professionnelles et un accompagnement émotionnel.



International
Labour
Organization

**ILO Country Office for Ethiopia, Djibouti,
Somalia, Sudan and South Sudan**

Menelik II Avenue,
ECA Congo Building, 5th and 6th Floor
P.O Box 2788,
Addis Ababa, Ethiopia