



**HANDICAP  
INTERNATIONAL**  
Vivre debout



**PROGRAMME D'ASSISTANCE ET DE PROTECTION DES REFUGIES URBAINS A  
NIAMEY**

## GUICHET UNIQUE

Situé au bord du Nouveau pave Dar Es Salam  
En face de l'ancienne Pharmacie Saye

BP :

Tel :

Centre d'appel : 0 800 12 12 (n° vert)

### Informations Générales

#### Définition du réfugié

Au sens des instruments internationaux et régionaux en matière des réfugiés, est réfugiée, toute personne qui se trouve hors de son pays d'origine et ne peut y retourner parce qu'elle craint avec raison d'être persécutée du fait de sa race, religion, nationalité, appartenance à un groupe social particulier, ou opinion politique (Art 1er A 2 Convention de Genève de 1951) ou parce que sa vie, son intégrité physique ou sa liberté sont gravement menacées par une violence généralisée ou des événements troublant gravement l'ordre public (Art. 1er, 2 Convention de l'OUA de 1969).

Le Niger a ratifié les conventions de Genève de 1951 et de l'OUA de 1969 et les a intégrées dans son droit interne à travers la Loi n° 97-016 du 20 Juin 1997 portant statut des réfugiés, et son Décret d'application n° 98-382/PRN/MI/AT du 24 décembre 1998 qui crée la **Commission Nationale d'Eligibilité** chargée de mettre en œuvre la protection et l'assistance aux refugies.

En ratifiant ces conventions, le Niger s'est aussi engagé à collaborer avec l'UNHCR qui a reçu mandat de la Communauté internationale pour d'une part assurer la protection et l'assistance aux réfugiés et d'autre part rechercher des solutions permanentes en leur faveur.

Pour assurer efficacement leur mission de protection et d'assistance en milieu urbain, notamment à Niamey, l'Etat du Niger et l'UNHCR ont mis en place un **Guichet Unique** pour l'assistance aux requérants d'asile et aux réfugiés ainsi que leur protection.

Cette brochure est destinée à informer sur les services offerts par la CNE, l'UNHCR et ses partenaires HI et QRC à travers le GUICHET UNIQUE pour l'assistance et la protection des requérants d'asile et réfugiés urbains vivant à Niamey.

### Présentation du Guichet Unique

#### Qu'est-ce que le Guichet Unique ?

Le Guichet Unique est une infrastructure d'accueil et d'orientation des requérants d'asile et réfugiés. Cet espace regroupe tous les services liés à la prise en charge de l'assistance et de la protection des requérants d'asile et réfugiés urbains.



#### Pourquoi un Guichet Unique ?

Le requérant d'asile et le réfugié sont pour la plupart des personnes rendues vulnérables par les conditions de leur départ forcé du pays d'origine. En tant que lieu unique où ils peuvent exposer les différents problèmes, le Guichet offre l'avantage de l'accès à tous les services auxquels ils ont droit et ce faisant leur évite la perte de temps, leur réduit les coûts de transport et facilite le suivi de leurs demandes.

Le Guichet Unique est utile pour les partenaires qui y travaillent en ce sens que la proximité de lieu et d'action qu'il offre favorise le développement de synergies et d'une approche plus intégrée de leurs interventions. Il permet la réduction des délais de traitement des dossiers par une meilleure coordination et un échange plus rapide de l'information. Par des actions de renforcement des capacités, de mobilisation et surtout de plaidoyer, le Guichet Unique travaille au quotidien à assurer la garantie des droits de chaque requérant d'asile et réfugié.

#### Qui travaille au Guichet Unique ?

Tous les partenaires intervenant de façon directe dans la protection et de l'assistance aux réfugiés urbains y travaillent. Il s'agit de :

- ☞ la Commission Nationale d'Eligibilité ;
- ☞ L'UNHCR ;
- ☞ L'ONG Handicap International (HI)
- ☞ L'ONG Croissant Rouge Qatari (QRC)

#### Qui a accès au Guichet Unique ?

Le Guichet Unique est accessible à tous les réfugiés et requérants d'asile urbains de Niamey, quel que soit leur pays de provenance : Mali, Tchad, Congo, RDC, Cameroun, Nigéria, Côte d'Ivoire, Guinée, Soudan, etc... bien entendu cette liste n'est pas exhaustive.

Les réfugiés et requérants d'asile y ont un plein **accès gratuit sans aucune discrimination de sexe, religion, d'ethnie, handicap etc.** Ils y sont traités de façon équitable avec une attention soutenue aux personnes vulnérables.

### Les services disponibles au Guichet Unique

#### Service d'accueil et d'informations.

Le service d'accueil et d'information assure au quotidien la réception des requérants d'asile et réfugiés au Guichet Unique, fournit toutes les informations, les conseils et orientations sur les prestations et les procédures internes et, éventuellement sur d'autres prestations offertes par des partenaires externes.

En cas de besoin, vous vous rendez à la « la réception-accueil » du Guichet Unique ou vous appelez sur la ligne verte pendant les horaires de réception. Les appels sur la ligne verte sont gratuits, quel que soit votre opérateur de téléphonie.

#### Service de protection

##### a) Prise de rendez-vous.

Afin d'obtenir un rendez-vous d'enregistrement, le requérant doit se présenter le mercredi au service d'enregistrement qui lui donnera un rendez-vous pour le lendemain, c'est-à-dire le jeudi.

##### b) L'enregistrement

L'enregistrement vise à recueillir toutes les données personnelles du requérant y compris ses empreintes digitales dans la base de données. Il doit se présenter avec toutes les personnes à sa charge, et produire tous les documents en sa possession (passeport, carte d'identité, actes de naissance, de mariage ou de décès, carte professionnelle, carte de membre de parti ou d'association, etc.). L'agent en prend copie et les lui restitue immédiatement. Si nécessaire, les agents pourront visiter sa maison, son lieu de travail ou l'école de ses enfants.

##### c) L'entretien et la détermination du statut

Les Maliens sont reçus au Guichet Unique pour un entretien sommaire sur les raisons et circonstances de leur départ du Mali et, bénéficient s'il y a lieu, de la reconnaissance prima facie. Les personnes d'une autre nationalité sont orientées vers la CNE (siège), pour un entretien d'éligibilité au statut de réfugié. Lors de l'entretien, le requérant doit coopérer, répondre honnêtement et fournir tous renseignements pertinents et documents en sa possession pour établir le bien-fondé de sa demande. Avec ces informations et les vérifications requises, sa demande est analysée conformément aux conventions pertinentes et à la loi du Niger, en vue d'une décision sur sa demande d'asile.

##### d) La documentation

Les Maliens reçoivent au Guichet Unique une **attestation de réfugié**. Pour les requérants d'autres nationalités, ils reçoivent dès la soumission de votre demande, à la CNE, une **attestation provisoire** de demande d'asile, document les protégeant notamment contre le refoulement. Une fois reconnu, il leur est délivré, ainsi qu'à chaque membre adulte de leur famille, une **carte de réfugié** tenant lieu de pièce d'identité et autorisation de séjour. S'ils souhaitent voyager hors du Niger et à l'exclusion de leur pays d'origine, il leur est délivré un **Titre de Voyage de la Convention (TVC)**.

## L'assistance fournie par le Guichet Unique n'est pas un droit.

Elle est accordée suivant des critères définis, notamment l'évaluation de la vulnérabilité et en fonction des ressources disponibles.

### e) Mesures spécifiques de protection pour des vulnérables

Les personnes vulnérables sont davantage exposées à toutes sortes d'abus et de violations de leurs droits. En partenariat avec divers acteurs institutionnels, le Guichet Unique œuvre à garantir le respect intégral des droits de ces personnes, par des activités de prévention et des mesures de réponses appropriées, notamment en ce qui concerne la protection des filles des femmes et autres vulnérables contre les violences basées sur le genre (VBG), la protection des enfants contre tout risque de protection et le traitement équitable requis pour les autres personnes à besoins spécifiques.

### Service d'assistance médicale

**Le Niger reconnaît aux requérants d'asile et réfugiés le droit à la santé dans les mêmes conditions que pour ses propres citoyens (Art 10 Loi 97-016).** Par conséquent, le réfugié ou requérant d'asile paie les mêmes frais que le Nigérien dans tout établissement sanitaire public. Toutefois, en raison de sa vulnérabilité, il peut bénéficier d'une assistance médicale au Guichet Unique.

#### a. Pendant les jours ouvrables

Du lundi au vendredi, aux horaires de réception, tout réfugié muni de son attestation ou carte de réfugié peut venir retirer un certificat de prise en charge médicale, à présenter à tout établissement sanitaire public. Ce certificat est la garantie pour l'établissement sanitaire public que toutes les consultations médicales, les examens et les soins sont pris en charge par l'UNHCR à travers son partenaire QRC qui délivre le document.

Si le spécialiste de santé prescrit des médicaments, le patient doit déposer l'ordonnance auprès du service d'assistance médicale qui met à sa disposition, dans la même journée, les médicaments en fonction des moyens disponibles. **En aucun cas, il ne sera remis au patient de l'argent pour acheter lui-même ces médicaments.**

#### b. Pendant les weekends, jours fériés, la nuit ou en cas d'urgence

Le patient peut se rendre directement dans un établissement public et payer les tarifs en vigueur au même titre que les Nigériens en présentant ses documents de réfugié ou requérant d'asile. En cas d'achat de médicaments, il devra prendre soin de faire apposer « PAYE COMPTANT » sur l'ordonnance et joindre les reçus de caisse de la pharmacie. Le jour ouvrable suivant, il pourra déposer ces documents au service d'assistance médicale du Guichet Unique, qui procèdera au remboursement, sur étude des pièces.

**En aucun cas le Guichet Unique ne remboursera des frais de consultation, d'examens ou d'ordonnance d'une clinique ou cabinets médicaux privés.**

**Seuls les frais payés à un établissement public peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement.**

### Service d'assistance éducative

**Le Niger reconnaît aux requérants d'asile et réfugiés les mêmes droits qu'aux Nigériens en matière d'éducation (Art 10 Loi 97-016).** En conséquence, l'école publique est gratuite pour les réfugiés et requérants d'asile. En raison de leur vulnérabilité, les réfugiés et requérants d'asile peuvent demander une assistance au Guichet Unique pour les fournitures et tenues scolaires ; l'obtention des bourses d'études spéciales ; le paiement des frais d'inscription dans les universités et établissements publics ; et l'achat des équipements et matériels pédagogiques (kits de formation et kits de sortie).

De juillet à septembre, les demandes d'assistance peuvent être déposées tous les jours ouvrables et aux horaires de réception du Guichet Unique. La demande est constituée sur présentation des certificats scolaires, attestations d'inscription, des bulletins des notes. Certaines démarches peuvent nécessiter de fournir des copies de diplômes, d'actes d'état civil, derniers relevés des notes, etc.

Le service d'assistance éducative comprend le suivi scolaire et l'accompagnement social des apprenants, assurés par une équipe d'agents sociaux quadrillant la ville de Niamey et œuvrant à prévenir les échecs et améliorer les taux de réussite.

**L'assistance accordée dans le cadre éducatif est forfaitaire et peut ne pas couvrir tous les besoins exprimés. En aucun cas, le réfugié ne peut demander le remboursement de l'ensemble des frais qu'il aura engagés pour sa scolarité/formation ou celle de ses enfants.**

**Le Guichet Unique ne couvre pas les frais d'inscription pour les élèves réfugiés inscrits dans des centres privés. De tels frais sont à l'entière charge du réfugié.**

### Service d'assistance aux enfants en risque de protection

Les enfants sont particulièrement vulnérables, en raison du faible développement de leurs capacités, aux abus vécus ou encourus, aux activités dangereuses pour leur développement ou leur condition d'enfants séparés ou non accompagnés. En plus des mesures de protection, le Guichet Unique, par la collaboration de ses partenaires internes et externes, leur assure une assistance multisectorielle et recherche des solutions durables en leur faveur selon les cas de figure. Une attention particulière est accordée à leur bien-être en tenant compte de leur avis pour toute mesure les concernant.

Les réfugiés peuvent signaler tout cas de cette nature, soit en se présentant au Guichet Unique, soit aux agents sociaux, volontaires communautaires, et membres des comités de protection de quartier, ou en appelant la ligne verte.

### Service d'assistance aux victimes des VBG

Les femmes et les filles particulièrement, les jeunes garçons et même des hommes parfois, sont exposés à divers abus et diverses formes de VBG. Le Guichet Unique assure des mesures de protection et d'assistance adéquates à toute personne, particulièrement les femmes et les filles en situation d'abus, d'exploitation, de maltraitance ou de négligence. Tout cas de cette nature peut être signalé, en toute confidentialité soit au personnel du Guichet Unique en s'y présentant, soit aux agents sociaux, aux volontaires communautaires, aux membres du comité de protection de quartier, ou en appelant la ligne verte.

### Service d'assistance aux personnes à besoins spéciaux

Une assistance au cas par cas est fournie à certaines catégories de personnes jugées particulièrement vulnérables. Sont concernés les handicapés mentaux, les handicapés moteurs, les malvoyants, les malentendants, les personnes de plus de 60 ans vivant seul ou ayant à charge des enfants, les femmes enceintes, les femmes allaitantes. Ces personnes peuvent demander une assistance selon leurs besoins tous les jours ouvrables pendant les heures de réception. Cette assistance est en fonction des ressources disponibles et peut consister en la fourniture directe de certains services ou biens spéciaux ou en un référencement vers des établissements spécialisés externes.

### Service d'appui à l'autosuffisance

Certains réfugiés et requérants d'asile peuvent avoir besoin d'être soutenus pour se reconstruire une vie digne. En réponse, l'UNHCR et ses partenaires les appuient à travers un accompagnement social personnalisée en vue de la réalisation de leur projets. Lorsque ceux-ci ont une dimension économique, ils peuvent être financés par le partenaire HI ou référés vers des structures de micro finances. Sans exclure l'accompagnement dû aux initiatives individuelles, le Guichet Unique accorde une attention privilégiée aux AGR de type communautaire (groupements, coopératives, etc.). En aucun cas l'UNHCR et ses partenaires ne financent la création d'entreprise privée. Par contre, ils peuvent référer les porteurs à des structures spécialisées.

**Le demandeur d'asile ou le réfugié ne doit rien promettre, rien donner en échange, pour se faire enregistrer, ni pour se faire établir un document (attestation, carte de réfugié ou TVC) ni pour obtenir une quelconque assistance (médicale, financière ou matérielle) fournie au Guichet Unique. Tout requérant d'asile ou réfugié qui rencontre des difficultés ou manquements, à cet égard, a le droit de se plaindre au Bureau des Plaintes du Guichet Unique.**

### Le Bureau des plaintes

Pour assurer la satisfaction des requérants d'asile et réfugiés et renforcer la redevabilité du personnel du Guichet Unique, il y est mis en place un Bureau des Plaintes auquel tout réfugié ou requérant d'asile peut soumettre une plainte relative à une prestation ou la conduite indélicat d'un agent.

(Juillet 2015)