

Standards de qualité

pour les organisations spécialisées dans la protection de victimes de la traite des êtres humains

La Plateforme Traite - Plateforme suisse contre la traite des êtres humains est un réseau d'organisations spécialisées dans l'identification et le soutien des victimes de la traite des êtres humains, qui a pour but d'améliorer leur protection et de faciliter leur accès aux droits prévus au niveau national et international.

La Plateforme Traite constate qu'une meilleure protection a, d'une part, un impact sur les chances d'intégration des victimes dans le tissu social et, d'autre part, peut contribuer à l'efficacité des poursuites à l'encontre des auteurs d'infractions.

Les autorités publiques ont l'obligation de respecter les dispositions contenues dans les conventions internationales en matière de protection des victimes de la traite et peuvent, dans ce cadre, déléguer certaines prestations à des organisations spécialisées. Il est primordial de s'assurer que les prestations fournies par ces organisations répondent à des normes de qualité et respectent les obligations internationales.

Pour ce faire, les organismes mandatés doivent être dotés de ressources suffisantes. Un engagement politique clair des cantons et de la Confédération dans ce domaine est indispensable pour mobiliser ces ressources.

La Plateforme Traite a développé des standards de qualité communs qui constituent la base du travail effectué par ses organisations membres avec les victimes de la traite des êtres humains.

1. Principes pour le travail de conseil et d'assistance aux victimes de la traite des êtres humains

Approche basée sur les droits humains :

- Les droits humains inscrits dans la législation internationale constituent la base du travail de conseil avec les victimes de la traite des êtres humains ainsi que du travail de relations externes des organisations spécialisées dans la protection des victimes
- Les standards adoptés par les organisations spécialisées se basent notamment sur les mesures prévues par la Convention du Conseil de l'Europe sur la lutte contre la traite des êtres humains (Convention TEH)
- Les organisations spécialisées s'engagent à ce que les droits des victimes soient respectés et à ce que les prestations prévues par la loi soient accessibles, tant dans le travail de suivi que dans le travail de relations externes

- Les victimes sont informées de leurs droits en matière de conseil, santé, protection, séjour, accès à la justice, compensation contre les torts subis ainsi que sur les possibilités d'accompagnement et d'intégration existantes ; une attention particulière doit être apportée à la compréhension de ces messages par la victime.

Approche centrée sur la victime :

- Le conseil et l'accompagnement s'orientent en fonction des besoins des personnes concernées
- Toutes les décisions et mesures sont prises à la demande de la victime, avec son accord et dans son intérêt
- Les droits des victimes sont également revendiqués/affirmés par les organisations spécialisées auprès d'autres acteurs
- Les personnes concernées sont interrogées sur la qualité du service fourni et sur leurs besoins en tant que victimes de la traite des êtres humains ; en conséquence, les standards de qualité sont régulièrement contrôlés et adaptés afin de déterminer si elles correspondent à la situation et aux besoins actuels.

Libre choix et autonomisation des victimes :

- L'objectif de l'accompagnement et du conseil est de permettre aux personnes concernées de reprendre le contrôle de leur vie, leur capacité d'agir et de ne pas les exposer à une nouvelle forme de dépendance
- Les professionnels établissent un partenariat avec les personnes concernées afin qu'elles puissent prendre des décisions informées et responsables pour elles-mêmes.

Non-discrimination des victimes :

- Toutes les victimes de la traite des êtres humains, indépendamment de leur sexe, de leur origine, de leur ethnie, de leur âge et de leur classe sociale, ont des droits en raison de leur statut de victime et sont donc conseillées et soutenues
- Dans le travail de conseil et d'assistance, on se distancie délibérément de tout jugement de valeur, de toute discrimination, de toute victimisation et de tout stéréotype
- La dignité de la personne est préservée ; les consultations sont adaptées aux exigences de chaque personne
- Dans le cadre du suivi, une perspective intersectionnelle est adoptée, c'est-à-dire que l'imbrication des différentes formes de discrimination est prise en compte.

Approche sensible à la dimension de genre et à la culture :

- Dans le travail de conseil, une approche sensible au genre et à la culture est suivie ; les expériences et les valeurs liées à l'origine et au sexe sont prises en compte.

Confidentialité :

- Les informations partagées par les personnes concernées sont traitées de manière confidentielle et ne sont pas transmises à l'extérieur sans l'accord de la personne
- Les normes légales relatives à la protection des données, au secret professionnel et au secret de fonction ainsi qu'à la confidentialité sont respectées
- Seule la présence d'un danger vital pour la victime ou une autre personne justifie la transmission d'informations directes aux autorités compétentes.

Partialité :

- Les intérêts des victimes sont représentés et défendus - en tenant compte du cadre légal et des rôles et compétences des différents interlocuteurs.

Conscience professionnelle :

- Le rôle des organisations spécialisées est de protéger, d'aider les victimes et de leur permettre d'accéder à leurs droits ; elles laissent aux acteurs compétents les démarches inhérentes à la vérification de faits et la poursuite des auteurs.

Neutralité confessionnelle :

- Les organisations spécialisées sont neutres sur le plan confessionnel ; les organisations spécialisées et ses employés veillent à ne pas faire intervenir leurs convictions ou leurs valeurs dans le conseil et l'assistance aux victimes.

Engagement pour un conseil et une assistance globale

- Les organisations spécialisées s'engagent à ce que les victimes de la traite des êtres humains bénéficient d'un conseil et d'une prise en charge globale au sens de la Convention TEH du Conseil de l'Europe
- Dans l'idéal cette prise en charge inclue la détection, l'orientation vers des solutions d'hébergement adaptées et sécurisée et l'accompagnement des victimes dans les différentes démarches liées à leurs besoins et leurs situations juridiques ; en accord avec les victimes, cet accompagnement vise leur intégration dans le tissu social en Suisse ou leur retour dans le pays de transit ou d'origine.

Des normes professionnelles comme base du travail de conseil

- Les normes éthiques générales du travail social (code professionnel) constituent la base du travail de conseil et d'assistance sociale.

Distinction travail du sexe - traite des êtres humains :

- Une distinction claire est faite entre le travail du sexe et la traite des êtres humains, dans le conseil ainsi que dans le travail de relations externe ; les organismes ne considèrent pas chaque travailleuse du sexe comme étant victime de la traite des êtres humains. Le travail du sexe est légal en Suisse,

la traite des êtres humains est une infraction pénale. Dans leur travail d'identification, elles se basent sur la définition de traite contenue à l'art. 4 de la Convention TEH, incluant par ailleurs d'autres formes de traite que la prostitution forcée.

2. Principes pour l'hébergement des victimes de la traite des êtres humains

- Les centres d'hébergement assurent des solutions de logement convenables et sûres ; des mesures de sécurités spécifiques sont mises en place dans l'intérêt spécifiques des victimes de la traite
- Les centres d'hébergement sont, de préférence, uniquement dédiés à l'hébergement des victimes de la traite des êtres humains
- Les centres d'hébergement ne sont pas fermés ; les personnes hébergées ont le droit de se déplacer et de partir à tout moment si elles le souhaitent
- Les centres d'hébergement visent à garantir des conditions de vie permettant la subsistance des victimes par une assistance matérielle adéquate correspondante aux normes de l'aide sociale ; dans la mesure du possible, cela doit être couvert par des fonds publics
- Le droit à la vie privée est garanti dans l'hébergement
- Les personnes concernées sont généralement hébergées dans des lieux séparés par genre
- L'hébergement est organisé de manière à répondre au mieux selon les ressources disponibles aux besoins des personnes concernées
- Les besoins des victimes de la traite des êtres humains qui ont subi des violences sexuelles font objet d'une attention particulière autant sur le genre des personnes qui les conseillent que celui des personnes avec lesquelles elles sont hébergées
- Pour l'hébergement des mineurs non accompagnés, il faut des institutions séparées et spécialisées, en particulier lorsque la scolarité est encore obligatoire
- Les mineurs seuls (non accompagnés) ne sont en principe pas placés avec des adultes, sauf s'il s'agit d'enfants de victimes de la traite des êtres humains
- Les victimes sont régulièrement sollicitées pour savoir si l'hébergement et le conseil correspondent à leurs besoins et à leurs souhaits.

3. Principes pour la gestion des organisations qui prennent en charge les victimes de la traite des êtres humains

Transparence :

- Les organisations spécialisées sont transparentes sur leur structure organisationnelle, leur mission et leurs liens d'intérêt
- Elles communiquent de manière transparente et publique sur l'utilisation et l'origine des ressources financières dans un rapport annuel/rapport d'activité

- Les dispositifs de protection devraient idéalement s'inscrire dans une politique publique, avoir un mandat public pour l'accompagnement et l'assistance aux victimes de la traite et disposer de ressources adéquates, car ces institutions évaluent les prestations fournies sur la base des conditions présentes dans les conventions de financement et à l'aide d'indicateurs de résultats agréés entre les parties.

Qualification du personnel :

- Hormis la situation particulière des juristes et avocats, les professionnels qui conseillent et prennent en charge les victimes de la traite des êtres humains sont formés à cet effet, conformément aux normes du corps de métier (les normes du travail social sont particulièrement pertinentes ici : diplôme en travail social ou titre équivalent et formation continue)
- En raison de la complexité de la situation juridique et de l'expérience souvent très traumatisante des victimes, des connaissances approfondies dans le domaine du droit de la migration et du droit des victimes d'infractions ainsi que dans le traitement des personnes gravement traumatisées sont nécessaires, en plus des qualifications en travail social
- Les organisations spécialisées s'assurent que le personnel applique les standards susmentionnés dans son travail quotidien et qu'il est formé pour ça.

Les normes pour une certification Zewo constituent une bonne base pour l'analyse d'une gestion d'entreprise transparente. Parmi les membres de Plateforme Traite, deux organisations sont certifiées par Zewo (MayDay SOS Ticino et FIZ). L'association ASTRÉE est mandatée par l'État de Vaud et sa collaboration avec l'État est régie par des normes et des conventions précisant, entre autres, les indicateurs de résultats à fournir. Le Centre social protestant Genève (CSP) est soumis à des contrôles de la part de l'État par des indicateurs préétablies entre les deux parties et ses comptes sont soumis aux normes Gap RPC.

4. Principes pour les relations publiques (travail de média, plaidoyer, formation) et la gestion des données

- Le travail de sensibilisation réalisé par les organisations spécialisées se base sur des constats faits sur le terrain en lien avec les besoins des victimes ; dans le cadre de ce travail, les organisations s'engagent à éviter toute représentation stéréotypée de la traite et placent les droits des victimes au centre de leurs préoccupations
- Dans leur travail, les organisations se conforment aux dispositions existantes en matière de protection et traitement des données
- En particulier, les données personnelles et sensibles ne sont pas diffusées auprès du public ; les histoires des personnes concernées sont rendues anonymes, de sorte que la personne ne puisse pas être identifiée, sauf si elle y a expressément consenti (dans ce cas, il y a un accord écrit)

- Pour protéger les personnes concernées, les organisations ne s'expriment pas sur les procédures pénales en cours
- Les photos et les données des personnes concernées ne sont pas publiées, sauf si elles y ont expressément consenti
- Les victimes de la traite des êtres humains ne sont pas mises en contact avec des médias ou le public pour des interviews, à moins que ce ne soit leur volonté déclarée et que les conséquences possibles pour la personne aient été clarifiées avec précision et leur aient été présentées et expliquées ; l'organisation accompagne la personne à une interview si elle le souhaite ; si une action publique a des conséquences pour la victime, l'organisation reste le point de contact et soutient la personne concernée
- Les données et les documents des bénéficiaires sont gérés/traités de manière sécurisée et en conformité avec la nouvelle loi sur la protection des données.

5. Links

- [Principes de base communs aux organisations membres de la Plateforme Traite](#)
- [Guidelines pour les organisations membres de La Strada International](#): le réseau international de centres de conseil aux victimes de la traite des êtres humains, dont le FIZ est membre, normes en cours de révision
- [Code de déontologie du travail social, élaboré par Avenir Social](#) : Document de travail sur la qualité du travail social d'AvenirSocial : dans l'annexe
- [Normes ZEW0](#)