



## Le centre

### LIGNE D'URGENCE CANADIENNE CONTRE LA TRAITE DES PERSONNES

#### Lignes directrices pour l'inclusion au Répertoire de référence national

*Ce document a pour but de guider les organismes qui songent à postuler pour une éventuelle inclusion au Répertoire de référence national de la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes. Ce répertoire couvre toutes les provinces et tous les territoires.*

#### INSCRIPTION

Si vous souhaitez que vous ou votre organisme soit considéré pour une inclusion au répertoire, veuillez remplir le formulaire d'inscription [ici](#).

#### UTILITÉ DU RÉPERTOIRE DE RÉFÉRENCE NATIONAL

L'utilité principale du répertoire sera de servir de base de données détaillée pour aider la Ligne d'urgence canadienne à atteindre ses objectifs, qui sont :

- Mettre en contact les victimes et les survivants de la traite des personnes avec les services d'urgence, services sociaux de transition et de long terme et services juridiques;
- Signaler les cas potentiels de traite des personnes aux organismes d'application de la loi et entités gouvernementales appropriées;
- Fournir aux individus, aux organisations et aux communautés l'accès à des ressources et des informations spécialisées sur la traite des personnes.

Le répertoire national comprend une liste détaillée d'ONG de services directs et indirects, d'organismes d'application de la loi, de ministères et d'agences gouvernementales, de coalitions, réseaux et organisations associées dans tous les domaines pertinents avec la coordination des références de services aux victimes et aux survivants et de signalements relatifs à la traite des personnes. Si certaines organisations incluses dans le répertoire travaillent principalement sur les différents enjeux de la traite des personnes, d'autres travaillent dans des domaines de services connexes, comme les agressions sexuelles, les jeunes en fugue ou sans abri, les services et le soutien spécifiques pour les personnes des premières nations, la violence familiale, les droits des travailleurs, la santé, l'immigration et les services aux réfugiés. Les organisations doivent satisfaire certains critères d'inclusion minimaux qui sont décrits dans la prochaine section.

En plus du répertoire détaillé utilisé à l'interne par le personnel de la Ligne d'urgence canadienne, une *version publique* est disponible sur le site web de la Ligne d'urgence. L'objectif principal du répertoire public est de fournir un accès facile aux fournisseurs de services directs et indirects *qui portent un intérêt particulier à la traite des personnes*. Pour des raisons de sécurité des clients et de confidentialité des organisations et des protocoles de réponse, toutes les organisations apparaissant dans le répertoire

interne détaillé ne sont pas incluses dans le répertoire public. De plus, veuillez noter que les organisations qui apparaissent dans le répertoire public ont choisi de rendre leur profil accessible au public. Le répertoire public sera disponible lorsque la Ligne d'urgence sera lancée.

L'inclusion dans le répertoire en tant que **fournisseur de services directs** signifie que votre organisation possède la capacité de répondre aux victimes et survivants de la traite des personnes, et que des clients lui seront référés pour des urgences, de l'hébergement à court terme ou de transition, des besoins sociaux à long terme ou des besoins juridiques.

L'inclusion dans le répertoire en tant que **fournisseurs de services indirects** signifie que votre organisation sera proposée à des personnes qui souhaitent s'impliquer dans les efforts de lutte contre la traite des personnes, faire du bénévolat, obtenir des informations et/ou accéder à de la formation ou à une aide technique.

Le répertoire est révisé régulièrement afin de répondre avec des informations à jour et de la manière la plus appropriée possible aux besoins en services des victimes et des survivants.

## **CRITÈRES ET PROCESSUS D'ÉVALUATION POUR L'INCLUSION AU RÉPERTOIRE DE RÉFÉRENCE NATIONAL**

### **Critères minimaux d'inclusion**

Les critères minimaux d'inclusion au Répertoire de référence national sont la capacité de l'organisation de :

- fournir une réponse appropriée et centrée sur les victimes et les survivants;
- offrir des services sociaux ou juridiques, ou de la gestion de dossiers aux victimes et survivants de la traite des personnes par le truchement d'un personnel qualifié et informé sur les traumatismes;
- avoir des pratiques d'inclusion et antidiscriminatoires dans sa dotation de personnel et la fourniture de services, en tenant compte des exigences d'admissibilité aux services de l'organisation;
- assurer la sécurité de ses clients;
- protéger les données de ses clients par le truchement de politiques appropriées relativement à la confidentialité, la protection de la vie privée, la sécurité des données et les signalements obligatoires;
- avoir une bonne réputation dans son secteur d'activités et des preuves d'une approche collaborative avec les autres fournisseurs de services.

### **Processus d'évaluation**

Lors de l'évaluation des demandes d'inscription, la Ligne d'urgence canadienne prendra en considération la demande d'inclusion d'une organisation sur la base de ses propres réponses. Puisque la Ligne d'urgence ne peut pas vérifier l'exactitude de toutes les informations fournies par les organismes candidats, le formulaire d'inscription et le processus d'évaluation de la Ligne d'urgence mettent une emphase particulière sur :

- des antécédents et une expérience démontrée dans les services sociaux ou juridiques, ou la fourniture d'une expertise technique, particulièrement en ce qui concerne la traite des personnes;
- des politiques écrites actuelles, qui guident le travail du personnel et la conception des programmes;
- des informations de validation ou d'un mandataire venant corroborer la supervision des programmes et la bonne réputation dans son domaine de compétence et dans la communauté

- déclarations de conformité aux normes, codes de conduite et exigences légales (p.ex., Code canadien des droits de la personne, obligation de signalement relative aux mineurs, etc.).

Le processus d'évaluation ne comprend pas une évaluation formelle des programmes ou des services. Par conséquent, l'inclusion au répertoire de référence ne constitue pas un endossement d'un fournisseur de services ou d'une organisation.

### **Exigences administratives des organismes candidats et organisations de référence**

Pendant le processus de demande d'inscription et par la suite, les organismes candidats et organisations de référence acceptent de fournir, sur demande, n'importe laquelle des informations suivantes :

1. Le formulaire d'inscription et les réponses aux questions de suivi associées;
2. Des lettres de référence ou d'appui provenant d'autres fournisseurs de services, organismes d'application de la loi, bailleurs de fonds ou organismes gouvernementaux (principalement celles qui sont en lien avec la bonne réputation dans le champ d'expertise, l'expérience en gestion de dossiers de personnes référées, etc.);
3. Des mises à jour du profil de l'organisation pour le répertoire, confirmation des protocoles de référence et changements touchant l'organisation pertinents, comme ceux concernant les heures de service, le personnel clé, les services disponibles, les enjeux de capacité, etc.;
4. Les résultats des cas référés, lorsqu'approprié et dans le respect des protocoles de confidentialité et de respect de la vie privée de l'organisme;
5. Les résolutions de problèmes, questionnements et inquiétudes lorsque ceux-ci surviennent.

### **Inclusion continue au Répertoire de référence national**

La Ligne d'urgence se réserve le droit de retirer une organisation du répertoire à sa seule discrétion, particulièrement s'il y a des allégations d'inconduite, si la Ligne d'urgence est incapable de joindre le point de contact après de multiples tentatives, ou si l'organisation ne répond plus aux critères d'inclusion, ou n'a plus l'intention ou la capacité de fournir des services. Tout organisme de référence peut de la même manière demander à être retiré du répertoire.

### **COMMENT FONCTIONNENT LES RÉFÉRENCES**

*En remplissant un formulaire d'inscription au Répertoire de référence national, l'organisation accepte les exigences et les responsabilités suivantes.*

### **Exigences et responsabilités associées l'exécution et la réception de références**

La Ligne d'urgence canadienne reconnaît que de référer un ou des individus à un fournisseur de services directs ou indirects implique que chacune des parties comprenne les exigences et les responsabilités de l'autre, le tout en gardant à l'esprit que les besoins et les droits de la personne référée demeurent de la plus haute importance.

Lorsqu'elle réfère un ou des individus, la Ligne d'urgence canadienne :

1. Respectera la décision de l'organisme de référence concernant l'admissibilité de l'individu référé à recevoir les services de l'organisation à ce moment précis. La Ligne d'urgence ne promettra pas aux individus qu'ils seront acceptés par un organisme de référence.
2. Exposera brièvement à l'organisme de référence les besoins déclarés et l'histoire actuelle et passée de l'individu, si l'individu a donné son accord pour la divulgation de ces informations.
3. Conservera privées toutes les informations de contact internes de l'organisme de référence, sauf lorsque la Loi dicte autrement.

Voici quelques considérations importantes pour les organisations qui accepteront les cas référés par la Ligne d'urgence canadienne :

1. La Ligne d'urgence canadienne ne dévoilera pas des informations à l'organisation de référence au sujet d'un individu sans le consentement préalable de cet individu. Certaines exceptions pourraient s'appliquer dans les cas d'abus d'enfant allégués ou de dangers imminents pour la personne.
2. La Ligne d'urgence ne peut pas vérifier qu'un individu référé est bel et bien victime de traite des personnes, est sobre et ne consomme pas de drogues, n'a pas besoin de soins en santé mentale ou fournit des informations exactes à propos de sa situation. La Ligne d'urgence effectue une évaluation de base concernant la traite de personnes, les besoins et la sécurité afin d'apparier les appelants avec la bonne organisation de référence. La Ligne d'urgence ne rencontre pas les appelants en personne. Afin de respecter la vie privée des personnes et minimiser le potentiel de répétition de traumatismes, la Ligne d'urgence ne demande que les informations minimales nécessaires pour effectuer une référence. Fréquemment, les personnes divulguent des informations pendant la prise de renseignements qui n'ont pas à être dévoilés à la Ligne d'urgence. Si la Ligne d'urgence est en possession d'informations susceptibles d'affecter la sécurité de la personne recherchant des services, ou celle du personnel de l'organisation de référence, elle partagera ces informations. Cependant, les organisations de référence devraient être préparées à effectuer une évaluation complète sur le trafic humain et la sécurité lors de la réception d'une référence par la Ligne d'urgence.
3. L'inclusion au répertoire ne garantit pas que la Ligne d'urgence effectuera des références vers une organisation donnée dans tous les cas ou à une fréquence quelconque; le processus de référence est conçu pour répondre aux besoins particuliers de chaque individu qui recherche des services.
4. La Ligne d'urgence ne peut pas garantir si une personne communiquera avec un organisme de référence ni à quel moment. Chaque fois que ce sera possible, la Ligne d'urgence mettra directement en contact l'individu à la recherche de services avec une organisation de référence par le truchement d'une téléconférence; cependant, des individus demandent aussi d'avoir des références par le truchement du téléphone, de messages textes ou de courriels pour les utiliser ultérieurement.
5. La Ligne d'urgence ne peut pas confirmer si un individu a communiqué avec d'autres organisations ou s'il reçoit ou non des services d'une autre organisation. Puisque les victimes et les survivants de la traite des personnes requièrent des services et des formes de soutien variés, et que la disponibilité des services varie quotidiennement, la Ligne d'urgence pourrait fournir aux individus plusieurs options de référence, ou une personne pourrait ne pas avoir divulgué si elle reçoit déjà des services d'une autre source.

*Ce document utilise et adapte du matériel fourni par Polaris.*