

Réseau de centres de conseil pour les victimes du racisme

Standards applicables aux activités de conseil

En quoi consiste la mission du Réseau de centres de conseil pour les victimes du racisme

Le Réseau de centres de conseil rassemble des services spécialisés issus de toute la Suisse qui proposent des consultations en cas de discrimination raciale. Le but principal du Réseau de consultation pour victimes de racisme est de documenter et d'évaluer les cas traités ainsi que de soutenir les services de consultation associés au projet dans la qualité de leur travail. Le Réseau de consultation pour victimes de racisme publie le rapport annuel «Incidents racistes dans la pratique de consultation» et offre à ses membres des possibilités de formation continue et de mise en réseau.

Préambule

Le présent document a pour but de nommer les standards de qualité et les directives éthiques applicables au travail de conseil sur lesquels les organisations membres du «Réseau de consultation pour victimes de racisme» se sont entendues. La création de conditions-cadres structurelles, techniques et relatives au personnel est l'expression d'un professionnalisme.

Une compréhension du travail de conseil développée ensemble n'exclut pas des spécialisations dans différents champs d'activité ou des différences structurelles entre les centres.

Dans le cadre des programmes cantonaux d'intégration (PCI), le Service de lutte contre le racisme (SLR) soutient l'élaboration, le développement futur et l'assurance-qualité dans le domaine de la protection contre les discriminations.

Dans ce contexte, le SLR a rédigé un document sur des questions relatives à l'assurance-qualité (formes de l'assurance-qualité, tâches, critères qualitatifs envisageables, variantes en termes de procédure) qui est annexé aux standards applicables aux activités de conseil.

Les standards applicables aux activités de conseil à disposition se réfèrent structurellement à ce document du SLR qui peut être utilisé pour la conception, la configuration et la vérification des offres de conseils dans le sens d'une liste de contrôle.

Respect des standards applicables aux activités de conseil

Les membres s'engagent à mettre en œuvre du mieux qu'ils peuvent les standards de qualité arrêtés ensemble.

Les lacunes doivent être communiquées ouvertement pour pouvoir être comblées par un coaching ou une formation complémentaire.

1. Offre de conseils

Le centre de conseil propose une offre de conseils clairement définie et communiquée. Les conseils peuvent être de nature juridique et/ou psychosociale, avoir un caractère médiateur et/ou interventionniste.

La teneur des entretiens de conseil et toutes les indications concernant les personnes sont soumises au devoir de discrétion. Les données à caractère personnel ne sont utilisées généralement qu'avec le consentement explicite des intéressés. Des exceptions peuvent se justifier s'il existe un danger pour les parties en présence, si des intérêts dignes de protection d'un enfant sont violés ou si une décision de justice nécessite des informations.

2. Accès aux centres de conseil

L'accès aux centres de consultation est ouvert à toutes les personnes en quête de conseils.

Les centres de consultation doivent être aussi accessibles que possible en tant que structures à bas seuil. Ils proposent dans le meilleur des cas des prises de contact personnelles directes, par téléphone et par écrit. En cas de difficultés d'ordre linguistique, les centres savent où s'adresser pour obtenir de l'aide.

3. Déroulement de la consultation

La conseillère ou le conseiller doit informer la clientèle dès le premier entretien sur les conditions spécifiques dans lesquelles les conseils sont fournis.

Elle ou il identifie les attentes de la personne concernée et le soutien dont cette personne a besoin. Elle ou il cherche également à savoir si la personne qui consulte a déjà soumis le cas à d'autres services et, dans l'affirmative, si des mesures ont déjà été prises. Il est indiqué de renvoyer la personne intéressée à des services qualifiés lorsque le centre de conseil ne peut pas lui fournir une aide adéquate. L'entretien comporte également des précisions sur les limites (juridiques) et les compétences du centre de conseil.

Les cas de conseil sont consignés dans le système de documentation et de monitoring (DoSyRa) par les centres de conseil. Le «Journal», qui fait partie de la base de données DoSyRa, peut servir de support. Cette documentation sert non seulement à enregistrer concrètement chaque cas, mais aussi à contrôler ses propres axes de travail et à démontrer ou permettre de retracer les options suivies et leurs résultats. La documentation est par ailleurs un instrument important de l'assurance-qualité et du développement ultérieur du contenu des conseils antidiscrimination.

4. Analyse des cas selon des perspectives multiples

Lors du premier entretien, la conseillère ou le conseiller est et se considère compétent-e selon tout critère de discrimination et pour toute situation de discrimination.

Idéalement, la composition de l'équipe de conseillères et conseillers est interdisciplinaire et transculturelle. La situation de conseil offre un cadre protégé aux personnes qui ont besoin d'aide et leur donne la possibilité d'exprimer leurs souhaits et leur vision personnelle des problèmes. La plainte pour discrimination et le sentiment de vulnérabilité et d'impuissance qui lui est lié sont à prendre au sérieux.

5. Développement du potentiel personnel

Dans la suite de la procédure, aucune mesure n'est prise sans le consentement explicite de la personne intéressée. La manière de procéder et l'objectif sont définis avec elle.

Lors de la discussion sur les possibilités d'action, les coûts que cela entraînera probablement sont expliqués. Les personnes concernées doivent acquérir la capacité de développer leur potentiel personnel et de l'exploiter.

6. Compétences des conseillères et conseillers

Les conseillères et conseillers doivent être capables de conscientiser leurs rôles, leurs attitudes et leurs privilèges, mais aussi les limites personnelles et structurelles.

Les conseils ne doivent être dispensés que par des personnes possédant les compétences nécessaires, à savoir une formation de base, de l'expérience et une formation continue ou complémentaire dans les domaines des conseils ou du coaching. Lorsque les compétences professionnelles ne sont pas ou que partiellement disponibles au sein de la structure de conseil, le «Réseau de consultation pour victimes de racisme» intervient en aidant, par exemple, à trouver des offres permettant de combler ces lacunes.

7. Réflexion personnelle

Pour assurer le professionnalisme des actes, le centre recourt aux méthodes appliquées sous forme professionnelle dans l'assurance-qualité: discussion des cas au sein de l'équipe, supervision ou formation continue et complémentaire.