



Domaine d'encouragement « Gestion de la diversité et protection contre la discrimination » Recommandations pour la mise en place et l'exploitation d'une offre de conseil

Octobre 2022

De quoi s'agit-il ?

Les cantons doivent remplir l'objectif suivant dans le domaine de la gestion de la diversité et de la protection contre la discrimination (mise en œuvre d'une offre de conseil) :

« L'encouragement spécifique de l'intégration assure l'existence et l'accessibilité d'une offre de conseil dotée de ressources suffisantes pour les victimes de discrimination raciale. Cette offre repose sur des critères de qualité reconnus. »¹

Les présentes recommandations² fournissent aux cantons des indications concrètes pour la mise en place et l'exploitation d'une offre de conseil³ dans le domaine de la protection contre la discrimination. S'appuyant sur les données empiriques tirées des expériences réalisées en la matière par les centres de conseil dans le cadre des deux derniers PIC, elles tiennent compte des particularités cantonales et fournissent un cadre pour une mise en œuvre efficace et efficiente.

Les présentes recommandations doivent aider les cantons à garantir la qualité et la professionnalisation des offres de conseil et à concrétiser l'objectif susmentionné. Le SEM examine les projets cantonaux relevant de cet objectif sur la base de la circulaire des programmes d'intégration cantonaux PIC 2024-2027⁴ et des présentes recommandations. Le SLR le soutient dans cet examen⁵.

¹ <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/integration-einbuengerung/integrationsfoerderung/kantonale-programme/kip-3.html>, Document de base, Annexe I, Objectifs stratégiques : 6.

² Les recommandations ont été élaborées par un groupe de travail (composé de spécialistes du conseil) et consolidées par des représentants des services cantonaux d'intégration. Le groupe de suivi PIC/AIS en a pris connaissance.

³ L'offre de conseil visée peut être fournie par un seul centre de conseil ou par plusieurs centres ou institutions (au sens d'un dispositif de conseil).

⁴ Cf. chap. 5.4.7.1 Développement de la qualité : « Lorsqu'ils attribuent des mandats aux services de conseil, les cantons se basent sur les recommandations du SEM et du Service de lutte contre le racisme (SLR) relatives aux conseils en matière de protection contre les discriminations et examinent comment les centres de conseil satisfont aux normes de qualité concernant la protection contre les discriminations ou peuvent tendre vers ces normes. Le canton apporte la preuve que ces deux conditions sont remplies lors du dépôt de la demande. »

⁵ Les recommandations s'inspirent du « Bilan de situation concernant les centres de conseil dans le domaine de la protection contre la discrimination », réalisé par le SLR en juillet 2021.



Recommandations

Lors de l'attribution d'un mandat de prestations à un centre de conseil ou lors de la mise en place d'une offre de conseil propre, les cantons doivent tenir compte des recommandations suivantes.

1. Paquet de prestations (offre de base)

Les prestations doivent comprendre au moins l'offre de base suivante : conseils aux personnes concernées et aux témoins⁶ ; communication et diffusion de l'offre auprès de différents groupes cibles ; travail de relations publiques et sensibilisation en étroite collaboration avec les services cantonaux d'intégration concernés ; monitoring (documentation des cas et pérennisation des connaissances acquises) ; mise en réseau et échange avec les partenaires (Confédération, canton, commune(s) et société civile) ; travail administratif.

Les valeurs indicatives pour la répartition des tâches sont les suivantes : environ 50 % pour les prestations de conseil, 25 % pour les prestations de relations publiques et de sensibilisation, et 25 % pour le travail administratif, le monitoring et la mise en réseau. L'accent est mis sur le conseil, mais une part importante du travail doit être consacrée à la communication et à la diffusion de l'offre de conseil. Si l'offre n'est pas encore connue du groupe cible dans le canton, il faut augmenter en conséquence la part consacrée aux relations publiques par rapport à la part consacrée au conseil.

2. Financement

La dotation en personnel et en moyens financiers doit permettre d'assurer la mise en œuvre des prestations sans interruption. Différents modèles de financement sont envisageables. Le financement doit être assuré par une contribution de base minimale et peut être complété par une rémunération des prestations. Il est déconseillé de miser exclusivement sur un financement par cas.

3. Relations publiques et sensibilisation

Pour faire connaître l'offre, il faut effectuer un travail de relations publiques ainsi que de mise en réseau et de sensibilisation auprès des structures ordinaires. Les

⁶ Personne concernée : ici personne directement frappée par le racisme. Témoin ou *bystander* : spectateur, témoin, personne qui assiste à un acte de racisme, sans être personnellement visée.



personnes potentiellement concernées, les structures ordinaires compétentes et les autres centres de conseil doivent connaître l'offre de conseil mise en place. Les services chargés de l'intégration doivent apporter leur soutien dans le travail de sensibilisation et de relations publiques (facilitateurs).

Par **travail de relations publiques**, on entend le fait de faire connaître l'offre de conseil à différents groupes cibles à travers différents formats et canaux, par exemple via un travail de proximité auprès des personnes clés et des personnes concernées, la distribution de prospectus lors de manifestations, les contacts avec d'autres centres de conseil et services spécialisés (dans le domaine du travail ou du logement), la communication dans le cadre de la primo-information (y compris dans le domaine de l'asile).

Par **travail de sensibilisation**, on entend la diffusion d'informations sur le thème du racisme et de la discrimination auprès de différents groupes cibles (autorités, écoles, grand public, etc.) et la sensibilisation à ces problématiques au moyen de différents formats tels que des ateliers, des exposés ou des formations continues. L'information et la sensibilisation doivent être adaptées et conçues en fonction des connaissances préalables et des prédispositions du groupe cible.

4. Offre basée sur des critères de qualité reconnus

Afin de garantir les normes professionnelles pour un conseil de qualité, les cantons doivent se baser sur des critères de qualité reconnus⁷.

- L'application de ces critères de qualité doit être précisée dans un concept d'activité de conseil⁸. Ce concept doit définir le déroulement des prestations de conseil, les formes d'intervention et la gestion de la qualité dans le traitement des cas.
- Les différents groupes cibles doivent connaître l'offre de conseil ; les personnes concernées et les témoins⁹ doivent y avoir accès facilement et gratuitement.
- Les conseillers et conseillères doivent disposer des compétences professionnelles requises dans le domaine du conseil et de qualifications supplémentaires basées sur des expériences professionnelles et idéalement personnelles ainsi que sur une formation continue dans le domaine de la protection contre la discrimination.

⁷ Cf. critères de qualité du Service de lutte contre le racisme : [Critères de qualité des prestations de conseil dans le domaine de la protection contre la discrimination](#).

⁸ Il est possible d'obtenir des exemples de concept auprès du Réseau de centres de conseil pour les victimes du racisme.

⁹ Personne concernée : ici personne directement frappée par le racisme. Témoin ou *bystander* : spectateur, témoin, personne qui assiste à un acte de racisme, sans être personnellement visée.



Ils/elles sont tenus d'élargir leurs compétences et leurs connaissances en suivant des formations continues¹⁰.

5. Documentation des cas et pérennisation des connaissances

Il faut documenter les cas et assurer la pérennisation des connaissances acquises lors des prestations de conseil. Les cas traités doivent être saisis dans le système national de documentation et de monitoring du racisme DoSyRa, selon les critères du Réseau de centres de conseil pour les victimes du racisme. Les centres de conseil doivent collaborer avec ce dernier pour la saisie et le traitement des cas ainsi que pour l'établissement des rapports et des statistiques annuels¹¹.

6. Mise en réseau et coopération

Les cantons doivent permettre et encourager la mise en réseau et la coopération avec les structures ordinaires et les autres partenaires (p. ex. offres de conseil proposées par les ONG). Ils assurent ainsi le partage de connaissances entre les acteurs impliqués.

Dans la mesure de leurs possibilités, le SLR et le SEM soutiennent les cantons dans la mise en œuvre des présentes recommandations.

¹⁰ Le Réseau de centres de conseil pour les victimes du racisme est le centre de compétences national chargé de répondre aux besoins des centres de conseil en la matière. Il propose différentes offres à intervalles réguliers visant à assurer la qualité et la professionnalisation des structures de conseil locales (p. ex. formations continues sur les nouvelles formes de diffusion du racisme, comme le racisme en ligne). Dans le cadre de réseaux régionaux, des échanges sont instaurés pour discuter par exemple de cas concrets, organiser des rencontres d'intervision et de supervision ou développer un savoir-faire sur d'autres thèmes apparentés.

¹¹ Cf. circulaire, chap. 5.4.7.1 Développement de la qualité : « Le Réseau de centres de conseil pour les victimes du racisme est responsable du système de documentation DoSyRa, du suivi des incidents signalés et du développement de la qualité (échange d'expériences, formations continues, etc.). Les cantons s'assurent que tous les services de conseil (co)financés par les cantons sont membres du Réseau de centres de conseil et collaborent avec lui pour le suivi et l'assurance de la qualité. »

Les cas répertoriés dans la banque de données DoSyRa et le rapport annuel établi sur cette base par le Réseau de centres de conseil fournissent, à côté d'autres documents et sources sur le racisme et la discrimination raciale, des données importantes pour le monitoring national de la discrimination raciale par la Confédération.