

Soins complets aux survivants de la traite de personnes – Une perspective de travail social

UN GUIDE DE PRATIQUE DU
GROUPE WARNATH



The WARNATH GROUP

Soins complets aux survivants de la traite de personnes – Une perspective de travail social

GUIDE PRATIQUE

Par The Warnath Group

« Trop peu de gouvernements reconnaissent l'importance d'investir dans la création d'un système de soins et de soutien significatif pour ceux qui ont survécu à la traite de personnes. Des services utiles sont un pilier des bonnes pratiques qui permettent de traiter avec succès les cas de traite de personnes. Investir dans les services pour aider à reconstruire la vie des personnes qui ont été prises au piège de la traite des personnes n'est pas seulement la bonne chose à faire; il s'agit également de l'un des meilleurs investissements qu'un pays puisse faire pour appuyer une participation accrue des victimes à des poursuites fructueuses contre les auteurs de ces crimes et à la prévention de la traite de personnes »

-Stephen Warnath, Directeur Général & Président, the Warnath Group

EN UN CLIN D'OEIL

Public visé:

- Les décideurs, les fournisseurs de services sociaux gouvernementaux et non gouvernementaux, les travailleurs sociaux, les gestionnaires de cas, le personnel des refuges et les défenseurs des victimes qui travaillent avec les survivants de la traite de personnes.

À retenir : Les victimes de la traite sont des personnes de divers milieux, d'expériences de vie et de réactions à leur situation de traite. Les soins et le soutien aux victimes devraient refléter cette diversité en offrant des soins complets qui répondent aux besoins individuels des survivants alors qu'ils commencent à reconstruire leur vie. Un ensemble complet d'aides devrait inclure des soins par des travailleurs sociaux professionnels formés pour travailler avec les victimes de la traite de personnes. Les soins conçus pour répondre aux besoins individuels de chaque survivant réduisent leur vulnérabilité à la traite ou à l'exploitation et visent à assurer la réintégration à long terme de la collectivité et l'inclusion sociale.

Dans ce Guide Pratique:

Objectifs et principes des systèmes de soutien aux victimes

- Composantes clés des programmes de gestion de cas

Introduction

La traite de personnes prend de nombreuses formes partout dans le monde et touche des hommes, des femmes et des enfants de divers milieux de bien des façons. La protection des victimes sous toutes les formes de la traite de personnes est un principe central du paradigme original des « 3 P » (prévention, protection, poursuites) utilisé partout dans le monde pour lutter contre la traite de personnes. Les principales dispositions relatives à la protection des victimes sont énoncées aux articles 6 et 7 du Protocole pour prévenir, réprimer et punir la traite de personnes, en particulier des Femmes et des Enfants, complétant la Convention des Nations Unies contre la Criminalité Transnationale Organisée (« Protocole »), le droit international ratifié par 175 pays qui a guidé les lois, les politiques et les pratiques nationales de lutte contre la traite de personnes dans le monde. Au fil des ans, de nombreux pays ont adopté des obligations régionales et nationales plus larges en matière d'assistance et de services aux victimes de la traite.

Malheureusement, dans la pratique, la suffisance des programmes des pays pour fournir des services et de l'aide aux personnes qui ont survécu à la traite de personnes est mitigée. De nombreux pays ne fournissent pas un niveau minimal d'aide et de soutien. De nombreux pays subordonnent la protection et le soutien des victimes à des procédures de justice pénale ou y sont liés. Certains pays exigent qu'une victime coopère avec le processus de justice pénale afin d'être officiellement désignée comme victime de la traite et d'avoir accès aux services. Ainsi, les services et l'aide offerts se limitent souvent à la prestation de diverses mesures à court terme conçues moins pour répondre aux besoins de chaque victime que pour servir d'incitatif ou de levier pour obtenir la coopération de la victime jusqu'à la conclusion des procédures pénales. Certains pays peuvent être limités par un manque de ressources. Malheureusement, il n'est pas inhabituel pour certains de ces pays de simplement placer les victimes dans des refuges pendant la période d'attente d'une procédure pénale, ou expulser rapidement les victimes du pays sans s'assurer qu'un survivant peut obtenir des soins de longue durée significatifs après avoir été renvoyé dans son pays d'origine. Les victimes qui ne reçoivent pas l'aide nécessaire devront se débrouiller seules pour guérir et reconstruire. Au lieu de cela, tous les pays devraient examiner et évaluer l'efficacité de leurs programmes afin d'assurer la prestation de services et d'assistance pour répondre aux besoins de la gamme de types de victimes et de toutes les formes de traite de personnes et renforcer leur coopération pour atteindre l'objectif.

Dans la mesure du possible, tout système de soutien qui comprend des services et de l'aide devrait viser, au minimum, à rétablir la situation de vie de chaque victime avant qu'elle ne devienne victime du crime de traite de personnes. Idéalement, le système de soutien permettra à chaque victime de se préparer pour une vie de bien-être et d'indépendance. Il s'agit de mesures minimales pour commencer à réparer les torts infligés à chaque victime de la traite de personnes et pour prévenir d'autres formes d'exploitation.

Pour y parvenir, il est essentiel que les pays et les ONG emploient du personnel professionnel en travail social pour concevoir et offrir des programmes de soutien en fonction des besoins de chaque victime et selon les principes du travail social.

Les travailleurs sociaux sont des professionnels formés qui aident les personnes ayant des comportements complexes et difficiles.¹ Le rôle des travailleurs sociaux est d'aider

¹Le « travail social », selon la Fédération internationale des travailleurs sociaux, est « une profession fondée sur la pratique et une discipline universitaire qui promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, ainsi que l'autonomisation et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droits de l'homme, de responsabilité collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social. Soutenu par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences

à améliorer les résultats dans la vie individuelle des gens. Ils entretiennent des relations professionnelles et agissent comme guides et défenseurs de la justice sociale. Ils constituent un lien essentiel entre les expériences vécues des victimes et les décideurs chargés de fournir des programmes efficaces de soutien aux victimes.

Les gouvernements qui fournissent des fonds aux ONG ou qui gèrent des programmes départementaux de soutien aux victimes de la traite devraient allouer des fonds suffisants pour garantir que des travailleurs sociaux professionnels qualifiés occupent des rôles de supervision/gestion. Si cela n'est pas possible, des travailleurs sociaux professionnels devraient être engagés pour assurer une supervision régulière du personnel des refuges et de la gestion des cas, des défenseurs des droits des victimes et des autres travailleurs de soutien. Cela contribuera à assurer la fourniture professionnelle de services et de soutien aux victimes et à ce qu'un cadre fondé sur les droits explique la prestation de services.

Une approche globale de la prestation de services de soutien reconnaît que les services peuvent être non linéaires, que les gens doivent faire des choix par eux-mêmes et qu'ils peuvent se remettre d'un traumatisme. Certaines procédures et résultats d'application de la loi peuvent créer des obstacles pour que les victimes avancent dans la reconstruction de leur vie et renforcent l'impuissance subie lors des crimes de traite de personnes et d'esclavage. L'adoption et l'intégration dans tous les aspects du processus de justice pénale des pratiques centrées sur les victimes et tenant compte des traumatismes sont essentielles pour surmonter ces obstacles potentiels. Étant donné que de nombreux facteurs, y compris une grande partie de ce qu'ils rencontreront dans le système de justice pénale, échappent au contrôle des victimes, tout système d'aide devrait chercher à rétablir ou à permettre aux victimes d'avoir le choix et le contrôle dans la mesure du possible.

Les objectifs liés à un système de soutien doivent :

- 1) Réduire la vulnérabilité future à l'exploitation, à la traite et à d'autres violations des droits de l'homme (prévention) ;**
- 2) fournir une sécurité adéquate et une assistance, des soins et un soutien dignes pour se remettre de l'expérience de la traite de personnes (protection) ;**

humaines et des connaissances autochtones, le travail social engage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et à améliorer le bien-être.

- 3) **donner accès en temps opportun à des recours criminels et civils complets contre les auteurs (poursuites); et**
- 4) **être transparent et responsable dans ses relations entre les agences travaillant pour aider les victimes (partenariat).**

Dans les systèmes d'aide aux victimes plus avancés qui prévoient un engagement à plus long terme des victimes qui ont eu accès à une aide, des stratégies de co-conception devraient être mises en œuvre. La co-conception est simplement une gamme d'activités et de processus utilisés dans la conception de services et de produits qui impliquent les personnes qui utilisent ou sont affectées par ce service ou produit. Il est logique de consulter les usagers des services dans l'élaboration de politiques et de programmes destinés à les aider. Les projets de co-conception devraient garantir que toutes les victimes consultées soient reconnues pour leur expertise et rémunérées au même niveau que les autres experts en la matière.

Principes de soutien aux victimes et préoccupations opérationnelles

Le soutien aux victimes devrait être aussi holistique que possible en répondant aux besoins physiques, émotionnels, psychologiques, sociaux et économiques de chaque victime. Cette formation est souvent offerte par un éventail de personnes, qui devraient être formées et accréditées pour remplir leurs rôles de façon professionnelle, provenant de multiples organismes, y compris des organismes gouvernementaux et non gouvernementaux. L'éventail des services et de l'aide auxquels les victimes sont admissibles devrait être expliqué, de sorte que la victime puisse choisir, le cas échéant, les services et l'aide disponibles qu'elle souhaite recevoir. Un engagement à faire participer chaque victime à ces décisions est un aspect important du rétablissement du choix et du contrôle que la traite de personnes a retiré aux victimes et les aidera à acquérir des compétences efficaces et sécuritaires en matière d'autodéfense. Les victimes ne devraient jamais être obligées d'accepter des services précis, dont elles ne veulent pas ou comme condition pour recevoir des soins. Si une victime refuse ou se désengage de quelque service que ce soit à tout moment, cette décision devrait être respectée et l'information sur toute possibilité de réengagement devrait être clairement fournie.

Les services devraient être offerts de façon volontaire et transparente aux victimes, surtout en ce qui concerne la façon dont les organisations collaborent en leur nom et partagent l'information. Les victimes devraient avoir le choix et le contrôle du moment, de la façon et de la personne à qui leurs renseignements sont fournis et être en mesure de refuser de les fournir à d'autres - y compris à leurs gouvernements

nationaux. Tous les organismes qui travaillent avec les victimes devraient fournir des politiques et des procédures claires à chaque personne concernant la confidentialité et la façon dont les victimes peuvent donner leur consentement éclairé à l'utilisation de leurs propres renseignements. Le consentement éclairé devrait être fourni sous forme écrite et décrire en détail les renseignements qui sont communiqués, avec qui, quand et à quelles fins, dans le cadre d'une procédure régulière de soutien aux victimes. Les victimes devraient également être informées de la façon dont elles peuvent révoquer ou retirer leur consentement à tout moment. Bien que cela puisse sembler encombrant pour le personnel de l'organisme, il est nécessaire de s'assurer que les victimes font leurs propres choix. Une explication claire de la façon dont les renseignements sur les victimes sont stockés et de la façon dont ils peuvent y accéder devrait également être fournie.

Frontières Professionnelles

Les frontières professionnelles sont essentielles dans le travail social, car le personnel travaille en profondeur avec des personnes vulnérables. Les organisations d'aide sociale ont la responsabilité de s'assurer que leur aide et leur soutien ne nuisent pas aux personnes qu'elles soutiennent et ne les privent pas de leurs droits. Les limites professionnelles doivent être expliquées, y compris la manière dont ces limites sont gérées par les cadres supérieurs. Le personnel de soutien ne doit jamais promettre ce qu'il ne peut pas tenir et ne doit pas développer de relations personnelles avec les victimes dans l'exercice de ses fonctions professionnelles. Les personnes qui entrent dans la profession de soignant sont souvent véritablement compatissantes et désireuses de faire une différence pour les autres. Cependant, il doit y avoir une supervision de leurs interactions avec les utilisateurs de services vulnérables. Cela s'étend aux forces de l'ordre, au gouvernement et à d'autres prestataires de services tels que les interprètes. Des mécanismes de réclamation clairs et sûrs doivent être mis en place en cas de dépassement des limites professionnelles.

Soins tenant compte des traumatismes

Tout le personnel gouvernemental et non gouvernemental qui s'occupe des victimes devrait recevoir une formation sur les impacts des traumatismes, car de nombreuses victimes subissent des traumatismes. Cela inclut les professionnels de la justice pénale tels que les juges, les procureurs et la police. Les victimes peuvent présenter des symptômes de maladie physique, des comportements psychologiques difficiles, des troubles cognitifs et des difficultés à réguler leurs émotions - ce sont toutes des

réponses normales à des expériences traumatisantes telles que la traite de personnes. Cependant, ceux-ci peuvent entraver la capacité d'une victime à participer à une procédure judiciaire, interférer avec les tâches de la vie quotidienne et l'empêcher d'accéder à des services de soutien thérapeutique. Un traumatisme peut modifier la chimie du cerveau, affectant ainsi de nombreuses fonctions cérébrales. Lorsque les professionnels comprennent la nature et l'effet des traumatismes et travaillent à partir d'une approche tenant compte des traumatismes, de meilleurs résultats sont obtenus pour les victimes, au sein des systèmes conçus pour les protéger et par le système de justice pénale chargé de poursuivre les personnes traitantes aussi.

Gestion de cas

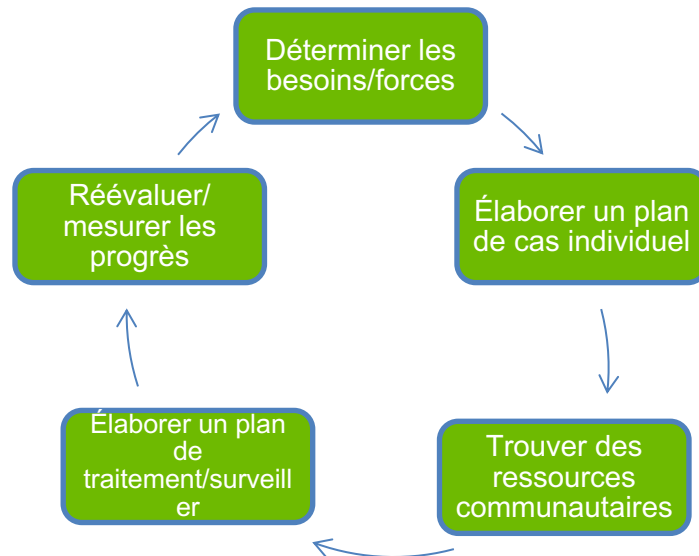
La gestion de cas est un processus collaboratif d'évaluation, de planification, de facilitation, de coordination des soins, d'évaluation et de plaidoyer des options et des services pour répondre aux besoins complets d'un individu.

Les éléments clés des programmes de gestion de cas devraient inclure:

- a. Évaluation des besoins (admission), planification des services, suivi et évaluation**
- b. Réunions de gestion de cas avec les partenaires**
- c. Documentation de gestion de cas**
- d. Examen de cas et supervision avec un travailleur social/superviseur**
- e. Plaidoyer fondé sur des preuves pour améliorer les politiques en faveur des victimes de la traite de personnes**

La gestion de cas réussie comprend un processus continu d'évaluation, de traitement et de réévaluation (comme illustré dans la figure 1 ci-dessous).

Figure 1: Processus continu de gestion des cas



La capacité des gestionnaires de cas à être efficaces dans leur travail avec les victimes de la traite de personnes est souvent limitée par : 1) les politiques gouvernementales qui excluent les victimes du soutien ; 2) financement inadéquat des soutiens existants; 3) soutiens non conçus pour répondre aux besoins des victimes ; ou 4) les supports ne sont pas disponibles du tout. Néanmoins, c'est le rôle des gestionnaires de cas de travailler dans le cadre des systèmes et des contraintes disponibles pour aider les victimes à atteindre leurs objectifs. Les gestionnaires de cas travaillant en première ligne avec les victimes doivent être régulièrement consultés pour s'assurer que les obstacles à la prestation de services efficaces peuvent être communiqués aux principaux décideurs.

Il existe une gamme d'étapes dans la gestion des cas pour les victimes avec les éléments clés décrits ci-dessous:

1. Étape de réponse à la crise (répondre aux besoins urgents)

Évaluation/admission rapide des besoins (sur place, souvent avec la police)

évaluation des risques - (risques pour la victime, la famille, les autres) aboutissant à un plan de gestion des risques réaliste à mettre en œuvre pour la victime

aide matérielle/financière – nourriture, vêtements, téléphone, transport, argent, aide linguistique opportune et adaptée à la culture

mesures d'adaptation en cas de crise – se sentir à l'abri des personnes traitantes

soins médicaux d'urgence – soigner les blessures, la maladie, la toxicomanie accès aux médicaments

santé mentale aiguë - attaques de panique, comportements incontrôlés, idées suicidaires, contact avec la famille si désiré

conseils juridiques liés aux procédures pénales et d'immigration - sécurisation des documents d'identité, stabilisation du statut migratoire, soutien pour permettre une coopération efficace avec les forces de l'ordre

Gestion intensive des cas (mise en œuvre d'un plan de soutien en partenariat avec les victimes et d'autres agences)

rôle de l'assistant social - expliqué en détail et communiquer le PROCESSUS de traitement des cas au fil du temps

Rôle de la victime, du client ou de l'utilisateur du service – comment établir un partenariat avec son travailleur social

un soutien adapté à la culture - comment accéder à des interprètes, observer sa propre culture, sa religion, le respect des autres si l'on vit dans un environnement multiculturel

outils de planification de cas et de documentation - les préparer à la paperasserie, s'entraîner à signer des documents, fournir des outils d'engagement

gérer les délais de prestation de services - définir les attentes concernant le moment où les tâches convenues seront terminées et la manière dont la communication se produira

gérer les relations avec les partenaires, y compris les forces de l'ordre - expliquer la confidentialité et la manière dont elle est gérée

des occasions d'établir des relations/de la confiance par le biais d'activités

mesure de l'impact social de la ligne de base – à partir de quel point la victime est-elle engagée dans les services de soutien?

2

2. Étape de soutien transitoire (réduire la vulnérabilité, accroître l'indépendance)

Évaluation complète des besoins par un travailleur social:

examiner l'évaluation des risques (risques pour la victime, la famille, les autres) - pour mesurer les progrès ou pour identifier tout nouveau risque qui doit être géré

aide matérielle/aide financière – accès à l'emploi et à l'éducation

logement à long terme - options pour une vie indépendante

traitement médical en cours – fin du traitement pour les affections diagnostiquées, accès aux médicaments

services de santé mentale continus – fin du traitement des affections diagnostiquées, accès aux médicaments

évaluation complète des besoins juridiques et plan de soutien - assistance juridique gratuite en place pour expliquer et traiter les procédures pénales, civiles, migratoires et autres selon les besoins

éducation aux droits - en tant que victime d'un crime, droits du travail, autres domaines identifiés

éducation/aide à l'emploi – pour acquérir des compétences linguistiques, formation/compétences professionnelles, soutien pour trouver et conserver un emploi

développement des compétences de vie autonome – au besoin

soutiens/liens/réseaux communautaires et sociaux – accès aux groupes sociaux, aux organisations religieuses, aux groupes sportifs

mesure de l'impact social

² Pour plus d'informations, veuillez consulter le Guide Pratique du Warnath Group intitulé « Fournir un soutien social aux personnes victimes de la traite de personnes agissant comme témoins dans des procédures judiciaires» qui illustre le rôle du personnel des services sociaux dans les processus de justice pénale à l'aide de scénarios composites basés sur des cas réels et fournit une aperçu sur la façon de créer des plans de sécurité et de soutien et de s'assurer que la victime dispose des informations nécessaires pour exercer son choix tout au long du processus de justice pénale, disponible sur <https://www.warnathgroup.com/practice-guide-providing-social-services-support-for-people-who-experienced-human-trafficking-acting-as-witnesses-in-legal-proceedings/>.

3. Étape de soutien à la sensibilisation (indépendant et dynamique)

travail de cas limité dans le temps

planifier la sortie des services de soutien vers une indépendance sûre et sécurisée

sortie des services de soutien - évaluation et feedback des clients concernant les services et demande de consentement pour la suture liée à la co-conception des services

soutenir les possibilités de plaider des droits des survivants, de mentorat par les pairs et de sensibilisation s'il existe un cadre éthique pour appuyer ce type de mobilisation

Répit/Information et Assistance

Les victimes de la traite et de l'esclavage qui se sont retirées des services ou qui en sont sorties peuvent avoir besoin de recourir de nouveau à des mesures de soutien antérieures de temps à autre. Malheureusement, une fois qu'ils seront de retour dans une situation de crise, ils auront peut-être besoin d'un soutien supplémentaire. Les fournisseurs de services devraient être prêts à réévaluer si : 1) un soutien de relève à court terme peut être fourni; 2) une nouvelle intervention en cas de crise est nécessaire; 3) une référence chaleureuse vers un autre service est appropriée. Un fournisseur de services sociaux qui a établi une relation de confiance avec une victime et qui a des antécédents en matière de services devrait être en mesure de fournir des références et de répondre à des demandes d'aide occasionnelles en rouvrant le dossier de la victime ou en présentant une nouvelle demande. Par exemple, les demandes de copies des renseignements conservés dans les dossiers de l'agence, l'obtention de lettres d'appui ou la vérification des services fournis.

Services de soutien à la prévention

Les fournisseurs de services sociaux et les organismes d'application de la loi peuvent prendre connaissance de personnes dans les systèmes communautaires, de protection sociale ou de justice pénale qui sont à risque de traite de personnes, d'esclavage ou de pratiques semblables. Dans de nombreux pays, des critères minimaux doivent être respectés pour que les victimes de la traite de personnes puissent recevoir des services sociaux. Il y a des situations où des personnes qui

courent un risque particulier de traite de personnes ne répondent pas tout à fait aux critères d'admissibilité à l'aide et se voient refuser des services sociaux. Il est essentiel que les fournisseurs de services sociaux disposent d'une certaine souplesse et de ressources pour intervenir lorsque de tels indicateurs sont présents afin de réduire la vulnérabilité de ces personnes aux crimes liés à la traite de personnes et à l'esclavage. Les fournisseurs de services sociaux peuvent préconiser l'expansion des services pour ces personnes et la révision des critères d'admissibilité afin d'empêcher la traite de personnes. Les organismes de financement devraient tenir compte de l'importance de la disponibilité de ces services, surtout lorsqu'aucun autre programme de prévention n'est en vigueur.

Mesurer le succès – évaluation de l'impact social/collecte de données

La plupart des prestataires de services des ONG et des forces de l'ordre collectent des données démographiques sur les victimes et liées à la criminalité et enregistrent les services fournis. Les organisations dotées d'une capacité de gestion de cas enregistrent généralement les entrées et les activités liées aux processus de soutien aux victimes, mais pas les résultats. Dans la mesure du possible, la mesure de l'impact social doit être effectuée pour comprendre si et comment les activités d'une organisation sont efficaces. Ces données fournissent une base factuelle qui peut être utilisée pour améliorer les réponses des ONG, des forces de l'ordre, des gouvernements nationaux et internationaux. Les fournisseurs de services doivent avoir mis en place des politiques et des procédures concernant la manière de communiquer de manière proactive et éthique les données pertinentes et de répondre aux demandes externes conformément aux lois sur la confidentialité de leur juridiction. Il est crucial que les données soient exploitées de manière appropriée et cohérente avec la protection des victimes et de leurs données privées individuelles pour informer les décideurs clés, les médias et la recherche vers la prévention et de meilleurs résultats pour les survivants. La mesure de l'impact social devrait être fournie par un évaluateur indépendant.

Remerciements

« J'aimerais remercier Jenny Stanger qui, en collaboration avec notre équipe du Warnath Group, a rédigé le présent guide pratique. Jenny, en tant que cofondatrice de la Coalition to Abolish Slavery and Trafficking (CAST) à Los Angeles à la fin des années 1990, est l'une des éminentes pionnières du mouvement de l'esclavage moderne et de la prestation de services spécialisés aux survivants de la traite de personnes.»

-Stephen Warnath, Président & Directeur Général, the Warnath Group

Copyright © The Warnath Group, LLC 2020 Tous droits réservés. Aucune partie de cet article ne peut être reproduite sans autorisation écrite.