



## Répertoire national des services de soutien

La Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes collabore avec les fournisseurs de services et les forces de l'ordre à travers le pays afin d'élaborer des protocoles locaux de renvoi et de signalement, garantissant ainsi une réponse solide et immédiate à toutes et tous les appelant·e·s. Ensemble, ces efforts renforcent la réponse globale du Canada à sa lutte contre la traite des personnes, en reliant les systèmes locaux, provinciaux et nationaux. Le répertoire national des services de soutien soutient le travail de la ligne d'urgence en :

- Mettant en relation les victimes et les survivant·e·s de la traite des personnes avec des services sociaux et juridiques d'urgence, de transition et à long terme;
- Fournissant au public, aux organisations et aux communautés un accès à des informations et des ressources spécialisées sur la traite des personnes; et
- Signalant les cas potentiels de traite des personnes aux forces de l'ordre et aux organismes gouvernementaux appropriés, si la loi l'exige ou le mandate.

Le répertoire répertorie les services offerts par les ONG, les organismes chargés de l'application de la loi, les agences gouvernementales, les coalitions, les réseaux et autres organisations alliées impliquées dans le renvoi et le signalement liés à la traite des personnes. Il comprend à la fois les organisations qui se concentrent spécifiquement sur la traite des personnes et celles qui travaillent dans des domaines connexes, tels que les agressions sexuelles, la violence domestique, les droits du travail, les jeunes sans-abris, les services spécifiques aux autochtones, l'aide aux immigrant·e·s et aux réfugié·e·s, et les soins de santé. Toutes les organisations partenaires doivent répondre aux critères minimaux d'inclusion décrits dans la section suivante.

Le répertoire comprend deux parties : une version interne complète utilisée par le personnel de la ligne d'urgence et une version publique disponible sur le site web de la ligne d'urgence. Afin de garantir la sécurité, la vie privée et la confidentialité des client·e·s, toutes les organisations partenaires ne figurent pas dans le répertoire public; seuls ceux qui ont accepté de rendre leur profil accessible au public y apparaissent.

Le répertoire est régulièrement mis à jour afin de garantir que les informations restent actuelles et continuent de permettre d'apporter une réponse rapide et appropriée aux victimes et aux survivant·e·s.

[Voir les lignes directrices pour l'inclusion des fournisseurs de services](#)

[Voir les lignes directrices pour l'inclusion des forces de l'ordre](#)

## Lignes directrices pour l'inclusion : fournisseurs de services

Ce document fournit des directives aux fournisseurs de services qui souhaitent être inclus dans le répertoire national des services de soutien de la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes.

Les fournisseurs de services peuvent être inclus en tant que fournisseurs de services directs ou indirects.

- L'inclusion dans le répertoire en tant que **fournisseur de services direct** signifie qu'une organisation a indiqué sa capacité à répondre aux victimes et aux survivant·e·s de la traite des personnes en fournissant des services et un soutien essentiels en personne et qu'elle peut être recommandée pour répondre à des besoins sociaux et/ou juridiques urgents, à court terme/de transition et/ou à long terme.
- L'inscription dans le répertoire en tant que **fournisseur de services indirect** signifie qu'une organisation peut être recommandée aux personnes qui souhaitent s'impliquer dans la lutte contre la traite des personnes, trouver des opportunités de bénévolat, obtenir des informations et/ou accéder à une formation ou à une assistance technique.

Si votre organisation souhaite être prise en considération pour figurer dans le répertoire, veuillez remplir le [formulaire destiné aux fournisseurs de services](#).

### Critères minimaux d'inscription :

- Les critères minimaux d'inscription dans le Répertoire national des services de soutien sont la capacité d'une organisation à :
- Fournir une réponse appropriée, centrée sur les victimes et les survivant·e·s.
- Fournir des services sociaux et/ou juridiques aux victimes et aux survivant·e·s de la traite des personnes grâce à des pratiques qui tiennent compte des traumatismes, mises en œuvre par un personnel qualifié.
- Garantir des pratiques inclusives et non discriminatoires dans toutes les dotations en personnel et la prestation de services, en tenant compte des critères d'éligibilité aux services de l'organisation.
- Assurer la sécurité de ses client·e·s.
- Protéger les données des clients grâce à des politiques appropriées en matière de confidentialité, de vie privée, de sécurité des données et de signalement obligatoire.
- Faire preuve d'une bonne réputation dans son domaine et démontrer une approche collaborative avec d'autres fournisseurs de services.

- Fonctionner conformément aux principes directeurs et/ou aux meilleures pratiques en matière de prestation de services dans sa région.

### **Processus d'examen :**

Lors de l'examen des fournisseurs de services, la ligne d'urgence prendra en considération l'inclusion d'une organisation sur la base des réponses qu'elle aura elle-même fournies, car elle ne peut vérifier de manière indépendante toutes les informations fournies.

Le processus d'inclusion et d'examen ne comprend pas d'évaluation formelle des programmes ou des services ; toutefois, la capacité d'une organisation et son expérience antérieure en matière de soutien aux survivant·e·s de la traite des personnes sont des éléments importants du processus d'examen. L'inclusion dans le Répertoire national des services de soutien ne constitue pas une recommandation d'un fournisseur de services, d'un programme, d'une personne ou d'une organisation par le Centre canadien pour mettre fin à la traite des personnes. Dans certains cas, un organisme peut être invité à fournir des pièces justificatives supplémentaires afin de vérifier les informations fournies dans le formulaire de demande ou au cours du processus d'examen.

Les fournisseurs de services inclus dans le répertoire national des services de soutien doivent :

- Fournir des informations, sur demande, au cours du processus d'examen et après l'approbation, notamment :
  - un formulaire de fournisseur de services dûment rempli et les réponses à toutes les questions de suivi ;
  - des mises à jour des informations du répertoire, des protocoles de renvoi et de tout changement concernant les heures de service, le personnel clé, les services disponibles, la capacité ou d'autres opérations pertinentes.
- Répondre aux communications périodiques du Centre ou du personnel de la ligne d'urgence, y compris aux demandes de mise à jour des dossiers ou des informations relatives aux renvois.
- Partager les résultats des renvois, le cas échéant et conformément aux politiques de confidentialité et de protection de la vie privée de l'organisation.
- Collaborer avec le Centre pour résoudre les problèmes, questions ou préoccupations qui se posent.

## Inscription continue dans le Répertoire national des services de soutien :

L'inscription continue dans le Répertoire national des services de soutien n'est pas garantie et nécessite le respect continu des critères d'inscription. La ligne d'urgence peut périodiquement examiner les informations, demander des mises à jour ou confirmer les protocoles de renvoi afin de s'assurer que les dossiers restent exacts et que les partenariats continuent à apporter des réponses appropriées aux victimes et aux survivant·e·s.

## Retrait du Répertoire national des services de soutien :

Le Centre se réserve le droit de retirer une organisation du répertoire à sa discrétion, en particulier en cas d'allégations d'inconduite. Les organisations peuvent également être retirées si la ligne d'urgence ne parvient pas à joindre le point de contact désigné après plusieurs tentatives, ou s'il y a des raisons de croire que l'organisation ne répond plus aux critères d'inclusion.

Les organisations peuvent demander à être retirées du répertoire à tout moment en envoyant un courriel à [partnership@ccteht.ca](mailto:partnership@ccteht.ca).

## Exigences et responsabilités en matière d'aiguillage et de réception des demandes :

La ligne d'urgence reconnaît que le renvoi vers un fournisseur de services direct ou indirect nécessite une compréhension claire du rôle et des responsabilités de chaque partie, tout en veillant à ce que les besoins et les droits de la personne orientée restent primordiaux.

Lorsqu'elle effectue un renvoi, la ligne d'urgence :

- Se conformera au processus de renvoi prédéterminé et respectera la décision de l'organisation concernant l'éligibilité au service. La ligne d'urgence ne promettra jamais aux personnes qu'elles seront acceptées pour bénéficier des services d'un organisme.
- Informera l'organisme des besoins et des antécédents de la personne lors d'un transfert accompagné, lorsque celle-ci aura autorisé le partage de ces informations.
- Gardera confidentielles les coordonnées internes et autres informations sensibles de l'organisme avec lequel la personne est renvoyée, sauf si la loi l'exige.

Les organismes qui reçoivent des renvois de la ligne d'urgence doivent tenir compte des éléments importants suivants :

- Confidentialité : la ligne d'urgence ne divulguera pas à l'organisme des informations sur la personne qui sollicite des services sans son consentement préalable. Certaines exceptions peuvent s'appliquer en cas de suspicion de maltraitance d'enfants ou de danger imminent.

- Pratique tenant compte des traumatismes : afin de respecter la vie privée de l'appelant·e·s et de minimiser le risque de retraumatisation, la ligne d'urgence ne demande que les informations nécessaires pour fournir un renvoi. Les appelant·e·s divulguent souvent lors de l'entretien des informations qui n'ont pas été communiquées à la ligne d'urgence.
- Si la ligne d'urgence dispose d'informations susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité de la personne qui sollicite des services ou du personnel de l'organisme, elle partagera ces informations ; toutefois, les organismes doivent être prêts à effectuer leur propre évaluation de l'admission et de la sécurité lorsqu'ils reçoivent un renvoi de la ligne d'urgence.
- Évaluation et limites de la vérification : la ligne d'urgence procédera à une évaluation de la sécurité et des risques liés à la traite afin d'identifier les besoins les plus urgents d'une personne et de la mettre en relation avec les ressources les plus appropriés. La ligne d'urgence ne rencontre pas les appelant·e·s en personne ; elle ne peut pas vérifier de manière indépendante leur identité, leur situation ou leur sobriété.
- Choix et agence de l'appelant·e : Dans la mesure du possible, la ligne d'urgence mettra directement en relation la personne qui sollicite des services avec un organisme par le biais d'une conférence téléphonique/d'un transfert accompagné; cependant, les appelant·e·s demandent souvent que les renvois leur soient transmis par téléphone, par clavardage ou par courriel pour une utilisation ultérieure. La ligne d'urgence ne peut garantir quand ou si une personne contactera l'organisme en question.
- Limites des informations et coordination des services : la ligne d'urgence ne peut pas confirmer si une personne a déjà contacté d'autres organismes ou si elle bénéficie actuellement de services. Les besoins variant et la disponibilité des services différant d'une région à l'autre, la ligne d'urgence peut proposer plusieurs options de renvoi, ou les appelant·e·s peuvent choisir de ne pas mentionner qu'ils·elles sont déjà en contact avec un autre service.
- Aucune garantie de renvoi : l'inscription dans l'annuaire ne garantit pas que la ligne d'urgence renverra vers un organisme donné, car le processus de renvoi est adapté aux besoins spécifiques de chaque personne.

## Directives d'inscription : forces de l'ordre

Les protocoles locaux de renvoi et de signalement, élaborés en collaboration avec la police, reflètent les exigences particulières de chaque organisme chargé de l'application de la loi, notamment leur capacité, leur juridiction et d'autres considérations opérationnelles. Les protocoles établissent une voie de communication et de signalement claire pour les incidents et ne visent pas à commenter ou à déterminer la juridiction. Lorsqu'un cas est signalé aux forces de l'ordre par la ligne d'urgence, un protocole de renvoi et de signalement personnalisé sert de base à une communication coordonnée et permet :

- De fournir une liste de contacts claire et à jour des membres des forces de l'ordre de la juridiction qui reçoivent les communications de la ligne d'urgence concernant les cas de traite des personnes.
- D'accroître la transparence des efforts de réponse et de réduire le risque d'interventions ou d'enquêtes non coordonnées.
- De servir de document de référence vivant qui reflète les personnes actuellement responsables des affaires et des enquêtes de traite des personnes dans cette juridiction.

### Signalement aux forces de l'ordre :

Le fonctionnement de la ligne d'urgence peut augmenter le nombre de cas de traite des personnes et d'informations transmises aux forces de l'ordre, mais cela n'est pas garanti. Chaque appel est évalué individuellement, la sécurité et le consentement étant les priorités absolues, avant de décider de transmettre ou non l'information. Les considérations suivantes en matière de signalement ne sont pas exhaustives, car chaque situation et chaque appelant·e sont uniques. Ces facteurs essentiels sont pris en compte lors de l'évaluation des cas potentiels de traite des personnes :

- L'urgence de la situation, y compris tout risque de préjudice imminent pour l'appelant·e ou d'autres personnes
- Le fait que l'appelant·e soit mineur·e, si cela est connu
- Les indicateurs de traite des personnes
- Les besoins et souhaits particuliers des appelant·e·s, s'ils sont connus
- Le niveau de détail et les informations communiquées
- Les lois fédérales, provinciales et territoriales pertinentes
- Les protocoles de signalement locaux dans la juridiction

### Processus d'inclusion :

Si votre organisme souhaite être pris en considération pour figurer dans le répertoire, veuillez envoyer un courriel à [partnership@ccteht.ca](mailto:partnership@ccteht.ca).