

## PRESTATIONS DE CONSEIL DU CENTRE-ECOUTE CONTRE LE RACISME (C-ECR) - 2026

**Source** : « Qualité des prestations de conseil dans le domaine de la protection contre la discrimination. Conseils fournis aux personnes. »

Aide-mémoire ; Service de lutte contre le racisme (SLR)

Département fédéral de l'intérieur DFI Secrétariat général DFI Service de lutte contre le racisme ; Berne, le 10 octobre 2016

N°	Standards de qualité	Indicateur de qualité	Prestations de conseil remplies par le C-ECR
	<i>Question : quand la prestation est-elle considérée comme étant de qualité ?</i>	<i>Question : à quoi reconnaît-on que le standard de qualité a été atteint ?</i>	
1	La notion de conseil et les prestations associées ont été clairement définies au sein du centre de consultation.	1.1 Le groupe cible du centre de consultation a été délimité. 1.2 La prestation de conseil est adaptée au groupe cible. 1.3 Les objectifs de l'activité de conseil ont été précisés. 1.4 Les différentes offres de conseil ont été définies (conseil juridique /psychologique / social, réorientation, désamorçage de cris, etc.).	oui oui oui oui

		1.5 Les offres / objectifs dépassant la compétence du centre de consultation ont été identifiés.	oui
		1.6 Les dispositions en matière de protection des données, de secret professionnel et de confidentialité des données ont été consignées par écrit. <sup>1</sup>	oui
		1.7 Le cadre de l'activité de conseil a été défini (rencontre en face-à-face, conseil par téléphone /voie Électronique, etc.).	oui
		1.8 Le centre de consultation sait comment traiter chaque cas, en fonction de sa complexité : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ réorientation</li> <li>▪ information</li> <li>▪ accompagnement ponctuel</li> <li>▪ suivi</li> </ul>	oui
2	L'accès aux prestations est assuré pour le public cible	2.1 Toutes les personnes appartenant au groupe cible ont accès au centre de consultation.	oui
		2.2 Le centre de consultation propose un contact en face à face, par téléphone et/ou par écrit.	oui
		2.3 Le centre de consultation est facilement joignable.	oui
		2.4 Les horaires d'ouverture du centre de consultation sont adaptés aux objectifs définis.	oui
		2.5 En cas de problème de compréhension lié à la langue, le centre de consultation veille à ce que la communication soit possible.	oui

<sup>1</sup> Il est important de noter que les contenus des consultations et toutes les données personnelles sont soumis au devoir de discrétion. Il existe des exceptions s'il y a danger pour les personnes concernées, et si l'intérêt digne de protection d'un enfant a été lésé, ou en cas de décision de justice demandant de l'information.

3	Le <u>déroulement</u> du processus de conseil a été défini et écrit	3.1 La prestation de conseil se déroule de façon générale comme suit : écoute / réorientation, appréciation (analyse de la situation définitions des objectifs et de la procédure), exécution (y compris suivi), clôture (évent. évaluation).	oui
		3.2 Si le centre de consultation contacté n'est pas en mesure de proposer une aide à la personne demandeuse, celle-ci est réorientée vers un centre de consultation compétent.	oui
		3.3 Le centre de consultation gère de manière consciente la clôture d'un cas ou le triage vers un centre de consultation compétent.	oui
		3.4 Les outils auxiliaires et les documents d'information à utiliser dans le cadre de la prestation de conseil ont été définis.	oui
		3.5 Le mode de documentation du cas a été défini (gestion de dossiers, etc.).	oui
		3.6 Les outils auxiliaires et les documents d'information à utiliser dans le cadre de la prestation de conseil ont été définis.	oui
		3.7 Le mode de documentation du cas a été défini (gestion des dossiers, etc.).	oui
4	Le <u>problème est analysé</u> sous diverses perspectives	4.1 L'équipe du centre de consultation est composée de consultation est composée de manière à permettre l'étude du cas sous diverses perspectives (pluralité des formations et des expériences).	oui
		4.2 Lors du premier contact avec la personne demandeuse, un temps suffisant est ménagé pour lui permettre de donner sa propre analyse du problème et d'exprimer ses souhaits et ses attentes.	oui
		4.3 Le problème exposé est analysé de façon respectueuse afin qu'il puisse y avoir interactions avec la personne victime de discrimination.	oui
		4.4 Lors du premier entretien de conseil, le-la conseiller-ère est / se considère comme compétent-e pour tous les aspects.	oui
		4.5 Le-la conseiller-ère connaît les dimensions, la nature, les causes et les conséquences de la discrimination.	oui

		4.6. L'activité de conseil tient compte de la diversité du groupe cible et des tous les aspects de la discrimination.	<b>oui</b>
5	La prestation de conseil vise à élargir le <u>champ d'action</u> de la personne demandeuse	5.1. Le-la conseiller-ère dispose de connaissances approfondies des conditions-cadres structurelles du système dans lequel le cas de discrimination s'est produit.	<b>oui</b>
		5.2. Au cours de la prestation de conseil, rien n'est fait sans l'accord exprès de la personne concernée.	<b>oui</b>
		5.3 Au cours de la prestation de conseil, les possibilités d'action sont examinées dans le respect des besoins concrets et des souhaits de la personne demandeuse.	<b>oui</b>
		5.4 Dans le cadre de l'élaboration des possibilités d'action, les coûts éventuels et l'ampleur des procédures sont expliqués.	<b>oui</b>
6	La prestation de conseil sont fournies exclusivement par des personnes disposant des compétences requises (formation, expérience, perfectionnement dans le domaine du conseil ou du coaching)	6.1. Le-la conseiller-ère est au bénéfice d'une formation poussée dans le domaine du conseil ou le domaine social, ou justifie d'expériences équivalentes (accompagnement personne et suivi de la personne concernée).	<b>oui</b>
		6.2. Le-la conseiller-ère acquiert l'expérience nécessaire grâce aux prestations de conseil (accompagnement personne et suivi de la personne concernée) qu'il fournit au fil des ans <sup>2</sup>	<b>oui</b>
		6.3. Le-la conseiller-ère suit des cours de perfectionnement, s'informe des nouvelles offres et lit la presse spécialisée.	<b>oui (suivi de formations continues interinstitutionnelles au sein des réseaux suisse et romand de centres de conseil et de CIAO) /oui /oui</b>
		6.4. Le-la conseiller-ère est à même de s'interroger sur son rôle, son attitude et ses privilèges, ainsi que sur ses limites personnelles et les limites structurelles auxquelles il-elle est confronté.	<b>oui</b>
		6.5. Le-la conseiller-ère dispose de compétences spécialisées et est habilité par les bases légale à intervenir dans le processus ou à faire de son pouvoir	<b>oui</b>

<sup>2</sup> Prestations de conseil au sens large, ne se limitant pas dans le domaine de la protection contre la discrimination.

		pour équilibrer de forces et permettre la médiation (suivi de la personne concernée).	
		6.6. Le-la conseiller-ère dispose de connaissances approfondies sur le règlement des conflits au sens des groupes et des systèmes.	<b>oui</b>
7	Les conseillers analysent leurs zones d'ombre	7.1. Le centre de consultation a pris des dispositions pour permettre le processus d'autoréflexion en cas de survenance de conflits dans le cadre du processus de conseil.	<b>oui</b>
		7.2. Il y a régulièrement discussion des cas / intervision entre collègues.	<b>oui</b>
		7.3. Le conseiller bénéficie régulièrement d'une supervision individuelle.	<b>non</b>
8	Un système de <u>gestion de la qualité</u> a été mis en place	8.1 Le mode de gestion du personnel adopté garantit que les qualifications des conseillers font régulièrement l'objet d'un suivi / auto-évaluation.	<b>oui</b>
		8.2 La qualité des prestations de conseil est régulièrement redéfinies et rediscutées.	<b>oui</b>
		8.3 En cas d'identification d'un potentiel d'amélioration, la direction du centre de consultation prend les mesures appropriées.	<b>en attente</b>
9	Le conseiller <u>assure son rôle</u> <sup>3</sup> dans le processus de conseil selon son mandat	9.1 Le conseiller joue un rôle actif et engagé lors d'un suivi d'une personne concernée.	<b>oui</b>
		9.2 Dans le cadre du processus de conseil fourni par un service de médiation, le conseiller est un intermédiaire neutre entre la victime de discrimination et l'administration.	<b>oui</b>
10	L'organisation du centre de consultation veille à offrir un cadre qui permet aux conseillers d'assurer leur rôle partisan	10.1. L'organisation du centre de consultation est cohérente par rapport à l'offre de conseil.	<b>oui</b>
		10.2. Le centre de consultation est indépendant de l'administration.	<b>oui</b>
		10.3. Le centre de consultation est indépendant de toute formation politique ou religieuse.	<b>oui</b>
		10.4 Le centre de consultation ne bénéficie pas de financements qui pourraient empêcher de prendre parti pour la personne victime de discrimination.	<b>oui</b>

<sup>3</sup> Prendre parti implique de défendre les droits de la personne demandeuse (= implication sans équivoque) et non uniquement de jouer un rôle de médiateur. Une médiation serait toutefois possible à un stade ultérieur.