

Orientation – Transmission auprès des services de consultation

Dans le cadre du projet «Accès à la justice», humanrights.ch professionnalise la structure du service d'orientation existant. Le projet sera lancé dès que le financement en sera assuré.

DE QUOI S'AGIT-IL?

Un service d'orientation manquant

A l'heure actuelle, la Suisse ne possède toujours pas de service de consultation spécifiquement dédié aux questions en lien avec les droits humains, opérant de manière transversale ou renvoyant vers des services spécialisés.

Cette orientation est actuellement assurée par humanrights.ch sur la base de la bonne volonté, aucun mandat ni financement n'étant prévu pour effectuer ce travail. En 2018, quelques mesures minimales d'optimisation ont toutefois été prises.

Pallier un besoin urgent

Le besoin d'un service d'orientation se fait urgent. Les 750 demandes que humanrights.ch a pu recevoir en une année le montre. La plupart de celles-ci ont été transmises à des centres de conseil juridique appropriés. Rien n'indique pour l'instant que le nombre de demandes diminue les prochaines années.

L'analyse des besoins réalisée dans le cadre du projet «Accès à la justice» a fait ressortir la nécessité de développer ce service d'orientation. Un point de contact central ayant pour mission de répondre aux questions relatives aux droits humains relèverait plutôt d'une institution nationale des droits humains (INDH). Le financement prévu par la Confédération à cet effet est pourtant loin d'être suffisant et limite sa fonction dans sa forme prévue.

Le service d'orientation vers des consultations juridiques proposé par humanrights.ch doit être professionnalisé en conséquence.

AXES PRIORITAIRES

Institutionnalisation de la structure de traitement des demandes spontanées

Mise en place d'une hotline gérée par un·e professionnel·le

Formation et accompagnement du personnel

Formation professionnelle des collaborateur·trice·s et coaching régulier

Optimisation de la liste des services de consultation

Création d'une base de données facilement accessible et actualisée sur le site internet

Suivi et évaluation

Recueil et évaluation des demandes dans une base de données

Communication

Diffusion de l'information au sujet des centres de consultation juridique auprès des groupes cibles

Lobbying

Identification des lacunes au sein du réseau des services de consultation et lobbying actif en vue de les combler