

Standards minimaux pour l'hébergement des personnes requérantes d'asile

Prise de position de l'OSAR

Berne, avril 2019

Table des matières

1	Introduction	3
2	L'essentiel en bref	3
3	Standards minimaux généraux	5
3.1	Information	5
3.2	Liberté de mouvement	5
3.2.1	Emplacement des centres	5
3.2.2	Accès et sortie	5
3.3	Vie en commun et vie quotidienne	6
3.3.1	Sécurité	6
3.3.2	Règlement intérieur	6
3.3.3	Sanctions	6
3.3.4	Structure quotidienne	7
3.4	Santé et soins	8
3.5	Urgences et crises	8
4	Standards minimaux particuliers pour les personnes ayant des droits spéciaux	9
4.1	Identification des personnes ayant des droits spéciaux	9
4.2	Mineur-e-s	9
4.3	Familles	10
4.4	Femmes	10
4.5	Personnes âgées	10
4.6	Personnes souffrant de troubles psychiques	11
4.7	Personnes souffrant de troubles physiques	11
4.8	Victimes de la traite des êtres humains	11
4.9	Personnes LGBTIQ	11
5	Assurance qualité	12
5.1	Infrastructure	12
5.2	Personnel	12

Impressum

Editeur

Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR)

Case postale, 3001 Berne

Tél. 031 370 75 75

Fax 031 370 75 00

E-mail : info@osar.ch

Internet : www.osar.ch

CCP dons : 10-10000-5

COPYRIGHT

© 2019 Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR), Berne

Copies et impressions autorisées sous réserve de la mention de la source.

1 Introduction

Suite à la révision de la loi sur l'asile adoptée par le peuple en 2016, des centres fédéraux d'asile avec tâches procédurales, des centres fédéraux d'asile sans tâches procédurales (appelés centres d'attente et de départ) et des centres spéciaux ont été ouverts dans six régions de Suisse et sont opérationnels depuis le 1^{er} mars 2019. Dans ces centres de la Confédération, les procédures d'asile accélérées sont menées de manière regroupée et la durée maximale du séjour passe de 90 à 140 jours. Outre les modifications procédurales qu'elle a engendrées, cette réforme implique également des exigences nouvelles substantielles en matière d'hébergement des personnes requérantes d'asile.

Le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) est chargé de l'hébergement et de l'encadrement des personnes requérantes d'asile ainsi que de la sécurité à l'intérieur et autour des centres. Elle confie ces tâches à des tiers, avec lesquels elle conclut des conventions de prestations. Chaque hébergement dispose de son propre règlement interne. Le SEM vient de publier l'appel d'offres concernant les mandats d'hébergement et de prise en charge dans les CFA. Les mandats courent à partir de début de 2020.

Cet appel d'offres est l'un des principaux instruments d'assurance qualité de la restructuration du système d'asile. Dans le cadre de la procédure d'appel d'offres, le SEM fixe sur la base de critères de sélection les exigences concrètes auxquelles les prestataires de services privés doivent satisfaire pour être admis dans la procédure. Il définit par ailleurs les critères d'attribution utilisés pour l'évaluation des offres reçues. D'autres exigences et dispositions techniques seront définies dans les conventions de prestations et dans les cahiers des charges des prestataires de services. A l'approche de l'ouverture de la procédure d'appel d'offres, l'OSAR tient à rappeler les standards minimaux actuels en matière d'hébergement et d'encadrement qui devraient, à ses yeux, être pris en compte dans l'appel d'offres ainsi que dans les futures conventions de prestations.

L'hébergement dans les anciens centres d'enregistrement et de procédure était trop fortement axé sur la sécurité. Les réglementations actuelles, qui comportent de fortes restrictions aux libertés et des exigences rigides, sont discutables du point de vue du respect des droits humains. C'est pourquoi l'OSAR recommande d'apporter des changements substantiels à ce modèle d'hébergement et de favoriser un mode de vie aussi autonome que possible pour les personnes hébergées dans les centres fédéraux. En outre, l'OSAR recommande d'exploiter les résultats de la phase test et de remédier aux carences et lacunes existantes en matière d'hébergement et d'encadrement. Il s'agit de veiller à ce que les mandats soient attribués non pas aux prestataires les moins chers, mais aux prestataires les plus qualifiés d'un point de vue professionnel.

D'un point de vue juridique, les standards minimaux de l'OSAR se fondent sur les normes nationales et internationales correspondantes ainsi que sur les droits humains. Elles sont complétées par les standards européens et suisses et par les recommandations du HCR et du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO).

2 L'essentiel en bref

Respect des droits fondamentaux

Les droits fondamentaux des personnes requérantes d'asile doivent être respectés. Les modalités d'hébergement doivent reposer sur ce principe et, afin d'assurer une mise en œuvre en ce sens, il convient d'adopter des mesures structurelles et divers autres dispositions.

- Le **respect de la vie privée et familiale** est un droit humain¹. Il est également inscrit dans la Constitution fédérale². Il doit être pris en compte impérativement dans l'organisation de l'hébergement. Les atteintes à ce droit humain doivent être proportionnées.
- Les **restrictions à la liberté de mouvement** sans justification objective constituent une source de préoccupations du point de vue des droits fondamentaux. Le principe de proportionnalité doit être appliqué dans tous les cas. L'OSAR est d'avis qu'accorder la priorité à la sécurité dans les centres est incompatible avec le **concept de protection du système d'asile**. Les centres reculés doivent être desservis par des moyens de transport réguliers de telle sorte que, aussi isolés soient-ils, le séjour dans les CFA ne s'apparente pas à une peine d'emprisonnement.

Standards minimaux et procédure d'appel d'offres

L'OSAR est d'avis que ces standards minimaux sont la condition préalable permettant de garantir au mieux le respect des droits des personnes requérantes d'asile et de leur assurer une vie digne et aussi autonome que possible.

- Dans tous les centres fédéraux pour requérants d'asile, il convient de veiller absolument à ce que les personnes requérantes d'asile bénéficient d'un **accès à un service de conseils et de représentation juridique** sans accompagnement ni contrôles. Un accès réglementé de la population aux centres est également indispensable, en particulier dans les sites géographiquement isolés.
- Le règlement intérieur doit être expliqué aux personnes requérantes d'asile dans une langue qu'elles comprennent. Les **mesures disciplinaires** doivent être proportionnées et communiquées de manière compréhensible. Elles doivent être ordonnées par écrit par la direction du centre et doivent pouvoir être contestées.
- Des **contrôles et des évaluations réguliers** des hébergements et du personnel par des organismes indépendants sont nécessaires et indispensables à l'assurance qualité.
- En outre, il s'agit de créer un **bureau de médiateur indépendant** auquel les personnes requérantes d'asile ainsi que les membres de la société civile puissent si besoin s'adresser.

Aux yeux de l'OSAR, les exigences concrètes suivantes, auxquelles les prestataires privés doivent satisfaire, doivent déjà être prises en compte dans la procédure d'appel d'offres :

- Le droit et l'accès aux **soins médicaux** doivent être garantis sans discrimination. Afin d'assurer des soins initiaux adéquats et d'être en mesure d'identifier les cas nécessitant l'intervention de spécialistes, la présence permanente de personnel médical est indispensable. Des interprètes doivent en outre être à leur disposition.
- Les besoins particuliers des **personnes requérantes d'asile vulnérables** doivent être identifiés de manière systématique et suffisamment tôt. Ces besoins doivent être pris en compte dans l'organisation de l'hébergement et de l'encadrement.
- Pour ce qui est des mineur-e-s accompagné-e-s et non accompagné-e-s, **l'intérêt de l'enfant** doit toujours être considéré comme primordial.

¹ Art. 17 Pact de l'ONU II, art. 8 CEDH.

² Art. 13 al. 1 Cst.

- Les prestataires doivent offrir des **possibilités de formation et de loisirs ainsi que des programmes d'occupation d'utilité publique adaptés**. Pour ce faire, ils doivent mettre des locaux à disposition et tenir compte de l'âge et du sexe des personnes concernées.

3 Standards minimaux généraux

3.1 Information

Les personnes requérantes d'asile doivent recevoir des informations dans une langue qu'elles comprennent concernant le prestataire, les modalités d'hébergement, la durée de celui-ci, le règlement intérieur (voir 3.3.2 ci-dessous) du centre d'hébergement et les offres qui y sont proposées. En outre, chaque CFA doit mettre à disposition la liste contenant les coordonnées des centres de protection juridique prévus et des autres centres de consultations. Le cahier des charges de chaque prestataire doit contenir des dispositions en ce sens.

3.2 Liberté de mouvement

3.2.1 Emplacement des centres

Il convient de renoncer à héberger des personnes requérantes d'asile sur des sites isolés. Les centres doivent être facilement accessibles par les transports publics ou du moins par des transports réguliers et suffisamment fréquents. L'éloignement des centres ne doit pas entraver les contacts sociaux et les échanges avec la société civile.

3.2.2 Accès et sortie

Il convient d'assurer un **accès aux centres** 24 heures sur 24 pour les **personnes requérantes d'asile**.

L'accès aux centres d'hébergement des **actrices et acteurs de la protection juridique** doit être garanti impérativement afin d'assurer des « conseils de proximité ». Il convient d'adopter des mesures appropriées en ce sens. Dans les **CFA**, les personnes requérantes d'asile doivent pouvoir accéder librement et sans entraves aux locaux des conseillères/ers et des représentant-e-s juridiques, c'est-à-dire sans accompagnement ni contrôle. Afin qu'ils puissent remplir leurs tâches de conseil de manière efficace, les conseillères/ers du prestataire mandaté doivent bénéficier d'un accès aux bâtiments d'hébergement. Cette présence directe dans l'hébergement des personnes requérantes d'asile a fait ses preuves et permet de simplifier la communication, ainsi que la transmission des documents et, partant, d'améliorer la coordination avec les représentant-e-s juridiques.

Il est essentiel d'offrir à la **population** un accès réglementé aux centres, en particulier si le centre se trouve sur un site géographiquement isolé. Des locaux appropriés doivent être mis à disposition pour favoriser les contacts et les échanges avec la population. Les conventions de prestations conclues avec les exploitants doivent comporter des exigences en ce sens. En outre, un accès aux centres doit être prévu pour les ONG et les groupes de soutien qui souhaitent rendre régulièrement visite aux personnes requérantes d'asile.

Dépôt de documents : le dépôt de documents de voyage, de cartes d'identité et de tout document ou moyen de preuve pertinent d'un point de vue procédural doit faire l'objet d'une attestation écrite. Des copies des documents déposés doivent être remises aux personnes concernées. Les personnes requérantes d'asile doivent être libres de soumettre ces documents d'abord aux actrices et acteurs de la protection juridique afin de bénéficier de l'avis de juristes sur leur valeur probante.

Réglementation des sorties : les heures de sortie doivent respecter le principe de proportionnalité. Les restrictions à la liberté de mouvement ne devraient être possibles qu'à des fins procédurales et se limiter à la durée effective des rendez-vous. Il convient de renoncer à tout autre type de restriction des sorties, sous réserve des dispositions nécessaires à assurer le calme la nuit. L'OSAR appelle à une réglementation proportionnée, non bureaucratique et transparente pour les personnes requérantes d'asile.

Droits de visite : les heures de visite doivent être larges. Il convient de permettre toute visite, indépendamment de son caractère et de la relation entre les personnes requérantes d'asile et les visiteurs. Seules des « raisons organisationnelles » peuvent justifier dans certains cas particuliers une adaptation des heures de visite.

3.3 Vie en commun et vie quotidienne

3.3.1 Sécurité

Dans la pratique, la sécurité est souvent comprise de manière unilatérale et la sécurité dans le centre et pour les personnes requérantes d'asile est négligée, en particulier pour les personnes vulnérables. Il s'agit ici de se concentrer davantage sur la formation continue du personnel de sécurité et sur l'organisation de l'encadrement, les cours en la matière devant devenir obligatoires (voir 5.2 ci-dessous).

3.3.2 Règlement intérieur

Les règles de vie commune doivent être équitables et clairement énoncées dans un règlement intérieur obligatoire (comprenant les éventuelles mesures disciplinaires). Afin de se conformer au règlement intérieur, les personnes requérantes d'asile et celles à protéger doivent recevoir des informations sur ce règlement intérieur ainsi que sur leurs droits et devoirs dans les centres dans une langue qu'elles comprennent. Des dispositions en ce sens devraient être incluses dans le cahier des charges du prestataire de services.

Afin d'assurer des contacts sociaux (par exemple avec la famille et les amis) pour les personnes requérantes d'asile dans les centres, il est essentiel d'autoriser les téléphones mobiles. Garantir l'accès à internet est souhaitable autant d'un point de vue social que d'un point de vue procédural.

3.3.3 Sanctions

Proportionnalité : les sanctions et les mesures disciplinaires doivent être proportionnées. Elles ne devraient pouvoir être adoptées que par la direction du centre. Le personnel de sécurité devrait assumer uniquement des tâches clairement définies et distinctes de celles du personnel d'encadrement et ne devrait pas être autorisé à imposer de mesures disciplinaires.

Communication écrite : toutes les mesures disciplinaires adoptées doivent être communiquées par écrit, non seulement en raison de la vulnérabilité particulière des personnes requérantes d'asile, mais aussi pour garantir leur validité juridique. Toute mesure disciplinaire doit pouvoir être vérifiée. Il s'agit d'informer les personnes requérantes d'asile de cette possibilité ainsi que des raisons, de la nature et de la durée des mesures disciplinaires. Ces informations doivent être communiquées sous une forme et dans une langue qu'elles peuvent comprendre.

Registre : un registre doit être tenu contenant les coordonnées de la personne qui a ordonné la mesure disciplinaire, ainsi que la date, la durée et les motifs des mesures. Il est nécessaire de permettre un contrôle indépendant par un organisme externe tel que la CNPT.

Exclusion du centre : une exclusion du centre, même temporaire, constitue une atteinte disproportionnée à la liberté personnelle de la personne concernée. Il en va de même d'une interdiction de sortie de plus de 24 heures. Le refus de délivrer un titre de transport public représente également une restriction à la liberté de mouvement et peut dépasser le cadre des privations de liberté autorisées.³

3.3.4 Structure quotidienne

Offres de formation et de loisirs : les prestataires doivent fournir des offres de formation et de loisirs et mettre les locaux nécessaires à disposition. Ces offres ne doivent en aucun cas être déléguées entièrement à des groupes de bénévoles. Les critères d'appel d'offres et la convention de prestations devraient donc comporter des dispositions en ce sens.

L'organisation de projets de volontariat ne doit pas être limitée par les heures de sortie restrictives. En effet, les contacts sociaux avec la population locale exerçant une activité lucrative ont généralement lieu en dehors des heures de travail habituelles. L'expérience a montré que les initiatives de personnes volontaires contribuent de manière significative à l'acceptation des personnes requérantes d'asile par la population et ont donc des effets positifs tant pour les personnes requérantes d'asile que pour la population locale⁴. En outre, les liens avec la population renforcent et accélèrent l'intégration.

Il importe de proposer des cours à différents niveaux dans la langue nationale de la région d'hébergement. Des tiers peuvent également être chargés de cette tâche, mais celle-ci ne doit en aucun cas être déléguée entièrement à des groupes de bénévoles.

Programmes d'occupation : il convient de garantir l'accès aux offres d'occupation proposées par des groupes bénévoles. Des locaux adaptés doivent pour cela être mis à disposition. Il importe de prévoir des activités de loisirs et des programmes d'occupation mixtes et non mixtes, ainsi que des offres spéciales pour les enfants avec des locaux adaptés. Afin que les parents seuls puissent bénéficier de ces offres, des structures d'accueil appropriées doivent être mises en place.

Les programmes d'occupation ne devraient pas s'apparenter à du travail gratuit. Le travail dans le cadre de ces programmes doit faire l'objet d'une rémunération. Il importe d'adopter une approche uniforme en ce sens.

Formation : au-delà de l'enseignement primaire obligatoire, la possibilité d'une formation (ou d'une scolarisation) doit également être ouverte aux personnes n'ayant plus l'âge de la scolarité obligatoire.

Liberté de foi et de conscience : des salles permettant l'exercice de la foi doivent être mises à disposition. L'ensemble des personnes requérantes d'asile doit bénéficier des services d'une aumônerie.

Alimentation : les personnes requérantes d'asile devraient avoir la possibilité d'acheter leur propre nourriture et de cuisiner elles-mêmes. Cela peut être réalisé de préférence individuellement, mais aussi collectivement dans le cadre d'un programme d'occupation. Cette solution contribue de manière significative à la structure de la journée et apparaît nécessaire, notamment dans le contexte d'un séjour prolongé dans les centres.

Allocation : afin de permettre un minimum d'autonomie financière, le versement d'une allocation devrait être obligatoire.

³ Cf. CSDH, Freiheitsentzug und Freiheitsbeschränkung bei ausländischen Staatsangehörigen, p. 44.

⁴ Cf. exemple de Riggisberg : article du *Tagesanzeiger* du 16 octobre 2015, www.bernerzeitung.ch/region/bern/Riggisberger-Fluechtlingsbetreuer-erhalten-Auszeichnung/story/12173210

3.4 Santé et soins

Comme le prouvent plusieurs enquêtes et le montre l'expérience acquise lors du projet pilote de Boudry, l'organisation des soins de santé nécessaires pour les personnes requérantes d'asile présente des défaillances et des lacunes dans la pratique⁵. Les critères d'appel d'offres et les cahiers des charges des prestataires dans les CFA doivent comporter des dispositions spécifiques en ce sens.

Accès : les soins de base doivent également inclure les soins liés à la santé mentale. Il est nécessaire de garantir une protection équivalente pour toutes les personnes assurées, dans la mesure où il n'y a aucune justification légale autorisant une quelconque distinction. Le droit à la santé doit être accordé sans discrimination.

Diagnostic précoce : les experts estiment que la part des personnes requérantes d'asile souffrant de troubles post-traumatiques s'élève à 60%⁶. Le risque de chronicité est élevé, raison pour laquelle il est important de pouvoir intervenir le plus tôt possible. Afin d'assurer des soins initiaux adéquats et d'être en mesure d'identifier les cas nécessitant l'intervention de spécialistes, il est impératif d'assurer une présence permanente du personnel médical au centre.

Traduction : afin de pouvoir fournir un traitement médical approprié, une communication sans entraves linguistiques est essentielle. A cette fin, il s'agit de fournir une traduction dans une langue compréhensible pour la personne requérante d'asile. Pour le traitement des problèmes psychologiques, la traduction vers la langue maternelle ou une langue très bien maîtrisée par la personne requérante doit être garantie. Les prestataires doivent assurer ces traductions par des interprètes.

Contact : afin d'assurer une représentation indépendante, il convient d'instaurer un contact direct en tout temps entre le personnel médical et les actrices et acteurs de la protection juridique. Des mesures doivent être prises pour garantir des contacts et échanges sans entraves ni complications, de sorte que les éléments médicaux pertinents du point de vue de la procédure d'asile puissent être pris en compte rapidement.

3.5 Urgences et crises

Il convient de définir un dispositif obligatoire en cas d'urgences et de crises imprévues, assorti de processus, de procédures et de personnes de contact clairs. Les dispositions en ce sens doivent être spécifiées de manière contraignante dans le cahier des charges des prestataires.

⁵ Cf. Office fédéral de la santé publique : Soins médicaux pour les requérants d'asile dans les centres de la Confédération et les centres d'hébergement collectif cantonaux. Concept visant à garantir la détection, le traitement et la prévention des maladies transmissibles ainsi que l'accès aux soins de santé requis. Berne, 30 octobre 2017.

⁶ Cf. Müller, Franziska; Roose, Zilla; Landis, Flurina; Gianola, Giada: Santé mentale des requérants d'asile traumatisés : état des lieux et recommandations. Rapport à l'intention de l'Office fédéral de la santé publique, Lucerne, 2018.

4 Standards minimaux particuliers pour les personnes ayant des droits spéciaux

Les personnes ayant des droits spéciaux comprennent en particulier les mineur-e-s accompagné-e-s et non accompagné-e-s, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents seuls avec enfants mineurs, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes souffrant de maladies physiques graves, les personnes atteintes de troubles mentaux et les personnes ayant subi la torture, le viol ou toute autre forme grave de violence psychologique, physique ou sexuelle.⁷ Certains de ces groupes sont spécifiquement abordés ci-dessous.

Les besoins spécifiques des personnes vulnérables doivent être pris en compte en matière d'hébergement et d'encadrement. Des dispositions en ce sens doivent figurer dans les critères d'appel d'offres et les conventions de prestations conclues avec les exploitants concernés. Celles-ci comprennent également la formation initiale obligatoire et la formation continue du personnel employé dans l'hébergement et l'encadrement. Les personnes vulnérables doivent être hébergées dans des unités d'habitation et de couchage plus petites et disposant d'un système de fermeture à clé. Il est impératif que ces personnes disposent de lieux propres où elles puissent se retirer. Les personnes vulnérables dans les CFA doivent être attribuées le plus rapidement possible à un canton et hébergées dans des structures spécialisées.

L'encadrement des personnes particulièrement vulnérables doit en outre être garanti par un personnel formé et être assuré 24 heures sur 24 afin d'offrir une protection efficace. La seule présence de personnel de sécurité pendant la nuit n'est pas suffisante, car son rôle et son expertise sont différents. Il est impératif que le personnel d'encadrement et le personnel de sécurité comptent en tout temps du personnel féminin. Des dispositions en ce sens doivent figurer dans le cahier des charges du prestataire.

La situation individuelle de chaque personne vulnérable doit être prise en compte en matière de participation aux travaux ménagers.

4.1 Identification des personnes ayant des droits spéciaux

Il importe d'identifier à un stade précoce les personnes vulnérables et leurs besoins concrets afin d'en tenir compte dans l'organisation de leur hébergement. À cette fin, il est nécessaire de définir clairement les processus, les compétences et les responsabilités. Des dispositions et obligations contraignantes pour l'identification des victimes et des vulnérabilités particulières liées à l'hébergement et à l'encadrement doivent figurer dans l'appel d'offres et dans la convention de prestations conclue avec les exploitants. L'accès aux soins psychologiques dans le centre est indispensable.

4.2 Mineur-e-s

L'intérêt de l'enfant doit être une priorité absolue dans toutes les mesures concernant les enfants.

Enseignement primaire : l'accès à l'enseignement primaire obligatoire⁸ doit être garanti, si possible par l'inclusion dans une classe d'intégration ou une classe d'accueil spécifique dans une école publique, afin de faciliter les contacts avec les enfants de la région. Si, au contraire

⁷ Art. 21 Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte).

⁸ Art. 19 et art. 62 Cst.

de cette exigence, l'enseignement est proposé à l'intérieur du centre, des échanges avec les classes des écoles locales doivent être rendus possibles. L'enseignement, qu'il soit dispensé dans le centre ou dans une école publique, doit dans tous les cas permettre une intégration dans le cursus ordinaire.

Mineur-e-s non accompagné-e-s (MNA)⁹ : les grandes structures d'hébergement collectif telles que les CFA ne représentent pas des structures adéquates pour les MNA. Si des MNA devaient toutefois être hébergés dans des CFA, il est impératif que ceux-ci disposent de leurs propres structures séparées de celles des adultes. Des dispositions en ce sens doivent figurer dans les critères de l'appel d'offres. Les MNA doivent disposer d'une personne de contact et de référence au bénéfice d'une formation socio-éducative ou similaire, à laquelle ils peuvent s'adresser. Les équipes d'encadrement doivent présenter un taux d'encadrement répondant aux exigences du système suisse des foyers pour enfants et adolescents. Il s'agit toutefois de toujours évaluer au cas par cas s'il existe d'autres options d'hébergement qui répondent mieux à l'intérêt de l'enfant. Les MNA hébergés dans les CFA doivent être attribués le plus rapidement possible à un canton.

4.3 Familles

Les familles doivent impérativement être hébergées dans des logements séparés – pour autant que cela réponde aux souhaits des membres de la famille – afin d'assurer la protection de la vie privée et familiale. Le concept de famille ne doit pas se limiter à la famille nucléaire, mais doit correspondre aux circonstances réelles.

4.4 Femmes

Il convient de prévoir des lieux pour les femmes où elles puissent se retirer. Les femmes doivent également être protégées contre la violence sexuelle dans les centres. Leurs logements et leurs installations sanitaires doivent être clairement séparés. Les pièces dédiées au couchage et les installations sanitaires doivent constituer une unité séparée au sein du centre, de sorte que les femmes n'aient pas à traverser les locaux d'autres groupes pour y accéder ; il convient de privilégier des étages séparés. Les cabines de douche doivent être équipées de parois pare-vue appropriées et l'accès aux installations sanitaires doit être possible en tout temps, sans entraves et sans risques. Le personnel masculin ne devrait qu'en cas d'urgence être autorisé à entrer dans les locaux réservés aux femmes.

Les salles de rencontre prévues pour les échanges entre les femmes et la société civile devraient se situer à l'intérieur du centre.

4.5 Personnes âgées

Pour les personnes âgées, la fuite est une expérience traumatisante, qui entraîne généralement un déracinement. Leurs besoins spécifiques en matière d'encadrement, de mobilité et de santé doivent être clarifiés au cas par cas et pris en compte dans l'organisation de leur hébergement. Dans la mesure du possible, les parents présents en Suisse devraient être impliqués dans ce processus.

⁹ En matière d'hébergement des MNA, les recommandations correspondantes de la CDAS sont à respecter, in: CDAS, Recommandations relatives aux enfants et aux jeunes mineurs non accompagnés dans le domaine de l'asile, 20 mai 2016.

4.6 Personnes souffrant de troubles psychiques

De nombreuses personnes requérantes d'asile ont vécu des expériences traumatisantes dans leur pays d'origine ou durant leur parcours migratoire. Les personnes souffrant de problèmes psychologiques doivent être prises en charge dès le départ de manière complète. Il est nécessaire d'assurer un accès précoce à des soins psychiatriques adéquats afin également de permettre aux personnes traumatisées de faire des déclarations cohérentes lors de leurs auditions, ce qui constitue pour elles un défi de taille et prend beaucoup de temps. A cette fin, il s'agit d'institutionnaliser une coopération avec une clinique ambulatoire ou une clinique psychiatrique. Il importe de prévoir non seulement des interventions d'urgence, mais également des traitements aussi précoces que possible afin de prévenir toute chronicité et de réduire les coûts sur le long terme. Des dispositions en ce sens doivent être convenues avec le prestataire et figurer dans le cahier des charges.

4.7 Personnes souffrant de troubles physiques

Il convient de répondre aux besoins des personnes réfugiées souffrant de handicaps physiques par des mesures structurelles et organisationnelles. Il s'agit ainsi d'assurer un accès sans entraves à toute personne au travers de mesures d'adaptation telles que des rampes pour les fauteuils roulants, des inscriptions en braille ou toute autre mesure comparable pour les personnes mal ou non-voyantes ou encore des informations en langage simplifié pour les personnes souffrant d'un handicap mental.¹⁰ La mise en œuvre de telles mesures nécessite une étroite collaboration avec les associations professionnelles concernées et doit figurer de manière contraignante dans le cahier des charges du prestataire.

4.8 Victimes de la traite des êtres humains

Conformément aux normes internationales¹¹, les victimes de la traite des êtres humains doivent bénéficier d'un hébergement sûr et d'une assistance psychologique et matérielle. La sécurité du logement doit être garantie d'un point de vue objectif comme d'un point de vue subjectif. Il peut en ce sens être nécessaire de mettre en place un hébergement spécialisé en dehors du centre. Qu'il s'agisse d'hommes ou de femmes, les victimes de la traite des êtres humains doivent impérativement bénéficier d'un hébergement protégé. Leur sécurité et leur rétablissement doivent par ailleurs être considérés comme une priorité. Les victimes de traite doivent être mises en contact avec des organisations spécialisées et il s'agit en ce sens de se montrer proactif dans la prise de contact. Fournir des informations sur les services de soutien existants ne suffit pas.

4.9 Personnes LGBTIQ

Les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, intersexuelles et queer (désignées par l'acronyme LGBTIQ) courent un risque accru d'être victimes de violence sexuelle ou d'autres types de violence, de discrimination et d'exclusion sociale. La probabilité qu'elles en aient déjà été victimes est également élevée.

Les besoins spécifiques des personnes LGBTIQ doivent être pris en compte et il importe de prévoir des dispositions spéciales en matière d'hébergement et notamment de garantir une utilisation sans entraves des installations sanitaires. Il convient d'impliquer la personne concernée dans l'organisation des mesures appropriées, afin de prévenir le risque de préjudice supplémentaire.

¹⁰ Prise de position sur l'accélération des procédures d'asile d'Inclusion Handicap du 3 février 2017.

¹¹ Convention de Palerme, Convention européenne sur la lutte contre la traite des êtres humains.

5 Assurance qualité

Les prestataires doivent en tout temps être en mesure de démontrer qu'ils répondent à des normes de qualité élevées en matière d'infrastructure et de personnel. Pour répondre à cette exigence, des contrôles réguliers et des évaluations indépendantes et transparentes sont nécessaires.

5.1 Infrastructure

L'infrastructure doit permettre aux personnes requérantes d'asile de vivre dignement. Un hébergement de haute qualité favorise leur participation constructive à la procédure et encourage une intégration ultérieure rapide. **Il importe de définir des exigences de qualité en ce sens dans les critères d'appel d'offres et dans le cahier des charges des prestataires. Ces exigences doivent en outre faire l'objet de contrôles réguliers et systématiques sur la base d'indicateurs définis.** Outre des mécanismes internes, il convient d'instaurer pour ce faire des contrôles et évaluations externes et indépendants par des expert-e-s issu-e-s d'institutions et d'organisations dans le domaine. La Commission nationale de prévention de la torture (CNPT), par exemple, effectue régulièrement des visites de contrôle dans les centres fédéraux pour requérants d'asile depuis juin 2017¹².

De plus, les résident-e-s doivent avoir la possibilité de signaler les lacunes et défaillances éventuelles et de faire des suggestions d'amélioration. **Il importe notamment de prévoir la création d'un bureau de médiateur indépendant**, auprès duquel les personnes requérantes d'asile peuvent se tourner pour faire part des incidents et des lacunes dans les centres.

5.2 Personnel

La prise en charge et l'encadrement des personnes requérantes d'asile nécessitent un personnel formé et disposant des qualifications requises. Ces exigences doivent être incluses dans les critères de l'appel d'offres et figurer dans les conventions de prestations et les cahiers des charges. Des évaluations régulières du personnel constituent une garantie de la grande qualité de leur travail.

Personnel encadrant : les exigences imposées au personnel encadrant comprennent la maîtrise de compétences interculturelles et l'acquisition préalable d'expériences dans la prise en charge de personnes traumatisées et d'autres personnes ayant des droits spéciaux (en particulier MNA)¹³. D'autres qualifications, notamment en gestion des conflits, des compétences en communication et des connaissances générales sur le contexte migratoire sont recommandées. Des exigences en ce sens devraient déjà être incluses dans les critères de l'appel d'offres. Il est impératif de prévoir obligatoirement des formations continues régulières du personnel dans le cahier des charges de l'exploitant. En outre, il convient de veiller à garantir une proportion suffisamment élevée de personnel féminin, afin d'assurer une prise en compte en tout temps adéquate des besoins spécifiques des femmes.¹⁴

¹² Cf. Bericht an das Staatssekretariat für Migration betreffend Überprüfung durch die Nationale Kommission zur Verhütung von Folter in den Zentren des Bundes im Asylbereich 2017-2018, 1^{er} novembre 2018.

¹³ Cf. Directive 2013/33/EU sur les normes d'accueil, art. 25 al. 2. Le personnel d'encadrement doit être formé de manière adéquate et approfondir continuellement sa formation pour répondre aux besoins spécifiques des victimes de torture, de viol et d'autres actes de violence graves.

¹⁴ Cf. HCR, UNHCR Handbook for the Protection of Women and Girls, January 2008, p. 324.

Personnel médical : pour déterminer si l'état de santé d'une personne nécessite l'intervention d'un médecin (spécialiste), des connaissances médicales spécifiques, des compétences interculturelles et des aptitudes communicationnelles sont indispensables. Des dispositions en ce sens doivent être prises en compte dès l'appel d'offres et garantissent que la prise en charge médicale soit effectuée par des spécialistes qualifié-e-s. Dans le cahier des charges du prestataire doit figurer l'obligation de suivre des formations continues, en particulier concernant la prise en charge des victimes de violences sexuelles, de la traite des êtres humains et de traumatismes. Des évaluations régulières du personnel médical constituent une garantie de la grande qualité de leur travail.

Interprètes : selon le cas, il peut être nécessaire de faire appel à des interprètes pour des examens médicaux, surtout dans les cas de traumatisme ou d'autres problèmes psychologiques. Le prestataire doit être en mesure de garantir en tout temps ce service. Les interprètes doivent pouvoir être sollicité-e-s non seulement à la demande du personnel, mais aussi à la demande des personnes requérantes d'asile. Des dispositions en ce sens doivent donc être incluses dans les critères d'appel d'offres et figurer dans le cahier des charges.