



Évaluation de la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes

Rapport d'évaluation
Janvier 2023



Sécurité publique
Canada

Public Safety
Canada

Canada

Lire cette publication en ligne à l'adresse suivante :
<https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/index-fr.aspx>

L'objectif de cette évaluation, demandée par le Conseil du Trésor, était d'examiner la pertinence continue de la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes (la Ligne d'urgence), telle qu'exploitée par le Centre canadien pour mettre fin à la traite des personnes, et l'administration du programme. L'évaluation a examiné également les progrès réalisés en vue de l'atteinte des résultats, notamment l'atteinte des populations à risque, l'accès aux services par le biais de partenariats, l'atteinte des objectifs de service aux victimes et aux survivants, l'augmentation de la sensibilisation à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes, ainsi que la collecte et l'utilisation des données. L'évaluation a couvert les années allant du lancement en 2019 à mars 2022.

Also available in English under the title : Evaluation of the Canadian Human Trafficking Hotline

Pour obtenir la permission de reproduire les documents de Sécurité publique Canada à des fins commerciales, ou pour obtenir de plus amples renseignements concernant les titulaires d'un droit d'auteur ou les restrictions connexes, veuillez communiquer avec :

Sécurité publique Canada, Communications
269 avenue Laurier ouest
Ottawa ON K1A 0P8
Canada

communications@ps-sp.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par les ministres de la Sécurité publique et de la Protection civile, 2023.

Numéro de catalogue : PS4-297/2023F-PDF

ISSN : 978-0-660-47524-0

Table des matières

page

4

Contexte

page

8

Objectif et
méthodologie de
l'évaluation

page

9

Pertinence

page

13

Rendement

page

32

Administration
du programme

page

37

Conclusions

page

40

Recommandations

page

41

Plan d'action de la
gestion

Contexte

Traite de personnes

La traite des personnes est le fait de recruter, de déplacer ou d'héberger des personnes et/ou d'exercer un contrôle, une direction ou une influence sur les mouvements de celles-ci en vue de les exploiter. Plus simplement, une personne est forcée, contrainte ou escroquée pour effectuer un travail ou des actes sexuels au profit de quelqu'un d'autre.

La traite des personnes n'est pas la même chose que le passage de clandestines, qui consiste à faire franchir illégalement une frontière internationale à une personne, sur une base volontaire, et qui prend généralement fin lorsque la personne introduite clandestinement arrive à destination.

Il existe de nombreuses formes différentes de traite des personnes dans le monde, notamment :

- Exploitation sexuelle
- Travail forcé
- Servitude pour dette
- Servitude domestique
- Prélèvement d'organes
- Mendicité forcée
- Enfants soldats
- Mariage forcé

Au Canada, les formes les plus courantes de la traite des personnes sont l'exploitation sexuelle et le travail forcé.

Plusieurs dispositions du *Code criminel* et de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) interdisent la traite des personnes.

Victime ou survivant

Dans la présente évaluation, le terme « **victime** » est utilisé pour décrire une personne qui se trouve toujours dans une situation de traite des personnes, tandis que le terme « **survivant** » décrit une personne qui a pu quitter la situation de traite des personnes.

Contexte

Les victimes et les survivants de la traite des personnes

Le trafic sexuel est fortement genré et touche de façon disproportionnée les femmes et les filles. Statistique Canada a indiqué que 96 % des victimes de la traite des personnes détectées entre 2011 et 2021 étaient des femmes, et que 45 % de toutes les victimes détectées étaient âgées de 18 à 24 ans et 24 % de moins de 18 ans.

Bien que les chiffres exacts ne soient pas connus, les femmes et les filles autochtones et non autochtones sont représentées de façon disproportionnée parmi les victimes du trafic sexuel, comme l'indique le *Rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées*.

D'autres populations sont plus exposées au risque d'être victimes de la traite des personnes ou d'être ciblées par les trafiquants de personnes :

- les jeunes qui sont ou ont été dans le système de protection de l'enfance;
- les membres de la communauté 2ELGBTQI+, notamment les hommes et les femmes transgenres et les personnes non conformes au genre;
- les migrants; et
- les personnes en situation de marginalisation sociale ou économique.

En ce qui concerne la traite de main-d'œuvre, le sexe et l'âge des victimes diffèrent selon les régions et les secteurs économiques du Canada, mais les données sont limitées.



Contexte

Ligne d'assistance canadienne contre la traite de personnes

La Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes (la Ligne d'urgence) et ses activités ont suivi les recommandations de l'évaluation 2016-2017 de Sécurité publique Canada (SP) du Plan d'action national de lutte contre la traite de personnes, qui a identifié ces besoins :

- un mécanisme permettant aux victimes et aux survivants de la traite de personnes d'accéder aux services ou de signaler les cas suspects;
- la collecte de données pour mieux comprendre l'étendue et la nature du problème;
- une collaboration accrue avec les divers partenaires.

Par conséquent, une consultation a eu lieu en 2018 afin d'identifier les lacunes et les défis de la lutte contre la traite de personnes, ainsi que les actions potentielles pour y remédier. Les recommandations de l'évaluation font écho aux commentaires des parties prenantes recueillis lors d'autres consultations et aux conclusions de *l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées*.

Une entente de contribution a été signée avec le Centre canadien pour mettre fin à la traite des personnes (le Centre) en octobre 2018 et doit expirer le 31 mars 2023.

Le Centre a lancé la Ligne d'urgence le 29 mai 2019, dans le cadre de l'actuelle *Stratégie nationale de lutte contre la traite des personnes* (2019-2024).

Contexte

Ligne d'assistance Canadienne contre la traite de personnes

Le Centre est un organisme de bienfaisance inscrit au registre national et fondé en 2016, qui se consacre à la lutte contre toutes les formes de traite des personnes au Canada, y compris le trafic sexuel et la traite de main-d'œuvre. Dans le cadre de l'entente de contribution avec SP, le Centre a pour responsabilité :



Une ligne d'urgence téléphonique nationale gratuite, bilingue et gérée par des professionnels qualifiés



Un système national sécurisé de gestion et de collecte des données sur la traite des personnes



Un portail en ligne pour abriter les ressources sur la traite des personnes dans les deux langues officielles



Un mécanisme national d'orientation permettant aux fournisseurs de services partenaires d'orienter les victimes et les survivants de la traite des personnes



Des campagnes de sensibilisation nationales et ciblées, en anglais et en français, pour promouvoir le numéro et les services de la Ligne d'urgence téléphonique



Agir en tant que ressource centralisée pour assurer la prestation efficace de services aux victimes et aux survivants, particulièrement adaptés aux groupes vulnérables

Le budget de 2018 a annoncé un financement de 14,5 millions de dollars de 2018-2019 à 2022-2023 pour la mise en place d'une ligne d'urgence contre la traite des personnes, et en octobre 2018, SP a accordé au Centre un financement sous forme de contribution de 12,5 millions de dollars pour exploiter la Ligne d'urgence pendant la période de cinq ans. La somme dépensée par le programme de 2018-2019 à 2021-2022 est de 11,2 millions de dollars, dont 9,2 millions ont été dépensés par le Centre.

Objectif et méthodologie de l'évaluation

L'objectif de cette évaluation, demandée par le Conseil du Trésor, était d'examiner la pertinence continue de la Ligne d'urgence, telle qu'exploitée par le Centre, et l'administration du programme. L'évaluation a examiné également les progrès réalisés en vue de l'atteinte des résultats, notamment l'atteinte des populations à risque, l'accès aux services par le biais de partenariats, l'atteinte des objectifs de service aux victimes et aux survivants, l'augmentation de la sensibilisation à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes, ainsi que la collecte et l'utilisation des données. L'évaluation a couvert les années allant du lancement en 2019 à mars 2022.

Entrevues



17 entrevues ont été menées avec des intervenants internes de SP, ainsi qu'avec des employés et des partenaires du Centre.

Revue de la littérature et des documents de programme



La littérature (p. ex. médias, rapports) et les documents ministériels (p. ex. documents de politique et de programme) ont été examinés.

Données sur le rendement et financières



Les données sur le rendement de la Ligne d'urgence ont été examinées depuis son lancement en 2019 jusqu'en 2021-2022. Les données financières du programme ont été analysées.

Restrictions

Les données du Centre étaient limitées, car la Ligne d'urgence a été lancée en 2019-2020, de sorte que seules deux années complètes de données étaient disponibles. Pour atténuer ce défi, l'évaluation a utilisé d'autres documents de programme et renseignements accessibles au public, ainsi que des preuves fournies lors des entrevues avec le personnel du programme et les partenaires.

Pertinence

Besoin continu

 **Constatation :** Il y a un besoin continu d'une ligne d'assistance téléphonique. Les données indiquent que la traite des personnes continue à augmenter au Canada.

Le nombre d'incidents de traite des personnes signalés à la police a augmenté entre 2010 et 2019, mais une légère baisse a ensuite été enregistrée en 2020 et 2021. Les données les plus récentes indiquent qu'il y a eu 552 infractions signalées à la police en 2021.

La diminution du nombre d'incidents signalés ne signifie pas qu'il y a moins de crimes liés à la traite des personnes et a été supposée qu'elle était due aux restrictions imposées par la COVID-19. En effet, ces restrictions ont entraîné la fermeture des lieux habituels où les trafiquants attiraient les personnes dans la traite, et une plus grande isolation pourrait rendre la traite des personnes plus difficile à repérer.

Les rapports du Centre et de la ligne d'urgence américaine contre la traite des personnes, Polaris, ont indiqué que la traite des personnes s'est intensifiée tout au long de la pandémie parce que les trafiquants ont pu adapter rapidement leurs techniques de leurre et de manipulation pour répondre à l'augmentation de l'utilisation d'Internet et du temps passé sur les médias sociaux, en particulier par les jeunes.

Quelques raisons pour lesquelles la traite des personnes est sous-déclarée:

- Barrières linguistiques et culturelles
- Les victimes ne connaissent pas leurs droits
- Manque de sensibilisation à l'égard de la traite des personnes, y compris de la part de la police et du personnel de santé
- Victimes et survivants menacés par les trafiquants
- Méfiance à l'égard des autorités

Pertinence

Besoin continu



Constatation : La sensibilisation des Canadiens à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes est faible.

Une recherche sur l'opinion publique menée pour SP en 2020 et pour le Centre en 2021 a révélé que la sensibilisation des Canadiens à la traite des personnes au Canada et à la Ligne d'urgence était généralement faible ou méconnue.

Bien que les Canadiens considèrent que la traite des personnes est un problème grave (73 %), beaucoup ont de fausses idées. Par exemple, de nombreux Canadiens croient que la traite des personnes touche relativement peu de jeunes (49 %); la plupart des trafiquants de personnes sont des étrangers (56 %) ou des membres du crime organisé (72 %) et sont moins susceptibles d'être des personnes connues de la victime; et environ la moitié croit que le passage volontaire de clandestins aux frontières est une forme de traite de personnes.

Très peu de Canadiens (6 %) étaient au courant de l'existence de la Ligne d'urgence, même après y avoir été invités, et la plupart ne connaissaient pas d'organisations de lutte contre la traite des personnes (91 %).

Il est intéressant de souligner que les parents autochtones étaient plus enclins à exprimer leur bonne connaissance de la traite des personnes (82 %) et d'avoir entendu parler de la Ligne d'urgence (26 %).

Plusieurs personnes interrogées ont noté le manque de compréhension du public à l'égard de la traite des personnes, en particulier, et certaines ont souligné la nécessité de cibler les secteurs qui comptent un nombre élevé de victimes et de survivants de l'exploitation de la main-d'œuvre.

Depuis le lancement de la Ligne d'urgence, les activités du Centre ont permis de mieux faire connaître et comprendre la traite des personnes et la Ligne d'urgence, ce que certaines personnes interrogées ont attribué à l'utilisation des médias sociaux.



Pertinence

Rôles et responsabilités



Constatation : La création d'une ligne d'urgence est conforme aux priorités du gouvernement, aux objectifs ministériels et aux rôles et responsabilités du gouvernement fédéral.

Le gouvernement du Canada a toujours souligné que la lutte contre la traite des personnes figurait au sommet de ses priorités. En septembre 2019, le gouvernement du Canada a annoncé la *Stratégie nationale de lutte contre la traite des personnes* (57,2 millions de dollars sur cinq ans, puis 10,3 millions de dollars par année par la suite). La Stratégie nationale est une approche pangouvernementale dirigée par SP pour rassembler les activités fédérales de lutte contre la traite des personnes sous un seul cadre stratégique. Elle comprend un soutien accru aux victimes et aux survivants de la traite des personnes; des efforts accrus de sensibilisation et de renforcement des capacités pour prévenir la victimisation des populations vulnérables et marginalisées; et une amélioration de l'expérience des victimes et des survivants dans le système de justice pénale.

Le Plan ministériel 2020-2021 indiquait que « [...] d'autres activités criminelles, telles que la traite des personnes et l'exploitation sexuelle en ligne des enfants, passent inaperçues dans les coins les plus sombres de la société. Sécurité publique Canada poursuivra ses efforts pour combattre ces crimes horribles qui ont des incidences disproportionnées sur les femmes et les filles. » Le Plan ministériel 2022-2023 indiquait que « Sécurité publique Canada continuera également de fournir des fonds au Centre canadien pour mettre fin à la traite des personnes pour la ligne d'assistance canadienne multilingue et gratuite, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. » Le plan soulignait que les données recueillies par la Ligne d'urgence ont permis de mieux comprendre les caractéristiques des personnes qui sont victimes ou vulnérables à la victimisation.

Pertinence

Rôles et responsabilités

L'approche du Canada en matière de traite des personnes est guidée par ses obligations internationales en vertu de la *Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée* et du *Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants*. Le Canada a ratifié la Convention et le Protocole en 2002. SP soutient également l'avancement des *Objectifs de développement durable* des Nations Unies, où la traite des personnes est citée aux objectifs 8.7, 16.1 et 16.2, grâce à son leadership dans la lutte contre la traite des personnes. Plus précisément, l'objectif 8.7 appelle à prendre des mesures pour éradiquer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite des personnes.

Rendement

Accessibilité pour les populations prioritaires

 **Constatation :** La Ligne d'urgence a fait des efforts considérables pour assurer l'inclusion et l'accessibilité des diverses populations de l'ACS Plus tout en essayant d'atteindre les populations à risque.

Lors de la conception de la Ligne d'urgence, le Centre a mis en œuvre plusieurs mesures visant à accroître son accessibilité. Par exemple, la Ligne d'urgence est accessible par téléphone, par courriel et par clavardage dans plus de 200 langues et plus de 27 langues autochtones, et peut également communiquer avec les personnes sourdes, malentendantes et non verbales.

Les renseignements sur le site Web de la Ligne d'urgence sont accessibles en anglais et en français, et certains renseignements sont accessibles dans 12 autres langues. Les personnes interrogées ont perçu les nombreuses langues proposées par la Ligne d'urgence comme un effort pour rendre ce service accessible à de multiples populations.

De plus, les services du Répertoire national des références peuvent être filtrés pour trouver des options en fonction de l'emplacement ou de populations spécifiques, comme les autochtones et les membres de la communauté 2ELGBTQI+.

La capacité du Centre à s'adapter au contexte actuel

Après l'invasion de l'Ukraine par les Russes en 2022, mais avant l'afflux de réfugiés ukrainiens au Canada, la Ligne d'urgence s'est assurée que des services seraient disponibles pour ce groupe potentiellement à risque. Par exemple, on a traduit des documents de sensibilisation en ukrainien et on a assuré des services de traduction en ukrainien pour les personnes qui contactent la Ligne d'urgence.

Rendement

Accessibilité pour les populations prioritaires

Au cours de la période d'évaluation, le Centre a entrepris une variété de travaux visant à cibler les populations vulnérables. Parmi ceux-ci, citons :

Activités de mobilisation

Le Centre a travaillé avec le FCJ Refugee Centre pour mobiliser les travailleurs migrants afin d'accroître les connaissances sur le trafic de main-d'œuvre et la Ligne d'urgence. Le Centre a réuni des groupes de discussion de travailleurs migrants en mars 2022 pour examiner les contrecoups de la COVID-19 sur le trafic de main-d'œuvre au Canada, et pour mieux comprendre l'exploitation dans la chaîne d'approvisionnement en main-d'œuvre.

Campagnes de sensibilisation

Le Centre a tenu compte des populations à risque dans ses campagnes de sensibilisation. Par exemple, les affiches des campagnes médiatiques ont été traduites en 29 langues, dont beaucoup sont autochtones. Les affiches comprenaient des images qui étaient plus faciles à comprendre pour les publics ciblés. Par exemple, les affiches contenaient des exemples de trafic de main-d'œuvre (p. ex. personnes travaillant dans une cuisine, une ferme ou une serre) et des images de personnes identifiables comme autochtones sans être stéréotypées (p. ex. personnes portant des tresses, des mocassins ou des mukluks). Le Centre s'est également associé à des influenceurs de différents groupes d'intervenants (jeunes femmes, membres de la communauté 2ELGBTQI+) pour mieux faire connaître la Ligne d'urgence et la traite des personnes aux populations à risque.



Malgré ces efforts, le Centre a reconnu qu'il devrait s'associer à des groupes communautaires pour identifier des solutions dirigées par la communauté afin de s'engager auprès des communautés autochtones, noires et 2ELGBTQI+. Les personnes interrogées ont souligné l'importance de la recherche participative et la nécessité d'en faire plus avec les communautés autochtones et noires.

Rendement

Amélioration de l'accès aux services grâce aux partenariats



Constatation : Depuis le lancement de la Ligne d'urgence, le Centre a accru les partenariats avec divers fournisseurs de services et organismes d'application de la loi partout au Canada.

Répertoire national des références



Le Centre a créé un Répertoire national des références à l'usage des intervenants de la Ligne d'urgence et des personnes qui visitent le site Web de la Ligne d'urgence. Ce répertoire comprend des informations sur les fournisseurs de services partenaires, des organismes d'application de la loi et des services de protection de l'enfance. Les intervenants de la Ligne d'urgence utilisent le répertoire lorsqu'ils répondent aux appels ou aux clavardages pour orienter les victimes et les survivants vers les services qui peuvent le mieux répondre à leurs besoins à l'échelle locale, et, si nécessaire, ils peuvent trouver et contacter l'organisme d'application de la loi compétent.

Il existe également une version accessible au public du Répertoire national des références sur le site Web du Centre, mais elle ne contient pas les partenaires de la Ligne d'urgence qui doivent rester confidentiels (p. ex. les maisons d'hébergement). La Ligne d'urgence vérifie régulièrement que les services et programmes figurant dans le répertoire sont à jour.

Partenariats avec les fournisseurs de services

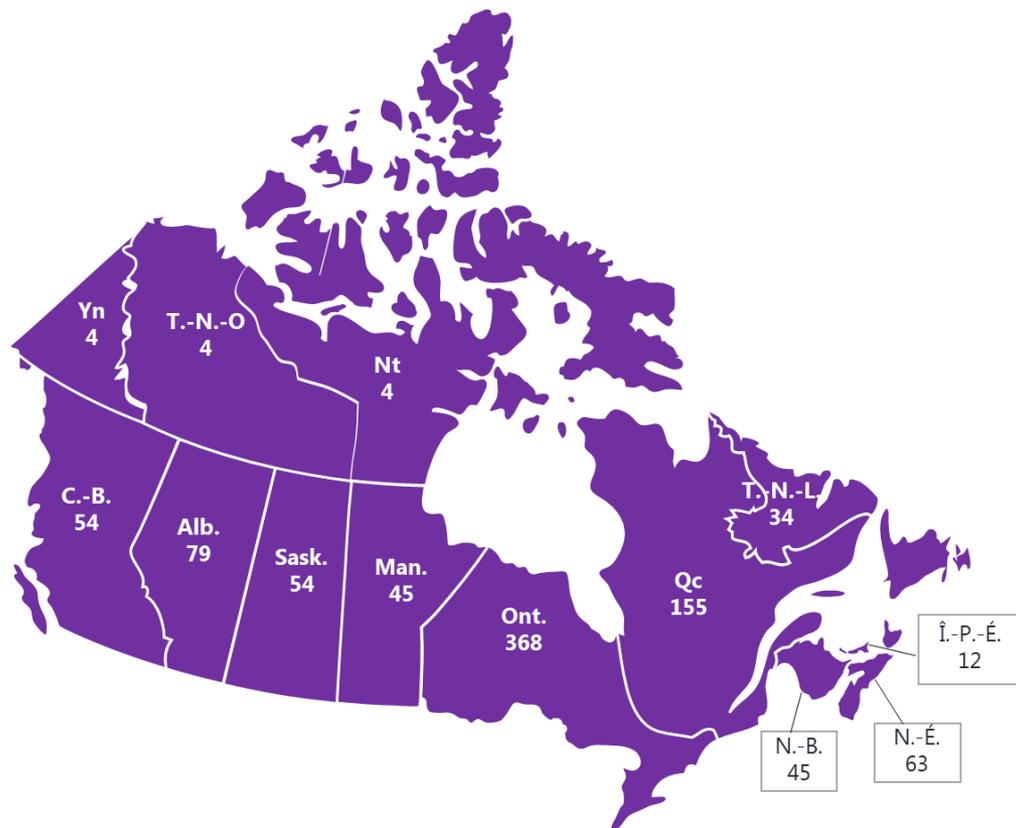


À la fin de l'année 2021-2022, le Centre avait des partenariats avec 923 fournisseurs de services au Canada et un aux États-Unis. Le Centre a déclaré en tout 3 690 services offerts par l'intermédiaire des 924 fournisseurs de services. Les services comprennent la gestion de cas, la consultation, l'hébergement d'urgence, de transition et à long terme, le traitement de la santé mentale, l'aide au transport et l'éducation/la formation professionnelle et les compétences de vie.

Les personnes interrogées ont mentionné que le Centre facilitait l'accès aux services de soutien pour les victimes et les survivants par le biais du Répertoire national des références.

Rendement

Amélioration de l'accès aux services grâce aux partenariats



Sur les 924 fournisseurs de services, 40 % se trouvaient en Ontario et 17 % au Québec, tandis que 9 % étaient en Alberta et 7 % en Nouvelle-Écosse. Il y avait également un fournisseur aux États-Unis et deux qui sont pancanadiens.

Il est important de noter que le Centre ne pouvait s'associer qu'avec des fournisseurs de services existants et désireux de le faire dans les provinces et territoires, et que certaines régions comptent plus de fournisseurs de services que d'autres. Le Centre continue d'entrer en contact avec des partenaires potentiels, ce qui pourrait modifier la représentation à l'avenir.

Plusieurs personnes interrogées ont indiqué que le Centre était ouvert à l'établissement de partenariats et de collaborations avec toute une série de fournisseurs de services, et qu'il s'efforçait d'entrer en contact avec les communautés les plus difficiles à atteindre.

Rendement

Amélioration de l'accès aux services grâce aux partenariats



Répercussions de la COVID-19 sur les fournisseurs de services partenaires

Au début de la pandémie de COVID-19 (avril-mai 2020), la Ligne d'urgence a interrogé les membres du Répertoire pour déterminer comment leurs services avaient été touchés. Elle a pu ainsi s'assurer que le Répertoire national des références était aussi à jour que possible, ce qui lui a ensuite permis de fournir les références les plus appropriées.

En raison de la pandémie, la Ligne d'urgence a constaté que la COVID-19 a eu une incidence négative sur les fournisseurs de services, en particulier sur l'accès aux services d'hébergement. La plupart des fournisseurs de services ont mis en œuvre certains changements pendant la pandémie, tels que la modification des heures d'ouverture des services, les services à distance ou numériques et la priorité accordée aux cas de crise par rapport aux cas non urgents. En outre, certains fournisseurs de services n'ont pas offert ou accepté de nouveaux aiguillages.



Rendement

Amélioration de l'accès aux services grâce aux partenariats

Ligne d'urgence – Histoire d'une réussite pour les forces de l'ordre

Une victime de la traite a demandé à son amie d'appeler la Ligne d'urgence pendant qu'elle était avec un client. Les trafiquants sont revenus rapidement et elle a dû raccrocher. Les intervenants ont estimé que les femmes étaient en danger immédiat et ont appelé la répartition de la police de Hamilton. Des policiers se sont rendus à la résidence et ont pu sauver deux femmes de la traite des personnes. Deux hommes ont été inculpés.

Partenariats avec les forces de l'ordre et les services de protection de l'enfance

À la fin de l'année 2021-2022, la Ligne d'urgence avait des partenariats avec 99 organismes d'application de la loi, et 196 contacts actifs avec les organismes d'application de la loi. Les intervenants de la Ligne d'urgence ont signalé certains conseils et demandes de renseignements aux forces de l'ordre par le biais de leur système de triage. Depuis le lancement de la Ligne d'urgence jusqu'à la fin de l'année 2021-2022, 202 signalements ont été transmis aux forces de l'ordre.

En octobre 2021, la Ligne d'urgence a ajouté un champ de services de protection de l'enfance dans le Répertoire national des références et a formalisé ses protocoles de signalement de la protection de l'enfance, fournissant aux intervenants des protocoles clairs à suivre dans les cas de traite, d'abus ou de négligence d'enfants.

Rendement

Amélioration de l'accès aux services grâce aux partenariats

Collaboration et partenariats avec le secteur privé, les provinces et territoires et les intervenants

La Ligne d'urgence a collaboré avec des industries privées telles que AirBnB, Uber, les compagnies aériennes, les aéroports, l'industrie hôtelière, et des organisations telles que Truckers Against Trafficking. La Ligne d'urgence a également travaillé avec les provinces et les territoires, en particulier ceux qui n'ont pas de stratégie de lutte contre la traite des personnes, et a collaboré avec des organisations non gouvernementales, des groupes communautaires et des fournisseurs de services de première ligne. En outre, le Centre a collaboré avec des organisations internationales telles que Polaris (Ligne d'urgence américaine) et Consejo Ciudadano (Ligne d'urgence mexicaine).

Rendement

Services tenant compte des traumatismes pour les victimes et les survivants

 **Constatation** : La Ligne d'urgence a rendu l'aide basée sur les traumatismes plus accessible aux victimes et aux survivants.

« Au fil du temps, vous pouvez vraiment constater que de nombreuses personnes, qui sont des survivants, ont besoin d'une aide plus rapide, dans le cadre d'une approche tenant compte des traumatismes, comme le font les responsables de la ligne d'assistance téléphonique. »

La Ligne d'urgence n'est pas discriminatoire et a pour politique de « ne pas nuire » afin de répondre au mieux aux besoins des victimes et des survivants. L'accueil des personnes qui contactent la Ligne d'urgence est considéré comme très important, car l'évaluation de la sécurité permet aux intervenants de déterminer rapidement si la personne qui communique avec eux se trouve dans un endroit sûr. Si la personne se trouve dans un endroit dangereux, la planification de la sécurité peut commencer. Par ailleurs, si la personne est actuellement considérée comme étant dans un endroit sûr, une évaluation des besoins peut commencer. Le soutien tenant compte des traumatismes assuré par les intervenants aux personnes qui contactent la Ligne d'urgence est considéré comme extrêmement important, car il permet d'établir la confiance et a incité les victimes et les survivants à faire des appels répétés à la Ligne d'urgence.

Parmi les améliorations suggérées pour accroître l'accessibilité du soutien aux victimes et aux survivants, citons : le soutien par les pairs pour les victimes et les survivants; un meilleur soutien pour les communautés noires, autochtones et autres communautés racialisées; une promotion accrue du numéro de la Ligne d'urgence dans tout le pays; et la traduction des documents de sensibilisation dans d'autres langues.

Les personnes interrogées ont également fait quelques suggestions en matière d'accessibilité technologique, notamment en mettant en place des fonctions d'envoi de textos et de WhatsApp, car certaines victimes et survivants, notamment les travailleurs migrants, sont plus susceptibles d'utiliser ces fonctions.

Rendement

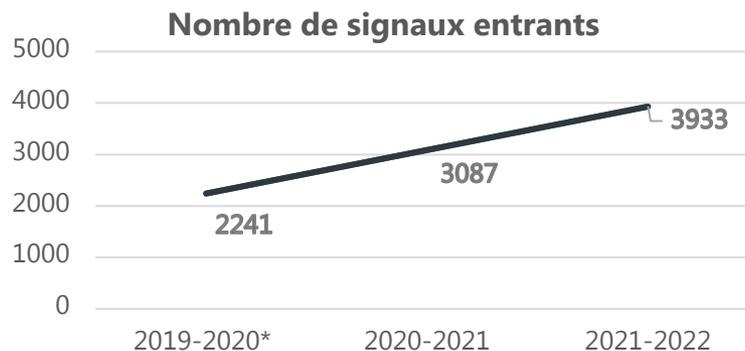
Atteindre les objectifs de service aux victimes et aux survivants

 **Constatation** : Le nombre de contacts avec la Ligne d'urgence a augmenté chaque année et la Ligne d'urgence a été en mesure de fournir des services à ses publics cibles. La Ligne d'urgence a fourni un nombre croissant de références à des services partenaires pour les victimes et les survivants au Canada.

La Ligne d'urgence peut être contactée par téléphone, par courrier électronique, par clavardage et par un formulaire en ligne (ces méthodes de contact sont appelées « signaux »). Les intervenants utilisent un processus standard pour déterminer si les signaux sont liés ou non à la traite des personnes, puis ils classent les cas.

Sur la période d'évaluation, le nombre de signaux entrants a augmenté de 76 % de 2019-2020 à 2021-2022.

Depuis le lancement de la Ligne d'urgence jusqu'en 2021-2022, 1 907 signaux entrants ont été classés comme des cas de traite, dont 804 (42 %) pour la seule année 2021-2022. Les signaux reçus qui sont considérés comme des cas de non-traite ne répondent souvent pas à l'ensemble des critères permettant de les classer comme des cas de traite, bien que certains d'entre eux puissent comporter des éléments de traite des personnes ou en être aux premiers stades, p. ex. le conditionnement ou le leurre. En outre, certains contacts non liés à la traite sont des personnes qui cherchent des informations sur les signes de traite des personnes et sur les aides disponibles.



* Du 29 mai 2019 au 31 mars 2020

Chaque cas de traite des personnes peut présenter plus d'un signal, par exemple, une victime ou un survivant qui rappelle au sujet de sa situation ou de ses besoins, ou plusieurs personnes qui prennent contact au sujet du même cas. Le nombre de cas de traite des personnes est passé de 235 en 2019-2020 à 356 en 2021-2022 (augmentation de 51 %).



Les appels téléphoniques à la Ligne d'urgence constituent la forme de contact la plus répandue, représentant 72 % de tous les signaux.

Rendement

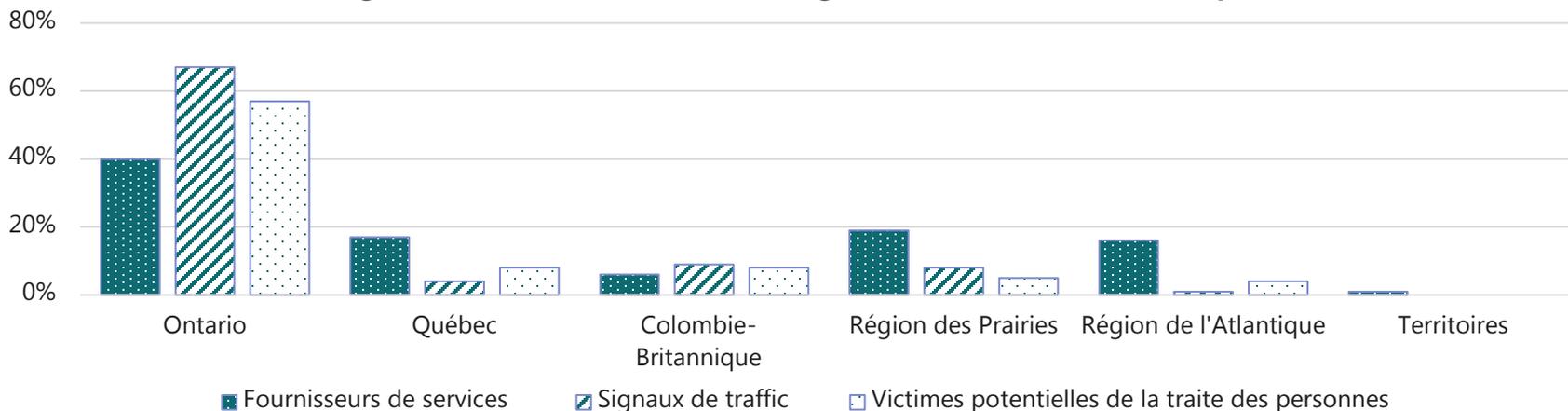
Atteindre les objectifs de service aux victimes et aux survivants

En 2021-2022, la majorité des signaux de traite de personnes, des victimes potentielles et des fournisseurs de services partenaires provenaient de l'Ontario. Dans presque toutes les régions, le pourcentage de fournisseurs de services partenaires était plus important que le pourcentage de signaux de traite et de victimes potentielles, à l'exception de la Colombie-Britannique et de l'Ontario.

Le nombre de signaux de traite adressés à la Ligne d'urgence et le nombre de victimes potentielles ne sont pas toujours représentatifs de la population canadienne, mais les écarts peuvent être liés à des différences de langue ou à l'exposition à la publicité et aux campagnes de la Ligne d'urgence.

Il est important que les personnes qui contactent la Ligne d'urgence puissent joindre un intervenant aussi rapidement que possible. La Ligne d'urgence a réussi à maintenir des temps d'attente faibles et a manqué très peu de contacts. En 2021-2022, le temps d'attente moyen pour un appel téléphonique était de 17 secondes, et le temps d'attente pour un clavardage Web était de 31 secondes. La durée moyenne d'un appel téléphonique à la Ligne d'urgence était de 17 minutes, et de 25 minutes pour un clavardage Web. 4 % des appels téléphoniques et 3 % du clavardage en ligne ont été laissés sans réponse en 2021-2022.

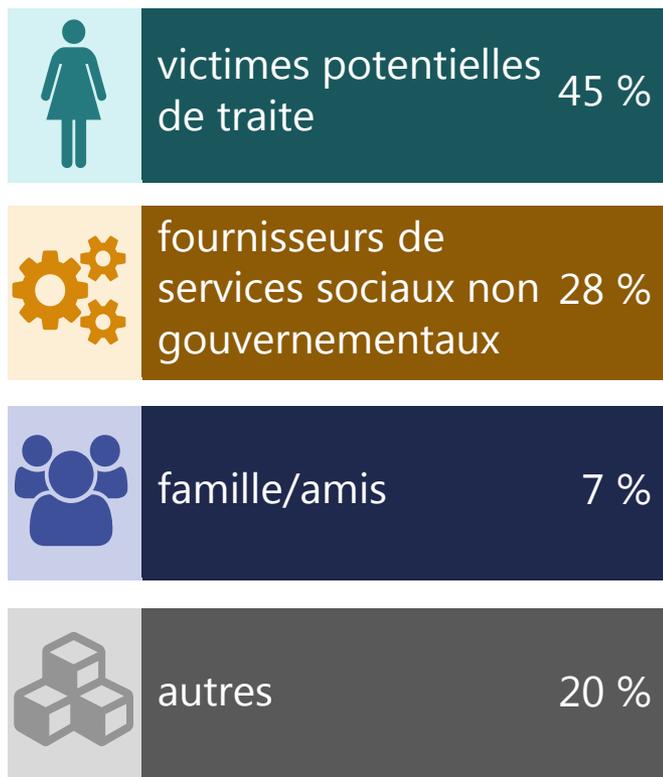
Pourcentage de fournisseurs de services, de signaux de traite, et de victimes potentielles



Rendement

Atteindre les objectifs de service aux victimes et aux survivants

Sur les 448 personnes qui ont contacté la Ligne téléphonique au sujet d'une situation de traite en 2021-2022 (l'année la plus récente pour laquelle des données sont disponibles), la plus grande proportion était des victimes potentielles de traite.



Depuis le lancement de la Ligne d'urgence, les intervenants ont effectué 1 042 aiguillages concernant des cas de traite.

Le nombre d'aiguillages par les fournisseurs de services a connu une augmentation constante au cours de la période d'évaluation, passant de 258 en 2019-2020 à 429 en 2021-2022. En 2021-2022, les demandes les plus fréquentes concernant des cas de traite des personnes concernaient l'hébergement et le logement (22 %), le service de consultation (20 %) et la gestion de cas (19 %).



22 % des demandes étaient pour l'hébergement et le logement



20 % des demandes étaient pour le service de consultation



19 % des demandes étaient pour la gestion de cas

La plupart des personnes interrogées étaient satisfaites des services fournis par la Ligne d'urgence. Les personnes interrogées au sein de SP ont déclaré que la Ligne d'urgence fournit un service essentiel et comble une lacune nationale. Elles ont souligné que le Répertoire national des références permet à la Ligne d'urgence d'orienter les victimes et les survivants vers des services dans leurs régions géographiques respectives partout au pays.

Rendement

Atteindre les objectifs de service aux victimes et aux survivants



Répercussions de la COVID-19 sur les services de la Ligne d'urgence

Au début de la pandémie (mars 2020), la Ligne d'urgence a fermé ses bureaux en raison de consignes de santé publique. Elle a alors travaillé avec SP pour modifier l'entente de contribution afin de lui permettre de fonctionner à distance. La Ligne d'urgence a alors fonctionné en horaires réduits pendant une courte période jusqu'à ce qu'elle reprenne ses services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en avril 2020. Le Centre a indiqué que SP a contribué à faciliter la transition vers le télétravail en fournissant du matériel informatique, des protocoles de sécurité et en accélérant la modification de l'entente de contribution existante, permettant à la Ligne d'urgence de fonctionner à distance. Le Centre a indiqué que les changements opérationnels survenus pendant la pandémie étaient durables, sans retour prévisible à la prestation de services en personne.

La pandémie a eu des conséquences inattendues sur la dotation en personnel de la Ligne d'urgence, y compris sur la rétention du personnel. Bien qu'il y ait eu quelques difficultés à mettre en place le travail à distance pour le personnel, l'intégration du travail à domicile a été réussie. La Ligne d'urgence a également amélioré la communication et la connexion avec le personnel, a effectué régulièrement des contrôles de bien-être et a amélioré l'accès aux services de conseil et de soutien en matière de santé mentale. En outre, le Centre a été en mesure de doter la Ligne d'urgence d'un plus grand nombre d'intervenants francophones, car le travail à distance a ouvert des possibilités d'emploi à l'extérieur de la région du Grand Toronto.

Rendement

Sensibilisation du public accrue



Constataion : Le Centre a développé diverses méthodes pour sensibiliser le public à la traite des personnes au Canada et à la Ligne d'urgence, y compris des méthodes ciblant les groupes les plus exposés à la traite.

Le Centre a payé pour des publicités à différents endroits et sur différentes plateformes depuis le lancement de la Ligne d'urgence. Certaines publicités s'inscrivaient dans le cadre d'une campagne plus vaste, d'autres visaient à mieux faire connaître la Ligne d'urgence et la traite des personnes au Canada.

Des publicités et des affiches pour la Ligne d'urgence ont été placées dans les métros, les dépanneurs et le marketing des moteurs de recherche (p. ex. Google).

Le Centre a également affiché des annonces sur des plateformes de médias sociaux, notamment Facebook, Instagram, Snapchat et YouTube. Il s'est avéré que les annonces publiées sur Facebook et Instagram ont suscité de l'intérêt, puisqu'elles ont eu un taux de clics de 1,6 % en 2021-2022, alors que les références du secteur sont de 0,75 %. Les publications sur ces plateformes ont également enregistré plusieurs milliers de messages et de commentaires.

Rendement

Sensibilisation du public accrue

Les médias traditionnels, tels que les journaux et les bulletins de nouvelles télévisés, ont diffusé ou écrit de nombreux articles sur la Ligne d'urgence et ses activités depuis que l'entente de contribution a été attribuée au Centre en 2018. Il s'agit d'une pratique connue sous le nom de « publicité méritée ».

2019-2020	2020-2021	2021-2022
762 reportages publiés dans les médias	915 reportages publiés dans les médias	1 770 reportages publiés dans les médias
<ul style="list-style-type: none">▪ Lancement de la Ligne d'urgence.▪ 75 entrevues avec le personnel du Centre ont été diffusées ou écrites, ce qui a donné lieu à des articles supplémentaires.	<ul style="list-style-type: none">▪ La première journée de sensibilisation à la traite des personnes a eu lieu le 22 février.▪ Publication du rapport sur les couloirs de la traite des personnes au Canada.	<ul style="list-style-type: none">▪ Publication du rapport <i>La traite des personnes : les tendances au Canada (2019-2020)</i>.

Rendement

Sensibilisation du public accrue

Le Centre s'est associé à une agence de relations publiques de Toronto pour produire et mener une campagne détaillée en deux phases en 2021-2022 afin de sensibiliser le public à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes.

Phase 1 **de novembre** **à décembre** **2021**

Un sondage sur la sensibilisation à la traite des personnes au Canada a été menée et les résultats ont été communiqués aux médias. Le sondage a révélé que les Canadiens ne sont généralement pas conscients des réalités de la traite des personnes. Les résultats ont conduit à l'élaboration de messages médiatiques contenant des informations claires sur les signes d'exploitation sexuelle.

Phase 2 **de janvier à** **mars 2022**

À l'approche de la Journée nationale de sensibilisation à la traite des personnes (22 février), les deux messages publics clés comprenaient les coordonnées de la Ligne d'urgence, ainsi que les messages suivants : « La Ligne d'urgence la plus compréhensive du monde », qui mettait l'accent sur les relations saines par rapport aux relations malsaines; et « On t'aime ». Le thème clé des messages de la Saint-Valentin et de la Journée nationale de sensibilisation à la traite des personnes était « L'amour ne doit pas avoir de prix ».

Constatations

La campagne a été considérée comme un grand succès par le Centre et l'agence. La Ligne d'urgence a signalé une augmentation du nombre de contacts et de visites sur son site Web, et le large éventail de publicités méritées et payées a permis de toucher un large public. Le matériel de la campagne était axé sur les moyens d'aider les personnes qui risquent d'être victimes ou qui le sont actuellement et ne comportait pas d'images stéréotypées ou choquantes de la traite des personnes.

Rendement

Sensibilisation du public accrue



Constatation : Le travail de collaboration entre le Centre, les partenaires et les intervenants a permis d'accroître la sensibilisation et les programmes d'éducation, ainsi que d'améliorer la communication et les relations entre les organisations.

Depuis le lancement de la Ligne d'urgence, le Centre a collaboré activement avec les intervenants et les partenaires pour améliorer la sensibilisation à la traite des personnes et à la Ligne d'urgence, notamment en fournissant ou en aidant à fournir des programmes d'éducation, ce qui va au-delà des exigences de l'entente de contribution. Certains des partenaires et des intervenants occupent une position unique pour identifier les cas potentiels de traite des personnes en raison de la nature de leur travail. Le travail du Centre avec ces organisations comprend l'information sur les services de la Ligne d'urgence, l'éducation sur l'identification des cas possibles de traite des personnes et sur la façon de mettre en place des programmes d'éducation, et sur la façon d'éviter de mettre les personnes en danger. Voici quelques exemples de ces organisations :

- Uber, dont les chauffeurs peuvent entrer en contact avec des victimes déplacées.
- Truckers Against Trafficking, car les camionneurs peuvent opérer le long de couloirs connus pour la traite des personnes, et peuvent donc être en mesure de déceler des cas potentiels.
- L'industrie hôtelière, où le trafic sexuel peut avoir lieu.

Rendement

Sensibilisation du public accrue

Le Centre a tiré profit de son expérience et de ses données pour aider à mieux faire comprendre aux forces de l'ordre ce qu'est la traite des personnes au Canada. Il a organisé des présentations, des séminaires et des discussions de groupe ou y a pris part, et a aidé à la formation dans certains collèges de police.

Bien que les policiers devraient idéalement suivre une formation sur ce sujet dans un collège de police et par l'entremise d'une formation continue, le Centre est en mesure de combler une lacune et de fournir des renseignements plus à jour du point de vue de la victime ou du survivant.

Le Centre a fait la promotion de ses services auprès des organismes d'application de la loi et s'est efforcé de sensibiliser également les petits services de police. Il a également placé une bannière publicitaire pour promouvoir la Ligne d'urgence dans le bulletin électronique officiel hebdomadaire de l'Association canadienne des chefs de police, qui avait le potentiel de toucher jusqu'à 1 372 chefs de police et cadres policiers.

Rendement

Sensibilisation du public accrue



Répercussions de la COVID-19 sur les activités de sensibilisation du Centre

Les restrictions liées à la COVID-19 sur les déplacements et les rassemblements ont obligé la Ligne d'urgence à modifier son modèle de sensibilisation et ses activités. Au début, comme la Ligne d'urgence a dû interrompre ses activités pendant un court moment, elle a suspendu les publicités payantes, car elle ne pouvait pas être contactée, mais elle les a repris rapidement dès que la Ligne d'urgence a recommencé à fonctionner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En réponse à l'utilisation accrue d'Internet par les Canadiens pendant la pandémie, alors que beaucoup d'entre eux sont restés confinés chez eux, la Ligne d'urgence a accru son engagement en ligne en s'appuyant sur les médias sociaux.

Il y a eu peu de mentions de collaboration ou de présentation du Centre à des établissements d'enseignement depuis le lancement de la Ligne d'urgence, mais cela est probablement dû en grande partie aux restrictions liées à la pandémie. Il est important de sensibiliser les écoles à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes, car les jeunes (adolescents, jeunes adultes) sont l'une des principales populations ciblées par les trafiquants d'êtres humains.

Exemples de présentations et de webinaires en ligne du Centre

- ❖ Brave Conversations: Mettre En Lumière Le Centre Canadien Pour Mettre Fin À La Traite Des Personnes – YWCA de Moncton
- ❖ The National Human Trafficking Hotline as a Responsive Tool for Trafficking Cases – Sexual Assault Services de la Saskatchewan
- ❖ Moving Forward: Comment Nous Abordons Le Problème De La COVID : Le Centre Canadien Pour Mettre Fin À La Traite Des Personnes – Université York
- ❖ Stay Safe: Human Trafficking concerns for Ukrainian nationals – Congrès ukrainien canadien

Rendement

Collecte et utilisation des données

 **Constatation :** Le Centre a conseillé les gouvernements fédéral et provinciaux sur l'élaboration de lois et de politiques, et les données de la Ligne d'urgence ont été utilisées dans des rapports de SP et de Statistique Canada.

Bien que la plupart des personnes interrogées ne soient pas au courant de changements apportés aux politiques ou à la législation à la suite des activités du Centre, certaines des personnes interrogées de SP ont indiqué que les données de rapports de rendement de la Ligne d'urgence et les rapports accessibles au public avaient amélioré leur compréhension de la traite des personnes et influencé leur travail. Le Centre a fourni des conseils basés sur les données de la Ligne d'urgence aux ministères fédéraux et aux gouvernements provinciaux pour les aider à élaborer des politiques, des pratiques et des lois pertinentes.

À l'échelon fédéral, le Centre a fait une présentation au Comité sénatorial permanent des droits de la personne pour qu'il étudie le projet de loi S-224, une loi visant à modifier le Code criminel (traite de personnes) et a présenté son expertise à une table ronde fédérale.



À l'échelon provincial, le Centre a fourni des commentaires sur la législation relative à la traite de personnes et a fait des présentations aux groupes de travail provinciaux.

Les données des rapports publics de la Ligne d'urgence ont été incluses dans le *Rapport annuel de SP de la Stratégie nationale de lutte contre la traite des personnes 2020-2021*. Statistique Canada a également souligné les rapports de la Ligne d'urgence dans ses rapports Juristat 2019, 2020 et 2021 sur la traite des personnes au Canada.

Administration du programme

 **Constatation :** Le Centre a récemment signé l'entente d'échange de données avec Statistique Canada. Bien que le Centre fournisse les rapports requis à SP, il n'est pas clair si SP utilise ces rapports dans leur pleine mesure.

Une des exigences de l'entente de contribution est l'établissement d'une entente d'échange de données entre le Centre et Statistique Canada. Cette entente permettrait à Statistique Canada d'avoir accès aux données brutes recueillies par la Ligne d'urgence tout en préservant la vie privée et la confidentialité de toutes les personnes qui contactent la Ligne d'urgence. L'information recueillie par la Ligne d'urgence est, par nature, très sensible. En même temps, cependant, cette information joue un rôle important dans l'élaboration d'approches fondées sur des données probantes pour mettre fin à la traite des personnes. En outre, les données permettraient à Statistique Canada de mieux comprendre d'autres statistiques sur la traite des personnes et de valider celles qu'il utilise pour faire rapport sur la traite des personnes, qui, à ce jour, se limitent aux données sur les crimes déclarés par la police et aux condamnations.

Le Centre et Statistique Canada ont été confrontés à un certain nombre de défis qui ont retardé la signature de l'entente, tant à l'interne (p. ex. processus juridiques et logistiques) qu'à l'externe (p. ex. retards dans la production de la recherche en raison de la COVID-19). L'entente d'échange des données a été signée en décembre 2022.



Administration du programme

Dans le cadre de l'entente de contribution, le Centre est tenu de rendre compte périodiquement de ses activités à SP. Il doit notamment fournir le nombre de cas de traite des personnes au cours d'une période de référence. Les données de la Ligne d'urgence fournissent à SP des renseignements plus complets sur la traite des personnes au Canada et répondent aux besoins d'information de la Stratégie nationale de lutte contre la traite des personnes.

Bien que le Centre ait satisfait aux exigences de l'entente de contribution, des améliorations pourraient être apportées à la façon dont les données sont communiquées à SP. Quoique la plupart des personnes interrogées au sein de SP aient mentionné que les données de la Ligne d'urgence jouent un rôle dans leur compréhension de la traite des personnes et ont une incidence sur leur travail dans ce domaine, quelques personnes ont soulevé des préoccupations quant au fait qu'elles n'en savaient pas assez sur les données de la Ligne d'urgence et sur la façon dont ces données sont analysées pour les rapports fournis à SP.

SP n'effectue pas sa propre analyse des données, mais se fie à l'analyse du Centre et aux rapports accessibles au public pour obtenir une image plus solide de l'ampleur de la traite des personnes au Canada. Il y a peu de preuves que les rapports d'étape sont utilisés dans la prise de décision ou pour orienter les activités de SP.



Administration du programme



Constatation : L'élaboration et le maintien du modèle de la Ligne d'urgence ont été largement un succès. La nature limitée dans le temps du modèle de financement a été identifiée comme une préoccupation sérieuse, car sans financement continu, le Centre ne serait plus en mesure de faire fonctionner la Ligne d'urgence, privant ainsi les victimes et les survivants d'un service d'assistance spécialisé.

L'accord entre la ligne d'urgence américaine Polaris et le Centre a été important pour la création de la Ligne d'urgence, en partie parce que les deux organisations ont pu modeler la Ligne d'urgence sur une ligne d'assistance sur la traite des personnes ayant déjà fait ses preuves. La Ligne d'urgence a été adaptée pour répondre aux besoins des Canadiens et a été lancée rapidement.

Bien que l'accord avec Polaris ait expiré, le Centre entretient de bonnes relations avec Polaris, ainsi qu'avec la ligne d'urgence Consejo Ciudadano au Mexique.

Le Centre effectue une mise à jour fréquente du Répertoire national des références, y compris la vérification des partenariats existants, tout en continuant à chercher des fournisseurs de services partenaires potentiels.

Le Centre est confronté à des défis uniques en raison de ses responsabilités décrites dans l'entente de contribution. Notamment, la difficulté de trouver un équilibre entre les attentes en matière de collecte de données et les besoins et la vie privée des personnes qui contactent la Ligne d'urgence.

Les intervenants recueilleront des données sur la personne qui contacte la Ligne d'urgence, mais seulement dans la mesure où la personne est à l'aise de communiquer cette information. Le modèle de la Ligne d'urgence, qui tient compte des traumatismes, place les besoins des victimes et des survivants au premier plan. Bien que cela signifie que certaines données de la Ligne d'urgence (p. ex. les données démographiques) seront toujours incomplètes, les données recueillies fournissent plus d'information sur la traite des personnes au Canada que les données criminelles existantes.

Administration du programme

Il a été clairement établi que sans un financement continu de SP ou d'un autre organisme gouvernemental après le 31 mars 2023, le Centre ne serait plus en mesure de fonctionner et la Ligne d'urgence serait fermée. Cette situation serait dévastatrice pour les victimes et les survivants de la traite des personnes.

La Ligne d'urgence, avec ses nombreux partenariats et ses ressources du Répertoire national des références, offre un ensemble unique de services que d'autres lignes d'assistance téléphonique et organisations au Canada aux victimes et survivants ne peuvent pas offrir.

Le Centre

- Crée des partenariats avec fournisseurs de services.
- Analyse les données de la Ligne d'urgence et rend compte des résultats à SP et aux parties prenantes.
- Mène des activités de sensibilisation sur la Ligne d'urgence et la traite des personnes.

La Ligne d'urgence

- Communique directement avec les victimes et survivants de la traite des personnes, répond aux questions et préoccupations d'autres personnes.
- Oriente les personnes qui contactent la Ligne d'urgence vers les fournisseurs de service appropriés.
- Recueille des données, lorsque cela est possible, auprès des personnes qui contactent la Ligne d'urgence.

Administration du programme

Il y a de nombreux risques à ne pas maintenir une ligne d'urgence sur la traite des personnes avec le Centre :

- Si l'on changeait de fournisseur pour la Ligne d'urgence, il faudrait tout recommencer, jusqu'à la conception d'un modèle de service d'aide et l'établissement de relations.
- L'entente en place prévoit que les données recueillies par la Ligne d'urgence restent la propriété du Centre, ce qui signifie qu'un nouveau fournisseur n'aurait pas accès aux données jusqu'à la fin de l'entente.
- Une perte de service pour les victimes et les survivants avec la mise en place d'une nouvelle ligne d'urgence.
- Une perte de confiance des partenaires actuels de la Ligne d'urgence et des victimes et des survivants.

Par conséquent, sans le Centre, il n'y aurait pas de Ligne d'urgence, et sans cette dernière, le Centre ne serait pas en mesure de poursuivre une grande partie de son travail de sensibilisation à la traite des personnes au Canada.

Conclusions

La traite des personnes au Canada est un problème croissant et évolutif qui touche principalement les populations visées par l'ACS Plus, notamment les femmes et les filles, les femmes et les filles autochtones et les travailleurs migrants. Il existe un besoin continu d'une ligne d'assistance téléphonique pour permettre aux victimes et aux survivants de la traite des personnes d'avoir accès à des services et à du soutien. L'appui à une ligne d'urgence est conforme aux objectifs et aux priorités du gouvernement et du Ministère en matière de soutien à la lutte contre la traite des personnes.

Le Centre a signé une entente de contribution avec SP afin d'offrir une ligne d'urgence aux victimes et aux survivants de la traite des personnes au Canada, de recueillir des données sur la traite des personnes, d'offrir des programmes de sensibilisation à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes, et de recueillir et de tenir à jour un répertoire des fournisseurs de services pertinents. Toutefois, cette entente doit expirer le 31 mars 2023 et, sans un financement continu, le Centre ne serait plus en mesure d'exploiter la Ligne d'urgence. Les services du Centre sont bien développés, et il serait difficile de les recréer avec une autre organisation.

La Ligne d'urgence, unique en son genre au Canada, a été conçue pour être une option tenant compte des traumatismes, inclusive et accessible aux diverses populations visées par l'ACS Plus. La Ligne d'urgence a accès à des services de traduction dans plus de 200 langues, dont plus de 27 langues autochtones. Le Centre a poursuivi l'objectif d'inclusion dans ses campagnes de sensibilisation à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes, en veillant à ce que la documentation soit accessible en plusieurs langues, y compris les langues autochtones, et à ce que les images diffusées évitent les stéréotypes typiques ou les images d'exploitation typiques.

Conclusions

Les intervenants de la Ligne d'urgence reçoivent une formation sur les traumatismes et suivent divers protocoles, par exemple lorsqu'il faut appeler les forces de l'ordre ou les services de protection de l'enfance. Pour les contacts liés à la traite des personnes, les intervenants utilisent le Répertoire national des références, qui comprend des renseignements sur les fournisseurs de services partenaires, telles que l'emplacement et le type de services offerts. Bien que le public puisse accéder à une partie du répertoire sur le site Web de la Ligne d'urgence, certains renseignements sur les fournisseurs de services ne sont disponibles que par l'intermédiaire des intervenants pour des raisons de sécurité et de confidentialité (p. ex. les maisons d'hébergement). Le Centre s'assure régulièrement que les renseignements sont à jour et cherche à établir de nouveaux partenariats.



Depuis le lancement de la Ligne d'urgence, on a constaté une augmentation de 76 % du nombre de contacts avec la Ligne d'urgence (par téléphone, clavardage en ligne, courriel). L'augmentation continue du nombre de contacts a été attribuée au travail entrepris par le Centre pour sensibiliser la population à la Ligne d'urgence et à la traite des personnes, que ce soit par des méthodes telles que les médias sociaux, les médias traditionnels et/ou des présentations aux intervenants.

L'entente de contribution indiquait la nécessité pour le Centre d'établir une entente d'échange de données avec Statistique Canada. Ce processus a connu un certain nombre de retards, mais été signé en décembre 2022. Cette entente permettra à Statistique Canada d'utiliser d'autres données en plus de celles fournies par la police sur les crimes pour examiner le problème de la traite des personnes. L'entente de contribution prévoit que le Centre est également tenu de faire périodiquement rapport à SP, ce qu'il a fait, mais des améliorations devraient être apportées à la façon dont les données sont rapportées. À l'heure actuelle, il y a peu de preuves que les rapports du Centre sont utilisés dans la prise de décision ou pour guider les activités de SP, bien que les conclusions du Centre aient été incluses dans les rapports de SP et de Statistique Canada.

Conclusions

Le Centre a démontré qu'il était en mesure de s'adapter rapidement et efficacement aux changements soudains et aux besoins émergents, par exemple en transférant rapidement les activités de la Ligne d'urgence vers le télétravail en raison des restrictions liées à la COVID-19 sur le travail en présentiel et en travaillant de façon proactive pour se préparer à l'afflux de réfugiés ukrainiens. Les restrictions imposées par la COVID-19 sur le travail en présentiel ont également eu une incidence sur les fournisseurs de services partenaires. Le Centre a donc interrogé les membres du répertoire pour s'assurer que les renseignements étaient à jour. Le Centre a également mis en ligne plus de renseignements pour sensibiliser la population, notamment par l'entremise des médias sociaux, de présentations en ligne et de webinaires.

Recommandations

Le sous-ministre adjoint principal du Secteur de la prévention du crime devrait :



1. Travailler à la poursuite du financement du Centre pour l'administration de la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes.



2. Dans les ententes à venir, veiller à ce que la Ligne d'urgence continue de se concentrer sur les besoins des populations identifiées comme étant les plus exposées à la traite, ainsi que sur les victimes et les survivants de la traite de main-d'œuvre.



3. Clarifier les domaines concernant la propriété des données recueillies par la Ligne d'urgence, et dans les ententes à venir, s'assurer que SP a accès aux données nécessaires à son travail.

Plan d'action de la gestion

Recommandation	Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
1. Travailler à la poursuite du financement du Centre pour l'administration de la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes.	Mettre en place une entente de financement pluriannuelle pour continuer d'administrer la Ligne d'urgence au-delà de la fin de l'entente actuelle, en mars 2023, en fonction des constatations découlant de la mesure du rendement et de l'évaluation	Juin 2023
2. Dans les ententes à venir, veiller à ce que la Ligne d'urgence continue de se concentrer sur les besoins des populations identifiées comme étant les plus exposées à la traite, ainsi que sur les victimes et les survivants de la traite de main-d'œuvre.	Identifier les options visant à répondre aux besoins en matière de sensibilisation auprès des populations à risque dans les ententes de contribution à venir pour l'administration de la Ligne d'urgence contre la traite des personnes.	Juin 2023
3. Clarifier les domaines concernant la propriété des données recueillies par la Ligne d'urgence, et dans les ententes à venir, s'assurer que SP a accès aux données nécessaires à son travail.	Travailler avec la Ligne d'urgence afin de trouver des options de propriété des données recueillies pouvant être reflétées dans les ententes de contribution à venir.	Juin 2023