

Lignes directrices pour la mise en œuvre du numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes

adoptée le 11 novembre par l'Assemblée plénière de la CDAS

Contexte

L'obligation de devoir instaurer un numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes est le résultat de la Convention d'Istanbul, de la feuille de route sur la violence domestique et de trois motions identiques communiquées par le Parlement :

- La Convention d'Istanbul prévoit que les États parties mettent en place à l'échelle nationale des permanences téléphoniques gratuites et accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour les victimes de violence.
- Dans la feuille de route sur la violence domestique de la Confédération et des cantons, ces derniers s'engagent à examiner les solutions possibles pour la mise en place d'un numéro de téléphone central pour les victimes d'infractions.
- En outre, trois motions identiques communiquées par le Parlement (« Mise en place de permanences destinées aux personnes concernées par des actes de violence, comme le prévoit la Convention d'Istanbul » des conseillères nationales Funicello (20.4451), Vincenz-Stauffacher (20.4452) et de la conseillère d'État Herzog (20.4463) exigent la mise en place d'une offre de conseil nationale et professionnelle, 24 heures sur 24 (téléphonique et numérique), pour les victimes de violence et d'autres personnes aussi concernées.

Dans le concept de mise en œuvre d'INFRAS¹ (cf. annexe 5.2) la mise en place visée d'un numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes est concrétisée, au niveau supérieur, comme suit :

Buts et public cible

- Le numéro de téléphone central s'adresse aux victimes de violence, c'est-à-dire à toute personne ayant subi des violences physiques, psychiques ou sexuelles dans l'espace privé ou public, en tant que point de contact gratuit et atteignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les personnes de l'entourage des victimes de violence qui sont également concernées et qui les soutiennent font également partie du groupe cible.
- Le numéro de téléphone central remplit trois fonctions :
 - Intervention de crise : s'il s'agit d'une urgence et que la personne qui appelle a besoin d'une aide immédiate, une intervention de crise se déroule sur le champ (à la rigueur, en faisant recours à un service de piquet). L'intervention de crise implique notamment la prise de contact avec la police, les services sanitaires, les centres d'hébergement d'urgence et de protection ou d'autres services d'urgence.
 - Consultation de base : les appelants reçoivent une consultation de base. Il s'agit d'écouter la personne qui appelle, de la stabiliser et de lui fournir des informations de base pertinentes. En dehors des heures de bureau des centres d'aide aux victimes, aucune consultation complète n'a lieu.
 - Triage/transfert : si aucune aide n'est nécessaire, un triage se fait et la personne est redirigée vers les services compétents. Les coordonnées sont transmises au service, qui se manifeste auprès des appelants.
- Au niveau technique, il faudrait considérer un numéro abrégé à trois chiffres.

¹ Sur le plan technique, les travaux d'INFRAS ont été encadrés par un groupe de travail réunissant des représentants des services suivants : Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes, centres d'aide aux victimes des cantons de Vaud, de Zurich, de Bâle et de Lucerne, organisation faitière des maisons d'accueil pour femmes Suisse et Liechtenstein, Office fédéral de la justice et secrétariat général de la CDAS.

Organisation de la permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

- Les cantons garantissent une offre de consultation 24 heures sur 24. Pendant les heures de bureau, les appels effectués sur le numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes sont directement déviés sur un centre cantonal de consultation pour l'aide aux victimes. En ce qui concerne la couverture en dehors des heures de bureau, le concept de mise en œuvre présente plusieurs variantes (variante 1 : collaboration avec une maison d'accueil pour femmes, variante 2 : collaboration avec tél 143 ; option : service de piquet assuré par le centre de consultation). Les cantons sont responsables de définir de quelle manière la couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 du numéro de téléphone central est assurée.
- Des regroupements régionaux doivent être visés en fonction de la situation.
- Les qualifications requises pour le personnel sont les suivantes :
 - Évaluation correcte des besoins et intervention en fonction des facteurs de sécurité, de santé et de psychiatrie (intervention de crise).
 - Expérience dans le maniement des différentes formes de violence et des groupes cibles du numéro de téléphone ainsi que connaissance des lois cantonales (consultation de base).
 - Connaissance des offres de soutien locales/régionales (triage/transfert).
- Il faut assurer les exigences de qualification du personnel par des offres de formation continue appropriées.

Rôle des cantons

- Les cantons définissent les détails dans un concept de mise en œuvre cantonal ou régional en se basant sur le présent concept de mise en œuvre.
- Les cantons mettent en route la collaboration avec le service qui doit assurer la permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (contrat de prestation) et adaptent, le cas échéant, les mandats/conventions de prestations avec les services cantonaux d'aide aux victimes.
- Les cantons assurent les moyens financiers et personnels nécessaires pour la mise en place (coûts initiaux uniques) et l'exploitation (frais récurrents) du numéro de téléphone central de l'aide aux victimes (mise au budget et approbation des ressources supplémentaires).

Rôle de la CDAS

- La fonction de coordination de la CDAS comprend notamment le soutien nécessaire à la mise en place et à la gestion du numéro de téléphone sur les plans technique et organisationnel ainsi que la communication pour faire connaître le numéro de téléphone central dans le cadre d'une campagne nationale et via www.aide-aux-victimes.ch.

Rôle de la Confédération

- Sur demande, la Confédération est prête à examiner un financement partiel du projet dans le cadre du droit en vigueur (notamment sur les aides financières pour la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et de la violence domestique ainsi que l'aide financière pour la formation du personnel des centres de consultation et des personnes chargées de l'aide aux victimes).

Calendrier

- Le numéro de téléphone central fonctionne au plus tard au début de 2025.

Procédure par étapes concernant d'autres canaux de communication

- Après la mise en service du numéro de téléphone central, une deuxième étape consistera à étendre l'offre à d'autres canaux de communication (p. ex. chat).