



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 103-2023
Type d'intervention : Interpellation
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2023.RRGR.150

Déposée le : 02.06.2023

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : de Meuron (Thun, Les Verts) (porte-parole)
Bühler (Romont BE, Le Centre)
Ammann (Bern, LG)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Oui
Urgence accordée : Non 08.06.2023

N° d'ACE : 1132/2023 du 25 octobre 2023
Direction : Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration
Classification : Non classifiée

Déploiement de la hotline cantonale pour les victimes de violence en vue de la hotline nationale prévue dans le concept de mise en œuvre 2025 de la CDAS

La hotline *AppElle !* des maisons d'accueil de Berne existe depuis novembre 2019 dans le canton de Berne et est financée par des dons.

AppElle ! se présente donc comme une solution cantonale en vue de la hotline nationale pour les victimes de violence, car elle est déjà bien établie. En outre, d'autres cantons sont intéressés par une collaboration avec *AppElle !*

La Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) recommande que les centres de consultation pour l'aide aux victimes couvrent les permanences téléphoniques durant les horaires de bureau moyennant des ressources supplémentaires et en dehors des horaires de bureau, en collaborant avec les maisons d'accueil, afin de satisfaire l'exigence de personnel qualifié fixée par la Convention d'Istanbul. L'aide proposée par *La Main Tendue (Tél 143)* est fournie par des bénévoles. Ces personnes ne doivent pas nécessairement disposer des qualifications spécialisées qui sont élémentaires pour la consultation téléphonique dans les situations de mise en danger résultant de la violence.

Le Conseil-exécutif est prié de répondre aux questions suivantes :

1. Comment le Conseil-exécutif prévoit-il la mise en œuvre dans le canton de Berne de la hotline pour les victimes de violence exigée par la CDAS ?
2. Comment la hotline sera-t-elle intégrée à la stratégie d'aide aux victimes ?

3. Sous quelle forme est-il prévu de mettre en œuvre les exigences de la Convention d'Istanbul en matière de professionnalisme ?
4. Est-il prévu d'examiner plus avant l'option d'une coopération avec d'autres cantons ?

Motivation de l'urgence : il faut clarifier la coopération et le financement d'ici fin 2024, puisque la hotline doit être en service dès 2025 au plus tard (exigences de la CDAS). En effet, la consultation téléphonique fait partie des prestations de l'aide aux victimes et doit être intégrée à la stratégie d'aide aux victimes.

Réponse du Conseil-exécutif

La Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, dite « Convention d'Istanbul », est entrée en vigueur en Suisse le 1^{er} avril 2018. Elle prévoit que les pays signataires mettent en place, à l'échelle nationale, une permanence téléphonique gratuite, accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour fournir des conseils aux victimes de violence. En Suisse, cette permanence devrait entrer en service en 2025.

À l'échelle du pays, c'est la CDAS qui coordonne la mise en place et l'exploitation de cette centrale d'appels. Les cantons ont quant à eux pour mission de la mettre en œuvre et d'assurer sa disponibilité 24 h sur 24 et sept jours sur sept sur leur territoire.

La centrale d'appels a pour fonction de venir en aide aux personnes ayant subi des violences physiques, psychiques ou sexuelles dans l'espace domestique ou public. Joignable gratuitement et à toute heure du jour ou de la nuit, cette plateforme s'adresse aussi aux proches des victimes, également touchés, et qui les soutiennent. Elle remplit trois fonctions :

- *Intervention de crise* : si une personne qui contacte la centrale d'appels nécessite une aide d'urgence, celle-ci intervient immédiatement. Police, services d'ambulance, autres services d'urgence et/ou centres d'hébergement d'urgence ou refuges sont alors mobilisés pour lui venir en aide.
- *Conseils de base* : l'objectif est ici de rassurer la personne et de lui fournir les informations de base pertinentes. Les consultations approfondies ne sont réalisées qu'en journée.
- *Aiguillage vers d'autres services* : si la personne ne nécessite pas d'aide immédiate, elle est orientée vers des services compétents aptes à répondre à ses besoins.

Dans leur texte, les auteurs de l'interpellation indiquent que la hotline « AppElle! », exploitée conjointement par les trois maisons d'accueil du canton de Berne, est financée par des dons. Le Conseil-exécutif tient toutefois à rappeler que le canton de Berne participe aussi à son financement sous différentes formes. Par l'intermédiaire d'un contrat de prestations, il finance en effet, outre les heures de consultation pour les victimes et leurs proches, également les ressources en personnel nécessaires aux permanences de nuit et du dimanche, qui sont assurées par les collaboratrices et collaborateurs de la maison d'accueil de Berne. C'est aussi le canton de Berne qui fournit à cette plateforme téléphonique l'infrastructure dont elle a besoin pour fonctionner.

Le Conseil-exécutif répond ci-après aux différentes questions qui lui ont été posées.

Point 1

Comment le Conseil-exécutif prévoit-il la mise en œuvre dans le canton de Berne de la hotline pour les victimes de violence exigée par la CDAS ?

Des discussions ont actuellement lieu avec les deux plateformes téléphoniques disponibles 24 h sur 24, que sont La Main Tendue (tél. 143) et « AppElle! », ainsi qu'avec les maisons d'accueil et les centres de consultation afin de mettre en œuvre la permanence exigée. Une collaboration intercantonale est parallèlement à l'étude. Pour l'heure, aucune décision n'a été prise quant à la mise en œuvre concrète de cet outil.

Point 2

Comment la hotline sera-t-elle intégrée à la stratégie d'aide aux victimes ?

La mise en place de la permanence téléphonique est mentionnée sous la mesure A2 de l'axe de travail I au point 8.2 de la stratégie d'aide aux victimes. Ce point, qui rassemble le bloc de mesures A et vise l'optimisation des structures d'aide aux victimes, a été en partie rejeté lors de la session de printemps 2023, le Grand Conseil ayant demandé au Conseil-exécutif de préciser les mesures envisagées. La mise en œuvre de la permanence téléphonique n'en sera pas pour autant reportée, ce projet n'ayant pas été initié dans le cadre de la stratégie d'aide aux victimes mais de manière indépendante. La mission de mettre en place un tel service découle en effet de l'application de la Convention d'Istanbul et de la feuille de route de la Confédération et des cantons sur la violence domestique.

Point 3

Sous quelle forme est-il prévu de mettre en œuvre les exigences de la Convention d'Istanbul en matière de professionnalisme ?

Les lignes directrices de la CDAS prévoient que, durant la journée (c'est-à-dire « durant les horaires de bureau »), les appels soient directement pris par des spécialistes d'un centre de consultation pour l'aide aux victimes reconnu.

S'agissant des autres périodes (soir, nuit, week-end), les exigences posées au personnel diffèrent selon les prestations : pour les conseils de base (donner des informations de base pertinentes), la Convention d'Istanbul exige une expérience dans la prise en charge des différentes formes de violence et des groupes cibles. Concernant l'intervention de crise, le personnel doit être en mesure d'évaluer les besoins et, sur cette base, de prendre contact avec les refuges, les maisons d'accueil, la police ou d'autres services d'urgence. Pour ce qui est des prestations d'aiguillage, il est attendu des collaboratrices et collaborateurs qu'ils connaissent les tâches et les compétences des différents centres de consultation et maisons d'accueil du canton afin d'orienter les victimes vers les services les plus adaptés.

La question du professionnalisme est essentielle pour les permanences téléphoniques. Le Conseil-exécutif part du principe que ces services peuvent être assurés par des spécialistes des centres de consultation pour l'aide aux victimes et des maisons d'accueil ainsi que par des bénévoles. Un bon exemple à cet égard en est le travail réalisé par le 143, qui exerce dans le canton de Berne en tant que centre de consultation reconnu : après avoir passé une procédure d'admission avec succès (entretien téléphonique, questionnaire, entretien en présentiel), les collaboratrices et collaborateurs bénévoles suivent une formation approfondie de huit mois assortie d'un stage, au terme desquels ils sont encadrés et suivis dans leur travail par des spécialistes. Ils sont aussi formés à la gestion des situations de crise (p. ex. menaces de suicide) et au droit de l'aide aux victimes.

Point 4

Est-il prévu d'examiner plus avant l'option d'une coopération avec d'autres cantons ?

Comme indiqué au point 1, une collaboration intercantonale est aussi à l'étude.

Destinataire

– Grand Conseil