



Intervention parlementaire

Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention : 113-2024
Type d'intervention : Motion
Motion ayant valeur de directive : ☒
N° d'affaire : 2024.RRGR.169

Déposée le : 03.06.2024

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : de Meuron (Thun, Les VERT-E-S) (porte-parole)
Gasser (Ostermundigen, PVL)
Bühler (Romont BE, Le Centre)
Riesen (La Neuveville, ES)
Ammann (Bern, LG)
Esseiva (Bern, PLR)
Leuenberger (Uettligen, PEV)

Cosignataires : 0

Urgence demandée : Oui
Urgence accordée : Oui 06.06.2024

N° d'ACE : 790/2024 du 14 août 2024
Direction : Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration
Classification : Non classifié
Proposition du Conseil-exécutif : **Adoption et classement**

Pour une mise en œuvre professionnelle et efficiente d'une permanence téléphonique 24 h/24 destinée aux victimes de violence dans le canton de Berne

Le Conseil-exécutif est chargé :

1. d'assurer la mise en place, dans les délais, d'une permanence téléphonique efficiente, disponible 24 h/24, qui réponde aux besoins des victimes de violence ;
2. de faire en sorte que les expériences faites jusqu'à présent par les services d'aide aux victimes reconnus par le canton soient prises en compte du mieux possible dans les solutions envisagées ;
3. d'informer à temps les partenaires des services d'aide aux victimes des adaptations contractuelles éventuelles résultant de la mise en place de la nouvelle permanence téléphonique ;
4. d'apporter des précisions sur les points suivants dans un rapport succinct, dans l'hypothèse où le mandat aurait déjà été attribué et que la mise en place serait en cours :
 - la manière de mettre en place la permanence téléphonique et d'atteindre l'objectif consistant à fournir aux victimes de violence un accès simple et direct à une aide professionnelle ;
 - les coûts du modèle envisagé par le canton, et les institutions spécialisées qui ont été impliquées et sous quelle forme ;

- si un appel d'offres a eu lieu et, dans la négative, quelles en ont été les raisons. Prière de fournir des explications détaillées sur les raisons et les critères qui ont poussé le canton à opter pour la solution retenue ;
- quand la décision sera connue, afin que les organisations impliquées puissent se préparer.

Développement :

En Suisse, 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 (Convention d'Istanbul) est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2018. Elle dispose que les Parties mettent en place à l'échelle nationale une permanence téléphonique gratuite, accessible 24 h/24 et 7 j/7, destinée aux victimes de violence. En Suisse, la mise en service est prévue pour 2025. La Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) coordonne la mise en place et la gestion à l'échelle nationale, tandis que les cantons sont responsables du déploiement et de la couverture 24 h/24 et 7 j/7 sur leur territoire.

Le Conseil-exécutif a répondu aux questions relatives au déploiement dans le cadre de l'interpellation 103-2023 « 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 ».

Il n'a pas été possible de répondre de façon exhaustive à la question de savoir comment le gouvernement compte déployer la permanence téléphonique pour les victimes de violence dans le canton de Berne, comme le demande la CDAS.

Il a été précisé, par ailleurs, que la mise en place de la permanence téléphonique ne sera pas retardée par le rejet par le Grand Conseil de la stratégie d'aide aux victimes, car l'instauration d'un numéro de téléphone centralisé d'aide aux victimes découle de la Convention d'Istanbul et de la feuille de route sur la violence domestique.

Entre-temps, nous savons que la CDAS a repoussé la date d'instauration à novembre 2025.

Dans ces circonstances, il serait intéressant de connaître les options et les offres examinées de plus près par le canton et les mandats éventuellement attribués, afin de permettre, dans les délais, un déploiement conforme aux besoins.

Bien que peu onéreuse, la solution choisie satisfera aux besoins des victimes. La violence domestique et la violence sexuelle sont des sujets particulièrement sensibles, qui requièrent un personnel spécialisé et bien formé pour répondre au téléphone. L'appartenance sexuelle joue un rôle central à cet égard. Les femmes victimes de violences sexuelles ou domestiques ou les femmes concernées par la violence domestique doivent pouvoir être conseillées par des femmes, la nuit aussi. En 2023, 1726 infractions de violence domestique ont été enregistrées, en hausse de 15 % par rapport à 2022 (Source : Statistique policière de la criminalité 2023). Il est très important pour les victimes de violence, pour le canton et pour les institutions spécialisées que le déploiement dans le canton de Berne d'une permanence téléphonique ouverte 24 h/24 soit pensé et réalisé avec rigueur sur les plans technique et financier. Les avantages et les inconvénients de solutions numériques d'appoint à cette hotline (fonctions de discussion) méritent d'être explorés.

Les signataires de la présente motion prient le Conseil-exécutif de bien vouloir prendre position sur les points exposés en introduction.

Motivation de l'urgence : la mise en service de la hotline étant prévue pour novembre 2025, il est nécessaire d'en connaître la forme et de laisser suffisamment de temps aux institutions pour la mettre en place et pour se réorganiser.

Réponse du Conseil-exécutif

La présente motion porte sur un domaine ressortissant exclusivement au Conseil-exécutif (motion ayant valeur de directive), puisque sa réalisation relève des compétences du Conseil-exécutif à exécuter les actes législatifs, à statuer sur les recours et à remplir les tâches qui lui incombent (art. 12, al. 1 et art. 13, al. 1 LiLAVI en corrélation avec art. 1, al. 4 LiLAVI¹)². Le gouvernement dispose ainsi d'une latitude relativement grande en ce qui concerne le degré de réalisation des objectifs fixés, les moyens à mettre en œuvre et les modalités pratiques. Il lui appartient de décider en dernier ressort.

Dans le canton de Berne, la mise en œuvre de ce projet relève de la DSSI. Les démarches préalables nécessaires ont été menées en 2023 par l'Office de l'intégration et de l'action sociale (OIAS), qui a consulté des représentantes et représentants de La Main Tendue – Tél. 143, des maisons d'accueil pour femmes, et de la fondation *Opferhilfe Bern* (centre de consultation LAVI).

Une collaboration avec la hotline AppElle!, destinée aux femmes victimes de violence, a par ailleurs été étudiée. Créée en 2019 dans le cadre d'un projet pilote, cette permanence téléphonique est gérée en autonomie par les organismes responsables des maisons d'accueil pour femmes³ et partiellement financée par le canton de Berne. Il est ressorti de cette évaluation que si l'offre répond effectivement aux besoins des femmes victimes de violence, elle ne prend pas suffisamment en compte tout le spectre des victimes potentielles (hommes, victimes d'accidents, etc.). Par conséquent, la DSSI a opté en janvier 2024 pour l'élaboration d'une solution avec La Main Tendue – Tél. 143 (postes régionaux de Berne et de Bienne) et la fondation *Opferhilfe Bern* (centres de consultation de Berne et du Nord-Ouest, dont Bienne). Outre son bilinguisme, cette offre présente l'avantage que les appels ne relevant pas de l'aide aux victimes qui sont réceptionnés par la nouvelle permanence téléphonique pourront être correctement redirigés grâce à la longue expérience de La Main Tendue – Tél. 143. Les cantons de Fribourg, de Neuchâtel et du Jura prévoient eux aussi une collaboration avec La Main Tendue – Tél. 143, et le canton d'Argovie fait équipe depuis 30 ans avec ce prestataire. La décision du canton de Berne de ne pas travailler avec AppElle!, qui se profilait depuis plus d'un an pour les fournisseurs de prestations, a été communiquée à ces derniers en avril 2024.

L'OIAS négocie actuellement les contrats de prestations avec La Main Tendue – Tél. 143 et la fondation *Opferhilfe Bern*. L'objectif est de proposer aux victimes de violence (que celle-ci soit physique, psychique ou sexuelle, qu'elle soit perpétrée dans la sphère privée ou publique) un service téléphonique centralisé disponible gratuitement, 24 h/24. Il est prévu que le service de consultation d'*Opferhilfe Bern* assure la permanence téléphonique aux horaires de bureau (8 h-18 h), et La Main Tendue – Tél. 143 de 18 h à 8 h ainsi que le week-end et les jours fériés. Le professionnalisme est un critère essentiel de cette offre. Le conseil et le tri des appels sont effectués par du personnel spécialisé, mais aussi par des bénévoles. La Main Tendue – Tél. 143, centre de consultation reconnu dans le canton de Berne, s'appuie d'ores et déjà sur le bénévolat. Les candidats doivent réussir une procédure de sélection avec entretien téléphonique, questionnaire et entretien d'embauche, puis suivre une formation approfondie de huit mois comprenant un stage. Ils sont ensuite encadrés par des professionnels. Les bénévoles sont donc habitués à gérer des situations de crise (p. ex. menaces de suicide) et formés à tout ce qui touche aux droits des victimes.

¹ Loi du 2 septembre 2009 portant introduction de la loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LiLAVI ; RSB 326.1)

² Les offres de conseil relevant de la LiLAVI s'inscrivent dans les dépenses concernant l'aide aux victimes en vertu de l'art. 130, al. 1, lit. a de la loi du 9 mars 2021 sur les programmes d'action sociale (LPASoc ; RSB 860.2). Par conséquent, la compétence en matière d'autorisation des dépenses revient à la DSSI.

³ Stiftung gegen Gewalt an Frauen und Kindern et Solidarité femmes Bienne & région

En plus du service téléphonique, une solution numérique est prévue sous forme de messagerie instantanée. Un projet pilote de conseil en ligne pour les victimes de violence est en cours dans plusieurs cantons. Certains points restent toutefois à clarifier, notamment en lien avec la protection des données, avant la mise en service de cette solution en 2025.

L'exploitation de la hotline devrait coûter quelque 490 000 francs⁴ par an. Comme les organisations concernées sont des œuvres de bienfaisance au sens de l'article 10, alinéa 1, lettre e de l'accord intercantonal sur les marchés publics⁵, cet achat n'était pas régi par le droit des marchés publics.

La procédure jusqu'à la mise en service de la hotline est clairement définie. Selon un courrier de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS) daté du 1^{er} mai 2024, le lancement de l'exploitation, initialement prévu pour début 2025, a été repoussé pour des raisons légales et techniques, et reporté à novembre 2025. Les négociations relatives aux contrats de prestations sont en cours avec les prestataires sélectionnés. Par conséquent, le Conseil-exécutif propose l'adoption et le classement de la présente motion.

Destinataire
– Grand Conseil

⁴ Ce montant comprend une subvention annuelle de 100 000 francs que la DSSI verse déjà à La Main Tendue – Tél. 143.

⁵ Accord intercantonal du 15 novembre 2019 sur les marchés publics (AIMP 2019 ; RSB 731.2-1)