

Service national d'assistance téléphonique en cas de violence domestique : l'essentiel en bref

Pourquoi proposer une assistance téléphonique en Suisse ?

Dans notre pays, les victimes (et, dans une certaine mesure, les auteurs) de violence domestique bénéficient d'une offre de conseils bien organisée. Cependant, les personnes qui ont besoin d'aide ou de conseils ne savent pas toujours à qui s'adresser, car la plupart des services d'assistance fixent des conditions strictes et ne ciblent que certains groupes de la population. En outre, ils ne sont pas joignables en tout temps. C'est pourquoi il est nécessaire de proposer une assistance téléphonique accessible à un maximum de personnes 24 heures sur 24, comme le recommandent les conventions internationales. Un tel service compléterait l'offre actuelle, car il s'emploierait non pas à donner des conseils, mais à identifier les interlocuteurs, puis à les orienter vers l'une des offres d'aide existantes. Une publicité bien faite et une bonne visibilité sont autant d'éléments qui devraient contribuer à faciliter l'accès à l'offre de conseils proposée par les cantons. En outre, cette assistance permettrait d'ancrer dans tout le pays les campagnes consacrées à la violence domestique.

Où en est actuellement le projet (mai 2013) ?

En 2009 déjà, le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) a souligné la nécessité de créer un service national d'assistance téléphonique et a élaboré les premiers modèles d'organisation. Sur la base de ces travaux, un groupe de réflexion a été fondé en 2010. Il se compose du BFEG, de la Prévention suisse de la criminalité (PSC) et d'une représentation cantonale du Département de la justice et de la sécurité du canton de Lucerne. Les travaux ont été regroupés en trois phases, à savoir la préparation du projet, sa conception et sa mise en œuvre.

La première phase, qui visait à intégrer au projet des responsables politiques, s'est achevée en 2011 avec succès. La Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et de police (CCDJP) a approuvé l'octroi d'un crédit spécial à la PSC, lui permettant de s'atteler à la phase de conception du projet. Cette deuxième phase s'est conclue par l'élaboration d'un rapport de projet contenant les points suivants : 1. une analyse de la situation sur les offres d'assistance téléphonique dans les différents cantons ; 2. un concept d'exploitation et d'organisation ; 3. un plan de financement et de mise en œuvre.

Selon le rapport de projet, comment faudrait-il organiser l'assistance téléphonique ? Quelle serait sa place dans la palette des conseils en matière de violence domestique et quel serait son coût ?

L'analyse de la situation et des interfaces a montré que les cantons et communes de Suisse consacrent environ quatre millions de francs aux conseils initiaux par téléphone, au tri des interlocuteurs et aux conseils sur Internet. A quelques exceptions près, ces prestations sont proposées par des organisations menant, en premier lieu, un travail approfondi en matière d'aide et de conseils dans le domaine de la violence domestique. Dans la plupart des cantons, il existe de rares chevauchements avec le projet. Cependant, l'offre de conseils vers laquelle les interlocuteurs seraient redirigés est généralement bien organisée et mise en réseau.

Le concept d'exploitation et d'organisation a été élaboré de manière à servir de base pour les appels d'offres et les candidatures des nouvelles organisations à but non lucratif (OBNL) et des organisations pour l'exploitation du service d'assistance téléphonique. Deux modèles comportant chaque fois un soumissionnaire OBNL ont été examinés : l'un avec des prestations centralisées, l'autre avec des prestations décentralisées.

Des plans de financement détaillés ont ensuite été créés. Selon l'éventail des prestations, les frais d'exploitation pour la Confédération et les cantons se situeraient entre 1,5 million et 2,8 millions de francs en cas de fourniture centralisée des services, et entre 2,8 et 5,5 millions de francs en cas de services décentralisés.

Qui décide de l'introduction du service d'assistance téléphonique ? A quel moment ?

Une consultation de tous les gouvernements cantonaux se déroulera en été 2013. En se fondant sur les résultats du rapport de projet, les cantons pourront dire s'ils approuvent l'introduction d'une assistance téléphonique et, si oui, dans quelle mesure. En fonction des résultats de la consultation, la CCDJP statuera, en automne 2013, sur la création et le financement de ce projet.

Pour toute question, veuillez vous adresser à Martin Boess, directeur de la Prévention suisse de la criminalité (PSC), 078 608 20 29. Berne, le 2 mai 2013

SKP PSC
Haus der Kantone
Speichergasse 6
Postfach
3000 Bern 7
Tel. +41 31 320 29
50
Fax +41 31 320 29
55
info@skppsc.ch
www.skppsc.ch