

État des lieux des services de consultation téléphonique pour les cas de violence envers les femmes et de violence domestique

DOMAINE VIOLENCE



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI

Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes BFEG



TITRE

État des lieux des services de consultation téléphonique pour les cas de violence envers les femmes et de violence domestique

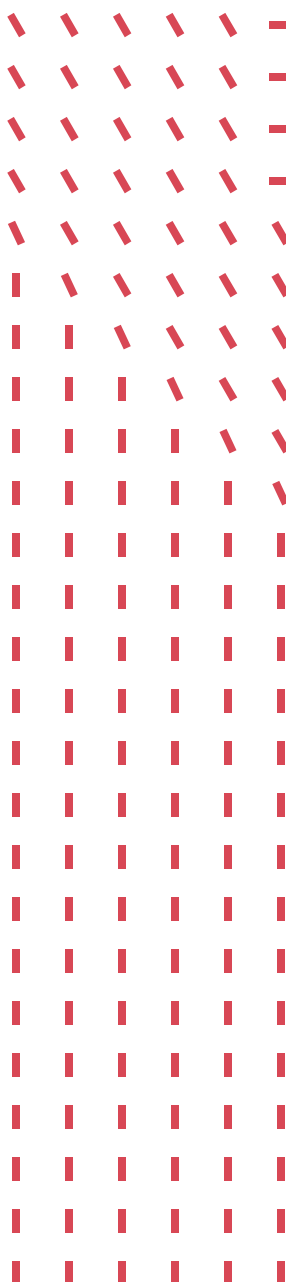
EDITEUR

Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes BFEG

DIFFUSION

Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes BFEG
Schwarztorstrasse 51, 3003 Berne
ebg@ebg.admin.ch
www.bfeg.admin.ch

Ce rapport a été rédigé sur mandat du BFEG. Ses appréciations et interprétations ne reflètent pas forcément le point de vue du mandant.



État des lieux des services de consultation téléphonique pour les cas de violence envers les femmes et de violence domestique

Lucerne, janvier 2021

I Auteurs

Franziska Müller, Interface Politikstudien Forschung Beratung

Kristin Thorshaug, Interface Politikstudien Forschung Beratung

Paula Krüger, Institut Sozialarbeit und Recht, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

I INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Lucerne

Tél. +41 (0)41 226 04 26

Place de l'Europe 7

CH-1003 Lausanne

Tél. +41 (0)21 310 17 90

www.interface-pol.ch/fr

I Mandant

Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG)

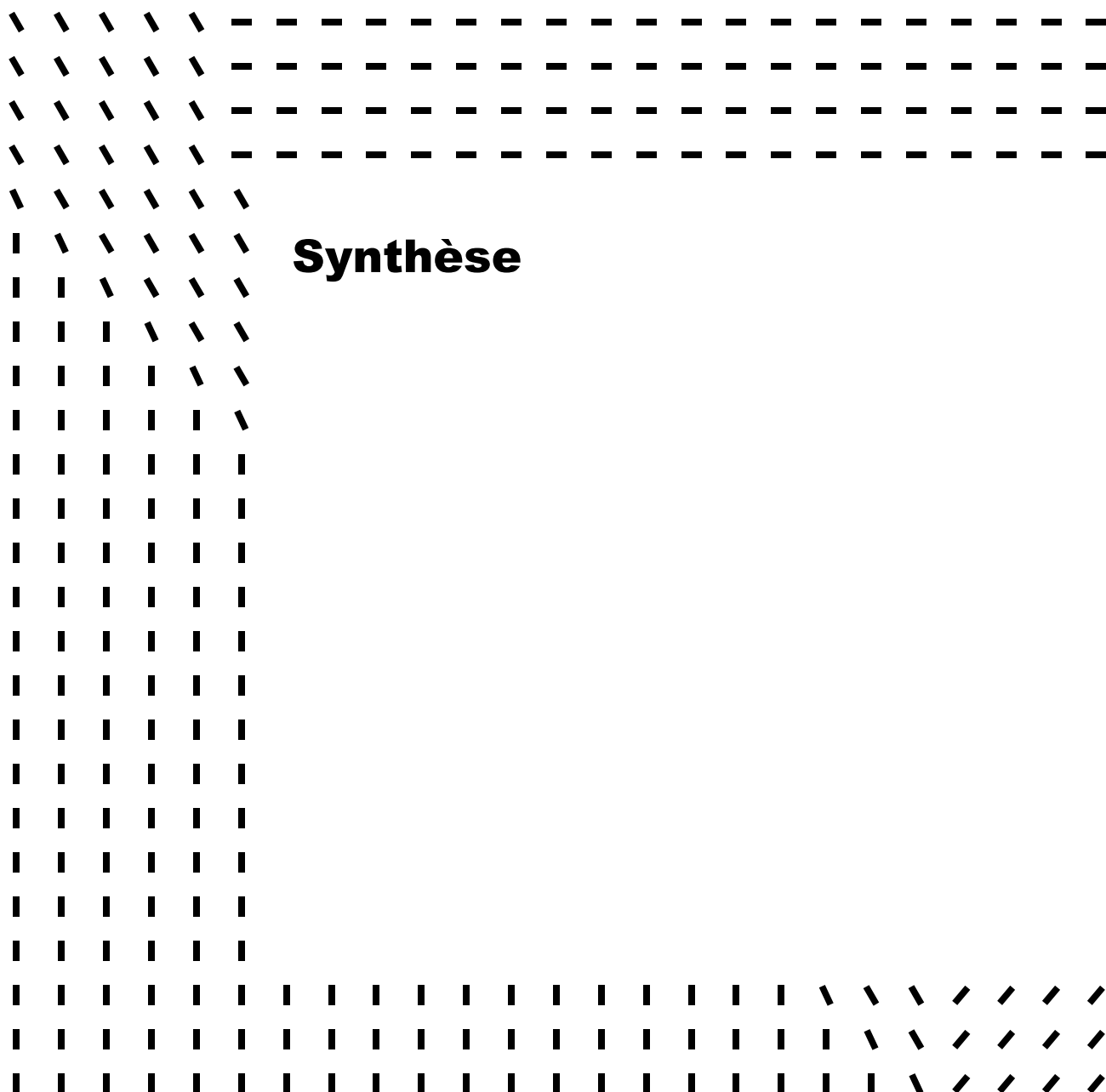
I Durée

De février à octobre 2020

I Numéro de référence du projet

Projet n°20-008

Synthèse	3
1. Introduction	6
1.1 Contexte	7
1.2 Objet et questions posées	7
1.3 Méthode	8
1.4 Organisation du rapport	10
2. Typologie des structures	11
2.1 Vue d'ensemble des services	12
2.2 Service de type A : services de consultation pour victimes de violence	12
2.3 Service de type B : refuges	13
2.4 Service de type C : services nationaux dédiés à un thème ou à un groupe cible	13
2.5 Service de type D : services de consultation généralistes	14
3. Résultats de l'état des lieux	16
3.1 Présentation des résultats	17
3.2 Portée géographique	17
3.3 Organisme responsable et financement	19
3.4 Contenu	20
3.5 Accessibilité	22
3.6 Personnel de conseil	26
3.7 Relations publiques	28
3.8 Nombre de consultations	30
Annexe	32



Objet de l'étude : 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, appelée Convention d'Istanbul, est entrée en vigueur pour la Suisse le 1^{er} avril 2018. L'art. 24 de la Convention demande que des permanences téléphoniques soient mises en place. Le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) a chargé Interface Politikstudien Forschung Beratung de réaliser un état des lieux des services de consultation téléphonique en Suisse. L'accent est mis sur les structures *qui proposent explicitement une consultation téléphonique* (éventuellement en plus d'autres services) *et qui s'adressent aux victimes de violence (domestique), à leurs proches et/ou aux témoins*. Conformément à la Convention d'Istanbul, les victimes de violence domestique ou autre prises en considération sont les femmes et les filles ainsi que les hommes et les garçons, mais pour ces derniers dans le contexte de la violence domestique exclusivement.

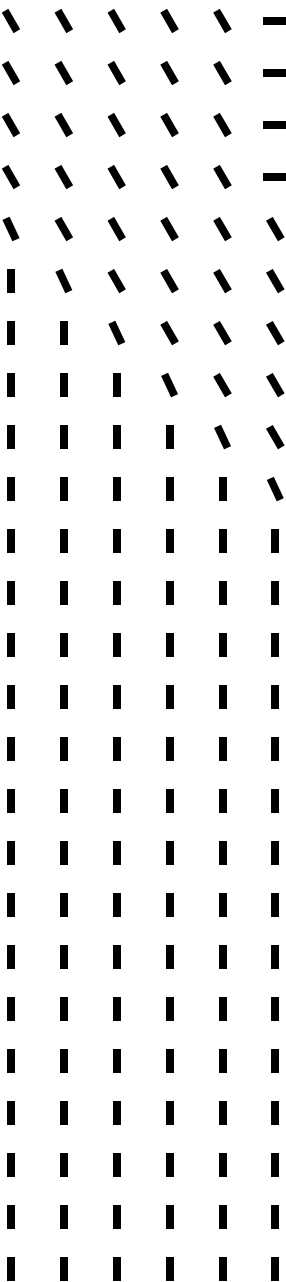
Méthode : une recherche internet a permis d'établir une liste de services pour chaque canton. Les listes ont été envoyées aux 26 services cantonaux de lutte contre la violence domestique afin qu'ils valident et complètent la liste concernant leur canton. Dans un deuxième temps, les structures identifiées ont été interrogées au moyen d'un questionnaire en ligne.

Résultats : 84 structures identifiées remplissent les critères fixés pour l'état des lieux et parmi elles, 79 ont répondu au questionnaire en ligne ; 60 structures peuvent être qualifiées de services dédiés à la violence tandis que 19 sont à considérer comme des structures généralistes, c'est-à-dire qui proposent un service de consultation en ligne sur plusieurs thèmes, dont celui de la violence. Les structures retenues pour l'état des lieux peuvent être regroupées en quatre catégories : les services de consultation pour victimes de violence (services de type A) ; les refuges (services de type B) ; les services nationaux dédiés à un thème ou à un groupe cible spécifique (services de type C) ; les services de consultation généralistes (services de type D). Les résultats de l'état des lieux sont récapitulés ci-dessous en reprenant les exigences de la Convention d'Istanbul :

- *Des permanences téléphoniques sont-elles accessibles sur l'ensemble du territoire ?* Il existe dans tous les cantons suisses au moins un service de conseil téléphonique pour les victimes de violence (domestique). La moitié environ de ces services s'adressent à des groupes cibles déterminés ou sont spécialisées dans des formes de violence déterminées.
- *Les permanences téléphoniques sont-elles gratuites ?* La moitié environ des structures interrogées proposent des appels gratuits. Les appels sont facturés au tarif normal dans un tiers des cas et à un tarif spécial pour le reste.
- *Les permanences téléphoniques sont-elles accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ?* Deux cinquièmes des structures interrogées sont accessibles 24 heures sur 24 et environ deux autres cinquièmes le sont du lundi au vendredi aux heures de bureau. Le cinquième restant a d'autres horaires d'ouverture (par ex. certains jours de la semaine uniquement).
- *Comment le respect de la confidentialité et/ou de l'anonymat est-il assuré ?* Toutes les structures interrogées garantissent la confidentialité et l'anonymat. Elles proposent toutes des consultations anonymes, soit d'office, soit sur demande. Beaucoup de ces structures sont assujetties à l'obligation de garder le secret selon la loi sur l'aide aux victimes.
- *Les personnes qui répondent aux appels ont-elles reçu une formation sur toutes les formes de violence à l'encontre des femmes ?* Dans un peu plus de deux tiers des structures interrogées, l'ensemble du personnel de conseil a une formation tertiaire (par ex. en travail social, pédagogie sociale, psychologie). Dans un peu plus de la moitié des structures, tous les conseillers et conseillères ont suivi des formations

spécifiques externes sur des sujets comme le conseil ou la violence. Dans quatre cinquièmes des structures, tous les membres du personnel de conseil ont suivi des formations internes.

- *Quel est le nombre annuel d'appels effectués pour venir en aide à des femmes victimes ?* Les données obtenues lors de l'enquête concernant le nombre d'appels émanant de femmes victimes de violence ne se prêtent pas à des comparaisons.



1. Introduction

Ce chapitre décrit le contexte, les objectifs, les enjeux ainsi que la méthode employée pour l'établir l'état des lieux.

1.1 Contexte

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, appelée Convention d'Istanbul, est entrée en vigueur pour la Suisse le 1^{er} avril 2018. Elle a pour but de prévenir, combattre et poursuivre toutes les formes de violence à l'encontre des femmes et de violence domestique.

Les États signataires sont tenus de présenter périodiquement au Secrétaire général ou à la Secrétaire générale du Conseil de l'Europe un rapport sur toutes les mesures (de type législatif et autres) prises pour mettre en œuvre la convention. La Suisse soumettra au Conseil de l'Europe son premier rapport sur la mise en œuvre de la Convention d'Istanbul en février 2021. C'est le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) qui est chargé d'élaborer ce rapport.

1.2 Objet et questions posées

L'art. 24 de la Convention d'Istanbul a la teneur suivante :

« Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour mettre en place à l'échelle nationale des permanences téléphoniques gratuites, accessibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, pour fournir aux personnes qui appellent, de manière confidentielle ou dans le respect de leur anonymat, des conseils concernant toutes les formes de violence couvertes par le champ d'application de la présente Convention. »¹

Le BFEG a chargé le bureau Interface Politikstudien Forschung Beratung de faire un état des lieux des services de consultation téléphonique en Suisse. Les informations ainsi récoltées serviront de base au rapport de la Suisse sur l'application de l'art. 24 de la Convention d'Istanbul².

Le rapport de la Suisse reposera sur le questionnaire développé par le Groupe d'experts sur la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (GREVIO). Concernant les services de consultation téléphonique, le rapport doit répondre aux questions suivantes :

¹ Cf. https://www.admin.ch/ch/f/rs/c0_311_35.html, dernier accès le 9.11.2020.

² Un groupe d'accompagnement a apporté son concours à Interface. Il se composait de personnes représentant le BFEG, l'Office fédéral de la justice, la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales ainsi que la Conférence suisse contre la violence domestique.

- Des permanences téléphoniques sont-elles accessibles sur l'ensemble du territoire ?
- Sont-elles gratuites ?
- Sont-elles accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ?
- Comment le respect de la confidentialité et/ou de l'anonymat est-il assuré ?
- Les personnes qui répondent aux appels ont-elles reçu une formation sur toutes les formes de violence à l'encontre des femmes ?
- Quel est le nombre annuel d'appels effectués pour venir en aide à des femmes victimes ?

1.3 Méthode

La collecte des données pour l'état des lieux s'est déroulée en deux étapes.

1.3.1 Enquête auprès des services cantonaux de lutte contre la violence domestique

Dans un premier temps, une enquête a été menée auprès des 26 services cantonaux de lutte, d'intervention et de coordination contre la violence domestique. Elle avait pour but d'obtenir une vue d'ensemble des services téléphoniques existant dans chaque canton. À cet effet, les services ont été recensés en faisant une recherche internet et ils ont été reportés pour chaque canton dans une matrice. Les matrices ont été envoyées par e-mail aux responsables des services cantonaux de lutte contre la violence domestique, qui ont validé et complété les données figurant dans la matrice³. Le but était d'obtenir une liste aussi complète que possible de tous les services de consultation téléphonique en Suisse. Il n'est cependant pas exclu que quelques services n'aient pas été repérés lors de la recherche puis lors de la validation par les services cantonaux.

I Délimitation de la recherche

La recherche des services sur Internet a été effectuée en appliquant les critères suivants⁴ :

1. Le service doit comporter *explicitement une consultation téléphonique* (éventuellement en plus d'autres services).
2. Le service doit s'adresser *aux victimes de violence (domestique), à leurs proches ou aux témoins*. Les structures qui s'adressent exclusivement aux auteur·e·s ne sont pas prises en compte. Conformément à la Convention d'Istanbul, les victimes de violence considérées sont les femmes et les filles (ainsi que les hommes et les garçons, mais dans le contexte de la violence domestique exclusivement) ayant subi une ou plusieurs formes de violence suivantes⁵ :
 - *Violence domestique* : violence sexuelle, psychique ou économique⁶ qui survient au sein de la famille ou du ménage ou au sein d'une relation de couple, marié ou non et que la relation soit actuelle ou ancienne.

³ Les responsables des services de lutte, d'intervention et de coordination contre la violence domestique ont en outre été priés de porter une appréciation globale sur le service de conseil dans leur canton. Ces appréciations ont été résumées dans un document séparé à l'attention du BFEG.

⁴ La recherche a été effectuée volontairement avec une définition de la consultation téléphonique flexible et qui comportait une liste réduite de critères à remplir obligatoirement pour être inclus dans l'étude.

⁵ Les explications qui suivent reposent sur les définitions du BFEG. Cf. BFEG (2017) : Définition, formes et conséquences de la violence domestique.

⁶ Interdire à l'autre de travailler ou le forcer à effectuer un travail, ne pas lui laisser la libre disposition de son salaire, conserver pour soi la mainmise sur les ressources financières du

- *Violence physique* : actes violents consistant à donner des coups avec ou sans instrument, à bousculer, à secouer, à mordre, à étrangler, à ligoter, à jeter des objets et allant des voies de fait à l’homicide.
 - *Violence sexuelle* : viol, mariage forcé, mutilation génitale féminine, avortement forcé, stérilisation forcée et harcèlement sexuel.
 - *Violence psychique* : menaces graves, contrainte, séquestration, harcèlement obsessionnel (stalking), cyberharcèlement et cyberintimidation (cyberbullying). La violence psychique englobe également des actes dont chacun pris individuellement ne représente pas une menace immédiate mais qui, vus dans leur ensemble, constituent bel et bien une forme de violence. C’est le cas de la violence discriminatoire comme le mépris, les insultes, l’humiliation, le fait de traiter quelqu’un de stupide ou de fou, l’utilisation des enfants comme moyen de pression, la culpabilisation, l’intimidation ou les invectives.
3. Le service téléphonique doit inclure une intervention en cas de crise, une première consultation et/ou des informations sur les services de soutien et de consultation. Les services téléphoniques dédiés uniquement à la prévention ou au tri (redirection vers un tiers) et les numéros d’urgence de la police ne sont pas pris en compte.

I Nombre de services

L’enquête auprès des cantons a abouti à une liste de 128 services communaux, cantonaux, intercantonaux ou nationaux.

1.3.2 Enquête en ligne auprès de toutes les structures identifiées

Dans un deuxième temps, une enquête a été menée auprès des responsables des services de consultation téléphoniques identifiés, qui ont été invité·e·s à répondre à un questionnaire en ligne. Le lien pour participer à l’enquête a été envoyé par e-mail fin mai 2020. Un rappel écrit a été envoyé une semaine plus tard afin de s’assurer un retour d’informations aussi complet que possible. À la mi-juin, les structures qui n’avaient pas encore répondu ont été contactées et interrogées par téléphone. L’enquête s’est achevée fin juillet, avec les retours suivants :

- 100 structures ont participé à l’enquête (partiellement ou complètement) ;
- 23 structures ne proposaient pas de consultation téléphonique ou pas de consultation téléphonique sur la violence⁷ ;
- 4 structures n’ont pas participé à l’enquête ;
- pour des raisons techniques, 1 structure n’a pas reçu le lien vers le questionnaire en ligne.

Lorsque les données ont été compilées en collaboration avec le BFEG, il a été décidé de ne pas intégrer les réponses de 21 des 100 structures qui avaient participé à l’enquête car il s’agissait de services dont le travail de conseil était axé sur un autre sujet que la violence, qui ont déclaré ne pas pratiquer de consultations téléphoniques avec des victimes de violence mais seulement les aiguiller vers d’autres services (tri) ou qui sont rattachés à la police. Ainsi, l’état des lieux repose sur les réponses de 79 structures au total. Elles ont

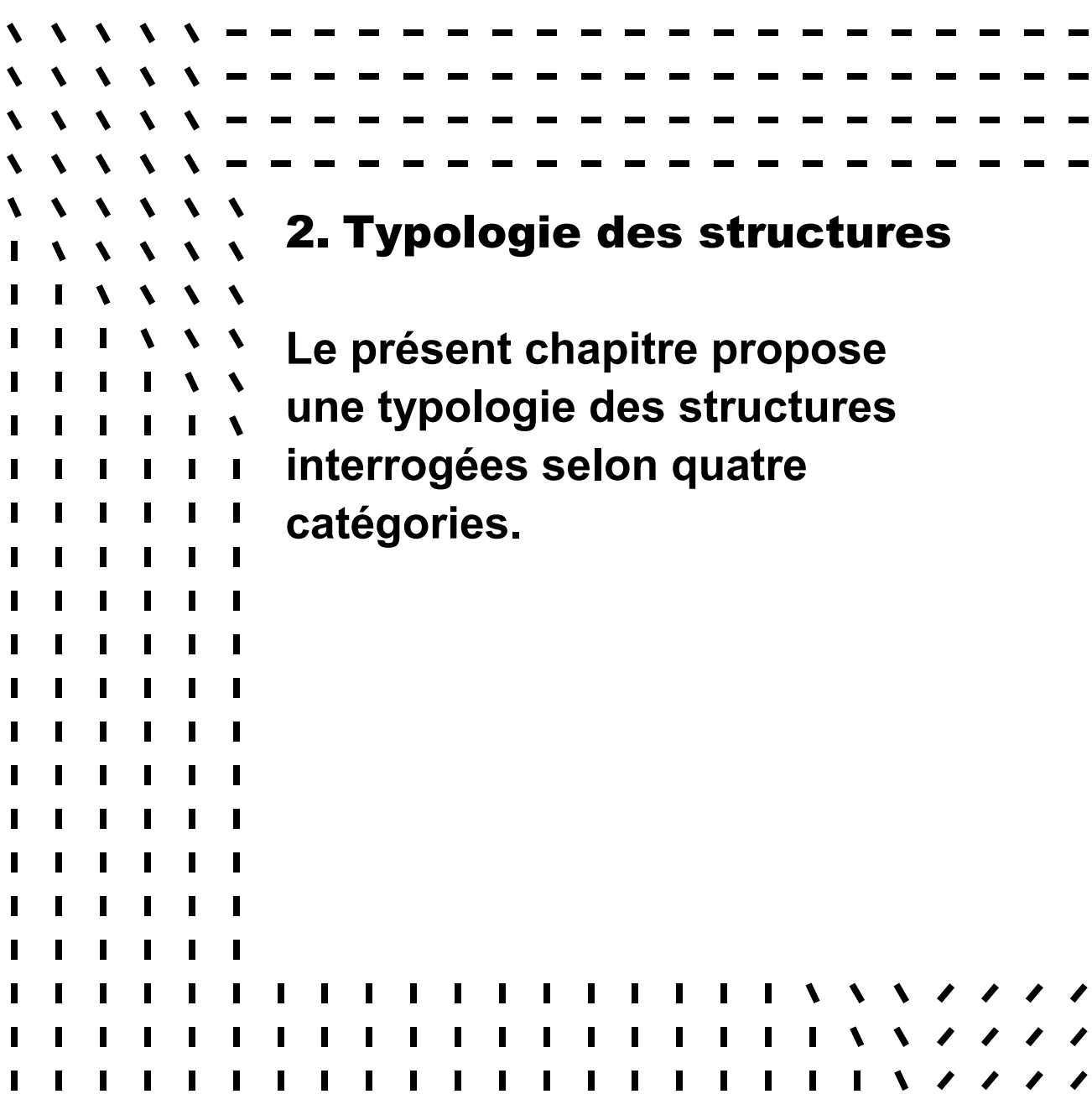
couple ou obliger l’autre à cosigner des contrats de crédit sont des actes de violence économique.

⁷ Ces données reposent sur l’auto-évaluation des structures interrogées. Certains refuges pour femmes, centres de consultation pour victimes de violence et autres qui assurent des interventions en cas de crise n’ont pas de consultation téléphonique et proposent exclusivement des conseils dans leurs locaux ou en ligne. De plus, certaines structures spécialisées dans les addictions ou la famille ne proposent pas de consultations en lien avec la violence.

été catégorisées en fonction de leur axe de travail principal : 60 peuvent être qualifiées de services de consultation dédiés à la violence tandis que 19 sont à considérer comme des structures généralistes qui pratiquent des consultations en lien avec la violence ainsi qu'avec d'autres thèmes.

1.4 Organisation du rapport

Le présent rapport expose les résultats de l'état des lieux. Après une synthèse, une présentation du contexte, des objectifs et des questions posées ainsi qu'une description de la méthode employée pour établir l'état des lieux (chap. 1), il propose une typologie des services de consultation téléphonique pris en compte dans l'état des lieux (chap. 2) puis présente les résultats de l'enquête en ligne (chap. 3). L'annexe reprend sous forme de tableaux les caractéristiques essentielles de toutes les structures retenues dans l'état des lieux.



2. Typologie des structures

Le présent chapitre propose une typologie des structures interrogées selon quatre catégories.

2.1 Vue d'ensemble des services

Les 79 structures retenues pour l'état des lieux sont listées en annexe dans un tableau précisant leurs caractéristiques principales. Elles sont regroupées en quatre catégories. Cette typologie a été élaborée sur la base des réponses au questionnaire en ligne. Les catégories ne sont pas exclusives, c'est-à-dire que certains services de consultation peuvent appartenir à plus d'une catégorie. C'est notamment le cas des refuges, qui sont également des centres LAVI reconnus. Voici la description des quatre catégories utilisées dans la typologie, avec à chaque fois un exemple par catégorie.

2.2 Service de type A : services de consultation pour victimes de violence

Les services de type A regroupent les services cantonaux et intercantonaux dédiés à la violence. C'est la catégorie la plus représentée dans l'état des lieux (36 structures sur 79). La plupart des centres de consultation pour victimes de violence ont un mandat légal selon la loi fédérale sur l'aide aux victimes (LAVI), qui est défini dans un contrat de prestations avec le canton. La majorité interviennent en cas de crise, dispensent une première consultation, fournissent des informations et assurent un tri. Certaines structures s'adressent à des groupes cibles particuliers ou se concentrent sur des formes de violence spécifiques tandis que d'autres n'ont pas d'axes de travail particulier. La consultation téléphonique est le plus souvent ouverte aux heures de bureau (généralement du lundi au vendredi) et parfois aussi en dehors de ces heures (par ex. le soir ou le week-end). Certains services cantonaux de consultation pour victimes de violence dévient leur téléphone sur l'antenne locale de La Main Tendue afin d'assurer un service téléphonique 24 heures sur 24. Parmi ces structures, les frais sont variables : certains centres proposent des consultations téléphoniques gratuites tandis que d'autres sont payantes (tarif normal ou tarif spécial). Dans la plupart des cas, les consultations sont proposées dans plusieurs langues, à savoir dans deux ou trois langues officielles et aussi souvent en anglais. Elles sont généralement conduites par des personnes ayant une formation du degré tertiaire utile pour effectuer ce travail et qui ont suivi des formations continues externes ou internes sur des sujets comme le conseil, la violence ou d'autres thèmes similaires.

Exemple : Opferberatung Zürich⁸

Ce centre de consultation zurichois est un centre LAVI cantonal reconnu par l'État qui s'adresse aux victimes ainsi qu'à leurs proches ou personnes de confiance. Il offre des informations, des consultations et un soutien dispensé par une équipe de professionnel·le·s expérimenté·e·s et qualifié·e·s. Le Conseil d'État du canton de Zurich lui a expressément confié, par contrat de prestations, la prise en charge des victimes de violence des deux sexes, des hommes victimes de violence sexuelle et des victimes d'accident de la circulation. L'objectif est d'atténuer les conséquences d'un acte de violence ou d'un accident aux niveaux physique et psychique, mais aussi juridique et financier. La

⁸ Cf. https://www.obzh.ch/wp_live/wp-content/uploads/2013/03/Kurzportrait-OBZH.pdf, consulté le 27.07.2020.

consultation téléphonique est gratuite. Elle est ouverte aux heures de bureau habituelles, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h. Les conseillers et conseillères ont une formation de base en travail social, en droit ou en psychologie et une formation complémentaire en aide aux victimes. Le centre LAVI de Zurich est financé par des subventions des pouvoirs publics (en vertu du contrat de prestations passé avec le canton de Zurich) et par des dons. Il est placé sous la surveillance de l'office de la prévoyance professionnelle et des fondations du canton de Zurich (Amt für berufliche Vorsorge und Stiftungen).

2.3 Service de type B : refuges

La deuxième catégorie réunit les refuges proposant des services cantonaux ou intercantonaux spécialisés dans la violence. Elle regroupe 21 des 79 structures prises en considération dans l'état des lieux. Ces institutions sont généralement destinées à un groupe cible particulier, souvent les femmes ou les enfants victimes de différentes formes de violence. Leur ligne téléphonique est ouverte en dehors de heures de bureau, généralement 24 heures sur 24, et le coût de la consultation téléphonique varie (gratuité dans certains cas, application d'un tarif normal ou spécial dans d'autres). La plupart des refuges interviennent en cas de crise, dispensent une première consultation, fournissent des informations et assurent un tri. Ils proposent en outre des possibilités d'hébergement adaptées à leur groupe cible. Dans la plupart des cas, les consultations sont proposées dans plusieurs langues (langues officielles et anglais). Elles sont généralement conduites par des personnes ayant une formation du degré tertiaire et qui ont suivi des formations continues externes ou internes sur des sujets comme le conseil, la violence ou d'autres thèmes similaires.

I Exemple : Foyer Le Pertuis – protection des mineurs et soutien aux parents – Fondation Officielle de la Jeunesse⁹

Le Foyer Le Pertuis à Genève accueille des adultes, seuls ou avec enfants, victimes de violence domestique pour les protéger, les prendre en charge et les conseiller. Le refuge est ouvert 365 jours par an et 24 heures sur 24. Contrairement aux maisons d'accueil pour femmes classiques, il présente la particularité d'accueillir aussi quelques auteur·e·s présumé·e·s de violence domestique. Le foyer propose une consultation téléphonique d'urgence gratuite ouverte en permanence, c'est-à-dire aussi la nuit, le week-end et les jours fériés. Des spécialistes du travail social conseillent les victimes dans les situations de crise et leur offrent un accompagnement éducatif ou administratif. Le foyer est géré par la Fondation Officielle de la Jeunesse. Cette fondation, qui a un contrat de prestations avec le canton de Genève, soutient de nombreuses autres prestations et institutions ayant pour but de favoriser le développement psychosocial des jeunes en difficulté.

2.4 Service de type C : services nationaux dédiés à un thème ou à un groupe cible

La troisième catégorie regroupe les services de consultation et permanences hotlines qui sont actifs au niveau national et qui s'adressent à un groupe cible déterminé (par ex. les enfants et les adolescents, les parents, les personnes âgées, les personnes LGBT) ou qui sont dédiés à des formes de violence spécifiques (par ex. mariages forcés, mutilations génitales féminines). Six structures de ce type figurent dans l'état des lieux. Les consultations téléphoniques sont généralement gratuites, mais les horaires varient : certaines lignes sont ouvertes 24 heures sur 24, d'autres seulement durant les heures de bureau, certains jours ou à certaines heures (par ex. le soir ou le week-end). Dans la plupart des cas, les consultations sont proposées dans les trois langues officielles et aussi parfois en anglais. Elles sont généralement conduites par des personnes ayant une formation du

⁹ Cf. <https://www.foj.ch/foyers/le-pertuis/>, accès le 24.08.2020.

degré tertiaire et qui ont suivi des formations continues externes ou internes sur des sujets comme le conseil, la violence ou d'autres thèmes similaires.

I Exemple : Pro Juventute, Conseils + aide 147¹⁰

Le service téléphonique Conseils + aide 147 de la fondation Pro Juventute, destiné aux enfants et aux adolescents, est un exemple de cette catégorie de services. Il dispense des conseils dans les trois langues officielles à 350 à 400 jeunes par jour en moyenne. Le service Conseil + aide 147 est ouvert en permanence (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7). Les enfants et les adolescents qui ont des questions ou des problèmes peuvent l'appeler gratuitement pour parler de sujets comme les conflits familiaux ou la violence domestique. Selon le rapport annuel de Pro Juventute, la violence a été le sujet de 9 % des consultations en 2018¹¹. Ce service de consultation de Pro Juventute est une charnière importante entre les enfants et les adolescents qui recherchent de l'aide et les centres de consultation spécialisés. Il est également utilisé par les parents et par d'autres adultes de l'entourage (par ex. le corps enseignant).

2.5 Service de type D : services de consultation généralistes

Cette quatrième catégorie regroupe les services cantonaux et intercantonaux proposant des consultations généralistes, qui ne sont donc pas axés spécifiquement sur le thème de la violence mais qui le prennent en compte. Sur les 79 structures incluses dans l'état des lieux, 16 appartiennent à cette catégorie. Il s'agit en particulier d'antennes régionales de l'institution nationale La Main Tendue. Ces structures ne s'adressent généralement pas à un groupe cible particulier et ne se limitent pas à des formes de violence spécifiques (leur mandat peut cependant varier selon les cas). La consultation téléphonique est en général ouverte 24 heures sur 24 et elle est proposée à un tarif préférentiel (c'est-à-dire un tarif fixe quelle que soit la durée de la conversation). La palette des services proposés est variable : certaines structures dispensent des informations et assurent un tri, d'autres assurent également une intervention en cas de crise et une première consultation. Dans de nombreux cas, la consultation est proposée dans une seule langue officielle ; l'anglais est rarement une option. Les personnes qui prennent en charge les appels ont généralement suivi des formations internes sur le conseil, la violence ou d'autres thèmes similaires ; certaines ont en outre suivi des formations continues externes. Par rapport aux autres catégories de services, beaucoup de structures de ce type ne comptent dans leurs équipes qu'une minorité de conseillers et de conseillères bénéficiant d'une formation du degré tertiaire utile pour cette activité.

I Exemple : postes régionaux de l'association suisse La Main Tendue¹²

Le Tél 143 – La Main Tendue s'adresse aux personnes ayant besoin d'écoute, d'aide et de soutien. Elle n'est donc pas destinée uniquement aux personnes traversant une situation de crise, mais aussi aux femmes et aux hommes de tous âges rencontrant des difficultés plus ou moins importantes au quotidien. C'est avant tout un service d'écoute. La Main Tendue propose son aide à travers douze postes régionaux, dans trois langues nationales, 24 heures sur 24. Plus de 600 conseillères et conseillers s'engagent bénévolement dans ce cadre. La régionalisation permet aux bénévoles d'être proches des personnes qui appellent La Main Tendue, malgré l'anonymat. Le personnel connaît les services d'aide de leur région peut ainsi orienter les personnes qui les appellent. Le poste

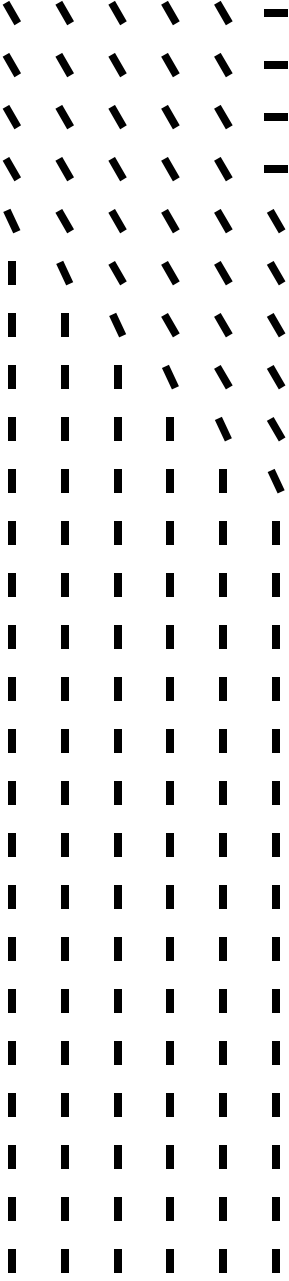
¹⁰ Cf. <https://www.147.ch/fr/>, consulté le 23.11.2020.

¹¹ Statistique 2018, Pro Juventute Conseil + Aide 147.

¹² Cf. <https://www.143.ch/fr/>, consulté le 23.11.2020.

régional d'Argovie et Soleure-Est¹³, par exemple, est une organisation à but non lucratif certifiée ZEWO. Avec plus d'une cinquantaine de bénévoles, elle est à l'écoute des personnes en difficulté 24 heures sur 24. Les personnes qui appellent peuvent rester anonymes. Avant de commencer les consultations téléphoniques, les bénévoles doivent suivre une formation de neuf mois. Une fois en activité, ils suivent les formations continues obligatoires et sont encadrés par des superviseurs et des superviseuses externes. Le 143 est financé par des dons privés ainsi que par des contributions des pouvoirs publics, des Églises nationales et de certaines paroisses.

¹³ Cf. <https://aargau.143.ch/>, consulté le 27.07.2020. Article paru dans l'Aargauer Zeitung du 1^{er} janvier 2020: « Viele Menschen fallen in ein Loch ». Dargebotene Hand über Fest- und Neujahrstage besonders gefordert.



3. Résultats de l'état des lieux

Le présent chapitre expose les résultats de l'état des lieux.

3.1 Présentation des résultats

Les résultats de l'enquête en ligne sont présentés sous forme de tableaux¹⁴ : les colonnes vertes contiennent les réponses fournies par toutes les structures tandis que dans les colonnes jaunes contiennent celles fournies par les structures dédiées à la violence. La catégorie des structures dédiées à la violence regroupe tous les services qui se sont spécialisés dans les conseils en lien avec la violence¹⁵. On y retrouve les services de type A et B ainsi que quelques services de type C. Chaque tableau est accompagné d'un paragraphe explicatif enrichi par les réponses données aux questions ouvertes de l'enquête en ligne. Les éventuelles différences régionales sont également analysées¹⁶.

La présentation des résultats reprend les questions de l'enquête en ligne :

- Portée géographique (chap. 3.2)
- Organisme responsable et financement (chap. 3.3)
- Contenu : formes de conseil téléphonique ; focalisation sur des groupes cibles ou des formes de violence particulières ; autres types de conseil (chap. 3.4)
- Accès : horaires d'ouverture ; coût des appels ; langues de consultation et recours à des interprètes ; anonymat et confidentialité (chap. 3.5)
- Personnel de conseil : nombre de postes en équivalents temps plein ; types de contrat de travail ; qualifications (chap. 3.6)
- Relations publiques : canaux d'information ; langues d'information (chap. 3.7)
- Nombre de consultations (chap. 3.8)

3.2 Portée géographique

Les structures peuvent tout d'abord être distinguées selon trois caractéristiques principales : l'espace géographique qu'elles couvrent, la région à laquelle elles appartiennent et l'organisme dont elles dépendent.

Le tableau T 3.1 montre les espaces géographiques couverts par les services téléphoniques. Pratiquement tous les services interrogés sont actifs au niveau cantonal (57%) ou intercantonal (32 %) ¹⁷. Un petit groupe de services travaillent au niveau communal (4%) ou au niveau national (8%). Aucune organisation n'a indiqué travailler au niveau

¹⁴ En raison des arrondis, il est possible que la somme des pourcentages soit parfois inférieure ou supérieure à 100%.

¹⁵ Cette catégorisation a été effectuée en collaboration avec le BFEG.

¹⁶ L'analyse régionale repose sur les quatre régions d'aide aux victimes de la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de l'action sociale (CDAS) : Suisse orientale y compris Zurich (AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG, ZH) ; Suisse du Nord-Ouest (AG, BS, BL, BE, SO) ; Suisse centrale (LU, NW, OW, SZ, UR, ZG) ; Suisse latine (FR, GE, JU, NE, TI, VS, VD).

¹⁷ Plusieurs structures actives au niveau cantonal ont signalé qu'elles acceptaient également des appels provenant d'autres cantons.

intercommunal. On retrouve une répartition analogue parmi les services dédiés à la violence, avec toutefois une proportion légèrement supérieure d'institutions actives au niveau cantonal.

T 3.1 : Couverture géographique

<i>Portée géographique</i>	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
	<i>Fréquence (n = 79)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 60)</i>	<i>Pourcentage</i>
Communale	3	4%	3	5%
Intercommunale	0	0%	0	0%
Cantonale	45	57%	38	63%
Intercantonale	25	32%	16	27%
Nationale	6	8%	3	5%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

Le tableau T 3.2 reprend les données géographiques précédentes, mais en les répartissant entre les quatre régions d'aide aux victimes. Il apparaît que la plupart des structures sont situées en Suisse orientale y compris Zurich (36%) et en Suisse latine (33%). C'est en Suisse centrale que l'offre est la plus faible (10%) tandis que la Suisse du Nord-Ouest occupe le milieu du classement (22%). La répartition est similaire pour les services dédiés à la violence. Ces chiffres correspondent à peu près à la répartition du nombre d'habitants dans les quatre régions : en 2018, 32% de la population suisse habitait dans la région Suisse orientale y compris Zurich, 29% dans la région Suisse du Nord-Ouest, 10% dans la région Suisse centrale et 30% dans la région Suisse latine¹⁸.

T 3.2 : Région

<i>Région</i>	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
	<i>Fréquence (n = 73)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 57)</i>	<i>Pourcentage</i>
Suisse orientale y compris Zurich	26	36%	21	37%
Suisse du Nord-Ouest	16	22%	11	19%
Suisse centrale	7	10%	6	11%
Suisse latine	24	33%	19	33%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

¹⁸ Voir les chiffres de l'Office fédéral de la statistique : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/stand-entwicklung.assetdetail.9486040.html>, consulté le 10.08.2020.

3.3 Organisme responsable et financement

Comme le montre le tableau T 3.3, une majorité des structures interrogées (57%) sont financées par un organisme privé et environ 24% par un organisme public. Les chiffres sont analogues pour les services dédiés à la violence (52% et 29%). Mais parmi ces derniers, les seuls cas mixtes (responsabilité publique et privée) sont situés en Suisse orientale y compris Zurich et en Suisse latine.

T 3.3 : Organismes responsables

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Organismes responsables</i>	<i>Fréquence (n = 75)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 58)</i>	<i>Pourcentage</i>
Organismes publics	18	24%	17	29%
Organismes privés	43	57%	30	52%
Responsabilité mixte	14	19%	11	19%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

Les structures interrogées bénéficient de différentes sources de financement (cf. tableau T 3.4). Les plus importantes sont des subventions allouées par la Confédération, les cantons ou les communes (85% des services) et des dons privés (68% des services). Des ressources propres ou des subventions croisées de l'organisme responsable alimentent en outre 31% des services. La répartition est analogue pour les services dédiés à la violence (respectivement 88%, 63% et 30%). Certains reçoivent d'autres aides financières, provenant par exemple d'Églises, de fondations et d'entreprises. Il n'y a pas de différences régionales en ce qui concerne les sources de financement des services dédiés à la violence.

T 3.4 : Sources de financement

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Financement*</i>	<i>Fréquence (n = 74)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 58)</i>	<i>Pourcentage</i>
Ressources propres / subventions croisées de l'organisme responsable	23	31%	17	30%
Subventions publiques	63	85%	49	88%
Donateurs privés	50	68%	35	63%
Autres sources	8	11%	3	5%

Légende : * = plusieurs choix possibles.

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.4 Contenu

Les services téléphoniques peuvent être également distingués selon les caractéristiques de leur service : formes et types de conseil et focalisation sur des groupes cibles ou des formes de violence particulières.

3.4.1 Types de conseil téléphonique

La majorité des structures proposent différents types de conseil téléphonique (cf. tableau T 3.5), notamment une première consultation (84%), des informations sur les services de soutien et de consultation (95%), un tri (91%) et une intervention de crise (79%). Les chiffres montrent que les services dédiés à la violence proposent un peu plus souvent que les autres une première consultation (90%) et une intervention de crise (85%). Seules deux structures disent proposer uniquement des informations et un tri. Parmi les autres types de conseil téléphonique mentionnés figurent des consultations approfondies, un soutien spirituel ou encore l'analyse de la situation en vue d'une admission. Il n'y a pas de différences régionales en ce qui concerne les services dédiés à la violence.

T 3.5 : Types de conseil téléphonique

	Total		Services dédiés à la violence	
	Fréquence (n = 77)	Pourcentage	Fréquence (n = 59)	Pourcentage
Intervention de crise	61	79%	50	85%
Première consultation	65	84%	53	90%
Informations sur les services de soutien et de consultation	73	95%	58	98%
Redirection vers un tiers (tri)	70	91%	55	93%
Autre type de service	30	39%	23	39%

Légende : * = plusieurs choix possibles.

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.4.2 Focalisation sur les groupes cibles et des types de violence particuliers

Parmi les structures interrogées, 54% disent être spécialisées dans des catégories spécifiques de victimes ou de violence (cf. tableau T 3.6). Il s'agit presque exclusivement de services dédiés à la violence. Cette spécialisation se retrouve dans 66% des services dédiés à la violence. On n'observe pas de différences régionales. Il faut relever que la loi sur l'aide aux victimes d'infractions donne pour mandat aux services de consultation de conseiller toutes les victimes de violence et leurs proches, sans faire de distinction fondée sur les caractères démographiques des victimes (par ex. sexe, âge, origine) ou sur le type de violence.

T 3.6 : Focalisation sur des groupes cibles ou des types de violence particulier

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Spécialisation</i>	<i>Fréquence (n = 74)</i>	<i>Pourcent</i>	<i>Fréquence (n = 56)</i>	<i>Pourcent</i>
Oui	40	54%	37	66%
Non	34	46%	19	34%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

Le tableau T 3.7 indique dans quels groupes cibles ou types de violence les services dédiés à la violence sont spécialisés (plusieurs réponses étaient possibles). Il montre que ces services se concentrent avant tout sur les femmes adultes et sur la violence domestique. Dans le domaine de la violence domestique, les personnes issues de la migration sont un autre groupe cible important. Un nombre relativement faible de services sont spécialisés dans les personnes atteintes d'un handicap physique, psychique ou intellectuel.

T 3.7 : Groupes cibles / types de violence

<i>Services dédiés à la violence</i>						
<i>Groupes cibles / types de violence</i>	<i>Fréquence</i>					
	<i>Violence domestique</i>	<i>Violence physique</i>	<i>Violence psychique</i>	<i>Violence sexuelle</i>	<i>Harcèlement</i>	<i>Autres types de violence</i>
Femmes adultes	27	20	22	23	19	15
Hommes adultes	15	11	12	10	13	9
Mineures	16	14	14	15	11	11
Mineurs	13	11	11	12	7	7
Personnes atteintes d'un handicap physique	7	5	5	6	5	4
Personnes atteintes d'un handicap psychique	9	6	6	7	6	5
Personnes atteintes d'un handicap intellectuel	8	6	6	6	6	5
Personnes issues de la migration	19	12	13	13	12	10
Personnes LGTBI	13	10	11	12	11	9
Personnes de plus de 65 ans	12	8	9	8	8	7

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.4.3 Autres types de services de conseil

Presque toutes les structures interrogées offrent d'autres services de conseil en plus de leur service téléphonique (cf. tableau T 3.8). Il s'agit le plus souvent de consultations sur place (72%) ou par e-mail (76%). Des consultations par chat sont en outre proposées par 26% des structures. Parmi les autres types de services mentionnés figurent des consultations en ligne (mais pas en direct), par WhatsApp, Skype, Zoom ou sur des plateformes similaires, ainsi que des consultations externalisées, par exemple dans un hôpital, un service social ou un centre de consultation. Une seule structure propose uniquement un service téléphonique. Dans les structures dédiées à la violence, les consultations sur place sont plus fréquentes (86%) tandis que les conseils par chat sont plus rares (11%). En ce qui concerne les autres types de services de conseil proposés, il n'y a pas de différences régionales entre les structures dédiées à la violence.

T 3.8 : Types de services de conseil

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Types de services de conseil*</i>	<i>Fréquence (n = 74)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 56)</i>	<i>Pourcentage</i>
Conseil par chat	19	26%	6	11%
Conseil par e-mail	56	76%	44	79%
Conseil sur place	53	72%	48	86%
Autres types de services de conseil	11	15%	10	18%
Pas d'autres types de services de conseil	1	1%	1	2%

Légende : * = plusieurs choix possibles.

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.5 Accessibilité

L'accessibilité est une autre caractéristique des services téléphoniques. Elle se décline en plusieurs aspects : les horaires d'ouverture, le coût des appels, les langues proposées, le recours à des interprètes et la garantie de l'anonymat et de la confidentialité.

3.5.1 Horaires d'ouverture

Comme le montre le tableau T 3.9, 40% des services téléphoniques sont joignables 365 jours par an et 24 heures sur 24 alors que 37% sont accessibles uniquement du lundi au vendredi aux heures de bureau. Dans 24% des cas, le service téléphonique est ouvert à des horaires particuliers, par exemple certains jours de la semaine le matin, l'après-midi ou le soir, tous les jours de la semaine et le week-end le matin, l'après-midi ou la nuit (mais pas à midi) ou seulement la nuit. En ce qui concerne les structures dédiées à la violence, le service téléphonique est ouvert 24 heures sur 24 dans 28% des cas et du lundi au vendredi aux heures de bureau dans 47% des cas. On constate que les lignes téléphoniques dédiées à la violence sont plus souvent accessibles 24 heures sur 24 dans la région Suisse orientale y compris Zurich que dans les autres régions. Par ailleurs, les structures dédiées à la violence basées en Suisse latine ont plus souvent d'autres horaires que les structures basées dans les autres régions (pas 24 heures sur 24, ni du lundi au vendredi pendant les heures de bureau).

Parmi les lignes téléphoniques qui ne sont pas ouvertes 24 heures sur 24, la majorité soit dévie les appels vers une autre structure (12%), soit active un répondeur automatique renvoyant vers une autre structure à contacter (44%). Les appels déviés sont transférés à des services d'aide d'urgence aux femmes victimes de viol, à des maisons d'accueil pour femmes ou au poste régional de La Main Tendue. Les structures à contacter mentionnées sur les répondeurs automatiques sont souvent La Main Tendue ou le numéro d'urgence de la police, et en plus dans certains cas une maison d'accueil pour femmes, un hôpital ou un médecin. Dans 23% des cas, le message activé en dehors des heures de bureau ne mentionne pas d'autres structures à contacter. Les appels ne sont pas déviés dans 16% des cas. On observe une répartition analogue pour les structures dédiées à la violence. Il n'y a pas de différences régionales concernant la déviation des appels.

T 3.9 : Disponibilité

	Total		Structures dédiées à la violence	
Disponibilité	Fréquence (n = 76)	Pourcentage	Fréquence (n = 57)	Pourcentage
365 jours par an, 24 heures sur 24	30	40%	16	28%
Du lundi au vendredi, aux heures de bureau	28	37%	27	47%
Autres horaires	18	24%	14	25%
En dehors des heures de bureau	Fréquence (n = 41)	Pourcentage	Fréquence (n = 36)	Pourcentage
Dévation vers une autre structure	5	12%	4	11%
Répondeur automatique renvoyant vers une autre structure	19	46%	17	47%
Répondeur automatique ne renvoyant pas vers une autre structure	10	24%	8	22%
Pas de déviation des appels en dehors des heures de bureau	7	17%	7	19%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.5.2 Coût des appels

Le tableau T 3.10 montre que 45% des services téléphoniques interrogés proposent des appels gratuits. Dans 38% des cas, l'appel est facturé au tarif normal tandis que 17% des services appliquent un tarif spécial (par ex. les appels aux postes régionaux de La Main Tendue ont un coût fixe quelle que soit la durée de la conversation). On constate que les services dédiés à la violence sont proportionnellement plus nombreux à proposer des appels gratuits que les autres structures. La différence est particulièrement marquée en Suisse latine.

T 3.10 : Coût des appels

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Coût des appels</i>	<i>Fréquence (n = 76)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 57)</i>	<i>Pourcentage</i>
Appels gratuits	34	45%	31	54%
Tarif normal	29	38%	25	44%
Tarif spécial	13	17%	1	2%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.5.3 Langues de consultation et interprétariat

Le tableau T 3.11 présente les langues dans lesquelles sont proposées les consultations téléphoniques. Les langues officielles occupent le premier rang : les consultations sont proposées en allemand dans 80% des structures, en français dans 64% et en italien dans 37%. De plus, 58% des services téléphoniques proposent des consultations en anglais. Parmi les autres langues proposées figurent souvent l'espagnol, mais aussi l'arabe, le portugais ou le polonais. L'offre d'autres langues dépend souvent des connaissances linguistiques des conseillères et des conseillers. 47% des services téléphoniques interrogés indiquent proposer des consultations uniquement dans la ou les langues officielles de leur région. Les autres proposent deux ou trois langues officielles (respectivement 22% et 30%). Il apparaît que les services dédiés à la violence proposent plus souvent des consultations en anglais (70%) que les autres structures et plus rarement des consultations dans une seule langue officielle (39%).

T 3.11 : Langues

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Langues*</i>	<i>Fréquence (n = 74)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 56)</i>	<i>Pourcentage</i>
Allemand	59	80%	46	82%
Français	47	64%	38	68%
Italien	27	37%	23	41%
Anglais	43	58%	39	70%
Autres langues	23	31%	21	38%

Légende : * = plusieurs choix possibles.

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

Environ la moitié des services téléphoniques (53%) disent recourir à des interprètes communautaires (cf. tableau T 3.12). Ce chiffre est nettement supérieur parmi les services dédiés à la violence (70%). L'interprétation en langue des signes est utilisée dans 29% des structures. Dans ce cas aussi, le chiffre est plus élevé parmi les services dédiés à la violence (40%). Il n'y a pas de différences régionales importantes pour les services dédiés à la violence.

T 3.12 : Recours à des interprètes communautaires ou à des interprètes en langue des signes

	Total		Services dédiés à la violence	
Recours à des interprètes communautaires	Fréquence (n = 73)	Pourcentage	Fréquence (n = 56)	Pourcentage
Oui	39	53%	39	70%
Non	32	44%	15	27%
Ne sait pas	2	3%	2	4%
Recours à des interprètes en langue des signes	Fréquence (n = 65)	Pourcentage	Fréquence (n = 48)	Pourcentage
Oui	19	29%	19	40%
Non	40	62%	24	50%
Ne sait pas	6	9%	5	10%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.5.4 Anonymat et confidentialité

Comme le montre le tableau T 3.13, tous les services téléphoniques offrent la possibilité d'une consultation anonyme. Dans une nette majorité des cas (71%), l'anonymat est garanti à la demande de la personne appelante ; dans 25% des cas, l'anonymat est garanti d'office.

Toutes les structures interrogées garantissent la confidentialité des appels et du contenu des entretiens. Dans 68% des cas, la structure est soumise à l'obligation de garder le secret institué par la loi sur l'aide aux victimes¹⁹, 45% des structures utilisent des accords de confidentialité écrits (par ex. dans le cadre des contrats de travail) et 19% demandent oralement au personnel de garder les appels et le contenu des conversations confidentiels. Une comparaison montre que 82% des services dédiés à la violence et 22% des services généralistes sont soumis à une obligation légale de garder le secret (en vertu de la LAVI). Inversement, 78% des services généralistes utilisent un accord de confidentialité écrit alors que c'est le cas de 36% des services dédiés à la violence. On ne constate pas de différences régionales pour les services dédiés à la violence, que ce soit au niveau de l'anonymat ou de la confidentialité.

¹⁹ Cf. art. 11 de la loi sur l'aide aux victimes (LAVI ; RS 312.5).

T 3.13 : Anonymat et confidentialité

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Anonymat</i>	<i>Fréquence (n = 76)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 57)</i>	<i>Pourcentage</i>
La consultation téléphonique est d'office anonyme	19	25%	5	9%
La consultation téléphonique est anonyme si la personne le souhaite	54	71%	50	88%
L'anonymat est garanti d'une autre manière	3	4%	2	4%
<i>Confidentialité*</i>	<i>Fréquence (n = 75)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 56)</i>	<i>Pourcentage</i>
Le personnel de conseil signe un accord de confidentialité	34	45%	20	36%
Il y a une obligation légale de garder le secret (selon la LAVI)	51	68%	46	82%
Le personnel de conseil est invité oralement à garder le secret	14	19%	10	18%
La confidentialité est garantie d'une autre manière	6	8%	2	4%

Légende : * = plusieurs choix possibles.

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.6 Personnel de conseil

Les services téléphoniques peuvent être distingué selon personnel de conseil qu'ils emploient, notamment en analysant le nombre de postes dont ils disposent, les rapports de travail ou encore les qualifications des conseillères et des conseillers.

3.6.1 Nombre de postes

Le tableau T 3.14 indique le nombre de postes en équivalents temps plein (ETP) dévolus au personnel de conseil. On observe qu'une majorité des services téléphoniques (56%) disposent de plus d'1 ETP, 21% des services ont entre 0,51 et 1 ETP et 23% ont 0,5 ETP ou moins. Il apparaît qu'une partie importante des services dédiés à la violence disposent de moins d'ETP que les services généralistes. En ce qui concerne les différences régionales, on observe que les services dédiés à la violence en Suisse latine disposent plus souvent de plus d'un ETP que ceux des autres régions. L'interprétation des résultats de l'enquête doit toutefois se faire avec prudence pour plusieurs raisons. Tout d'abord, les chiffres des ETP ne sont pas entièrement comparables dans la mesure où les postes concernés sont aussi utilisés pour d'autres types de consultation, comme les consultations sur place. Deuxièmement, les ETP annoncés englobent en partie du personnel bénévole. Troisièmement, 26 des structures interrogées n'ont pas répondu à cette question, ce qui limite fortement la représentativité des résultats.

T 3.14 : Nombre de postes en équivalents plein temps

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Équivalents plein temps</i>	<i>Fréquence (n = 52)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 40)</i>	<i>Pourcentage</i>
Moins de 0,5	12	23%	12	30%
Entre 0,51 et 1	11	21%	10	25%
Plus de 1	29	56%	18	45%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.6.2 Rapports de travail

Dans une majorité des structures interrogées (74%), tous les conseillers et conseillères sont salariés par l'organisation (cf. tableau T 3.15). La proportion est encore plus élevée dans les services dédiés à la violence (85%). Dans certaines structures, l'ensemble ou une majorité du personnel de conseil travaille sur la base d'un mandat ou à titre bénévole. On n'observe pas de différences régionales en ce qui concerne les rapports de travail.

T 3.15 : Rapports de travail

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Travail rémunéré par un emploi salarié au sein de l'organisation</i>	<i>Fréquence (n = 68)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 53)</i>	<i>Pourcentage</i>
Ensemble du personnel de conseil	50	74%	45	85%
Majorité du personnel de conseil	5	7%	5	9%
Minorité du personnel de conseil	6	9%	1	2%
Personne	7	10%	2	4%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.6.3 Qualifications

Le tableau T 3.16 montre que, dans une majorité des services interrogés, le personnel de conseil possède une formation tertiaire (69%) dans un domaine adapté à ce travail (par ex. travail social, pédagogie sociale, psychologie, etc.) et ses membres ont suivi des formations continues externes (54%) et/ou internes (79%) sur des sujets comme le conseil, la violence ou d'autres sujets similaires. La proportion du personnel de conseil ayant une formation tertiaire semble particulièrement élevée dans les services dédiés à la violence. On n'observe pas de différences régionales concernant les qualifications du personnel de conseil dans les services dédiés à la violence.

T 3.16 : Qualifications

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Formation tertiaire</i>	<i>Fréquence (n = 73)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 57)</i>	<i>Pourcentage</i>
Ensemble du personnel de conseil	50	69%	46	81%
Majorité du personnel de conseil	13	18%	10	18%
Minorité du personnel de conseil	4	6%	0	0%
Personne	1	1%	0	0%
Ne sait pas	5	7%	1	2%
<i>Formations continues externes spécifiques</i>	<i>Fréquence (n = 65)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 47)</i>	<i>Pourcentage</i>
Ensemble du personnel de conseil	35	54%	28	60%
Majorité du personnel de conseil	20	31%	14	30%
Minorité du personnel de conseil	6	9%	4	8%
Personne	2	3%	0	0%
Ne sait pas	2	3%	1	2%
<i>Formations internes</i>	<i>Fréquence (n = 56)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 40)</i>	<i>Pourcentage</i>
Ensemble du personnel de conseil	44	79%	30	75%
Majorité du personnel de conseil	8	14%	7	18%
Minorité du personnel de conseil	1	2%	0	0%
Personne	2	4%	2	5%
Ne sait pas	1	2%	1	3%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.7 Relations publiques

Les services téléphoniques diffèrent en outre par leurs pratiques en matière de relations publiques, que ce soit par les canaux d'information qu'ils utilisent ou par les langues dans lesquelles ils publient leurs informations.

3.7.1 Canaux d'information

Le tableau T 3.17 présente les canaux d'information que les structures interrogées utilisent pour faire connaître leur service téléphonique. Les canaux les plus fréquemment employés sont le site internet de la structure (90% des structures) ainsi que des flyers, brochures et fiches d'information (84%). Les services dédiés à la violence organisent notamment des séances d'information, des conférences et des colloques (79% des structures) ainsi que des cours, des formations et des formations continues à l'intention des spécialistes (70%). Certaines structures mentionnent également des sources d'information nationales, comme les sites Internet www.aide-aux-victimes.ch et www.frauenhaus-schweiz.ch/fr/, les sites internet d'offices fédéraux tels que le Secrétariat d'État aux migrations (concernant les

mariages forcés) ou le BFEG. On n'observe pas de différences régionales pour les services dédiés à la violence en ce qui concerne les canaux d'information utilisés.

T 3.17 : Canaux d'information

Canaux d'information*	Total		Services dédiés à la violence	
	Fréquence (n = 73)	Pourcentage	Fréquence (n = 56)	Pourcentage
Site Internet	66	90%	55	98%
Flyers, brochures, fiches d'information	61	84%	52	93%
Campagnes publicitaires publiques (Internet, cinéma, journaux, affiches, etc.)	40	55%	36	64%
Articles dans les médias, communiqués de presse	56	77%	47	84%
Organisation de séances d'information, conférences, colloques, etc.	47	64%	44	79%
Organisation de cours, formations, formations continues pour spécialistes	43	59%	39	70%
Renvoi à des sources d'information nationales	15	21%	14	25%
Autres canaux d'information	13	18%	9	16%
Pas de canaux d'information	4	6%	0	0%

Légende : * = plusieurs choix possibles.

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.7.2 Langue de publication des informations

Il ressort du tableau T 3.18 que les services dédiés à la violence informent dans les langues officielles, c'est-à-dire l'allemand (77% des structures), le français (73%) et l'italien (43%). Environ la moitié des structures interrogées publie des informations dans deux langues officielles ou plus tandis que 45% proposent des informations en anglais également, avec une fréquence supérieure parmi les services dédiés à la violence. Environ 15% des structures interrogées diffusent des informations en langage simplifié. Quelques structures, surtout des centres LAVI et des maisons d'accueil pour femmes, utilisent d'autres langues pour informer (par ex. albanais, arabe, bosniaque, espagnol, farsi, kurde, portugais, romanche, roumain, russe, serbe, tamoul, tigrigna et turc).

T 3.18 : Langues de publication des informations

<i>Langues de publication des informations*</i>	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
	<i>Fréquence (n = 66)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 56)</i>	<i>Pourcentage</i>
Allemand	51	77%	42	76%
Français	48	73%	42	76%
Italien	29	44%	26	47%
Anglais	32	49%	32	58%
Langage simplifié	9	14%	8	15%
Autres langues	28	42%	28	51%

Légende : * = plusieurs choix possibles.

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.

3.8 Nombre de consultations

Enfin, une dernière caractéristique des services téléphoniques est le nombre de consultations annuelles.

3.8.1 Nombre annuel de consultations

Le questionnaire en ligne demandait aux structures d'indiquer le nombre total estimé de consultations réalisées en 2019, en précisant combien de ces consultations avaient concerné des femmes victimes de violence. Il ressort des retours des structures que les chiffres sont difficilement comparables, et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord, 22 structures n'ont pas répondu à cette question. Deuxièmement, les données sur lesquelles reposent les estimations fournies sont hétérogènes : 55% des structures ont indiqué consigner le nombre de consultations téléphoniques tandis que 35% comptabilisent le nombre de cas et 11% utilisent une autre base de données. Troisièmement, les chiffres fournis englobent parfois d'autres formes de consultation (conseils dispensés sur place, par chat ou par e-mail). Il est important de tenir compte de ces limitations pour interpréter le tableau T 3.19. Enfin, on relèvera que les centres LAVI communiquent chaque année à l'Office fédéral de la statistique le nombre de cas qu'ils ont pris en charge. Mais ces chiffres ne font pas la distinction entre consultations téléphoniques et consultations sur place²⁰.

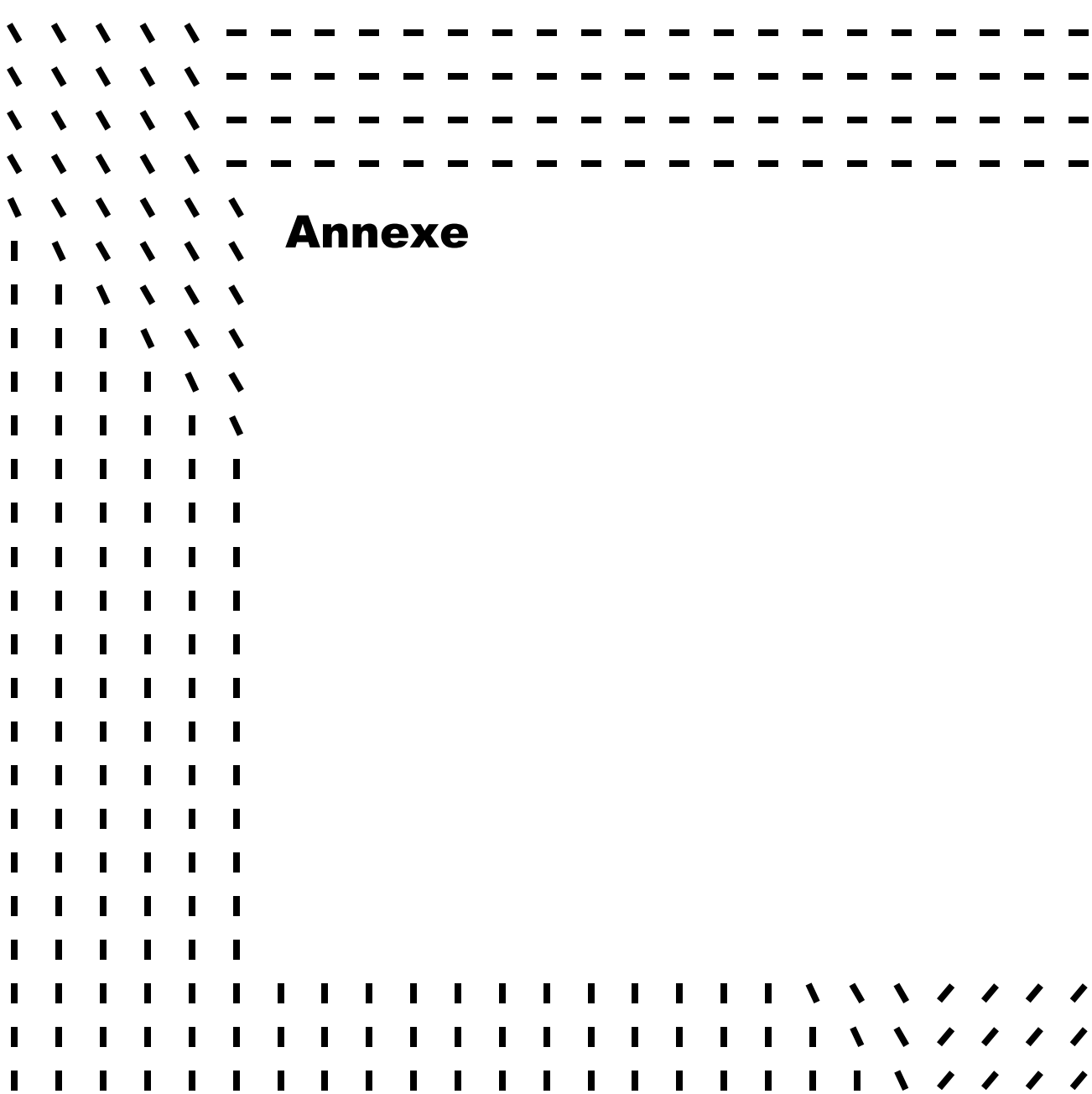
²⁰ Cf. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/aide-victimes/consultations-prestations.html>, consulté le 18.08.2020.

T 3.19 : Nombre annuel de consultations

	<i>Total</i>		<i>Services dédiés à la violence</i>	
<i>Nombre de consultations en 2019</i>	<i>Fréquence (n = 56)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 41)</i>	<i>Pourcentage</i>
1-100	3	5%	3	7%
101-500	24	43%	21	51%
501-1000	10	18%	10	24%
Plus de 1000	19	34%	7	17%

<i>Nombre de consultations en 2019 concernant des femmes victimes de violence</i>	<i>Fréquence (n = 51)</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Fréquence (n = 39)</i>	<i>Pourcentage</i>
1-100	10	20%	8	21%
101-500	27	53%	20	51%
501-1000	8	16%	5	13%
Plus de 1000	6	12%	6	15%

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020.



Annexe

A 1 Vue d'ensemble des services de consultation téléphonique

Le tableau ci-dessous présente les 79 structures retenues pour l'état des lieux et prises en compte dans les évaluations exposées au chapitre 3. La présentation indique pour chaque structure le type de service auquel elle appartient, le territoire qu'elle couvre, la disponibilité du service téléphonique et le coût des appels. La catégorisation dans les quatre types de services (cf. description détaillée au chap. 2) a été effectuée en collaboration avec le BFEG. Les types de services n'étant pas exclusifs, il est possible que certaines structures rentrent dans plusieurs catégories. Cela concerne notamment les refuges, qui sont également des centres LAVI reconnus. Les informations concernant la couverture géographique, la disponibilité et le coût des appels reposent sur les données fournies dans le questionnaire en ligne.

Les structures qui n'ont pas participé à l'enquête (Fachstelle für Gewaltbetroffene Schaffhausen [SH], Kinderschutzgruppe Baden [AG], Kinderschutzgruppe Unispital beider Basel [BL/BS], Stiftung Männerberatung Gewalt [ZH]) et les structures ayant un autre axe de travail que la violence, qui sont rattachées à la police ou qui, selon leurs propres déclarations, ne font que rediriger les appels (tri), ne sont pas incluses dans l'évaluation et donc dans le tableau ci-dessous. Les structures qui ne font que du tri sont les suivantes : Office de la politique familiale et de l'égalité (NE), Centre de consultation LAVI (GE), Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich et Limita Fachstelle zur Prävention sexueller Ausbeutung (ZH). Un service téléphonique, la Ligne cantonale Violences domestiques (GE), n'a pas reçu le questionnaire en ligne pour des raisons techniques.

Le site www.aide-aux-victimes.ch propose une liste complète et actualisée des centres LAVI reconnus et des refuges.

Services de consultation téléphonique				
Type de services	Structure	Territoire couvert	Disponibilité	Coût des appels
A : Services de consultation pour victimes de violence	Anlaufstelle Häusliche Gewalt Aargau	AG	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Kinderschutzgruppe Kantonsspital Aarau	AG	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Beratungsstelle Opferhilfe Aargau Solothurn*	AG/SO	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Kinderschutzzentrum St. Gallen – Beratungsstelle In Via*	AI/AR/SG	24 heures sur 24	Tarif normal
	Opferhilfe SG–AR–AI*	AI/AR/SG	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	AppElle! – Frauenhäuser Bern*	BE	24 heures sur 24	Gratuit
	Fachstelle Häusliche Gewalt Bern	BE	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Lantana und VISTA – Fachstellen Opferhilfe*	BE	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal

Type de services	Structure	Territoire couvert	Disponibilité	Coût des appels
	Opferhilfe Bern und Biel*	BE	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Opferhilfe beider Basel*	BL/BS	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Association Pharos Genève	GE	Autres horaires	Gratuit
	CTAS Genève	GE	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Service de gynécologie, Hôpitaux universitaires de Genève	GE	24 heures sur 24	Gratuit
	Unité interdisciplinaire de médecine et de prévention de la violence, Hôpitaux universitaires de Genève	GE	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Association Viol-Secours	GE/VD/FR	Autres horaires	Tarif normal
	Opferberatungsstelle Kanton Glarus*	GL	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Opferhilfe Graubünden*	GR	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Centre de consultation LAVI Delémont*	JU	Autres horaires	Gratuit
	Opferberatungsstelle Kanton Luzern*	LU/NW	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Agredis – Gewaltberatung von Mann zu Mann	LU/OW/NW /UR/SZ/ZG	Autres horaires	Gratuit
	SAVI La Chaux-de-Fonds Neuchâtel* ²¹	NE	Autres horaires	Tarif normal
	Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen Thurgau	TG	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Fachstelle Opferhilfe Thurgau*	TG	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	LAV Ticino*	TI	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Opferhilfe Beratungsstelle Kanton Schwyz und Uri*	UR/SZ	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Centre LAVI-PROFA Aigle/Lausanne/Yverdon-les-Bains*	VD	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Centre de consultation LAVI Valais Romand*	VS	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Opferhilfeberatung Oberwallis und Unterschlupf für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder*	VS	Autres horaires	Gratuit
	eff-zett das Fachzentrum Opferberatung*	ZG	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Beratungs- und Informationsstelle Castagna*	ZH	Autres horaires	Tarif normal
	Beratungsstelle Frauen-Nottelefon Winterthur*	ZH	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Beratungsstelle kokon*	ZH	24 heures sur 24	Tarif normal
	BIF Beratungs- und Informationsstelle für Frauen*	ZH	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Fachstelle Okey Opferhilfeberatung*	ZH	24 heures sur 24	Gratuit
	Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle Kinderspital Zürich*	ZH	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	Opferberatung Zürich*	ZH	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal

²¹ Le SAVI Neuchâtel propose en outre un refuge.

<i>Type de services</i>	<i>Structure</i>	<i>Territoire couvert</i>	<i>Disponibilité</i>	<i>Coût des appels</i>
B : Refuges	Männer- und Väterhaus Zwüschehalt	AG/BE/LU	Autres horaires	Tarif normal
	Frauenhaus Aargau-Solothurn	AG/SO	24 heures sur 24	Tarif normal
	Frauenhaus St. Gallen	AR/SG/AI	24 heures sur 24	Tarif normal
	Frauenhaus und Beratungsstelle Biel*	BE	Autres horaires	Gratuit
	Frauenhaus beider Basel	BL/BS	Non indiqué	Non indiqué
	Centre de consultation LAVI pour femmes Fribourg - Solidarité Femmes Fribourg*	FR	Autres horaires	Gratuit
	Association AVVEC	GE/VD	Autres horaires	Gratuit
	Foyer Au Cœur des Grottes	GE	Autres horaires	Tarif normal
	Foyer Le Pertuis – protection des mineurs et soutien aux parents – Fondation Officielle de la Jeunesse	GE	24 heures sur 24	Gratuit
	Frauenhaus Graubünden	GR	24 heures sur 24	Gratuit
	Frauenhaus Luzern	LU/NW/OW /SZ/UR/ZG	24 heures sur 24	Gratuit
	Herberge für Frauen Zug	LU/NW/OW /SZ/UR/ZG	Non indiqué	Non indiqué
	Frauenhaus Winterthur	SH/TG/SH	Non indiqué	Non indiqué
	Associazione Armònia	TI	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Associazione Consultorio e Casa delle Donne Lugano	TI	Autres horaires	Gratuit
	Centre d'accueil MalleyPrairie	VD	24 heures sur 24	Gratuit
	Fondation l'EssentiElles	VS	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	FIZ Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration	ZH	Lu-ve heures de bureau	Tarif normal
	Frauenhaus Zürich Violetta	ZH	24 heures sur 24	Tarif normal
	Mädchenhaus Zürich	ZH	24 heures sur 24	Gratuit
	Schlupfhuus Zürich	ZH	24 heures sur 24	Tarif normal
C : Services nationaux dédiés à un thème ou à un groupe cible	CARITAS Schweiz – Netzwerk gegen Mädchenbeschneidung Schweiz	National	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
	LGBT-Helpline	National	Autres horaires	Gratuit
	Migration & Menschenrechte – Fachstelle Zwangsheirat	National	24 heures sur 24	Gratuit
	Pro Juventute Tel 147	National	24 heures sur 24	Gratuit
	TERRE DES FEMMES Schweiz – Netzwerk gegen Mädchen-beschneidung Schweiz	National	Autres horaires	Tarif normal
	«Alter ohne Gewalt» (Angebot der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter, Alter Ego, Pro Senectute Ticino e Moesano)	National	Lu-ve heures de bureau	Gratuit
D : Services de consultation généralistes	Männerbüro Region Basel	AG/BL/BS/ SO	Autres horaires	Tarif normal
	Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost	AG/SO	24 heures sur 24	Tarif spécial

Type de services	Structure	Territoire couvert	Disponibilité	Coût des appels
	Die Dargebotene Hand Ostschweiz/Fürstentum Liechtenstein	AI/AR/GL/G R/SG/TG/LI	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Die Dargebotene Hand Bern	BE	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Die Dargebotene Hand Basel	BL/BS	24 heures sur 24	Tarif spécial
	La Main Tendue Genève	GE	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Unité Mobile d'Urgences Sociales	GE	Autres horaires	Tarif normal
	Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	GR/TI	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Elternnotruf	GR/ZH/ZG	24 heures sur 24	Tarif normal
	Die Dargebotene Hand Nordwest	JU/SO	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Die Dargebotene Hand Zentralschweiz	LU/NW/OW /SZ/UR/ZG	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Die Dargebotene Hand Winterthur Schaffhausen Frauenfeld	SH/ZH	24 heures sur 24	Tarif spécial
	La Main Tendue Vaud	VD	24 heures sur 24	Tarif spécial
	La Main Tendue Valaisanne	VS	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Die Dargebotene Hand Zürich	ZH	24 heures sur 24	Tarif spécial
	Tikk Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte	ZH	Autres horaires	Tarif normal

Source : Interface, sur la base de l'enquête en ligne 2020. Légende : les structures avec un * sont des centres LAVI reconnus (cf. www.aide-aux-victimes.ch).

