



OPFERHILFE
CENTRE LAVI
BERN • BERNE

Rapport annuel 2020

TABLE DES MATIÈRES

Rapport des centres de consultation <i>Le défi de l'augmentation des consultations téléphonique</i>	03
Projet internes et projet externes	05
Relations publiques	06
Formation continue	06
Remerciements	07
Données statistiques 2020	08
Collaboratrices et collaborateurs des centres de consultation	10
Fondation Operhilfe Berne <i>Rapport du président</i> <i>Conseil de fondation</i>	11
Compte d'exploitation et bilan	12
Dons	14

Centre de consultation LAVI Bienne

Rue de l'Argent 4
CH-2502 Bienne
T 032 322 56 33
M sav@centrelavi-bienne.ch
W www.centrelavi-bienne.ch

Centre de consultation LAVI Berne

Seftigenstrasse 41
CH-3007 Berne
T 031 370 30 70
M beratungsstelle@opferhilfe-bern.ch
W www.opferhilfe-bern.ch

Fondation Opferhilfe Berne

Seftigenstrasse 41
CH-3007 Berne
T 031 370 30 70



RAPPORT DES CENTRES DE CONSULTATION

Pandémie

L'année écoulée a été marquée par des défis sans précédent. Le coronavirus nous a confrontés, comme de nombreux autres services, à des tâches conséquentes. En très peu de temps, nous avons élaboré un plan de lutte contre la pandémie, mis en œuvre des concepts de protection, organisé le télétravail pour tout le personnel et réussi à continuer à offrir nos services aux personnes touchées par des infractions pratiquement sans restriction. Les besoins étaient importants, comme en témoigne l'augmentation du nombre de personnes conseillées. En 2020, nous avons ouvert 1368 nouveaux dossiers contre 1136 en 2019, et toute l'équipe a été sollicitée comme rarement auparavant pour répondre aux nombreuses demandes et consultations entrantes. Ce n'est que grâce à un grand soutien mutuel que nous avons pu faire face au volume tout en maintenant la qualité.

Lors du premier confinement, nous n'avons proposé que des consultations téléphoniques et écrites. Pendant la « deuxième vague », nous avons pu offrir, si la situation l'exigeait, des consultations présentiels grâce aux mesures de protection mises en place. La plupart des entretiens de conseil ont cependant eu lieu par téléphone. Dans les pages qui suivent, vous apprendrez quels sont les défis auxquels les conseillères et conseillers sont confrontés lorsqu'ils consultent par téléphone et où se situent les limites et les difficultés.

Violence domestique

Il est alarmant de voir à quel point les chiffres de la violence domestique ont augmenté en 2020. Dans le canton de Berne, cette augmentation n'est pas seulement due au virus. La nouvelle loi cantonale sur la police, qui est en vigueur depuis janvier 2020, a également un impact sur les chiffres. En vertu des modifications apportées à la loi, la police nous envoie un avis de victime chaque fois qu'elle est appelée à intervenir dans le cadre d'un éventuel incident de violence domestique, que les personnes concernées souhaitent ou non bénéficier d'une consultation. Le nombre de personnes signalées est donc plus élevé que sous l'ancienne loi. D'un côté, c'est encourageant, mais d'un autre côté, cela annule le caractère volontaire que la loi sur l'aide aux victimes prévoit pour les victimes d'infractions. En tant que centre LAVI, notre souci est d'atteindre le plus grand nombre possible de personnes touchées par la violence domestique. Toutefois, si nous recevons des données de personnes qui ne souhaitent expressément aucun contact, la tâche est compliquée pour notre service. Cette manière de procéder est en contradiction non seulement avec la protection des données mais aussi, comme nous l'avons déjà mentionné, avec le caractère volontaire de telles démarches. Ces deux aspects revêtent une place importante dans la loi

sur l'aide aux victimes. Nous sommes en discussion avec les organes concernés afin de trouver une solution satisfaisante pour tous.

Révision du droit pénal relatif aux infractions à caractère sexuel

Nous attendons avec impatience le projet de révision de la loi sur les infractions à caractère sexuel. La loi actuelle est dépassée. Elle est en contradiction avec les normes internationales en matière de droits de l'homme, auxquelles la Suisse est également tenue. La Cour européenne des droits de l'homme a clairement indiqué, dès 2003, que tous les actes sexuels non consentis doivent être sanctionnés, que la victime ait résisté ou non. La loi doit stipuler que le préjudice fondamental d'une agression sexuelle réside dans le non-respect de l'autodétermination sexuelle et non dans la contrainte ou la violence. Une législation qui va dans ce sens serait un signal fort, non seulement pour les victimes d'agressions sexuelles, mais aussi pour la société en signalant clairement que la violence sexuelle n'est pas tolérée en Suisse !

Relations publiques

Le travail de relations publiques a été pratiquement interrompu suite à la survenue de la pandémie. Des exposés, des cours de formation et des conférences ont été annulés ou reportés. Quand cela était possible, les échanges ont eu lieu par vidéoconférence. Cependant, un travail de relations publiques ciblé et durable nécessite des contacts personnels sur le terrain. Nous espérons pouvoir poursuivre en 2021 notre projet de sensibilisation pour notre offre dans les régions périphériques.

Ressources humaines

A la fin de l'année, Brigitte Gschwend, suppléante de la directrice, a pris sa retraite. Elle a travaillé pendant 10 ans pour l'aide aux victimes de Berne et a beaucoup contribué au développement de notre centre grâce à ses connaissances et à son engagement infatigable. Ses idées, sa nature joyeuse et positive vont beaucoup nous manquer. Nous remercions encore une fois Brigitte pour son engagement et lui adressons tous nos meilleurs vœux pour cette nouvelle étape de sa vie.

Le défi de l'augmentation des consultations téléphoniques

Notre centre de consultation couvre une vaste région, en fonction des infractions commises. Par exemple, nous nous occupons des victimes d'accidents de la route, de menaces et de brigandages dans tout le canton de Berne. Nous proposons des conseils sur place, par écrit et par téléphone. En 2020, du fait de la pandémie, les consultations téléphoniques ont pris beaucoup plus d'ampleur que les consultations sur place. En 2019, sur 1136 nouvelles consultations, nous comptons 550 consultations téléphoniques alors qu'en 2020, sur 1368 nouvelles consultations, 886 ont été effectuées par téléphone. Lors du premier confinement, aucune consultation n'a eu lieu sur place. Cette évolution nous a incité à approfondir notre réflexion sur le conseil téléphonique dans le rapport annuel de cette année.

Clarifier et informer

Lors du premier contact avec une personne touchée par une infraction, la première chose à faire est de clarifier si une infraction a été commise au sens de la loi sur l'aide aux victimes et d'évaluer la situation dans laquelle se trouve la personne qui nous contacte (Que s'est-il passé ? Comment va la personne ?). Les personnes concernées reçoivent ensuite des informations sur l'aide aux victimes, le droit pénal, les assurances sociales et le droit en matière de responsabilité civile (comment se déroule une procédure pénale ? quels sont les droits des personnes concernées ?). Nous répondons et clarifions ensuite les questions et les préoccupations des interlocuteurs ou interlocutrices et planifions les prochaines étapes. Une séance de consultation dure en moyenne une heure à une heure et demie au maximum.

En quoi la consultation téléphonique est-elle différente ?

La communication des différentes informations à la clientèle est très complexe, multiforme et constitue également un défi dans le cadre des consultations en face à face. Dans le cadre d'une consultation téléphonique, la communication non verbale est inexistante et le flux d'informations est réduit exclusivement à la perception acoustique.

En tant que conseillers et conseillères, nous devons donc avant tout mobiliser et affiner notre propre écoute afin d'être en mesure d'identifier, en plus des informations factuelles, les émotions telles que la peur, la tristesse, la honte, la surprise ou la joie des clients. Percevoir et nommer ces émotions est une partie importante de la consultation, qui façonne la relation et ouvre la voie à la poursuite de la conversation. Dans les conversations sur place, il y a toujours des moments de silence ou des interruptions dues à la préparation de documents, etc. En particulier, ces moments de pause peuvent être très utiles pour aller plus en profondeur et laisser apparaître les détails et les aspects qui n'ont pas encore été abordés. Dans le cadre d'une consultation téléphonique, cela est beaucoup plus difficile et les tonalités intermédiaires sont souvent perdues.

La voix du conseiller ou de la conseillère est également importante lors des consultations téléphoniques. Le son de la voix est

le seul instrument permettant de créer un climat de confiance dans le cadre d'une consultation. Elle indique si l'intervenant-e LAVI est en mesure d'être confronté-e à des questions stressantes et difficiles.

Un environnement acoustique calme joue également un rôle majeur pour le conseil par téléphone. Il arrive que les clients appellent en cours de route, que la connexion avec le téléphone portable soit mauvaise ou qu'il y ait du bruit. Nous avons dans ces cas fait de bonnes expériences en évaluant brièvement la situation avec le client ou la cliente, puis en organisant un premier entretien téléphonique avec l'un de nos conseillers ou conseillères. Cette manière de procéder apporte plus de calme et permet une plus grande concentration pendant la conversation, tant pour la clientèle que pour l'intervenant-e. En outre, nous pouvons ainsi mieux préparer la conversation et prévoir le temps nécessaire. Nous avons cependant constaté que la fiabilité et l'engagement est plus faible lors de consultations téléphoniques que dans le cas des consultations en présentiel. Les consultations téléphoniques sont en outre généralement plus courtes que les entretiens sur place.

Les limites et les difficultés des consultations téléphoniques

La complexité de cette forme de consultation s'accroît lorsque plusieurs personnes sont impliquées. Dans certains cas, nous avons fait de bonnes expériences avec des conférences téléphoniques. Toutefois, si une traduction est nécessaire, nous ne clarifions que les points les plus importants par téléphone et privilégions un entretien en face à face. Les appels téléphoniques dans une langue étrangère ou avec une personne qui parle peu l'allemand sont également plus stressants et rendent la communication encore plus difficile. Le canal visuel qui permet de voir un visage et donc de mieux comprendre est absent. Devoir demander des précisions encore et encore parce que nous n'avons pas compris ce qui a été dit, est pénible tant pour nous en tant que conseiller ou conseillère, que pour la clientèle. C'est pourquoi nous préférons dans tous les cas avoir ces conversations en face à face. La vidéotéléphonie serait dans ces cas bien sûr également une solution envisageable. Les possibilités techniques font cependant souvent défaut. Nous continuerons toutefois à envisager l'option de la vidéotéléphonie et l'utiliserons certainement davantage à l'avenir.

Nous aidons également nos clients à remplir des formulaires ou à discuter des dossiers avec eux. Il est pratiquement impossible d'effectuer ces tâches par téléphone. Il a également été démontré qu'il est plus judicieux de proposer une conversation sur place aux client-e-s qui sont émotionnellement stressés et agités.

Si tout ce qui nous arrive a aussi un bon côté, 2020 nous a dans ce sens certainement permis de consolider et d'optimiser nos compétences en matière de consultations téléphoniques. Toutefois, nous espérons pouvoir proposer à nouveau, dès que possible, davantage d'entretiens en face à face.



PROJETS INTERNES ET EXTERNES

Groupes de travail internes et groupes et unités spécialisés

- | Domaine mesures de coercition à des fins d'assistance et des placements extrafamiliaux
- | CASEnet – logiciels spécifiques au domaine de l'aide aux victimes
- | Groupe spécialisé « violence domestique »
- | Groupe spécialisé « violence sexuelle »
- | Groupe spécialisé « mariage forcé »
- | Groupe spécialisé « stalking »
- | Groupe de travail « homme »
- | Groupe de travail régions périphériques
- | Groupe de travail soirées d'information
- | Groupe de travail consultation en ligne
- | Réseau et collaboration avec les avocat-es
- | Réseau et collaboration avec les psychologues et psychiatres
- | Gestion des connaissances / documentation spécialisée
- | Echange entre les Centres LAVI de différentes régions

Groupes de travail / groupes spécialisés et de réseautage

- | Marché des actualités, Bienne
- | Rencontres COROLA et région 2
- | Fil rouge
- | Organe national d'experts sur la violence sexuelle à l'égard des femmes
- | Berner Modell (Prise en charge des femmes victimes de violence sexuelle dans le canton de Berne)
- | Echange avec le service social Berne et avec les maisons d'accueil pour femmes
- | Echange professionnel sur la violence domestique et les addictions
- | Séances avec la direction de la santé publique et de la prévoyance sociale (SAP)
- | Divers échanges avec les services de solidarité femmes et avec la Stiftung gegen Gewalt an Frauen und Kindern
- | Divers échanges avec les autorités chargées de la protection de l'enfant et de l'adulte (APEA)
- | Réunions et échanges avec la police cantonale bernoise
- | Tables rondes violence domestique
- | Table ronde mariage forcé
- | Groupe de travail homme
- | Group de travail exposition « Plus fort que la violence » (avec la maison d'accueil Berne)
- | Séances avec le département de gestion des menaces de la police cantonale, Berne
- | Réunion Stop à la violence domestique
- | Campagne 16 jours contre les violences faites aux femmes



RELATIONS PUBLIQUES

Présentation de l'aide aux victimes et formations dans les domaines suivants :

- | Police cantonale bernoise (divers rapports de district)
- | Forum social Emmental
- | La Main Tendue (143)
- | Visite guidée avec des classes, des experts et autres intéressés de l'exposition « Plus fort que la violence » à Bienne
- | Cours post diplômés, Gesundheitszentrum Pflege
- | Berner Modell (Prise en charge des femmes victimes de violence sexuelle dans le canton de Berne)
- | Club Zontas Berne
- | Care Team du canton de Berne

FORMATION CONTINUE

Interne

- | Violence domestique chez les personnes âgées : avec Madame Dr. Regula Blaser, HES bernoise
- | Droit pénal des mineurs : avec les avocats Max Berger et Pierrick Schorno, bureau d'avocats Berger AG Rechtsanwälte

Externe

- | Cours pour praticien-ennes formateur-trices, Haute école spécialisée bernoise en travail social
- | CAS Aide aux victimes
- | Fachkurs Opferhilfe, Haute école spécialisée bernoise en travail social



REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes, institutions et partenaires qui ont contribué à offrir à notre clientèle le meilleur soutien possible.

Je remercie en particulier :

- | **Toutes les personnes ayant fait appel à nous**, pour la confiance témoignée à nos centres de consultation ;
- | **la direction cantonale de la santé, des affaires sociales et de l'intégration, division Aide aux victimes**, pour sa collaboration constructive et agréable ;
- | **les juristes, psychologues et autres spécialistes ;**
- | **les collaboratrices et collaborateurs des institutions et services publics** pour leur précieuse et agréable collaboration ;
- | **le Conseil de Fondation** pour sa coopération bienveillante ;
- | **les employés de nos centres de consultation** pour leur précieuse collaboration et leur grand engagement dans leur travail quotidien. Sans la grande flexibilité de chaque membre de l'équipe, nous n'aurions pas réussi à si bien gérer cette année marquée par la pandémie de Coronavirus.

Berne, en mars 2021
Pia Altorfer, directrice

DONNEES STATISTIQUES 2020

Vue d'ensemble des personnes qui ont consulté nos centres

	BOH*	Centre LAVI**	2020	2019
Total des personnes ayant consulté	1'569	414	1'983	1'782
Déjà en consultation en 2019	487	128	615	646
Premières consultations en 2020	1'082	286	1'368	1'136

Il s'agit pour l'essentiel de victimes directement concernées, de survivants, ou de personnes proches de la victime telles que parents, enfants, etc., plus rarement de professionnels.

*BOH = Beratungsstelle Opferhilfe Bern ** Centre de consultation Bienne

Vue d'ensemble des infractions*

	Personnes
Lésions corporelles	1'046
Homicide	52
Tentative d'homicide	19
Lésions corporelles par LCR	183
Homicide par LCR	17
Brigandage	40
Extorsion/menaces /contraintes	667
Violences sexuelles / viols	149
Atteinte à l'intégrité sexuelle d'un enfant	133
Violences sexuelles de personnes dépendantes	12
Autres délits sexuels	33
Prostitution/traité des êtres humains	6
Atteinte à la liberté	26
Enlèvement de mineurs	1
Propagation d'une maladie contagieuse	1
Autres infractions	62
Non clarifié	102

*Prise en compte sous différentes rubriques possible

Prestations fournies*

	Total	Fournies par nos soins	Fournies par des tiers
Aide juridique	2'173	1'638	535
Protection de l'enfant	88	85	3
Aide matérielle	169	108	61
Protection et logement	257	210	47
Aide médicale	163	126	37
Aide psychologique	1'808	1'399	409
Aide sociale	654	639	15
Autres types d'aide	310	132	178

Il ressort de ce tableau que nous fournissons nous-mêmes essentiellement une aide de départ dans les domaines juridique et psychologique ainsi qu'une aide sociale. Or, dans de nombreux cas un soutien financier est également nécessaire. On peut également constater que la mise en contact avec des professionnels externes tels que des avocats, des psychothérapeutes ou des psychiatres, représente un volet important de l'aide.

*Prise en compte sous différentes rubriques possible

Age et sexe des personnes qui nous ont consultées

Age	en %
Jusqu'à 10 ans	3.4
De 10 à 17 ans	7
De 18 à 29 ans	23.5
De 30 à 64 ans	58.8
> 64 ans	7.3
Selon le sexe	en %
femmes	64
hommes	36

Vue d'ensemble d'autres prestations fournies

	2020	2019
Réponses à différentes demandes (sans rapport avec des dossiers) provenant d'institutions, de spécialistes ou de particuliers	533	479
Demandes de la part des médias	23	19

COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS DES CENTRES DE CONSULTATION

Fondation Opferhilfe Berne

- | Pia Altorfer, *assistante sociale, directrice*
- | Brigitte Gschwend Walthert, *assistante sociale, suppléante de la directrice*
- | Bernadette Kaufmann, *assistante sociale*
- | Gabriela Rey, *assistante sociale*
- | Gabi Aellig, *assistante sociale (jusqu'au 30 septembre)*
- | Peter Sägesser, *assistant social*
- | Jannine Manser, *assistante sociale*
- | Stephanie Fraefel, *assistante sociale (à partir d'avril)*
- | Ursula Schüpbach, *assistante sociale (jusqu'au 30 avril)*
- | Malina Balmer, *stagiaire en travail social, remplacement de congé parental (à partir de février)*
- | Michèle Mauron, *assistante sociale (mai à juillet)*
- | Viviane Batt, *assistante sociale (à partir de décembre)*
- | Simone Glur, *assistante sociale (à partir de décembre)*

Centre LAVI Bienne

- | Pia Altorfer, *assistante sociale, directrice*
- | Janine Rawyler, *assistante sociale*
- | Pauline Staubli, *assistante sociale*

Secrétariat et comptabilité

- | Ursula Friedli, *responsable affaires administratives et comptabilité, suppléante de la directrice pour les tâches administratives*
- | Kathrin Kam, *gestionnaire des affaires (jusqu'au 31 août)*
- | Eveline Messer, *gestionnaire des affaires (à partir de septembre)*



Point de contact pour les personnes directement concernées par des mesures coercitives à des fins d'assistance et de placement extrafamiliaux

- | Claire Maurer, *assistante sociale (jusqu'au 30 septembre)*
- | Udo Allgaier, *assistant social*
- | Pia Altorfer, *assistante sociale, directrice*

Unités plein temps

- | Beratungsstelle Opferhilfe Berne, travail social: 440 unités plein temps
- | Centre de consultation LAVI Bienne, travail social: 160 unités plein temps
- | Direction Berne et Bienne: 80 unités plein temps
- | Point de contact pour les personnes directement concernées par les mesures coercitives: 20%
- | Secrétariat et comptabilité: 130 unités plein temps

FONDATION OPFERHILFE BERNE

Rapport du président

La pandémie touche (bien sûr) aussi les centres de consultation de l'aide aux victimes : les peurs et les restrictions ainsi que les incertitudes contribuent sans aucun doute à une augmentation perceptible du nombre de cas. Les conditions de travail en rapport avec la clientèle, mais aussi en général, deviennent plus difficiles. Dans cette situation compliquée, *le Conseil de fondation tient donc à remercier* tout particulièrement non seulement le personnel qui fait preuve d'engagement dans son travail malgré ces conditions difficiles, mais aussi les différents acteurs externes sans lesquels l'aide aux victimes ne pourrait pas être fournie.

Comme cela a déjà souvent été relevé, diverses organisations et institutions sont impliquées dans l'aide aux victimes, chacune ayant son propre mandat et ses propres compétences. Des initiatives (politiques) en faveur d'une intégration et d'une coordination cohérentes seraient les bienvenues. *Le Conseil de fondation souhaite* un positionnement clair pour les centres de consultation de l'aide aux victimes, ainsi qu'une appréciation de leurs prestations dignes de leurs compétences et de leur expérience.

Il convient également de rappeler que l'aide aux victimes est essentiellement un travail de réseau. A cet égard, *le Conseil de fondation salue* les efforts des centres de consultation en faveur d'offres régionales, pour les différentes parties du canton. Le soutien se rapproche ainsi de la clientèle, en renforçant la coordination et l'intégration au sein de chaque région.



en mars 2021

Dr. med. Peter Zingg, Beringen

Conseil de fondation

- | Dr. med. Peter Zingg, *président*
Médecin-psychiatre et psychothérapeute, Beringen
- | Anita Herren-Brauen, *vice-présidente*
Agricultrice, infirmière spécialisée et députée au Grand Conseil, Rosshäusern
- | Gabriele Müller
Assistante sociale diplômée, Thierachern
- | Hans Bernhardt-Ehram
Assistant social diplômé HES, Worb
- | Garbiela Meister
Avocate, Ittigen

COMPTE D'EXPLOITATION ET BILAN

Compte d'exploitation

Produits	CHF
Contributions du canton	1'265'610
Contributions du canton; consultation de personnes concernées par les mesures coercitives à des fins d'assistance et placement extrafamiliaux	28'736
Autres recettes	1'169
Total Produits	1'295'515

Charges	CHF
Frais de personnel	1'118'390
Total autres frais d'exploitation	177'525
Produits hors période	400
Excédent	0



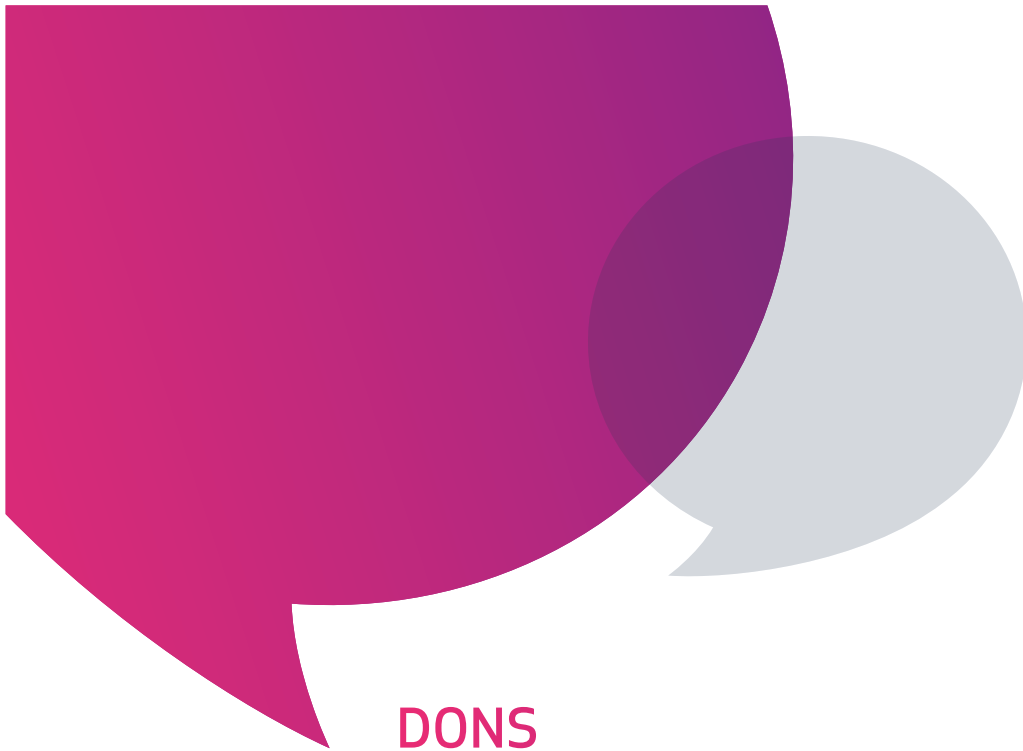
BILAN

Actifs

Actifs en circulation		CHF
Total liquidités		370'437
Total créances		3'108
Total créances DSSI		99'078
Compte de régularisations actifs		6'978
Total actifs en circulation		479'601
Actifs immobilisés		CHF
Valeurs mobilières		1'000
Mobilier, infrastructure informatique et véhicules		14'408
Total actifs immobilisés		15'408
Total actifs		495'009

Passifs

Capitaux étrangers		CHF
Engagements à court terme vis-à-vis de tiers		38'911
Total dettes DSSI		0
Passifs transitoires		53'083
Total capital étranger		91'994
Capital propre		CHF
Total capital et fonds de la Fondation		261'691
Total fonds affectés		77'672
Total fonds libres		63'652
Total capital propre		403'015
Total Passifs		495'009



DONS

En 2020, nous avons reçu des dons pour la somme de 10'422.70 francs en faveur des centres de consultation LAVI. Pour des raisons de protection des données, il ne nous est pas possible de mentionner les noms des donateurs. Nous les remercions tous chaleureusement pour ce soutien bienvenu.

Les dons sont entièrement destinés aux personnes concernées par des infractions. Nous sommes ainsi en mesure de fournir des prestations qui ne sont pas couvertes par les assurances ou prévues par la législation de l'aide victimes, permettant ainsi aux personnes faisant appel à nous, de mieux faire face aux conséquences de l'infraction qu'elles ont subie. Nous remercions donc également très chaleureusement tous les donateurs et donatrices au nom de notre clientèle.

OPFERHILFE
CENTRE LAVI
BERN • BERNE

Mentions légales

Publication

Fondation Opferhilfe Berne

Rédaction

Pia Altorfer

Graphisme

Augenweide Werbeagentur GmbH,
Zuchwil