

Evaluation de l'aide à la formation selon la loi sur l'aide aux victimes d'infractions

Rapport final

Etude réalisée par :



Recherche, conseil, gestion de projets

Gerechtigkeitsgasse 20, 8002 Zurich

Tél. + 41 44 286 75 75 fax +41 44 286 75 76

e-mail : econcept@econcept.ch

www.econcept.ch

en collaboration avec Sybille Kaufmann, *kinderschutz.konkret*, service privé spécialisé dans les questions relatives à la protection de l'enfant, Frauenfeld

Auteurs :

Bettina Wapf

lic. phil. I, politologue

Yvonne Kaufmann

dipl. sc. nat. env. EPF, Diploma of Advanced Studies in Evaluation, Université de Berne

Kathrin Raymann

lic. phil. I, politologue

Sybille Kaufmann

pédagogue sociale diplômée HES

Table des matières

Remerciements	v
Liste des abréviations	vi
Condensé	I
L'aide à la formation selon la loi sur l'aide aux victimes d'infractions.....	I
Objet et buts de l'évaluation.....	II
Méthodologie.....	II
Résultats de l'évaluation.....	III
Conclusions générales et recommandations.....	V
1 Aide à la formation selon la loi sur l'aide aux victimes	1
1.1 Acteurs du domaine de l'aide aux victimes.....	1
1.2 Pratique suivie en matière d'aide à la formation.....	2
1.3 Vue d'ensemble des cours bénéficiant de contributions financières depuis le 1.1.2005.....	3
1.3.1 Cours organisés en Suisse alémanique.....	3
1.3.2 Cours organisés en Suisse romande.....	6
2 Mandat d'évaluation et contexte	9
2.1 Objet et buts de l'évaluation.....	9
2.2 Questions.....	9

2.3	Présentation des résultats.....	11
3	Méthodologie.....	12
3.1	Déroulement de l'évaluation et approches utilisées.....	12
3.2	Description des méthodes employées.....	13
4	Résultats de l'évaluation.....	16
4.1	Importance accordée à la formation et pratique suivie en la matière.....	16
4.1.1	Caractéristiques du personnel employé par les autorités compétentes en matière d'indemnisation et par les centres de consultation LAVI.....	16
4.1.2	Pratique suivie en matière de formation et de formation continue du personnel chargé de dispenser des prestations d'aide aux victimes.....	17
4.1.3	Appréciations portées sur le niveau de formation des autres acteurs LAVI.....	20
4.1.4	Conclusions tirées par l'équipe d'évaluation et réponse aux questions 1a et 1b.....	22
4.2	Evaluation de l'offre actuelle de formations et propositions d'amélioration.....	24
4.2.1	Données fournies par les organisateurs en ce qui concerne la qualité et la fréquentation des cours.....	24
4.2.2	Jusqu'à quel point l'offre de cours est-elle connue des praticiens et quelle appréciation générale portent-ils sur cette offre?.....	29
4.2.3	Appréciation générale portée sur l'offre de cours par les organisateur.....	32
4.2.4	Evaluation par les praticiens des cours qu'ils ont suivi.....	33
4.2.5	Besoins de formation et de formation continue exprimés par les praticiens.....	35
4.2.6	Aménagements proposés par les praticiens dans le but d'offrir un éventail de cours en prise sur la pratique.....	38

4.2.7 Conclusions tirées par l'équipe d'évaluation et réponse aux questions 2a à 2g.....	39
4.3 Pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières.....	45
4.3.1 Le point de vue des responsables de centres de consultation LAVI.....	45
4.3.2 Le point de vue des organisateurs de cours.....	46
4.3.3 Le point de vue d'autres professionnels s'occupant de l'aide aux victimes.....	49
4.3.4 Conclusions tirées par l'équipe d'évaluation et réponse aux questions 3a à 3c.....	49
5 Conclusions générales et recommandations.....	52
Annexes	A-1

Remerciements

L'équipe d'évaluation exprime sa gratitude à toutes les personnes qui, sous une forme ou une autre, lui ont fourni des informations : collaborateurs des centres de consultation en matière d'aide aux victimes d'infractions, des autorités compétentes en matière d'indemnisation, des offices des juges d'instruction et des organisateurs de cours dans le domaine de l'aide aux victimes. Sans leur contribution, nous n'aurions pas pu réaliser cette enquête. Nous adressons en particulier nos remerciements à Mme Thomazine von Witzleben, de l'Office fédéral de la justice, et aux autres membres du groupe chargé du suivi du projet, à savoir M. Dieter Biedermann, de l'Office fédéral de la justice, M. Daniel Kaenel, de l'autorité d'indemnisation du canton de Fribourg, Mme Pascale Haldimann, du centre de consultation LAVI du canton de Vaud, et Mme Susanne Nielen Gangwisch, du centre de consultation LAVI du canton de Berne. Tous ont soutenu activement notre travail et assuré le suivi de notre évaluation.

Pour l'équipe d'évaluation

Bettina Wapf

Liste des abréviations

OFJ	Office fédéral de la justice
CAS	Certificate of Advanced Studies (certificat d'études avancées)
CCFW	Competence Center Forensik und Wirtschaftskriminalistik
CEFOC	Centre d'études et de formation continue pour travailleurs sociaux
COROLA	Coordination romande des praticiens et praticiennes LAVI
FSP	Fédération Suisse des Psychologues
HSA	Hochschule für Soziale Arbeit (haute école de travail social)
HSW	Hochschule für Wirtschaft (haute école de gestion)
CCDJP	Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police
LAVI	loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions
OAVI	ordonnance sur l'aide aux victimes d'infractions
m. a.	moyenne arithmétique
ISP	Institut Suisse de Police
CDAS	Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales
CSOL-LAVI	Conférence suisse des offices de liaison de la loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions

Condensé

L'aide à la formation selon la loi sur l'aide aux victimes d'infractions

La loi sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) vise à accorder une aide efficace aux victimes d'infractions et à améliorer leur protection juridique. Conformément aux dispositions de la loi, les victimes d'infractions ont droit à des conseils, à la garantie de droits déterminés dans le cadre de la procédure pénale et, dans certains cas, à une aide financière (indemnisation et réparation morale). La fourniture de conseils, la protection de la victime et les droits particuliers dont elle bénéficie pendant la procédure, enfin, l'octroi de prestations financières sont les trois piliers de l'aide aux victimes d'infractions. Ils représentent aussi les trois domaines dans lesquels sont actifs les personnes et les services chargés de dispenser des prestations d'aide aux victimes.

En vertu de l'art. 18 LAVI, la Confédération soutient, par des aides financières, des programmes de formation à l'échelle nationale ou régionale destinés aux personnes actives dans le domaine de l'aide aux victimes. Le versement de ces contributions a pour but de garantir la qualité des prestations d'aide aux victimes dispensées par les cantons en assurant une formation appropriée au personnel des services compétents et en permettant à ces professionnels de partager leurs expériences avec des intervenants d'autres cantons.

Depuis le 1^{er} janvier 2000, l'Office fédéral de la justice (OFJ) verse des contributions pour des cours de formation selon l'art. 8 de l'ordonnance sur l'aide aux victimes d'infractions (OAVI) sous la forme de montants forfaitaires. Le montant de cette aide s'élève, par demi-journée de formation, à CH 1200.– pour un cours en allemand pour des personnes de Suisse alémanique et à CHF 1300.– pour un cours en français ou en italien destiné à des personnes de Suisse romande ou du Tessin. Pour bénéficier de contributions fédérales, les cours doivent satisfaire à un certain nombre de conditions : ils doivent par exemple avoir un rapport direct avec l'aide aux victimes, présenter un intérêt pour l'ensemble de la Suisse ou pour l'ensemble d'une région linguistique, s'adresser au personnel des centres de consultation LAVI, aux membres des instances judiciaires et de police ou à d'autres personnes s'occupant d'aide aux victimes. Ils doivent en outre réunir au minimum douze participants si les formations ont lieu en Suisse alémanique et au moins dix si elles sont organisées dans une autre région linguistique.

Objet et buts de l'évaluation

L'évaluation qui fait l'objet du présent rapport porte sur les formations qui bénéficient d'une aide financière en vertu de l'art. 18 LAVI et de l'art. 8 OAVI. Elle concerne tous les cours qui ont été organisés depuis le 1^{er} janvier 2005 et auxquels l'OFJ a alloué des contributions. Quelques cours datant de 2004 ont aussi été pris en compte, l'équipe de projet ayant estimé qu'ils étaient pertinents au regard des informations recherchées.

Le but de l'évaluation est de vérifier si les cours qui ont bénéficié d'une aide à la formation répondent aux besoins des participants et de leur entourage professionnel. Elle vise à déterminer quelles sont les mesures que les organisateurs de cours de formation et de formation continue peuvent prendre pour atteindre au mieux cet objectif dans les différentes régions linguistiques. Les résultats de l'enquête permettront de coordonner de manière optimale l'offre et la demande de formations et de formations continues et d'identifier les facteurs qui sont de nature à accroître ou, au contraire, à amoindrir la qualité des prestations dispensées en faveur des victimes d'infractions.

Les questions visant à évaluer l'offre de cours dans le domaine de l'aide aux victimes et la pratique suivie en matière d'octroi des aides financières étaient réparties en trois catégories principales :

1. importance accordée à la formation et pratique suivie en la matière
2. évaluation de l'offre de cours et aménagements proposés par les praticiens dans le but d'offrir un éventail de cours en prise sur la pratique
3. évaluation de la pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières et propositions d'amélioration

Méthodologie

Aux fins de l'évaluation, les documents disponibles sur les cours proposés et la pratique suivie en matière d'octroi d'aides à la formation ont été analysés et des données collectées au moyen des méthodes suivantes :

- entretiens exploratoires semi-directifs avec les représentants des autorités d'indemnisation, des organisateurs de cours et des centres de consultation LAVI, de même qu'avec le responsable de l'aide à la formation à l'OFJ (9 entretiens au total) ;

- sondage téléphonique, fondé sur un guide d'entretien, auprès de tous les organisateurs de cours (13 entretiens au total) ;
- sondage en ligne auprès de l'ensemble des autorités d'indemnisation (direction) et des centres de consultation LAVI (direction et collaborateurs) (68 personnes interrogées au total) ;
- sondage téléphonique, fondé sur un guide d'entretien, auprès d'un certain nombre de juges d'instruction (5 personnes interrogées au total).

Les entretiens et les sondages ont eu lieu de septembre 2007 à mars 2008. Les personnes qui ont été interrogées dans le cadre d'entretiens ont fourni des réponses détaillées, en faisant preuve de franchise et d'autocritique. Avec un résultat compris entre 48% et 59%, le taux de réponse des destinataires du sondage en ligne (enquête exhaustive) peut être qualifié de bon. On observe qu'il est nettement plus bas en Suisse romande qu'en Suisse alémanique. Dans les cantons romands, seuls 33% des responsables des centres de consultation LAVI ont pris part au sondage en ligne, contre 72% en Suisse alémanique. Le fait qu'aucun centre de consultation tessinois n'ait renvoyé de réponses a certaines conséquences sur la pertinence des résultats. Toutefois, l'analyse des données recueillies a mis en lumière le caractère homogène des opinions formulées par les participants en Suisse romande. Ces informations ont permis d'identifier les principaux problèmes dans cette région linguistique. Aussi estimons-nous que, dans l'ensemble, la pertinence des données recueillies est élevée.

Résultats de l'évaluation

Les paragraphes suivants présentent une synthèse des résultats de l'évaluation.

Importance accordée à la formation et pratique suivie en la matière

Les centres de consultation LAVI font un usage régulier des cours de formation et de formation continue subventionnés. Ce résultat n'est guère étonnant puisque l'offre de cours existante s'adresse en premier lieu à cette catégorie d'acteurs. La fréquentation du cours spécialisé « aide aux victimes » est généralement obligatoire pour les nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI.

Pour d'autres acteurs du domaine, comme les autorités compétentes en matière d'indemnisation et les offices des juges d'instruction, l'offre de formation et de formation continue dans le domaine de l'aide aux victimes a, dans l'ensemble, une importance relativement secondaire. La formation et la formation continue des membres de ces autorités est assurée principalement sur le plan interne ou

par la participation à des cours ne portant pas spécifiquement sur l'aide aux victimes. Enfin, les juges d'instruction ne suivent que très ponctuellement les cours de formation et de formation continue subventionnés et que dans la mesure où ils portent sur des aspects pratiques (notamment les méthodes d'audition des victimes). Le fait que l'offre de formations subventionnées ne réponde pas véritablement à leurs besoins explique, pour l'essentiel, ce phénomène.

Evaluation de l'offre actuelle de formations

En Suisse alémanique, les centres de consultation LAVI se déclarent dans l'ensemble relativement satisfaits de l'offre de cours actuelle, exception faite de quelques critiques concernant les lacunes qu'elle présente quant aux contenus. En Suisse romande, les appréciations portées par les centres de consultation LAVI sur l'offre de cours sont nettement plus négatives. Ils déplorent que certains cours n'aient pas pu être organisés faute d'un nombre suffisant de participants et critiquent notamment le fait que le cours spécialisé du CEFOC n'ait pas eu lieu pendant une longue période. Par ailleurs, la durée de ce cours (21 journées) n'est pas sans poser de problèmes d'organisation, notamment aux centres de consultation les plus petits. Aucun cours n'ayant eu lieu au Tessin, les besoins de formation du personnel des centres de consultation de ce canton ne sont pas couverts par l'offre de cours subventionnés.

Dans leur majorité, les autorités d'indemnisation et les offices des juges d'instruction ne font pas usage de l'offre de cours subventionnés soit parce qu'ils n'en ont pas connaissance, soit parce qu'elle ne satisfait pas à leurs besoins. Ces deux groupes d'acteurs émettent donc un jugement critique sur ce point. Dans l'ensemble donc, les formations et les formations continues existantes ne répondent pas aux besoins spécifiques de ces groupes cibles.

Aménagements proposés par les praticiens dans le but d'offrir un éventail de cours en prise sur la pratique

Les praticiens interrogés ont proposé divers aménagements visant à offrir un éventail de formations en prise sur la pratique. Concernant les aspects généraux de l'offre de cours subventionnés, tant les centres de consultation LAVI que les autorités d'indemnisation appellent de leurs vœux la création d'une plus large palette de cours de perfectionnement spécifiques de courte durée et organisés ponctuellement. S'agissant des contenus abordés, ils souhaitent que des formations continues soient consacrées aux aspects juridiques de l'aide aux victimes et que des cours de perfectionnement interdisciplinaires voient le jour afin de développer le travail en réseau. Ils déplorent également que l'offre actuelle de cours ne prenne pas suffisamment en compte plusieurs nouveaux thèmes et acteurs qui sont apparus dans le domaine de l'aide aux victimes. Ce sont, par exemple,

la traite des êtres humains, le harcèlement au travail et le harcèlement obsessionnel, les victimes masculines ou la violence recourant aux nouveaux moyens de télécommunication. En outre, les cours proposés actuellement ne tiennent pas suffisamment compte des différences que présentent les cantons quant aux structures qu'ils ont mises en place et aux mesures qu'ils ont prises pour mettre en œuvre la LAVI. En Suisse romande, on plaide pour une formation de base dont la durée serait raccourcie mais qui serait en revanche organisée chaque année.

Pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières

Tous les organisateurs de cours interrogés ont relevé l'importance que revêtent les aides financières octroyées par la Confédération. Sans ces contributions, certains cours ne pourraient pas être organisés. La majorité des organisateurs évaluent positivement la pratique en vigueur. En Suisse romande néanmoins, les personnes interrogées émettent un jugement plus sévère. Sans remettre en cause le bien fondé des aides financières, elles critiquent certaines conditions et modalités de leur octroi, estimant notamment qu'il faut abaisser le nombre minimal de participants requis pour les cours ayant lieu en Suisse romande et instaurer une procédure de demande de financement simplifiée pour les cours de brève durée. Les responsables des centres de consultation LAVI et la majorité des organisateurs de cours considèrent que le versement de forfaits par demi-journée de formation est une solution adéquate.

Conclusions générales et recommandations

A la lumière des résultats de l'évaluation, nous formulons les conclusions et recommandations suivantes dans le but d'optimiser l'offre de formation et la pratique suivie en matière d'octroi d'aides financières.

Couverture des besoins

Dans le domaine de l'aide aux victimes, les praticiens ont des besoins de formation et de formation continue très différents. L'éventail des cours subventionnés s'adressent au premier chef au personnel des centres de consultation. En dépit des lacunes que présente l'offre de formations en Suisse romande et au Tessin, les besoins de ce groupe-cible sont couverts dans une large mesure. En revanche, l'offre actuelle de cours est le plus souvent mal adaptée aux besoins d'autres catégories de professionnels.

Recommandation n° 1: *Il convient d'aménager l'offre de cours de formation et de formation continue pour qu'elle réponde aux besoins spécifiques des différentes catégories de professionnels œuvrant dans le domaine de l'aide aux victimes. Il y a notamment lieu d'étoffer l'offre de formations continues de brève durée, organisées ponctuellement et s'adressant à des groupes-cible déterminés.*

Formation de base

La fréquentation d'un cours de base est généralement considérée comme obligatoire pour les nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI. En Suisse alémanique, la formation de base est assurée dans le cadre du cours spécialisé « aide aux victimes » organisé par la HSA (Berne). En Suisse romande et au Tessin, en revanche, les nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI ne sont pas toujours assurés de pouvoir suivre la formation de base.

Recommandation n° 2: *Afin de permettre aux nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI de Suisse romande de bénéficier de la formation de base, il y a lieu de faire en sorte que le cours spécialisé puisse avoir lieu au moins tous les deux ans.*

La durée de celui-ci devrait être ramenée à 12 jours et le cours lui-même subdivisé en blocs (de 4 x 3 jours, par exemple), pour permettre aux collaborateurs des centres de consultation du Tessin d'y participer s'ils le souhaitent. Quant aux cours postgrade qui débouchent sur l'obtention du CAS – il s'agit de formations similaires à celles qui sont proposées par la HSA Berne, en Suisse alémanique – leur fréquentation devrait être facultative.

Cours de formation continue

Dans le domaine de l'aide aux victimes, les structures et les législations mises en place par les cantons présentent de notables différences, ce dont l'offre de cours actuelle tient trop peu compte. En outre, certains des acteurs ont des connaissances lacunaires des aspects juridiques.

Recommandation n° 3: *Afin de mieux prendre en compte les différences que présentent les structures et les législations mises en place par les cantons dans le domaine de l'aide aux victimes, il convient d'organiser à l'échelon cantonal ou régional un plus grand nombre de cours de formation continue consacrés aux aspects juridiques de l'aide aux victimes. Dans les grands cantons (par exemple, ZH ou BE) ces cours devraient être dispensés au niveau cantonal et, dans les plus petits, au niveau régional (par exemple, Suisse centrale ou orientale).*

Dans le domaine de l'aide aux victimes œuvrent différents acteurs, dont les tâches varient selon la fonction qu'ils occupent. Souvent, dans le cadre de leur activité quotidienne, ils ont du mal à comprendre le rôle joué par chacun dans ce domaine.

Recommandation n° 4: *Afin de permettre aux différents acteurs en matière d'aide aux victimes de travailler davantage en réseau et de développer une collaboration interdisciplinaire, il convient de promouvoir les cours axés sur l'interdisciplinarité qui traitent des interfaces entre les différentes tâches et fonctions ainsi que de la collaboration entre les différents acteurs.*

Dans le domaine de l'aide aux victimes, une offre coordonnée de formations continues concernant des thèmes d'actualité, des aspects juridiques nouveaux ou des modifications de la jurisprudence fait très largement défaut. En outre, l'existence de l'offre de cours subventionnés n'est pas suffisamment connue de nombreux acteurs œuvrant dans ce domaine.

Recommandation n° 5: *Il convient d'organiser ponctuellement davantage de cours de formation continue de brève durée afin d'être mieux en phase avec les nouveautés qui se font jour dans le domaine de l'aide aux victimes (nouveaux thèmes, nouvelles catégories d'acteurs, nouvelles législations et évolution de la jurisprudence).*

Recommandation n° 6: *Il convient de faire mieux connaître l'offre de formation chez les acteurs œuvrant dans le domaine de l'aide aux victimes. Pour atteindre ce but, il importe que les informations sur les cours qui sont organisés actuellement soient gérées par un organisme central. L'offre de cours tenue à jour pourrait être publiée sur la page d'accueil de la Conférence suisse des offices de liaison LAVI (CSOL-LAVI) qui enverrait périodiquement aux différents acteurs des courriels attirant leur attention sur cette offre.*

Pratique suivie en matière d'octroi d'aides financières

Les aides financières allouées par la Confédération visent à encourager la formation spécifique des personnes chargées de l'aide aux victimes. La pratique suivie aujourd'hui en la matière ne permet d'atteindre que partiellement cet objectif. Les nombreuses conditions auxquelles doivent satisfaire actuellement les cours pour pouvoir bénéficier d'un soutien financier font souvent obstacle à l'organisation de judicieux cours de formation et de formation continue. Il est donc nécessaire d'améliorer la pratique en matière d'octroi d'aides financières.

Recommandation n° 7: *La Confédération examinera s'il ne conviendrait pas de supprimer le critère de « région linguistique » de manière à permettre*

l'organisation de cours sur le plan cantonal ou régional lorsque l'effectif des participants est suffisant.

Recommandation n° 8: *Il convient d'abolir le critère du nombre minimal de participant requis s'agissant du cours spécialisé « aide aux victimes »“ organisé en Suisse romande, de telle sorte que les nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI aient la garantie de pouvoir suivre la formation de base..*

Recommandation n° 9: *S'agissant des cours de formation continue organisés en Suisse romande dans le domaine de l'aide aux victimes, il y a lieu d'abaisser de 10 à 8 le nombre minimal de participants requis. En ce qui concerne le Tessin, il y a lieu d'examiner s'il ne conviendrait pas d'abolir le critère du nombre minimal de participants requis lorsqu'il s'agit d'organiser des formations continues portant sur les aspects juridiques de l'aide aux victimes.*

La procédure à suivre pour la présentation des demandes d'octroi de contributions financières est la même pour tous les cours. La charge administrative qui en résulte est donc identique qu'il s'agisse d'un cours de formation de longue durée ou d'un cours de formation continue de brève durée.

Recommandation n° 10: *Il convient d'instaurer une procédure simplifiée pour la présentation des demandes d'aide financière afférentes à des cours de formation continue de brève durée (un jour au maximum).*

Outre l'éventail des cours ayant trait à l'aide aux victimes, qui bénéficient d'un soutien financier de la Confédération, il existe une multitude d'autres cours qui traitent de différents aspects de cette aide. Or de nombreux organisateurs de ces cours ignorent qu'ils peuvent obtenir un soutien financier.

Recommandation n° 11: *Il convient d'attirer résolument l'attention des organisateurs potentiels de cours sur la possibilité qui s'offre à eux d'obtenir un soutien financier.*

1 Aide à la formation selon la loi sur l'aide aux victimes

En vertu de l'art. 18 LAVI, la Confédération soutient, par des aides financières, des programmes de formation à l'échelle nationale ou régionale destinés aux personnes actives dans le domaine de l'aide aux victimes. Le versement de ces contributions a pour but de garantir la qualité des prestations d'aide aux victimes dispensées par les cantons en assurant une formation appropriée au personnel des services compétents et en permettant à ces professionnels de partager leurs expériences avec des intervenants d'autres cantons. Les chapitres qui suivent présentent les acteurs du domaine, la pratique suivie en matière d'octroi d'aides financières et l'offre de cours bénéficiant d'aides à la formation.

1.1 Acteurs du domaine de l'aide aux victimes

La LAVI vise à accorder une aide efficace aux victimes d'infractions et à améliorer leur protection juridique. Conformément aux dispositions de la loi, les victimes d'infractions ont droit à des conseils, à la garantie de droits déterminés dans le cadre de la procédure pénale et, dans certains cas, à une aide financière (indemnisation et réparation morale). La fourniture de conseils, la protection de la victime et les droits particuliers dont elle bénéficie pendant la procédure, enfin, l'octroi de prestations financières sont les trois piliers de l'aide aux victimes d'infractions. Ils représentent aussi les trois domaines dans lesquels sont actifs les personnes et les services chargés de dispenser des prestations d'aide aux victimes.

La LAVI est une loi cadre, dans laquelle la Confédération fixe les grands principes de l'aide aux victimes et laisse aux cantons une grande latitude pour définir les modalités de sa mise en œuvre. Les dispositions cantonales doivent donc elles aussi être prises en compte dans tous les cas.

La fourniture de conseils relève de la compétence des **centres de consultation en matière d'aide aux victimes** (ci-après centres de consultation LAVI). Leur rôle consiste à fournir aux victimes et à leurs proches toutes les informations pertinentes sur l'aide aux victimes. Les collaborateurs de ces centres sont chargés d'apporter leur soutien aux personnes concernées pour surmonter les conséquences de l'infraction, notamment en répondant à toutes leurs questions, et de les adresser, au besoin, à des juristes, des thérapeutes ou d'autres spécialistes du domaine médical. Ils renseignent les victimes de manière exhaustive sur leurs

droits durant la procédure pénale, évaluent la nécessité de leur octroyer une aide financière et les aident, le cas échéant, à faire valoir ce droit. Indépendants, les centres de consultation LAVI sont organisés à l'échelon cantonal. Leurs collaborateurs sont soumis à une obligation étendue de garder le secret sur les faits portés à leur connaissance, assortie de l'interdiction de porter plainte à la place de la victime.

Une procédure pénale sert, au premier chef, à établir la vérité matérielle concernant une infraction afin d'en punir l'auteur. Les victimes ont des droits en matière d'information, de protection de la personnalité et de participation à la procédure. Il appartient aux **autorités d'instruction pénale** et aux **autorités de poursuite pénale** (p. ex. services de police, offices des juges d'instruction, ministères publics) de veiller au respect des droits qu'ont les victimes dans la procédure. Pendant la durée de la procédure pénale, les victimes peuvent être représentées par un **avocat spécialisé dans l'aide aux victimes**.

L'octroi de prestations financières, sous la forme notamment d'une indemnisation ou d'une réparation morale, est du ressort des **autorités compétentes en matière d'indemnisation** (ci-après autorités d'indemnisation). Dans quelques cantons, ce sont elles également qui décident de l'octroi éventuel d'une aide à plus long terme (p. ex. prise en charge des coûts d'un hébergement d'urgence ou d'une assistance thérapeutique ou juridique). Le droit à des prestations financières et leur montant dépend de la situation financière de la victime et d'éventuelles prestations de tiers (p. ex. assurances sociales). L'octroi de prestations financières est régi par le principe de subsidiarité.

Les centres de consultation LAVI, les autorités de poursuite pénale et les autorités d'indemnisation veillent, dans leur domaine d'activité respectif, à la mise en œuvre et au respect des principes de la LAVI. La Conférence suisse des offices de liaison LAVI (CSOL-LAVI) est une commission spécialisée de la Conférence des directrices et directeurs des cantonaux des affaires sociales (CDAS). Sa mission consiste à promouvoir une application uniforme de la loi dans les cantons et à favoriser la collaboration entre les cantons d'une part, et entre les cantons et la Confédération d'autre part.

1.2 Pratique suivie en matière d'aide à la formation

Depuis le 1^{er} janvier 2000, l'OFJ verse des contributions pour des cours de formation selon l'art. 8 de l'ordonnance sur l'aide aux victimes d'infractions (OAVI)

sous la forme de montants forfaitaires. Le montant de cette aide s'élève, par demi-journée de formation, à CH 1200.– pour un cours en allemand destinés à des participants de Suisse alémanique et à CHF 1300.– pour un cours en français ou en italien destiné à des personnes de Suisse romande ou du Tessin.

Pour bénéficier d'une contribution, les cours doivent satisfaire aux conditions suivantes¹ :

- le cours doit avoir un rapport direct avec l'aide aux victimes ;
- le cours doit présenter un intérêt pour l'ensemble de la Suisse ou pour l'ensemble d'une région linguistique ;
- le cours doit s'adresser au personnel des centres de consultation, aux membres des instances judiciaires et de police ainsi qu'à d'autres personnes s'occupant d'aide aux victimes ;
- une demi-journée de cours doit comprendre au minimum trois heures de cours ;
- le cours doit réunir au minimum douze participants s'il a lieu en Suisse alémanique et au moins dix s'il a lieu dans une autre région linguistique.

Les résultats des études réalisées par l'OFJ concernant l'octroi de contributions sous la forme de montants forfaitaires² ont aussi été pris en compte dans la présente évaluation.

1.3 Vue d'ensemble des cours bénéficiant de contributions financières depuis le 1.1.2005

1.3.1 Cours organisés en Suisse alémanique

Le tableau suivant (tableau 1) récapitule les cours organisés en Suisse alémanique depuis le 1^{er} janvier 2005 qui ont bénéficié de contributions financières versées par l'OFJ³.

¹ Voir Directives de l'Office fédéral de la justice concernant l'allocation des contributions pour la formation selon l'art. 8 de l'ordonnance sur l'aide aux victimes d'infractions (OAVI ; RS 312.51)

² Bussmann, Werner (2006), *Leistungen statt Kosten subventionieren – Erfahrungen aus der Pauschalsubvention für die Ausbildung von Personen, die in der Opferhilfe tätig sind*. LEGES 2006/2, p. 109-121.
von Witzleben, Thomazine (2005), *Evaluation der Pauschalsubvention für die Ausbildung nach dem Opferhilfegesetz*. Travail de diplôme rédigé dans le cadre d'une formation post-grade en évaluation à l'Université de Berne, promotion 2004/2005.

Organisateur du cours	Titre du cours	Année	Durée (demi-journées)
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Fachkurs Opferhilfe	2004/05	26
		2005	26
		2006/07	28
		2007	28
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Weiterbildung Erneuerung und Vertiefung rechtlicher Kenntnisse Opferhilfe	2004	2
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Weiterbildung Gesetzgebung über AusländerInnen in der Opferhilfe	2005	2
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Weiterbildung Beratung psychisch traumatisierter Menschen	2005	4
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Weiterbildung interdisziplinäres vernetztes Arbeiten mit traumatisierten Menschen	2005	2
Competence Center Forensik und Wirtschaftskriminalistik	Befragung kindlicher Opfer	2004/05	21
		2006/07	16
		2007	16
Kinderschutzzentrum SG	Weiterbildung Brennpunkt Kinderschutz interdisziplinäre Handlungsansätze	2005	14
		2006	16 ⁴
Kinderschutzzentrum SG	Weiterbildung Kinderschutz konkret	2007	16
		2007/08	16
Opferhilfeberatungsstelle des Kanton SZ	Opferhilfe im Migrationskontext	2007	2
Opferhilfeberatungsstelle von gewaltbetroffenen Jungen und Männern ZH	Burnout und Sekundärtraumatisierung	2007	1
Pro Juventute Zürich	OHG unter spezieller Berücksichtigung von minderjährigen Opfern ⁵ , Deutschschweiz	2005	1
Nottелефон Beratungsstelle des Kantons BS	Kinder und Jugendliche in der Beratungsarbeit	2005	1

Tableau 1 : Récapitulation des cours organisés en Suisse alémanique qui ont bénéficié de contributions financières

- ³ Outre les cours bénéficiant d'une aide financière depuis le 1.1.2005, quelques cours datant de 2004 figurent aussi dans le tableau. Estimant que ces programmes de formation étaient aussi pertinents au regard de la présente étude, le groupe de travail les a intégrés dans l'évaluation.
- ⁴ L'OFJ n'a versé des contributions que pour deux des 16 demi-journées de cours. Les autres demi-journées n'ont pas réuni le nombre minimal de participants requis pour bénéficier d'une aide financière.
- ⁵ Bien qu'il s'agisse d'une formation interne destinée aux conseillers de Pro Juventute, le cours a tout de même bénéficié de contributions financières versées par l'OFJ, car il a été dispensé dans toute une région linguistique.

En Suisse alémanique, la **Haute école de travail social de Berne** (Hochschule für Soziale Arbeit, HSA) est la principale organisatrice de cours destinés aux personnes chargées de l'aide aux victimes. La haute école organise un cours spécialisé de 14 jours⁶ à l'intention des professionnels du domaine qui commencent leur carrière. Le cours se compose d'un programme fixe – qui aborde par exemple les aspects juridiques et psychologiques de l'aide aux victimes, les principaux groupes de victimes – auquel s'ajoutent des sujets d'actualité choisis en fonction des résultats des évaluations du cours. Ce cours spécialisé fait partie intégrante de la formation postgrade pour l'obtention du Certificate of Advanced Studies (CAS) en aide aux victimes dispensée par la HSA Berne. Outre le cours spécialisé servant à l'acquisition des connaissances de base, ce cursus comprend un programme d'approfondissement constitué de modules. L'enseignement y est dispensé sous la forme de séminaires à choix de trois ou quatre jours, de séances de supervision individuelle ou d'intervision et d'une étude de la littérature spécialisée. Le programme s'achève par la rédaction d'un travail de certification.

Outre son cours spécialisé sur l'aide aux victimes, la HSA Berne propose aussi différents cours de formation continue sur cette thématique. Leur contenu est déterminé pour l'essentiel sur la base des résultats des évaluations du cours spécialisé. Ces dernières années, la haute école bernoise a organisé des formations de courte durée sur les aspects juridiques de l'aide aux victimes et la fourniture de conseils aux personnes ayant subi un traumatisme psychique.

Le **Competence Center Forensik und Wirtschaftskriminalistik (CCFW)** de la Haute école de gestion de Lucerne (Hochschule für Wirtschaft) propose des cours consacrés aux techniques d'audition des enfants victimes d'infractions. Ces formations s'adressent aux professionnels qui sont appelés à recueillir le témoignage de victimes mineures tels que des policiers ou des enquêteurs. Un groupe constitué de représentants de différentes institutions a été chargé, à la demande de la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police (CCDJP), de définir les contenus du cours pilote, réalisé en 2004. Sur la base des appréciations recueillies, le contenu de la formation a été, par la suite, condensé et sa durée réduite. Le cours actuel, d'une durée de 16 demi-journées, vise à permettre aux participants de se familiariser avec les techniques d'entretien et d'audition adaptées aux enfants victimes d'infractions et d'acquérir des connaissances fondamentales de droit et de psychologie. Compa-

⁶ D'une durée initiale de 26 demi-journées, le cours comprend au total 28 demi-journées depuis l'édition 2006/2007. Sa durée a été augmentée de deux demi-journées sur la base des résultats des évaluations du cours. La formation comprend désormais un module consacré au travail des autorités de poursuite pénale.

ré au cours pilote, il est davantage en prise sur la réalité et met l'accent sur les exercices pratiques de mise en situation (simulations d'entretiens).

Des cours abordent aussi la question du conseil aux enfants victimes d'infractions. Cette thématique, relativement récente, est encouragée de manière ciblée depuis 2002⁷. Le **Kinderschutzzentrum St.Gallen** (centre de protection de l'enfance de Saint-Gall) propose deux formations postgrades dans ce domaine, l'une traitant de la question dans une perspective interdisciplinaire (« Weiterbildung Brennpunkt Kinderschutz interdisziplinäre Handlungsansätze »), l'autre l'abordant de manière plus spécifique sous l'angle de la pratique (« Weiterbildung Kinderschutz konkret »). Ces deux cours sont constitués d'un programme de base dont le but est de transmettre aux participants les fondements de l'aide aux victimes (volets théorique et pratique). Ce programme de base est complété en permanence par d'autres sujets (en fonction du résultat des évaluations du cours ou de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions légales) et d'autres éléments concernant des groupes cibles déterminés. Fondés sur une approche interdisciplinaire, les cours du centre de Saint-Gall s'adressent à des professionnels travaillant avec des enfants.

Divers **centres de consultation LAVI** dispensent eux aussi des formations de courte durée, d'une ou deux demi-journées. Un cours est aussi proposé chaque année dans le cadre de la conférence des centres de consultation LAVI (Beratungsstellen-Konferenz). Le sujet de ce dernier est défini sur la base d'une évaluation des besoins réalisée auprès des centres de consultation. Des cours, d'une demi-journée chacun, ont ainsi été consacrés à la question des activités de conseil destinées aux jeunes et aux enfants, au *burnout* et aux traumatismes secondaires ainsi qu'à l'application des dispositions de la LAVI en tenant compte des besoins spécifiques des victimes mineures.

1.3.2 Cours organisés en Suisse romande

Le tableau suivant (tableau 2) récapitule les cours organisés en Suisse romande depuis le 1^{er} janvier 2005 qui ont bénéficié de contributions financières versées par l'OFJ. Aucun cours ayant bénéficié d'une aide à la formation n'a été organisé au Tessin.

⁷ Un supplément de 10% est alloué, depuis 2002, pour des cours « consacrés aux besoins particuliers des enfants victimes d'infractions contre leur intégrité sexuelle. » Voir Directives de l'Office fédéral de la justice concernant l'allocation des contributions pour la formation selon l'art. 8 de l'ordonnance sur l'aide aux victimes d'infractions (OAVI ; RS 312.51), ch. 2 « Montant des contributions ».

Organisateur du cours	Titre du cours	Année	Durée (demi-journées)
FSP	Formation continue en aide aux victimes, Suisse romande 2005	2005/06	32
CEFOC	Cours postgrade LAVI	2006/07	43
CEFOC	Résonance, identification, chagrin	2005	4
CEFOC	Prendre soin de soi pour se ressourcer (en collaboration avec la COROLA)	2005	4
CEFOC	La violence dans l'accompagnement (en collaboration avec la COROLA)	2007	4
CEFOC	Nouveautés en droit pénal et révision de la LAVI	2007	2
Centre LAVI Profa Lausanne	Journée juges et travailleurs sociaux	2006	2
Corola	Lutte contre la traite des humains (en collaboration avec le CEFOC)	2007	2
Pro Juventute	LAVI-Compte tenu des victimes mineures, Suisse romande	2006	2

Tableau 2 : Récapitulation des cours organisés en Suisse romande qui ont bénéficié de contributions financières

Le **Centre d'études et de formation continue pour travailleurs sociaux (CEFOC)** est le principal organisateur de cours en Suisse romande. A l'instar de la HSA Berne, qui propose un certificat d'études avancées en aide aux victimes, il organise un cours postgrade (CPG) LAVI. A l'initiative de la Conférence régionale⁸, la durée du cours a été portée de 12 à 21 jours en 2004. Il est désormais sanctionné par un certificat de cours postgrade HES. Faute d'un nombre suffisants de participants pendant deux ans, le CPG LAVI a été dispensé pour la première fois sous sa forme étendue en 2006/2007. La formation est constituée de trois modules d'une durée comprise entre 4,5 et 9,5 jours, qui recouvrent les aspects juridiques et psychologiques de l'aide aux victimes, de même que les besoins spécifiques des différents groupes cibles. Les contenus sont préparés sur la base des propositions formulées par les délégués cantonaux de la Conférence régionale 1 et les représentants de la Coordination romande des praticiens LAVI (COROLA) et sur la base des résultats des évaluations du cours.

⁸ La Conférence régionale 1 représente les cantons romands au sein de la conférence des centres de consultation LAVI (Beratungsstellen-Konferenz).

Parallèlement à son cours postgrade, le CEFOC propose, en collaboration avec la COROLA, diverses formations de courte durée traitant, par exemple, de la traite des êtres humains ou des modifications légales intervenues dans le domaine de l'aide aux victimes. Les deux institutions ont renforcé leur coopération au cours des dernières années. C'est généralement la COROLA qui évalue les besoins en vue du choix du sujet du cours, tandis que le CEFOC se charge d'organiser la manifestation.

Pendant l'année 2005/2006, la **Fédération Suisse des Psychologues (FSP)** a dispensé un cours de 32 demi-journées destiné aux psychologues. Les fondements de la LAVI, les aspects juridiques de l'aide aux victimes, les différentes catégories de victimes, le diagnostic et la psychotraumatologie sont quelques-unes des matières traitées au cours de cette formation. Le but de la FSP est de mettre les centres de consultation LAVI en relation avec des psychologues spécialisés. Le pendant du cours pour la Suisse alémanique n'a pas pu être organisé depuis 2002 faute d'un nombre suffisant de participants.

Le **Centre LAVI** de Lausanne et **Pro Juventute** proposent eux aussi des formations continues de courte durée depuis le 1^{er} janvier 2005. Afin d'améliorer la collaboration entre les tribunaux et les personnes chargées du conseil aux victimes dans le canton de Vaud et de sensibiliser les autorités judiciaires aux attentes particulières des victimes, le Centre LAVI de Lausanne a développé un cours intitulé « Juges et travailleurs sociaux » avec le concours de la Faculté de droit de l'Université de Lausanne. Cette formation d'un jour s'adressait aux membres des autorités judiciaires et aux collaborateurs des centres de consultation. En 2006, Pro Juventute a organisé pour ses collaborateurs romands une formation interne qu'elle avait proposée en Suisse alémanique l'année précédente, consacrée à l'application de la LAVI sous l'angle des besoins spécifiques des victimes mineures (cf. note n° 5).

2 Mandat d'évaluation et contexte

2.1 Objet et buts de l'évaluation

L'évaluation qui fait l'objet du présent rapport porte sur les formations qui bénéficient d'une aide financière en vertu de l'art. 18 LAVI et de l'art. 8 OAVI. Elle concerne tous les cours qui ont été organisés depuis le 1^{er} janvier 2005 et auxquels l'OFJ a alloué des contributions. Quelques cours datant de 2004 ont aussi été pris en compte, l'équipe de projet ayant estimé qu'ils étaient pertinents au regard des informations recherchées.

Le but de l'évaluation est de vérifier si les cours qui ont bénéficié d'une aide à la formation répondent aux besoins des participants et de leur entourage professionnel. Elle vise à déterminer quelles sont les mesures que les organisateurs de cours peuvent prendre pour atteindre au mieux cet objectif dans les différentes régions linguistiques. Les résultats de l'enquête permettront de coordonner de manière optimale l'offre et la demande de formations et de formations continues et d'identifier les facteurs qui, manifestement, sont de nature à accroître ou, au contraire, à amoindrir la qualité des activités déployées en faveur des victimes d'infractions.

Les destinataires de l'évaluation sont, en premier lieu, l'Office fédéral de la justice et, en second lieu, les organisateurs de cours et les personnes et institutions chargées de l'aide aux victimes.

Il s'agit d'une évaluation formative⁹, dont les résultats seront pris en considération pour la conception future des aides financières (révision des directives, décisions).

2.2 Questions

L'évaluation des offres de formation dans le domaine de l'aide aux victimes et de la pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financière s'est fondées sur les questions suivantes :

⁹ L'évaluation formative est conduite à l'intention des partenaires internes durant la phase de mise en œuvre d'une mesure publique. Au moyen de feedbacks réguliers aux parties prenantes concernées, l'évaluation formative vise à améliorer les performances (efficacité, pertinence de la stratégie, processus, mesures, actions, etc.). Source : Office fédéral de la santé publique (2005), Glossaire de termes d'évaluation

1	Importance accordée à la formation et pratique suivie en la matière
1a	Quelle importance l'offre actuelle de formation et de formation continue revêt-elle pour les praticiens du secteur de l'aide aux victimes (Suisse alémanique/romande) ?
1b	Quelles sont les formations obligatoires et quelles sont celles qui sont facultatives en Suisse alémanique et en Suisse romande ? Raisons expliquant les différences éventuelles ?
2	Evaluation de l'offre de cours et aménagements proposés par les praticiens dans le but d'offrir un éventail de cours en prise sur la pratique
2a	La qualité de l'offre actuelle de cours fait-elle l'objet d'évaluations ? Ces mesures sont-elles suffisantes ?
2b	Quel est le degré de satisfaction des institutions et des praticiens du secteur de l'aide aux victimes concernant l'offre actuelle de cours (Suisse alémanique/romande) ?
2c	Les cours proposés répondent-ils aux besoins des praticiens du secteur de l'aide aux victimes ? (Permettent-ils d'acquérir des connaissances pertinentes au regard de l'aide aux victimes ?)
2d	Le demande de cours traditionnels et, le cas échéant, de nouvelles offres est-elle importante (Suisse alémanique/romande) ?
2e	De nouveaux besoins se font-ils jour en matière de formation ? (Nouvelle clientèle, nouvelles thématiques ?)
2f	L'offre de cours en Suisse alémanique et en Suisse romande présente-t-elle des lacunes ?
2g	Existe-t-il d'autres cours que ceux qui sont inclus dans l'offre de formation continue existante (Suisse alémanique/romande) ?
2h	De quelle manière l'offre existante pourrait-elle être améliorée (Suisse alémanique/romande) ?
3	Pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières
3a	De quelle manière les organisateurs de cours et les institutions cantonales d'aide aux victimes évaluent-ils, de manière générale, la pratique suivie par l'OFJ en matière d'octroi d'aides à la formation et, en particulier, en ce qui concerne le calcul des montants forfaitaires ?
3b	Les organisateurs de cours et les institutions d'aide aux victimes ont-ils des propositions pour améliorer la pratique en matière d'octroi d'aides financières ?
3c	Pour les personnes et les institutions interrogées, quels seront les effets de la réduction de 10 à 8 du nombre minimal de participants pour les cours organisés en Suisse romande et au Tessin ?

Tableau 3 : Questions sur lesquelles s'est fondée l'évaluation

2.3 Présentation des résultats

Les résultats sont présentés par domaine étudié. Le chapitre consacré aux résultats de l'évaluation (voir chiffre 4), expose les constatations faites dans les différents volets de l'enquête. Pour chacun des domaines étudiés, ces informations sont complétées par les conclusions tirées par l'équipe d'évaluation et les réponses fournies par les institutions et les personnes interrogées. Le chiffre 5 résume les conclusions de l'évaluation et présente une série de recommandations.

3 Méthodologie

3.1 Déroulement de l'évaluation et approches utilisées

L'évaluation poursuit un double objectif : d'une part, elle vise à recueillir l'opinion des institutions et des personnes chargées de l'aide aux victimes afin de formuler, à la lumière de ces informations, des propositions pour la conception des futures offres de formation (volets 1 et 2 de l'enquête). D'autre part, il s'agit d'analyser la pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières dans le but de formuler des propositions d'amélioration concrètes (volet 3 de l'enquête). Le schéma suivant illustre le déroulement de l'évaluation et les approches utilisées.

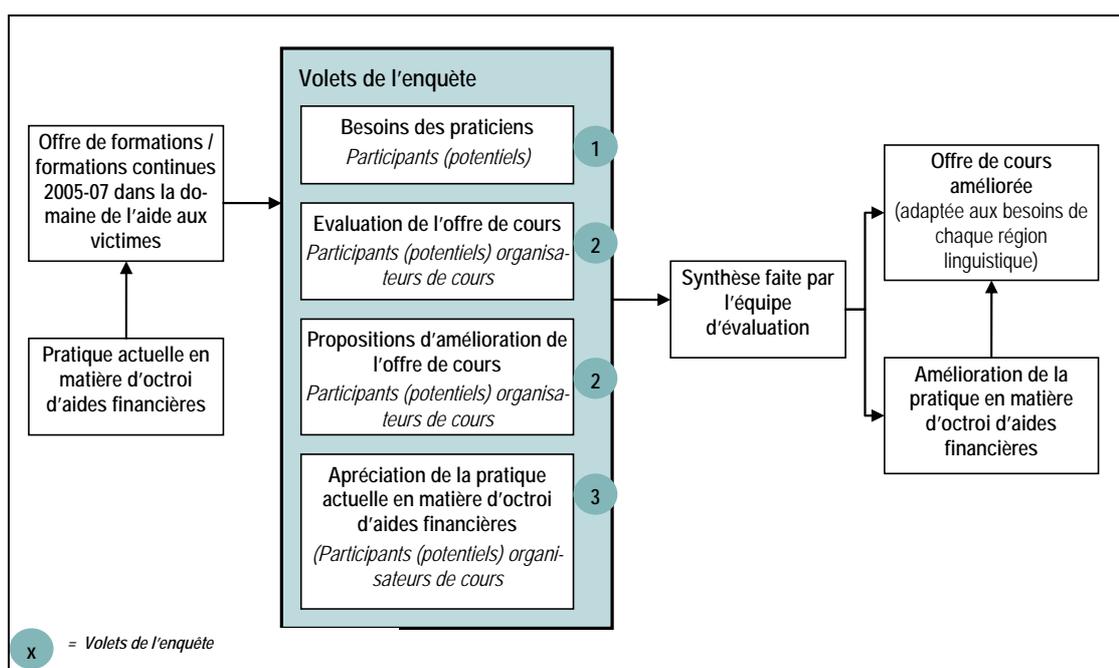


Schéma 1 : Déroulement de l'évaluation et approches utilisées

Les chiffres cerclés en bleu représentent les trois volets de l'enquête :

- 1) besoins des praticiens
- 2) évaluation de l'offre de cours et aménagements proposés par les praticiens dans le but d'offrir un éventail de cours en prise sur la pratique
- 3) pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides à la formation

Les réponses aux diverses questions reflètent, pour l'essentiel, les évaluations subjectives des personnes et institutions interrogées (personnes et institutions

chargées de dispenser les prestations d'aide aux victimes, organisateurs de cours).

3.2 Description des méthodes employées

Aux fins de l'évaluation, les documents disponibles sur les cours proposés et la pratique suivie en matière d'aide à la formation ont été analysés et des données collectées au moyen des méthodes suivantes :

- entretiens exploratoires semi-directifs avec les représentants des autorités d'indemnisation, des organisateurs de cours et des centres de consultation, de même qu'avec le responsable de l'aide à la formation à l'OFJ ;
- sondage téléphonique, fondé sur un guide d'entretien, auprès de tous les organisateurs de cours ;
- sondage en ligne auprès de l'ensemble des autorités d'indemnisation (direction) et des centres de consultation (direction et collaborateurs) ;
- sondage téléphonique, fondé sur un guide d'entretien, auprès d'un certain nombre de juges d'instruction.

Les méthodes employées pour recueillir les données sont récapitulées dans le tableau suivant.

N°	Source des données (ensemble des personnes/institutions, échantillon)	Méthode	Nb pers. interrogées	Date
1	Autorités d'indemnisation Centres de consultation LAVI (direction) Centres de consultation LAVI (collaborateurs) Organisateurs de cours Office fédéral de la justice <i>(sélection ciblée)</i>	Entretiens exploratoires personnels, fondés sur des questionnaires semi-directifs	2 2 2 2 1 9	Septembre et octobre 2007
2	Organisateurs de cours (uniquement pour les offres bénéficiant d'une aide à la formation) <i>(enquête exhaustive)</i>	Entretiens téléphoniques axés sur les problèmes et fondés sur un guide d'entretien	13	Novembre et décembre 2007

N°	Source des données (ensemble des personnes/institutions, échantillon)	Méthode	Nb pers. interrogées	Date
3a	Direction des autorités d'indemnisation <i>(enquête exhaustive)</i>	Sondage en ligne standard ¹⁰ <i>(nb = 32, taux de réponse 56%)</i>	18	Décembre 2007
3b	Direction des centres de consultation LAVI <i>(enquête exhaustive)</i>	Sondage en ligne standard <i>(nb = 46, taux de réponse 59%)</i>	27	Décembre 2007
3c	Collaborateurs des centres de consultation LAVI <i>(enquête partielle)</i>	Sondage en ligne standard <i>(nb = 48, taux de réponse 48%)</i>	23	Décembre 2007
4	Direction d'offices des juges d'instruction <i>(sélection ciblée)</i>	Entretiens téléphoniques axés sur les problèmes et fondés sur un guide d'entretien	5	Février 2008

Tableau 4 : Liste des institutions et personnes sondées

Les groupes cibles et les personnes à sonder ont été sélectionnés en collaboration avec le mandant. S'inscrivant dans une approche d'analyse séquentielle mixte¹¹, les questionnaires destinés au sondage en ligne ont été conçus sur la base des entretiens exploratoires.

Les personnes qui ont été interrogées dans le cadre d'entretiens ont fourni des réponses détaillées, en faisant preuve de franchise et d'autocritique.

Avec un résultat compris entre 48% et 59%, le taux de réponse des destinataires du sondage en ligne (enquête exhaustive) peut être qualifié de bon (voir tableau n° 4). On observe qu'il est nettement plus bas en Suisse romande qu'en Suisse alémanique. Le fait qu'aucun centre de consultation tessinois n'ait renvoyé de réponses a certaines conséquences sur la pertinence des résultats. Toutefois,

¹⁰ Les membres du groupe cible ont reçu le questionnaire par courrier électronique. Ils disposaient de deux semaines pour communiquer leurs réponses. Une fois ce délai écoulé, un courrier de rappel, prévoyant un nouveau délai d'une semaine, a été adressé aux personnes qui n'avaient pas renvoyé leurs réponses. Une dernière opération de rappel a eu lieu à l'échéance de ce deuxième délai.

¹¹ L'analyse séquentielle mixte désigne une approche dans laquelle les outils tant qualitatifs que quantitatifs de la collecte de données et de l'analyse sont combinés dans le cadre d'une suite ordonnée. D'une manière générale, l'analyse mixte associe des méthodes d'enquête quantitatives et qualitatives. L'association de ces différentes approches peut être soit simultanée, soit séquentielle, le but étant d'obtenir des réponses exhaustives aux questions posées.

l'analyse des données recueillies a mis en lumière le caractère homogène des opinions formulées par les participants en Suisse romande. Ces informations ont permis d'identifier les principaux problèmes dans cette région linguistique. Aussi estimons-nous que, dans l'ensemble, la pertinence des données recueillies est élevée.

Le tableau suivant illustre les taux de réponse au sondage en ligne, indiqués par groupe cible et par région linguistique.

Taux de réponse par région linguistique	Autorités d'indemnisation nb = 32		Centres de consultation LAVI			
			Direction nb = 46		Collaborateurs nb = 48	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Suisse alémanique	15	60%	23	72%	23	74%
Suisse romande	3	50%	4	33%	8	53%
Tessin	1	100%	0	0%	0	0%

Tableau 5 : Taux de réponse au sondage en ligne, indiqués par région linguistique

Outre une énumération des catégories de réponses, le dépouillement des réponses au sondage se fondait avant tout sur une comparaison des moyennes arithmétiques correspondant à différents sous-groupes. S'agissant d'une enquête exhaustive, nous avons renoncé à effectuer des tests de significativité (test t) pour nous concentrer en premier lieu sur l'ampleur de l'effet des différences de moyennes arithmétiques¹². Lorsque cela se révèle pertinent, les résultats de l'enquête en ligne sont divisés en sous-groupes¹³. Dans le cas des autorités d'indemnisation et des centres de consultation LAVI, nous avons opéré une distinction entre régions linguistiques (Suisse alémanique et Suisse romande/Tessin). Nous n'avons pas effectué de répartition en sous-groupe lorsque la mesure ne semblait pas judicieuse ou qu'on n'observait pas de différence notable entre les sous-groupes. Des tableaux détaillés présentant les résultats des sondages en ligne figurent dans le recueil séparé des tableaux¹⁴.

¹² L'indice d de Cohen permet de mesurer l'ampleur de l'effet des différences de moyennes arithmétiques : un indice de 0,2 représente un effet faible, un indice de 0,5, un effet modéré et un indice de 0,8, un effet marqué. Les différences de moyennes arithmétiques à partir d'un indice d de Cohen $\geq 0,5$ sont considérées comme pertinentes pour l'interprétation des résultats du sondage.

¹³ Dans certains cas, l'analyse des réponses est accompagnée de citations tirées des réponses faites aux questions ouvertes. Ces indications n'ont pas un caractère représentatif mais visent uniquement à refléter l'opinion des auteurs des réponses.

¹⁴ Le recueil des tableaux n'est disponible qu'en allemand.

4 Résultats de l'évaluation

4.1 Importance accordée à la formation et pratique suivie en la matière

Afin de permettre un classement rationnel des résultats de la partie de l'enquête portant sur l'importance accordée à la formation et à la formation continue par les autorités compétentes en matière d'indemnisation et les centres de consultation LAVI et sur la pratique qu'ils suivent dans ces domaines, nous avons, dans une première étape, recueilli auprès de ces deux acteurs des données sur leur activité, l'effectif de leur personnel et le taux de rotation de celui-ci. Ces données nous ont permis également de formuler des hypothèses quant à la demande potentielle d'offres de formation et de formation continue dans le domaine de l'aide aux victimes.

4.1.1 Caractéristiques du personnel employé par les autorités compétentes en matière d'indemnisation et par les centres de consultation LAVI

Deux tiers des **autorités compétentes en matière d'indemnisation (autorités d'indemnisation)** interrogées ont indiqué qu'elles occupaient moins de 3 collaborateurs. Deux tiers encore disposent pour l'aide aux victimes d'un pourcentage de postes inférieur à 100%. 61% des autorités d'indemnisation ont des collaborateurs qui travaillent en moyenne depuis plus de 6 ans dans le domaine de l'aide aux victimes. Enfin, ces trois dernières années près de 50% des autorités d'indemnisation interrogées ont engagé un nouveau collaborateur ou une nouvelle collaboratrice.

La majorité des **centres de consultation LAVI** déploie principalement ses activités dans le domaine de l'aide aux victimes en général (52%)¹⁵ et dans celui de l'aide aux victimes destinée aux femmes (52%) et, dans une moindre mesure, dans celui de l'aide aux victimes destinée aux jeunes et aux enfants (44%). En revanche, seuls quelques centres de consultation pratiquent l'aide aux victimes d'accidents de la route (30%) et l'aide aux victimes destinée aux hommes (22%) .

¹⁵ Nota bene: 52% des centres de consultation LAVI inclus dans l'enquête déploient leurs activités dans le domaine de l'aide aux victimes en général. Toutefois, comme ils pouvaient donner plusieurs réponses, l'addition des pourcentages mentionnés ne donne pas une somme de 100%

44 % des centres de consultation interrogés sont des institutions de droit privé bénéficiant de contributions financières du canton leur permettant de couvrir leurs coûts de fonctionnement, 37 % sont des institutions de droit privé bénéficiant de contributions financières du canton qui ne leur permettent pas de couvrir leurs coûts de fonctionnement et 15 % sont intégrés dans l'administration cantonale.

Les centres de consultation LAVI sont nettement mieux dotés en personnel que les autorités d'indemnisation. Ainsi qu'il ressort du tableau 6 près de la moitié (48 %) des centres interrogés comptent plus de 5 collaborateurs chargés de dispenser des prestations d'aide aux victimes d'infractions.

Au sein de votre autorité d'indemnisation/votre centre de consultation combien de collaborateurs sont chargés de dispenser des prestations d'aide aux victimes?	Autorités d'indemnisation (n=18)		Centres de consultation (n=27)	
	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 3	12	66.7%	4	14.8%
Entre 3 et 5	5	27.8%	10	37.0%
Plus de 5	1	5.6%	13	48.1%

Tableau 6: Effectif des collaborateurs affectés à l'aide aux victimes dans les centres de consultation et au sein des autorités d'indemnisation

Dans 48 % des centres de consultation LAVI, les collaborateurs chargés de prodiguer des conseils aux victimes exercent cette activité depuis 2 à 5 ans en moyenne, dans 44% des centres, depuis 6 à 10 ans et dans 7 % seulement, depuis moins de deux ans. Le taux de rotation du personnel est plus élevé dans les centres de consultation LAVI qu'au sein des autorités d'indemnisation. 78 % des centres interrogés ont répondu avoir engagé de nouveaux collaborateurs ces trois dernières années. La majeure partie des nouveaux collaborateurs engagés (70 %) exerçaient auparavant une activité dans un secteur connexe (par exemple, travail social).

4.1.2 Pratique suivie en matière de formation et de formation continue du personnel chargé de dispenser des prestations d'aide aux victimes

Les **autorités d'indemnisation** ont généralement adopté une approche souple de la formation et de la formation continue, en d'autres termes une approche tenant compte des besoins qui se font jour. En moyenne, les collaborateurs ont droit à près de 3 jours de formation par année (pour un taux d'occupation de 100 %) La majorité des autorités d'indemnisation interrogées (61 %) estime qu'en règle générale leurs collaborateurs font pleinement usage des jours de formation

auxquels ils ont droit. La majorité des autorités d'indemnisation interrogées estime que si l'intégralité des jours de formation et de formation continue n'est pas utilisée c'est surtout par manque de temps (82 %) et parce que le contenu des cours proposés n'est pas adéquat (54.5 %) (v. tableau 7). Quant aux coûts de la formation et de la formation continue ils sont intégralement pris en charge par l'écrasante majorité des autorités d'indemnisations interrogées (89 %).

Pour permettre aux nouveaux collaborateurs d'acquérir les connaissances de base nécessaires, la majorité des autorités d'indemnisation interrogées mise sur le coaching en emploi (61%) et sur la participation à des cours de perfectionnement en droit (ne portant pas spécifiquement sur l'aide aux victimes) (56 %). Une plus faible proportion opte pour le cours spécialisé « aide aux victimes » (22 %) ou des cours généraux de perfectionnement (39 %). Quant aux moyens choisis pour s'informer des modifications de la législation et de la pratique ce sont en premier lieu les colloques spécialisés (61) et, en second, les cours de perfectionnement consacrés à ces questions (39 %).

Aux yeux des autorités d'indemnisation, l'offre de formation et de formation continue dans le domaine de l'aide aux victimes revêt une importance relativement secondaire. Ainsi, une seule représentante des autorités d'indemnisation interrogée a répondu qu'elle profitait régulièrement des cours proposés. Cinq personnes interrogées ont déclaré qu'elles faisaient de temps en temps usage de l'offre de formation et de formation continue. Pour la grande majorité des collaborateurs (env. deux-tiers) des autorités d'indemnisation, l'offre de cours de formation et de formation continue dans le domaine de la LAVI ne présente que peu d'intérêt puisqu'ils fréquentent principalement des cours de perfectionnement en droit (ne portant pas spécifiquement sur l'aide aux victimes) dispensés par les HES et les universités.

Dans 81% des **centres de consultation LAVI** interrogés, les nouveaux collaborateurs ont l'obligation de suivre le cours spécialisé « aide aux victimes » (dispensé par la HSA Berne ou par le CEFOC Genève). Dans un petit nombre de centres de consultation (3), la formation des nouveaux collaborateurs est principalement assurée sur le plan interne. En règle générale, la fréquentation du cours spécialisé a lieu pendant les heures de travail. De nombreux centres de consultation ont adopté une pratique souple en ce qui concerne l'accès de leurs collaborateurs à des cours de formation et de formation continue supplémentaires (même s'ils ne portent pas spécifiquement sur le domaine couvert par la LAVI). En moyenne, les collaborateurs ont droit à 5 jours de formation et formation continue par année (pour un taux d'occupation de 100 %). Quant aux coûts de la formation continue ils sont intégralement pris en charge par la majorité (78 %) des centres de consultation interrogés.

La grande majorité des responsables des centres de consultation LAVI interrogés estime qu'en règle générale leurs collaborateurs font pleinement ou plus ou moins pleinement usage des jours de formation auxquels ils ont droit (48%). Cette estimation se recoupe avec celle des collaborateurs interrogés. Le tableau 7 énumère les raisons pour lesquelles les responsables et leurs collaborateurs n'utilisent pas toujours l'intégralité des jours de formation auxquels ils ont droit.

Pourquoi vous-même et vos collaborateurs n'utilisez vous pas l'intégralité des jours de formation auxquels vous avez droit? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>	Total (n=33)	Autorités d'indemnisation (n=11)	Centres de consultation	
			Responsable (n=14)	Collaborateurs (n=8)
Par manque de temps	78.8%	81.8%	87.5%	50.0%
Des cours au contenu adéquat font défaut	39.4%	54.5%	37.5%	25.0%
Les cours proposés n'éveillent pas d'intérêt	21.2%	18.2%	21.4%	25.0%
Le lieu du cours est défavorable	12.1%	18.2%	7.1%	12.5%
Par manque de ressources financières	6.1%	9.1%	0.0%	12.5%
La durée du cours est inappropriée	6.1%	0.0%	7.1%	12.5%

Tableau 7: Raisons pour lesquelles les jours de formation ne sont pas utilisés dans leur intégralité

65% des **collaborateurs des centres de consultation** interrogés sont d'avis que la formation et la formation continue dans le domaine de l'aide aux victimes organisées par le centre qui les emploie est essentielle et près de 30% qu'elle est relativement importante.

Aux yeux des **offices des juges d'instruction** interrogés, la LAVI n'occupe qu'une place restreinte dans le droit pénal et la procédure pénale ; aussi la formation et la formation continue dans le domaine couvert par cette loi ne revêt-elle pour eux qu'une importance relativement faible. En effet, en règle générale, un juge d'instruction et les juristes travaillant au sein d'un office des juges d'instruction ont traité des aspects juridiques de la LAVI durant leurs études de droit. Aussi, s'ils suivent des cours dans ce domaine, préfèrent-ils qu'ils portent sur des aspects pratiques tels que les méthodes d'audition des victimes (notamment des enfants). Selon les juges d'instruction interrogés de tels cours sont dispensés par le CCFW, en Suisse alémanique¹⁶ et par l'ISP en Suisse romande.¹⁷

¹⁶ Ce sont le cours d'initiation aux méthodes d'audition d'enfants victimes ou le cours postgrade Forensik, qui couvrent également des aspects de la LAVI.

¹⁷ A noter que, dans certains cantons, les juges d'instruction ne mènent pas l'audition des victimes.

Certains offices des juges d’instruction organisent régulièrement des formations internes aux techniques d’audition des victimes.

En règle générale, les juges d’instruction s’informent des modifications de la législation ou de la pratique dans le domaine de l’aide aux victimes en consultant les revues spécialisées et les périodiques pertinents. En outre, au sein de quelques offices des juges d’instruction, les textes de jurisprudence du Tribunal fédéral et les décisions cantonales touchant la LAVI sont mis en circulation. Par ailleurs, les modifications les plus récentes de la législation et de la pratique sont inscrites à l’ordre du jour de séances internes ou de réunions de groupes régionaux ou font l’objet d’un échange de vues entre juges d’instruction (interview). Trois des cinq juges d’instruction interrogés suggèrent, si nécessaire la mise sur pied ponctuelle de cours de formation continue en matière d’aide aux victimes, soit au sein de leur office soit au niveau de l’administration cantonale.

4.1.3 Appréciations portées sur le niveau de formation des autres acteurs LAVI

En un troisième temps, les responsables de l’enquête ont demandé aux autorités d’indemnisation et aux centres de consultation LAVI comment ils évaluaient le niveau de formation des autres acteurs œuvrant dans le domaine de l’aide aux victimes.¹⁸ Le tableau 8 récapitule les résultats de ce sondage par région linguistique et groupe-cible¹⁹.

¹⁸ S’agissant des questions pour lesquelles les réponses sont notées selon une échelle comportant plusieurs degrés, nous avons, par souci de faciliter la comparaison des résultats, indiqué la moyenne arithmétique atteinte par chaque groupe. Sur une échelle à 4 degrés (allant de 1 = bon à 4 = insuffisant) une moyenne de ≤ 2.0 est un bon résultat.

¹⁹ Dans l’en-tête du tableau nous avons indiqué chaque fois le nombre de personnes auxquelles la question a été posée. En revanche, les chiffres figurant dans les colonnes qui suivent sont ceux des personnes qui ont effectivement répondu à la question (et non de celles qui « ne pouvaient pas se prononcer »).

Evaluation du niveau des connaissances des groupes de professionnels suivants en ce qui concerne l'aide aux victimes d'infractions <i>Echelle: 1= bon ... 4=insuffisant</i>	Total		Autorités d'indemnisation		Centres de consultation			
					Responsable		Collaborateurs	
	CH-al. n=53 m. a..	CH-ro. n=15 m. a..	CH-al. n=15 m. a.	CH-ro. n=3 m. a..	CH-al. n=23 m. a..	CH-ro. n=4 m. a.	CH-al. n=15 m. a..	CH-ro. n=8 m. a..
(autres) collaborateurs des centres de consultation LAVI	1.5 (n=43)	1.6 (n=13)	1.5 (n=13)	1.0 (n=3)	1.4 (n=19)	1.8 (n=4)	1.6 (n=11)	1.7 (n=6)
Police	2.3 (n=44)	2.6 (n=13)	2.2 (n=11)	2.0 (n=3)	2.4 (n=19)	2.8 (n=4)	2.3 (n=14)	2.7 (n=6)
Avocats des victimes	2.0 (n=45)	2.3 (n=14)	2.5 (n=11)	3.0 (n=3)	1.9 (n=20)	2.3 (n=4)	1.5 (n=14)	2.0 (n=7)
(autres) autorités d'indemnisation	1.8 (n=37)	2.2 (n=13)	1.8 (n=6)	3.0 (n=1)	1.9 (n=18)	2.3 (n=4)	1.6 (n=13)	1.9 (n=8)
Autorités d'instruction et de poursuite pénales	2.4 (n=41)	2.5 (n=15)	2.2 (n=11)	2.3 (n=3)	2.8 (n=19)	2.5 (n=4)	1.9 (n=11)	2.6 (n=8)

Exemple destiné à faciliter la lecture: En ce qui concerne le niveau des connaissances, les autorités d'indemnisation, d'une part, et les responsables et les collaborateurs des centres de consultation, d'autre part, ont été priés de porter une appréciation tant sur leur propre groupe-cible que sur les autres groupes. La moyenne de 1.4 qui figure à la sixième colonne de la première ligne signifie, par exemple, que les responsables des centres de consultation LAVI interrogés considèrent que le niveau de connaissances des autres collaborateurs des centres de consultation est relativement élevé.

Tableau 8: Appréciations portées sur le niveau des connaissances

A l'exception des collaborateurs des centres de consultation, le niveau de connaissances des acteurs œuvrant dans le domaine de l'aide aux victimes est évalué de manière relativement critique. S'agissant de la police, la majorité des personnes sondées déplore son manque de sensibilisation aux problèmes des victimes (6 réponses) et la manière lacunaire dont elle informe celles-ci des droits qui sont les leurs en vertu de la LAVI (5 réponses). En ce qui concerne les avocats des victimes, les autorités d'indemnisation estiment qu'ils manquent de pratique (2 réponses) et ont des connaissances insuffisantes de la LAVI (2 réponses). Aux yeux des centres de consultation, il y a un problème général: trop peu d'avocats sont spécialisés dans la défense des intérêts des victimes (3 réponses). Par ailleurs, les centres de consultation relèvent que les autorités d'indemnisation manquent de sensibilité pour les attentes des victimes (6 réponses).

Le niveau de connaissances en matière d'aide aux victimes qui a fait l'objet des critiques les plus vives est celui des autorités d'instruction et de poursuites pénales (moyenne : 2.4 et 2.5) quand bien même on notera que les appréciations portées d'une part par les responsables des centres de consultation LAVI de Suisse alémanique et par leurs collaborateurs, d'autre part, présentent de nettes divergences (moyenne : 1.9 et 2.8). Les centres de consultation LAVI déplorent que lesdites autorités ne soient pas suffisamment sensibilisées aux besoins des victimes ni suffisamment formées aux méthodes d'audition de celles-ci (8 réponses).

D'une manière générale, l'évaluation du niveau de connaissances des acteurs impliqués dans l'aide aux victimes tend à être plus critique en Suisse romande qu'en Suisse alémanique.

Quelques-uns des juges d'instruction interrogés estiment que les collaborateurs des centres de consultation LAVI éveillent parfois des attentes excessives chez les victimes ou ne les informent qu'incomplètement des surprises que peut leur réserver une procédure pénale. En outre, ces collaborateurs manquent parfois de compréhension pour le rôle que jouent les tribunaux et les offices des juges d'instruction qui, de par la loi, sont tenus d'adopter une position différente de celle des centres de consultation.

4.1.4 Conclusions tirées par l'équipe d'évaluation et réponse aux questions 1a et 1b

Dans l'ensemble, les **centres de consultation LAVI** accordent une grande importance à la formation et à la formation continue dans le domaine de l'aide aux victimes. Les centres de consultation LAVI prennent en charge les coûts de formation et de formation continue de leurs collaborateurs et leur accordent le nombre de jours nécessaire pour se former. Les nouveaux collaborateurs ont l'obligation de suivre un cours d'introduction (cours spécialisé dispensé par la HSA Berne ou cours postgrade LAVI organisé par le CEFOC, Genève). Seul un petit nombre de centres de consultation recourt principalement à des formations internes pour inculquer à leurs nouveaux collaborateurs les connaissances de base nécessaires.

Aux yeux des **autorités d'indemnisation** l'offre de formation et de formation continue dans le domaine de l'aide aux victimes revêt, dans l'ensemble, une importance relativement secondaire. Dans ce groupe-cible, la formation et la formation continue est assurée principalement sur le plan interne ou par la participation à des cours ne portant pas spécifiquement sur l'aide aux victimes.

Dans le domaine couvert par la LAVI, les **juges d'instruction** parfont leurs connaissances principalement dans le cadre de formations internes, par des échanges de vues avec d'autres juges d'instructions ou encore par la lecture des revues spécialisées pertinentes. Afin d'acquérir le savoir-faire nécessaire pour procéder aux auditions de victimes (notamment d'enfants), ils suivent parfois une formation subventionnée.

Cela étant, nous répondons comme suit aux questions 1a et 1b :

1a: Quelle importance l'offre actuelle de formation et de formation continue revêt-elle pour les praticiens du secteur de l'aide aux victimes ?

Les centres de consultation LAVI font un usage régulier des cours de formation et de formation continue subventionnés, offerts en Suisse qui revêtent donc à leurs yeux une grande importance. Pour les autorités d'indemnisation, l'offre de formation et de formation continue dans le domaine de l'aide aux victimes a, dans l'ensemble, une importance relativement secondaire. La formation et la formation continue des membres de ces autorités est assurée principalement sur le plan interne ou par la participation à des cours ne portant pas spécifiquement sur l'aide aux victimes. Enfin, les juges d'instruction ne suivent que très ponctuellement les cours de formation et de formation continue subventionnés dans la mesure où ils portent sur des aspects pratiques (notamment les méthodes d'audition des victimes). La majeure partie d'entre eux parfont leurs connaissances essentiellement sur le plan interne,

1b: Quelles sont les formations obligatoires et quelles sont celles qui sont facultatives en Suisse alémanique et en Suisse romande?

En règle générale, les responsables des centres de consultation LAVI de Suisse alémanique et de Suisse romande estiment indispensable que les nouveaux collaborateurs suivent le cours spécialisé « aide aux victimes ». En revanche, aucun cours de formation et de formation continue n'est obligatoire pour les membres des autorités d'indemnisation et les juges d'instruction. Les offices des juges d'instruction pourvoient toutefois généralement à ce que les personnes qui procèdent aux auditions de victimes (notamment d'enfants) acquièrent le savoir faire de base nécessaire.

4.2 Evaluation de l'offre actuelle de formations et propositions d'amélioration

Ce chapitre est consacré aux informations recueillies lors des interviews exploratoires, des enquêtes téléphoniques réalisées auprès des organisateurs de cours, enfin des sondages en ligne effectués auprès des autorités d'indemnisation et des centres de consultation LAVI. Toutes ces enquêtes visaient à évaluer l'offre actuelle de cours et à définir dans quels sens la faire évoluer. Nous aborderons tout d'abord la qualité de l'offre de cours telle qu'elle est dépeinte au chapitre 1.3 et examinerons en quoi cette offre répond ou ne répond pas à la demande.

Les cours cités lors des enquêtes, qui existent dans le domaine de l'aide aux victimes mais ne bénéficient pas de contributions financières de la part de l'OFJ, sont énumérés à l'annexe A-1.²⁰

4.2.1 Données fournies par les organisateurs en ce qui concerne la qualité et la fréquentation des cours

Ci-après, nous examinerons l'éventail des cours de formation et de formation continue subventionnés sous l'angle de leur qualité (évaluation interne) et de leur fréquentation. En outre, il sera question de la satisfaction des participants. Ces données sont tirées des évaluations auxquelles les organisateurs de cours se sont eux-mêmes livrés. Elles serviront à compléter les appréciations portées par les participants interrogés, lors du sondage en ligne. L'annexe A-2 contient une récapitulation détaillée des différents cours de formation et de formation continue existants, indiquant pour chacun d'eux le nombre de participants et le secteur d'activité de ceux-ci.

HSA Berne

Ces trois dernières années, le cours spécialisé « aide aux victimes » dispensé par la Haute école de travail social (HSA), Berne, a été fréquenté par un effectif oscillant entre 14 et 22 personnes. Principalement fréquenté par des collabora-

²⁰ Deux raisons font que ces cours ne sont pas subventionnés: soit les organisateurs ignoraient qu'ils auraient eu droit à une contribution financière de la Confédération, soit les cours eux-mêmes ne remplissaient pas les conditions auxquelles est subordonné l'octroi d'un soutien financier (v. ch. 1.1).

teurs de centres de consultation LAVI (85 %) ²¹, ce cours accueille aussi quelques personnes provenant de l'administration (services sociaux, office des affaires sociales, office des mineurs) et des policiers. Seuls quelques participants au cours spécialisés suivent le cursus d'études CAS et obtiennent le diplôme final. ²²

La HSA, Berne, évalue chaque cours. L'évaluation porte sur les aspects suivants : contenus, structuration, thèmes abordés et qualité des enseignants. La conception des cours se fonde, dans une large mesure, sur les résultats des évaluations. Ils sont également déterminants pour la définition de l'offre de cours de perfectionnement ciblés. Il ressort des réponses aux questionnaires d'évaluation diffusés par la HSA aux participants que ceux-ci sont satisfaits, voire très satisfaits du choix des sujets et de la structuration du cours qu'ils ont suivis. De même, ils ont été une majorité à qualifier de judicieuse la répartition du temps. Quant à la durée totale du cours elle a été taxée d'appropriée, voire de parfaitement appropriée. En général, les participants se sont déclarés satisfaits voire très satisfaits de l'organisation du cours également. Ils auraient souhaité que l'on consacre plus de temps aux thèmes de l'enfant victime, des troubles post-traumatiques et des traumatismes secondaires. En revanche, ils ont généralement estimé que l'on avait consacré un peu trop de temps aux modules « aspects juridiques de la violence domestique » et « assurances sociales ».

Les participants aux cours postgrade dispensés par la HSA Berne appartiennent peu ou prou aux mêmes milieux professionnels que les personnes qui fréquentent les cours spécialisés. A signaler cependant une exception: le cours intitulé "Interdisziplinär vernetztes Arbeiten in der Opferhilfe" (Des réseaux interdisciplinaires pour l'aide aux victimes). Le public était constitué majoritairement d'avocats (60%), seuls 7 des 18 participants provenant de centres de consultation. D'une manière générale, les participants ont estimé que le choix des thèmes contribuait dans une large mesure à la qualité des cours postgrade et jugé que, dans la plupart des cas, les sujets abordés étaient nettement, voire très nettement, en prise sur la pratique. En ce qui concerne le cours de rafraîchissement et d'approfondissement des connaissances juridiques dans le domaine de l'aide aux victimes, certains participants ont déploré que l'on ait accordé autant de place à la réglementation en vigueur dans le canton de Berne. S'agissant du cours concernant la législation applicable aux étrangers dans le domaine de l'aide aux victimes, les participants ont critiqué le fait qu'il n'était pas assez en prise sur la pratique et avait été trop rapide.

²¹ Les pourcentages sont calculés et arrondis sur la base du nombre moyen de participants aux cours organisés depuis 2002.

²² En 2006, 3 des 18 personnes qui ont suivi le cours spécialisé se sont inscrites en vue de l'obtention du diplôme final. En 2007, elles étaient 4 sur 21.

CCFW (Centre de compétence pour la magistrature et la lutte contre la criminalité économique)

Le cours « méthode d'audition des enfants, victimes d'infractions » enregistre un taux de fréquentation très élevé. Ces deux dernières années, il a été fréquenté chaque fois par 31 personnes (effectif maximum fixé par le CCFW). Les participants sont principalement des policiers et des enquêteurs. Le cours est également fréquenté par quelques juges d'instruction et procureurs des mineurs. Lors des deux derniers cours, l'effectif des participants était composé de policiers à raison de 80% et de représentants des autorités d'instruction et de poursuite pénales, à raison de quelque 18%.

Chaque module (durée = 2 jours) du cours de formation fait l'objet d'une évaluation au moyen d'un questionnaire et, en partie, lors d'entretiens personnels. Les évaluations portent sur les aspects suivants: degré de satisfaction des participants, contenus du cours, structuration et organisation. Les résultats de l'évaluation sont utilisés pour améliorer la conception du cours. En outre, les responsables du cours cherchent à nouer des contacts avec la CCPCS et la CCDJP afin d'harmoniser au mieux le cours avec les impératifs de la pratique.

Ainsi qu'il ressort des évaluations internes, les participants aux cours 2006/07 et 2007 se montrent satisfaits, voire très satisfaits des deux premiers modules (introductifs) du cours, mais leur satisfaction est plus mitigée s'agissant du 3^{ème} et du 4^{ème} module.²³ Les participants ont qualifié de très intéressant et précieux les échanges d'expériences de même que les contenus touchant la psychologie du développement. Par ailleurs ils ont particulièrement apprécié la possibilité qui leur était donnée de connaître les différences existant entre les régimes appliqués par les cantons et d'acquérir les techniques d'audition. En ce qui concerne les modules trois et quatre, les participants ont été nombreux à regretter qu'il y ait eu trop de redites et que, lors de la conception du cours, l'on n'ait pas tenu compte du fait que les participants présentaient des préacquis différents.

²³ Le troisième module a pour buts de dispenser aux participants les bases du droit pénal et de la procédure pénale nécessaires à l'audition des victimes et de les initier aux méthodes d'audition et de coaching. Le quatrième module consiste en un approfondissement des méthodes d'audition et de coaching.

Kinderschutzzentrum St.Gallen

Le nombre des participants aux cours organisés par le Kinderschutzzentrum St.Gallen (centre de protection de l'enfance de St-Gall, ci après « centre de St-Gall ») varie très fortement selon les modules. Certains sont très bien fréquentés (par exemple, celui qui porte sur l'intervention ou sur les traumatismes secondaires); d'autres modules, en revanche, réunissent difficilement l'effectif minimum de 12 personnes requis pour bénéficier d'un subventionnement. Les cours organisés par le centre de St-Gall sont fréquentés par des personnes issues de centres de consultation LAVI et de l'administration (par exemple, services sociaux, offices des mineurs). En général, les cours font l'objet d'une évaluation portant sur les points suivants: appréciation d'ensemble, direction du cours, formes d'apprentissage/méthodologie/didactique, efficacité du cours, supports de cours, locaux et structuration du programme, structure modulaire/structure d'ensemble et liens avec la pratique.

Les résultats des évaluations sont pris en compte dans le but d'améliorer la conception des modules. En outre, la conception d'ensemble des cours est évaluée à intervalles réguliers par des experts externes. Il ressort des évaluations que, dans l'ensemble, les participants sont satisfaits, voire très satisfaits des cours et se félicitent qu'ils soient nettement, voire très nettement, en prise sur la pratique.

Centres de consultation LAVI

Les cours de formation continue organisés par les centres de consultation LAVI sont généralement très bien fréquentés (ils comptent en moyenne de 20 à 80 participants). Ces cours s'adressent, au premier chef, aux collaborateurs des centres de consultation. Il arrive, toutefois, que les cours soient ouverts sciemment à un public plus large, Tel est le cas du cours consacré à l'aide aux victimes dans le contexte migratoire, dans lequel le personnel des offices des migrations a représenté 16% de l'effectif des participants. Etant donné leur brièveté les cours ne font généralement pas l'objet d'une évaluation détaillée. Soit les participants formulent leur appréciation par oral à l'intention des organisateurs, soit on procède à une évaluation restreinte.

La journée de formation « juges et travailleurs sociaux » organisée par le Centre LAVI Profa de Lausanne a été fréquentée par 63 personnes dont la majorité (30 %) provenait de centres de consultation LAVI. Le public de ce cours comptait également du personnel de l'administration (17%) et des avocats (13 %). Dans leur majorité, les participants se sont déclarés satisfaits du contenu et du dérou-

lement du cours, quelques uns d'entre eux critiquant, toutefois, des aspects touchant la méthode d'enseignement.

CEFOC (centre d'études et de formation continue pour les travailleurs sociaux)

Le CEFOC s'est plaint longtemps qu'il avait de la peine à réunir l'effectif minimum de 10 participants nécessaire à l'obtention d'une aide financière à la formation. C'est ainsi que pendant deux ans le cursus postgrade « LAVI – Aide aux victimes d'infraction » (21 jours) n'a pas pu se dérouler. De même, il n'a pas été possible de dispenser diverses autres formations plus brèves en raison du nombre insuffisant de personnes inscrites. En 2007, 12 personnes ont participé au cours postgrade du CEFOC, dont la grande majorité (près de 90%) était composée de collaborateurs de centres de consultation et de travailleurs sociaux. On comptait également quelques juristes employés par les autorités d'indemnisation. L'évaluation de ce cours portait sur les points suivants : appréciation d'ensemble, satisfaction retirée des différents modules, conception et organisation du cours et qualité des enseignants. A noter qu'au CEFOC, chaque cours est évalué sous l'angle du contenu, de l'organisation et de la qualité des enseignants. Les résultats des évaluations sont pris en compte en vue de la mise sur pied de nouveaux cours. Dans leur majorité, les participants au cours postgrade se sont déclarés satisfaits de l'enseignement reçu et estimé que les contenus qui leur ont été transmis leur seraient utiles dans leur quotidien professionnel.

Les cours de formation continue organisés par le CEFOC sont principalement suivis par les collaborateurs de centres de consultation LAVI et le personnel d'autres institutions dédiées au traitement ambulatoire ou institutionnel des victimes d'infractions (par exemple, centres pour femmes battues). A cet égard, le cours « Lutte contre la traite des êtres humains » constitue une exception puisqu'au public habituel se sont ajoutés 4 policiers. En général, les participants se déclarent satisfaits, voire très satisfaits des cours de formation continue.

FSP (Fédération suisse des psychologues)

En 2005/2006, 15 personnes ont pris part au cours de formation organisé par la FSP en Suisse romande. Les participants étaient tous psychologues. En revanche, en Suisse alémanique, le pendant de ce cours n'a plus été organisé depuis 2002, faute d'un nombre suffisant de personnes intéressées. Selon la FSP, cette baisse de la demande est due principalement au succès que rencontrent les for-

mations et formations concurrentes qui sont dispensées dans le domaine de la psychologie urgentiste²⁴. La FSP évalue chaque module de formation. En outre le cours fait chaque fois l'objet d'une évaluation d'ensemble. Les résultats de l'évaluation sont pris en compte pour faire évoluer le programme du cours. Les participants ont particulièrement apprécié que la formation dispensée soit nettement en prise sur la pratique et se sont déclarés satisfaits des contenus choisis par les organisateurs.

4.2.2 Jusqu'à quel point l'offre de cours est-elle connue des praticiens et quelle appréciation générale portent-ils sur cette offre?

L'offre des cours subventionnés par l'Office fédéral de la justice (v. ch. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**) est connue de la majorité des autorités d'indemnisation et des centres de consultation LAVI interrogés. Toutefois, les centres de consultation connaissent nettement mieux cette offre que les autorités d'indemnisation, preuve en est que 32 % des centres de consultation interrogés ont déclaré connaître l'intégralité de l'offre de cours. Quant aux juges d'instruction qui ont été questionnés, la plupart des cours subventionnés leur sont inconnus, à une exception près : les cours de formation aux méthodes d'audition des enfants, victimes d'infractions (par exemple le cours organisé par le CCFW).

Savez-vous que les cours énumérés dans la liste ont lieu ou ont eu lieu ?	Autorités d'indemnisation (n=18)		Centres de consultation (n=50)	
	Nombre	%	Nombre	%
Oui parfaitement	0	0.0%	16	32.0%
Oui partiellement	15	83.3%	32	64.0%
Non	3	16.7%	2	4.0%

Tableau 9: Connaissance de l'offre de cours

En Suisse alémanique, l'appréciation générale portée sur l'offre de cours est, dans la majorité des cas, relativement positive (v. tableau 10). On estime que les cours proposés ont des contenus d'assez haute qualité, sont plus ou moins axés sur les priorités et les problèmes qui se font jour actuellement dans le domaine

²⁴ Dans le cadre de la présente évaluation, il n'a pas été possible d'établir pourquoi la FSP n'avait plus organisé de cours de formation en Suisse romande depuis 2006.

de l'aide aux victimes²⁵ et sont suffisamment bien conçus pour permettre de transposer dans la pratique les connaissances théoriques dispensées. En revanche, les avis sont plutôt négatifs quant à savoir si l'offre de cours couvre les principaux sujets pertinents au regard de l'aide aux victimes et traite suffisamment les aspects juridiques de cette aide (m. a. 2.1 et 2.3). Une collaboratrice d'un centre de consultation estime que les cours proposés ne prennent pas suffisamment en compte le fait que les régimes juridiques varient d'un canton à l'autre.

Appréciation portée sur divers aspects de l'offre de cours dans le domaine de l'aide aux victimes <i>Echelle: 1= tout à fait ... 4= pas du tout</i>	Total		Autorités d'indemnisation		Centres de consultation LAVI			
	CH-al. n=53 m.a.	CH-ro. n=15 m.a.	CH-al. n=15 m.a.	CH-ro. n=3 m.a.	CH-al. n=23 m.a.	CH-ro. n=4 m.a.	CH-al. n=15 m.a.	CH-ro. n=8 m.a.
L'offre de cours couvre les principaux sujets pertinents au regard de l'aide aux victimes.	2.1 n=44	2.3 n=13	2.9 n=9	3.0 n=1	1.9 n=21	1.8 n=4	1.6 n=14	2.3 n=8
L'offre de cours se distingue par la grande qualité des contenus abordés.	2.0 n=28	2.4 n=12	2.0 n=2	-	2.0 n=17	2.3 n=4	1.9 n=9	2.4 n=8
L'offre de cours traite suffisamment les aspects juridiques de l'aide aux victimes.	2.3 n=44	2.6 n=13	2.8 n=9	3.0 n=1	2.0 n=21	2.0 n=4	2.1 n=14	2.8 n=8
L'offre de cours reflète les thèmes d'actualité et les problématiques spécifiques de l'aide aux victimes.	2.0 n=33	2.3 n=13	2.7 n=3	3.0 n=1	1.8 n=19	2.3 n=4	1.7 n=11	2.1 n=8
Les cours proposés sont de nature à permettre aux participants de mettre en pratique les connaissances théoriques acquises.	2.0 n=44	2.3 n=13	2.8 n=12	3.0 n=1	1.7 n=21	2.0 n=4	1.5 n=11	2.1 n=8

Tableau 10: Appréciation de divers aspects de l'offre de cours

En Suisse romande, les appréciations portées sur les différents aspects mentionnés dans le tableau sont nettement plus négatives qu'en Suisse alémanique (m.a. oscillant entre 2,3 et 2,6). S'agissant de la place accordée aux aspects juridiques de l'aide aux victimes, une des personnes interrogées a répondu "L'aspect juridique est très important et complexe dans notre travail et il devrait y avoir plus de cours à ce sujet."

²⁵ Le ch. 4.2.5 contient une énumération des acteurs que l'offre de cours actuelle n'intéresse pas et des thèmes qu'elle ne couvre pas, de l'avis des personnes interrogées.

Les responsables et les collaborateurs des centres de consultation de la Suisse romande émettent des avis relativement critiques en ce qui concerne la qualité des contenus (m.a. 2.3 et 2.4), ainsi qu'en témoigne la réponse d'une collaboratrice d'un centre de consultation LAVI : *"Les contenus sont certes intéressants, mais souvent généralistes. Pour approfondir certains thèmes j'ai suivi des formations auprès d'autres organismes"*,

Dans l'ensemble, les autorités d'indemnisation portent sur l'offre de cours une appréciation générale nettement plus négative que celle des centres de consultation LAVI. 44 % des autorités d'indemnisation interrogées ont le sentiment que l'offre de cours s'adresse aux centres de consultation et pas du tout aux autorités d'indemnisation, ainsi que le relève une représentante desdites autorités : *"L'offre des cours proposés concerne surtout le personnel des centres de consultation LAVI, et non pas les problèmes spécifiques rencontrés par l'autorité d'indemnisation LAVI."*

Les autorités d'indemnisation déplorent en particulier que les cours de formation et de formation continue proposés survolent les aspects juridiques, des questions bien spécifiques que pose le droit et la nouvelle jurisprudence du Tribunal fédéral et des tribunaux cantonaux. Sur ce point, l'une des représentantes des autorités d'indemnisation qui a suivi le cours spécialisé « aide aux victimes » a émis le point de vue suivant *« Comme le cours spécialisé « aide aux victimes » ne traite que superficiellement des aspects juridiques et que ces aspects ne sont pas abordés dans d'autres cours, l'offre de cours et, plus précisément les connaissances théoriques que ceux-ci permettent d'acquérir, ne cadrent pas avec l'activité que j'exerce au sein de l'autorité d'indemnisation. (..) Dans le cadre de cette activité, ce qui nous intéresse principalement ce sont les aspects relevant du droit de la responsabilité civile » (trad.)*

L'offre de formation existant au Tessin dans le domaine de l'aide aux victimes

En matière d'aide aux victimes, hormis un cours qui a été organisé en 1998, aucun autre cours de formation ni de formation continue subventionné par l'Office fédéral de la justice n'a eu lieu dans le canton du Tessin. Dans ce canton, la formation et la formation continue du personnel des quatre centres de consultation²⁶ relève du Délégué responsable des centres de consultation (ci après « le

²⁶ Les quatre centres de consultation ont été regroupés pour ne plus en former que deux à compter du 1er janvier 2008.

délégué »). Le Tessin a adopté une loi portant introduction de la LAVI, qui confère aux centres de consultation des compétences en matière de prévention et de sensibilisation. Se fondant sur ces dispositions légales, le délégué a organisé plusieurs cours s'adressant à des groupes-cible différents (par exemple, la police, les enseignants, l'administration, les conseillers) Des formations ad-hoc en psychologie des victimes sont proposées au personnel des centres de consultation LAVI. Elles sont le plus souvent dispensées par des experts recrutés en Italie. Inversement, les collaborateurs des centres de consultation suivent, à intervalles réguliers, des formations en Italie. Le délégué estime que l'offre de formations que l'on trouve en Italie est d'un très haut niveau de qualité. Les cours de psychologie et de victimologie, notamment, couvrent bien la problématique de l'aide aux victimes (même s'ils ne sont pas subventionnés par la Confédération). En revanche, il ne sert à rien de suivre en Italie des formations portant sur les aspects juridiques de l'aide aux victimes car dans ce domaine la Suisse et l'Italie ont des régimes bien spécifiques.

Dans le domaine de l'aide aux victimes, les cours subventionnés qui sont proposés en Suisse alémanique et en Suisse romande ont lieu trop loin du Tessin. Comme, au surplus, le programme de la plupart d'entre eux est structuré par journées et non par blocs, les participants tessinois perdraient trop de temps en déplacements. Lorsque l'on sait, par exemple, que la formation postgrade dispensée par le CEFOC est étalée sur deux ans, à raison de deux jours par mois, on mesure l'ampleur des frais de voyage qu'engendrerait la participation d'un tessinois à un tel cours sans parler des très nombreuses heures passées en déplacements.

4.2.3 Appréciation générale portée sur l'offre de cours par les organisateurs

Dans ce chapitre, nous exposerons ce que les organisateurs pensent de l'offre actuelle de cours dans le domaine de l'aide aux victimes. Les informations sont tirées du sondage téléphonique réalisé auprès des organisateurs.

L'un d'entre eux (en Suisse romande) a estimé que, selon toute vraisemblance, l'offre actuelle de cours ne couvrirait pas les besoins de la police ni des autorités d'indemnisation. Ce point de vue est partagé par deux organisateurs de Suisse alémanique.

Trois organisateurs relèvent que, dans le domaine de l'aide aux victimes, il existe de notables différences entre les cantons, non seulement sur le plan juridique mais encore en ce qui concerne les structures mises en place et les modalités

d'exécution de la LAVI (par exemple, aide d'urgence). Or, estiment ces organisateurs, un cours généraliste qui envisage l'aide aux victimes au niveau de l'ensemble de la Suisse ne saurait traiter que superficiellement de ces différences. Aussi les modules juridiques revêtent-ils au premier chef une importance capitale car le personnel des centres de consultation a souvent des connaissances lacunaires du droit. Les connaissances de base sont dispensées dans le cadre du cours spécialisé „LAVI“. Elles devraient être approfondies à la faveur de formations continues plus brèves qui devraient aborder également les récentes modifications législatives (par exemple, révision de la législation sur les étrangers, normes concernant la violence domestique, révision de la LAVI).

Aux yeux de deux organisateurs, ce sont surtout les centres de consultation LAVI qui ont un fort besoin de cours de formation continue. La plupart des personnes qui occupent un emploi dans le domaine de l'aide aux victimes ont suivi le cours spécialisé; ensuite, si elles veulent se perfectionner, l'éventail des cours qui leur est proposé est relativement étroit. Or, nombre de ces personnes ont des connaissances relativement restreintes des aspects juridiques ou de domaines spécifiques, tels que la protection des enfants.

4.2.4 Evaluation par les praticiens des cours qu'ils ont suivi

Ces deux dernières années, une seule personne travaillant au sein d'une autorité d'indemnisation a suivi une formation de longue durée (4 jours et plus). En revanche, durant la même période, 30% des responsables et 39% des collaborateurs des centres de consultation sondés ont suivi un cours de longue durée. Il s'agissait principalement du cours spécialisé « aide aux victimes » dispensé par la HSA de Berne ou par le CEFOC de Genève.

L'appréciation portée en Suisse allemande par les participants au cours de longue durée est positive (v. tableau 11). Dans l'ensemble, les personnes interrogées sont satisfaites du cours qu'elles ont suivi (m. a. 1.3). Elles déclarent que celui-ci a répondu à leurs attentes (m. a. 1.6), que les contenus abordés se distinguent par leur qualité (m. a. 1.4), que d'une manière générale tous les sujets annoncés dans le programme ont été traités (m. a. 1.9) et qu'elles ont pu acquérir des connaissances importantes au sujet de l'aide aux victimes. En outre, elles estiment que la durée du cours était appropriée pour permettre de dispenser aux participants les connaissances essentielles relatives à l'aide aux victimes.

En Suisse romande, les appréciations portées par les personnes interrogées sont, en revanche, nettement plus critiques²⁷. Dans l'ensemble, les participants se déclarent moyennement satisfaits (m. a. 2.3). Ils estiment, en particulier, que la durée du cours n'était pas appropriée (m. a. 2.8). Dans la majorité des cas, le cours n'a plutôt pas répondu aux attentes des participants (m. a. 2.5), ceux-ci ayant, en outre, tendance à estimer que tous les sujets annoncés dans le programme n'ont pas été traités ni les connaissances importantes au sujet de l'aide aux victimes dispensées (m. a. 2.3). Une participante au cours postgrade LAVI organisé par le CEFOC, répond, par exemple: *"Cette formation est arrivée bien trop tard pour m'être utile. De plus, les exigences par rapport à l'obtention d'un certificat, me semblent excessives par rapport à une formation postgrade. (..) Il a déjà été difficile pour moi de m'organiser pour suivre ces 21 jours de cours, ce qui a engendré du retard dans mon travail."*

Les affirmations suivantes ont trait à la satisfaction des participants aux cours de longue durée. <i>Echelle: 1= tout à fait ... 4= pas du tout</i>	Centres de consultation LAVI	
	CH-al. n=14 m.a.	CH-ro. n=4 m.a..
Dans l'ensemble je suis satisfait (e) du cours que j'ai suivi.	1.3	2.3
Dans l'ensemble, le cours a répondu à mes attentes.	1.6	2.5
Les contenus abordés dans le cours se distinguent par leur qualité.	1.4	2.0
Tous les sujets annoncés dans le programme ont été traités pendant le cours.	1.9	2.3
Le cours m'a permis d'acquérir des connaissances importantes au sujet de l'aide aux victimes.	1.2	2.3
La durée du cours était appropriée pour permettre de dispenser aux participants les connaissances essentielles relatives à l'aide aux victimes.	1.6	2.8

Tableau 11: Appréciation portée sur différents aspects de l'offre de cours

A peine 30% du personnel des autorités d'indemnisation interrogées a suivi ces dernières années un cours de perfectionnement de brève durée dans le domaine de l'aide aux victimes. Il s'agissait, en règle générale, d'un cours non subventionné par l'OFJ. En ce qui concerne les centres de consultation, 58 % des personnes interrogées ont suivi un cours de perfectionnement de brève durée dans le domaine de l'aide aux victimes (l'un des cours subventionnés par l'OFJ, un collo-

²⁷ L'appréciation moyenne portée en Suisse romande quant à la qualité du cours de longue durée se fonde sur l'avis exprimé par 4 participants (v. tableau 11). Aussi faut-il relativiser la valeur probante des résultats.

que ou un autre cours de perfectionnement (v. annexe A-1). Dans l'ensemble le personnel des autorités d'indemnisation et des centres de consultation LAVI, qui a été interrogé s'est déclaré satisfait des cours de brève durée qu'il a suivis, cela tant en Suisse alémanique qu'en Suisse romande²⁸

4.2.5 Besoins de formation et de formation continue exprimés par les praticiens

Les autorités d'indemnisation et les centres de consultation LAVI interrogés ont émis des souhaits et des suggestions concrets quant à l'offre actuelle de cours. Ils ont également évoqué de nouveaux thèmes ou acteurs relevant du domaine de l'aide aux victimes, dont on ne trouve pratiquement pas trace dans les programmes actuels.

Deux tiers environ du personnel des **autorités d'indemnisation** incluses dans l'enquête reconnaissent avoir des besoins de formation et de formation continue, en particulier dans les matières suivantes :

- Aspects juridiques de la LAVI, notamment relations entre l'aide aux victimes et le droit des assurances sociales ou entre l'aide aux victimes et le droit régissant l'assurance-responsabilité civile (10 réponses) ;
- Pratique et jurisprudence relatives à la LAVI révisée et questions juridiques les plus récentes soulevées par la LAVI et la jurisprudence actuelle du Tribunal fédéral et des tribunaux cantonaux (6 réponses) ;
- Problèmes de délimitation entre l'aide à plus long terme et l'indemnisation ou entre l'aide sociale et l'aide aux victimes ou autres questions se rapportant à l'indemnisation et à la réparation morale (6 réponses).
- Notions fondamentales de psychologie et de psychothérapie à l'intention des juristes (2 réponses).

D'autres réponses font état de besoins de formation sur les questions suivantes: comment prouver qu'il y a eu infraction? (une réponse). Quand il y a-t-il faute de la part de la victime? (une réponse). Comment répondre aux impératifs des enfants? (une réponse) Les autorités d'indemnisation interrogées estiment que sur ces points les besoins de formation continue ne sont pas ou plutôt pas couverts par l'offre de formation existante.

²⁸ Toutes les moyennes arithmétiques étant inférieures à 2.0, on en déduit que les cours ont été positivement appréciés.

Plusieurs autorités d'indemnisation souhaitent que l'on mette sur pied à leur intention des cours de formation et de formation continue sur mesure. Une personne interrogée appelle de ses vœux l'organisation ponctuelle de modules d'une durée de un à deux jours, qui soient spécifiquement consacrés aux aspects juridiques. Une autre personne a émis le désir que l'on crée une plateforme qui permette de discuter de questions de jurisprudence soigneusement sélectionnées.

Quant aux **centres de consultation LAVI**, 89 % des responsables et 56% des collaborateurs interrogés estiment que ces cinq dernières années de nouveaux thèmes et catégories d'acteurs se sont fait jour. De l'avis des centres de consultation, l'offre actuelle de cours ne couvre pas ou plutôt pas les nouveaux thèmes et catégories suivants:

- Traite des êtres humains/traité des femmes et mariages forcés (9 réponses) ;
- Harcèlement au travail et harcèlement obsessionnel (9 réponses) ;
- Victimes de la violence juvénile ou d'actes de violence entre jeunes (4 réponses) ;
- Victimes masculines (6 réponses);
- Violence commise par le truchement des nouveaux moyens de télécommunication (téléphones portables, Internet, chats) (3 réponses);
- Consultations par courriel (2 réponses).

Les responsables et les collaborateurs des centres de consultation LAVI estiment que l'offre actuelle de cours couvre ou couvre assez bien les nouveaux thèmes que sont la violence domestique (13 réponses)²⁹ et la protection des enfants/des mineurs (4 réponses)³⁰. S'agissant de la thématique des « nouveaux développements du droit » (par exemple révision de la LAVI, loi sur les étrangers) les avis divergent : Quelques personnes estiment que cette thématique est couverte par l'offre actuelle de cours, d'autres qu'elle ne l'est pas.

Les **centres de consultation LAVI** souhaitent la mise sur pied de cours qui traitent des sujets suivants en rapport avec la LAVI:

- Aspects juridiques de la LAVI (dispositions de procédure, rapports avec le droit des assurances sociales, etc.), y compris la concrétisation des normes dans la pratique, l'évolution de la législation dans le domaine des as-

²⁹ Y compris les thèmes « enfants et violence domestique, violence sexuelle en relation avec la violence domestique et nouvelles dispositions relatives à la violence domestique (délit poursuivi d'office) ».

³⁰ A l'exception du thème de la médiation en cas d'actes de violence sexuelle entre jeunes; deux responsables interrogés estiment que l'offre actuelle de cours ne couvre pas ce thème.

surances et les nouveaux code pénal et droit pénal des mineurs (8 réponses).

- Aide aux victimes dans le cas d'enfants et de jeunes qui ont subi des actes de violence (5 réponses).
- Cours comprenant des échanges de connaissances sur les diverses pratiques adoptées par les cantons et/ou des échanges d'expériences avec d'autres organismes chargés de l'aide aux victimes (par exemple, autorités d'indemnisation) (4 réponses).
- Mise en œuvre de la LAVI au niveau des cantons (4 réponses).
- Cours de méthodologie/techniques d'audition et manières de prodiguer des conseils (4 réponses).

Une personne de Suisse romande souhaite que la formation continue en matière d'aide aux victimes soit centralisée au sein d'une seule institution. Une autre personne déplore qu'en règle générale les cours soient excessivement chers.

Dans l'ensemble, les **juges d'instruction** interrogés n'ont pas exprimé de besoins urgents de formation ou de formation continue. Ils étaient majoritairement de l'avis que leurs besoins concrets de formation et de formation continue étaient couverts d'une part par les cours et autres actions de formation organisés sur le plan interne ou par la fréquentation de cours spécifiques d'initiation aux techniques d'audition des enfants victimes d'infractions.

Quelques juges d'instruction ont toutefois émis des souhaits quant à l'aménagement de l'offre de formation et de formation continue. En substance, il s'agit des suivants:

- Mettre en place ponctuellement des cours de perfectionnement de brève durée portant sur la psychologie appliquée aux victimes, l'audition des victimes, les techniques d'audition des enfants et la vérification de la crédibilité des témoins.
- Créer une plateforme permettant de mettre en réseau les différents acteurs impliqués dans l'aide aux victimes de manière à favoriser la compréhension du travail/du rôle de chacun.
- Organiser ponctuellement des cours de perfectionnement de brève durée portant sur la pratique adoptée par les tribunaux d'autres cantons dans le domaine couvert par la LAVI
- Organiser au niveau de chaque canton des cours de perfectionnement destiné à permettre la mise en réseau des différents acteurs.

4.2.6 Aménagements proposés par les praticiens dans le but d'offrir un éventail de cours en prise sur la pratique

En sus des souhaits et des suggestions qu'ils ont émis quant à l'offre de cours de formation et de formation continue (v. ch. 4.2.5), les praticiens ont proposé, lors d'interviews et d'un sondage en ligne, des aménagements visant à offrir un éventail de formations en prise sur la pratique.

Plusieurs représentants des **centres de consultation LAVI** interrogés ont émis le désir de pouvoir bénéficier d'une plus large palette de cours de perfectionnement spécifiques et organisés ponctuellement. Il s'agirait de modules de 1 à 3 jours permettant d'approfondir certaines thématiques de l'aide aux victimes. Ces professionnels ont relevé que, dans nombre de matières, l'offre actuelle de cours mettait l'accent sur l'acquisition de connaissances de base. Les modules dont la création est préconisée devraient surtout permettre d'aborder les nouvelles problématiques, les nouveaux développements et les nouveaux thèmes qui se font jour dans le domaine de l'aide aux victimes. Afin de permettre une intégration souple de nouveaux thèmes et acteurs dans les programmes de formation, quelques personnes interrogées proposent la création d'un organe institutionnalisé ayant pour vocation de se saisir continuellement des nouveautés qui apparaissent dans le domaine de l'aide aux victimes.

Compte tenu des différences que présentent les structures et les bases légales adoptées par les cantons dans le domaine de l'aide aux victimes plusieurs organisateurs de cours et collaborateurs de centres de consultation LAVI plaident pour l'organisation de cours par canton.

Quelques uns des représentants de centres de consultation LAVI de Suisse romande critiquent le fait que, dans leur région, la formation de base destinée aux nouveaux collaborateurs n'a souvent pas pu être dispensée dans des délais utiles. Aussi proposent-ils que chaque année soit mis sur pied un cours intensif d'introduction qui permette aux nouveaux collaborateurs d'acquérir en l'espace de 3 à 5 jours les connaissances de base dans le domaine couvert par la LAVI. Ce cours aurait lieu même si le nombre des participants était inférieur à dix. Parallèlement aux connaissances de base qu'ils acquerraient grâce à ce cours d'introduction, les nouveaux collaborateurs accumuleraient les expériences professionnelles de manière à profiter au mieux de la formation postgrade qui pourrait avoir lieu dès qu'elle aurait suscité un nombre suffisant d'inscriptions en Suisse romande. Cette manière de procéder permettrait de garantir que les nouveaux collaborateurs disposent des connaissances de base nécessaires à l'exercice de leur activité en matière de consultation et, partant, d'éviter que nul ne soit contraint de commencer à travailler pour un centre de consultation LAVI sans avoir un minimum de connaissances de base dans le domaine en question.

De l'avis de plusieurs représentants des **autorités d'indemnisation**, la formation continue des juristes et des avocats spécialisés dans la défense des victimes devrait être assurée dans le cadre de cours organisés ponctuellement et axés sur les besoins spécifiques de ces professionnels. Ces cours devraient essentiellement permettre aux participants d'approfondir certains aspects juridiques de l'aide aux victimes et d'élargir leurs connaissances de la pratique des tribunaux en la matière.

Quelques **organiseurs de cours** estiment qu'il faut tendre à une meilleure coordination de l'offre de formation et de formation continue à l'échelon national. Une harmonisation plus poussée des programmes permettrait à l'offre de cours de mieux couvrir certains thèmes. Un organisateur de cours de Suisse romande exige une concentration renforcée des formations. Une palette trop large des cours proposés pourrait se traduire par un éparpillement excessif des personnes intéressées entre les différents cours, ce qui, en définitive, pourrait aboutir à ce qu'aucun cours ne puisse être subventionné par la Confédération.

4.2.7 Conclusions tirées par l'équipe d'évaluation et réponse aux questions 2a à 2g

La majeure partie des cours de formation et de formation continue subventionnés s'adresse aux centres de consultation LAVI. En d'autres termes, l'offre de cours est axée au premier chef sur les besoins du personnel de ces centres. Elle ne couvre que dans une moindre mesure ceux des personnes ayant une formation et une activité juridique ou policière. Ce constat n'a rien d'étonnant puisque les collaborateurs des centres de consultation LAVI sont ceux qui ont les plus grands besoins de formation. En effet leur activité professionnelle est exclusivement axée sur l'aide aux victimes, alors que celle-ci ne représente qu'une partie de l'activité des autorités d'indemnisation et des juges d'instruction.

En Suisse alémanique, la formation de base en matière d'aide aux victimes est assurée par la HSA Berne. En Suisse romande, elle l'est par le CEFOC. Le cours de base dispensé par le CEFOC dure 7 jours de plus que le cours organisé par la HSA Berne. Il débouche directement sur l'obtention du diplôme CAS. A la HSA Berne, en revanche, le cours de base ne dure que 14 jours! Toutefois, il est possible aux participants d'obtenir le diplôme CAS en suivant des modules supplémentaires. Durant deux ans, faute d'un effectif suffisant de participants, le CEFOC n'a pas été en mesure d'organiser le cours de base. Une des raisons qui pourrait expliquer ce manque d'intérêt est que la durée totale du cours (7 jours de plus que le même enseignement dispensé à la HSA Berne) n'est pas compatible avec les impératifs de la pratique. Preuve en est qu'à la HSA Berne, 20 % seu-

lement des personnes qui ont suivi le cours spécialisé se sont inscrits aux modules supplémentaires débouchant sur l'obtention du diplôme CAS.

La formation aux méthodes d'audition des enfants victimes d'infractions organisée par le CCFW remporte un vif succès. On ne connaît pas précisément d'organisme offrant une formation équivalente en Suisse romande. En matière de protection des enfants, plusieurs cours spécifiques de formation et de perfectionnement sont dispensés en Suisse alémanique. Une telle offre de formation n'existe pas en Suisse romande.

Tous les cours de longue durée font l'objet d'une évaluation détaillée. Les résultats des évaluations servent, dans une large mesure, à améliorer la conception des cours. En outre, les nouveaux thèmes et les besoins dont il est fait état lors des évaluations sont pris en compte dans le cadre de cours de perfectionnement organisés ponctuellement. S'agissant des formations de brève durée, il n'est souvent pas possible - faute de moyens financiers et de temps - de procéder à des évaluations détaillées.

Les **centres de consultation LAVI** de Suisse alémanique sont, dans leur majorité, généralement satisfaits de l'offre de cours subventionnés. A leurs yeux, elle contribue de manière déterminante à accroître la qualité des prestations et le professionnalisme des centres de consultation. Ils estiment, cependant, qu'elle ne couvre qu'insuffisamment les aspects juridiques de l'aide aux victimes de même que certains thèmes qui revêtent de l'importance dans ce domaine. Ils attirent l'attention sur les lacunes que présente l'offre actuelle s'agissant, par exemple, de la traite des êtres humains, du harcèlement ou des victimes de sexe masculin. En outre, certains centres de consultation appellent de leurs vœux des cours qui traitent des aspects juridiques de la LAVI, notamment des récents développements du droit dans ce domaine ainsi que des cours ou des formations conçus pour permettre l'échange d'expériences.

En Suisse romande, les appréciations portées par le personnel des centres de consultation sur l'offre générale de cours dans domaine couvert par la LAVI et sur les cours de longue durée que les collaborateurs ont personnellement suivi sont, en revanche, nettement plus critiques. Le cours d'introduction dispensé par le CEFOC fait notamment l'objet de vives critiques. D'aucuns estiment qu'il est trop long. D'autres déplorent qu'il ne soit pas organisé à intervalles réguliers, ce qui fait qu'il intervient tardivement pour nombre de participants. Les centres de consultation LAVI expriment principalement le souhait que le cours d'introduction ait lieu à intervalles réguliers et que le programme soit raccourci.

Dans leur majorité, les **autorités d'indemnisation** ne connaissent pas l'offre de cours subventionnés. Comme, au surplus, les cours proposés ne sont pas axés

sur leurs besoins spécifiques, elles n'y participent que rarement. Elles couvrent les besoins de formation et de formation continue (notamment en droit) de leur personnel par d'autres canaux. Les autorités d'indemnisation appellent de leurs vœux la mise sur pied de formations et de formations continues ciblées qui traitent notamment des aspects juridiques de la LAVI, de la pratique et de la jurisprudence actuelles des tribunaux de même que des questions juridiques soulevées par la révision récente de la loi. Elles souhaitent que ces formations prennent la forme de cours de brève durée, organisés ponctuellement.

Une proportion importante des **juges d'instruction** ne connaît pas non plus l'offre de cours subventionnés. En règle générale, ils s'intéressent uniquement aux cours d'initiation aux techniques d'audition des (enfants) victimes d'infractions. Pour le reste, ils couvrent leurs besoins de formation et de formation continue par des cours et autres actions organisés sur le plan interne.

Le personnel des centres de consultation LAVI du canton du Tessin ne participe pas aux cours subventionnés organisés en Suisse alémanique et en Suisse romande. La barrière linguistique et l'éloignement des lieux de cours sont les deux causes principales de cette situation. En matière d'aide aux victimes, les besoins de formation et de formation continue de ces professionnels sont essentiellement couverts par l'organisation de cours ad hoc dispensés par des experts italiens ou par la fréquentation de cours de formation et de formation continue en Italie.

A la lumière de ces constatations, nous répondons aux questions 2a à 2g comme suit :

2a: La qualité de l'offre actuelle de cours fait-elle l'objet d'évaluations ? Ces mesures sont-elles suffisantes?

Toutes les formations d'une certaine durée font l'objet d'une évaluation détaillée qui, généralement, porte, outre sur les contenus et la structuration, sur la qualité des différents modules et enseignants. Les résultats des évaluations contribuent dans une mesure déterminante à faire évoluer la conception des cours et des différents modules qui les composent. Les souhaits exprimés lors des évaluations quant aux nouveaux sujets qui pourraient être abordés ou aux nouveaux groupe-cibles auxquels l'offre de cours pourrait s'adresser sont souvent repris et approfondis dans le cadre de formations continues organisées ponctuellement. A la lumière des résultats des évaluations auxquelles les organisateurs se sont eux-mêmes livrés et des indications fournies par ceux-ci, il y a lieu de présumer que l'offre de formations de longue durée est suffisante et de bonne qualité. En conséquence, il n'y a aucune nécessité de la modifier.

Les cours de formation continue de brève durée ne font pas l'objet d'une évaluation systématique. Pour garder le sens de proportions, nous estimons que pour de tels cours il suffit de demander aux participants quel est leur degré de satisfaction.

2b: Quel est le degré de satisfaction des institutions et des praticiens du secteur de l'aide aux victimes concernant l'offre actuelle de cours (Suisse alémanique/romande)?

En Suisse alémanique, les centres de consultation LAVI se déclarent dans l'ensemble relativement satisfaits de l'offre de cours actuelle, tout en critiquant les lacunes qu'elle présente quant aux contenus. En Suisse romande, les appréciations portées par les centres de consultation LAVI sur l'offre de cours sont nettement plus négatives. Ceux-ci critiquent notamment le fait que, souvent, les nouveaux collaborateurs doivent attendre plusieurs années pour pouvoir suivre le cours spécialisé alors qu'ils ont déjà acquis « sur le tas » la majeure partie des connaissances nécessaires à l'exercice de leur fonction. La durée de ce cours (21 journées) n'est pas sans poser de problèmes d'organisation, notamment aux centres de consultation les plus petits.

Dans leur majorité, les autorités d'indemnisation ne connaissent pas l'offre de cours subventionnés et, partant, n'en font pas usage. Ils déplorent que cette offre ne réponde pas à leurs besoins spécifiques de formation et de formation continue. Quant aux juges d'instruction, leur formation et leur formation continue est essentiellement organisée sur le plan interne. En Suisse alémanique, ils fréquentent le cours d'initiation aux techniques d'audition des (enfants) victimes d'infractions dispensé par le CCFW. Ce cours est très apprécié.

2c: Les cours proposés répondent-ils aux besoins des praticiens du secteur de l'aide aux victimes ? (Permettent-ils d'acquérir des connaissances pertinentes au regard de l'aide aux victimes ?)

La majeure partie des cours de formation et de formation continue subventionnés s'adresse au personnel des centres de consultation LAVI. En dépit de certaines lacunes que présente l'offre de cours quant aux contenus, les centres de consultation LAVI de Suisse alémanique estiment que leurs besoins de formation sont couverts dans une large mesure. Ceux des centres de consultation de Suisse romande le sont dans une moindre mesure. Il y a notamment lieu d'apporter des améliorations en ce qui concerne la formation de base. Aucun cours n'ayant lieu au Tessin, les besoins de formation du personnel des centres de consultation de ce canton ne sont pas couverts par l'offre de cours subventionnés.

Les besoins des membres des autorités d'indemnisation et des autres personnes chargées de tâches en rapport avec l'aide aux victimes (policiers, enquêteurs et membres d'autorités de poursuite pénale) ne sont pas du tout couverts par l'offre de cours actuelle ou ils ne le sont que très partiellement. Quoiqu'il en soit, nombre de ces professionnels pourvoient à leur formation et à leur formation continue dans le cadre de cours mis sur pied sur le plan interne.

2d: La demande de cours traditionnels et, le cas échéant, de nouvelles offres est-elle importante ?

2e: De nouveaux besoins se font-ils jour en matière de formation ?

Tant les centres de consultation LAVI que les autorités d'indemnisation déclarent avoir un important besoin de cours de formation continue de brève durée qui soient organisés ponctuellement et qui portent sur les aspects juridiques de l'aide aux victimes. D'aucuns appellent également de leurs vœux des actions de formation conçues pour permettre des échanges d'expérience avec d'autres acteurs du domaine de l'aide aux victimes.

Dans le domaine de l'aide aux victimes sont apparus plusieurs nouveaux thèmes et acteurs qui ne sont pas suffisamment pris en compte dans l'offre actuelle de cours. Ce sont, par exemple, la traite des êtres humains, le harcèlement au travail et le harcèlement obsessionnel, les victimes masculines ou la violence recourant aux nouveaux moyens de télécommunication. En outre, les cours proposés actuellement ne tiennent pas suffisamment compte des différences que présente les cantons quant aux structures qu'ils ont mises en place et aux mesures qu'ils ont prises pour mettre en œuvre la LAVI. Quelques-unes des personnes sondées ont, en outre, appelé de leurs vœux la mise sur pied de manifestations permettant de mieux relier entre eux les différents acteurs du domaine de l'aide aux victimes. En Suisse romande, on plaide pour une formation de base dont la durée serait raccourcie mais qui serait en revanche organisée chaque année.

2f: L'offre de cours en Suisse alémanique et en Suisse romande présente-t-elle des lacunes ?

2g: Existe-t-il d'autres cours que ceux qui sont inclus dans l'offre de formation continue existante ?

2h: De quelle manière l'offre existante pourrait-elle être améliorée ?

Ce qui manque dans l'offre de cours actuelle ce sont de brèves formations continues, organisées ponctuellement et portant notamment sur les aspects juridiques de l'aide aux victimes. Font, en outre, défaut des cours répondant spécifiquement aux besoins des autorités d'indemnisation et d'autres personnes chargées de tâches en rapport avec l'aide aux victimes.

Enfin, en Suisse romande, l'offre de cours souffre des défauts suivants: la formation de base n'est pas assurée à intervalles réguliers; il n'existe pas de formations portant spécifiquement sur les aspects juridiques de l'aide aux victimes ni sur la catégorie enfants/adolescents.

Les propositions d'amélioration de l'offre de cours émises par les personnes interrogées ont essentiellement trait aux lacunes relevées ci-dessus.

4.3 Pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières

Nous rendons compte ci-après des appréciations portées par les responsables de centres de consultation LAVI et les organisateurs de cours sur la pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi de contributions financières.

4.3.1 Le point de vue des responsables de centres de consultation LAVI

Les responsables des centres de consultation LAVI ont été interrogés sur la pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières. 90% d'entre eux savaient que la Confédération soutenait financièrement la formation et la formation continue spécifiques du personnel des centres de consultation et des autres personnes chargées de l'aide aux victimes.

Dix responsables de centres de consultation ne se sont pas prononcés sur la pratique suivie en matière de subventionnement. Nous en inférons qu'ils ne connaissaient pas les modalités afférentes à cette pratique. En Suisse alémanique, les responsables de centres de consultation qui ont donné leur point de vue considèrent que, dans l'ensemble, cette pratique est satisfaisante: le versement de forfaits par demi-journée de formation est une solution adéquate (m. a. 1.3), la présentation d'une demande de contribution ne représente pas une charge administrative excessive (m. a. 1.5), et le nombre minimum de participants requis est approprié (m. a. 1.9). Les appréciations portées par les responsables des centres de consultation de Suisse romande ont été moins positives puisqu'ils estiment que la charge administrative est plutôt excessive (m. a. 2.5) et que le nombre minimal de participants requis est plutôt inapproprié (m. a. 3.0).

En substance comment évaluez-vous les aspects suivants relatifs à la pratique de la Confédération en matière d'octroi de subventions? <i>Echelle: 1= tout à fait ... 4= pas du tout</i>	Responsables centres de consultation LAVI	
	CH-al. n=23 m.a..	CH-ro. n=4 m.a..
Le versement de forfaits par demi-journée de formation est une solution adéquate.	1.3 (n=13)	1.8 (n=4)
La présentation d'une demande de contribution ne représente pas une charge administrative excessive.	1.5 (n=15)	2.5 (n=4)
Le nombre minimal de participants requis est approprié.	1.9 (n=16)	3.0 (n=3)

Tableau 12: *Evaluation de la pratique suivie en matière d'octroi des subventions*

4.3.2 Le point de vue des organisateurs de cours

Tous les organisateurs de cours interrogés ont relevé l'importance que revêtent les aides financières octroyées par la Confédération. Sans ces aides, il faudrait, le plus souvent, percevoir des taxes d'écolage plus élevées de manière à couvrir les frais. Les aides financières allouées par l'OFJ permettent de maintenir les taxes d'écolage dans des proportions relativement modestes. En outre, les aides financières sont allouées rapidement et sans formalisme bureaucratique. De l'avis des organisateurs de cours, c'est grâce au soutien financier de la Confédération que certains cours peuvent être proposés. Il est probable qu'à défaut des subventions allouées par l'OFJ un grand nombre de cours ne pourraient pas être organisés dans le domaine de l'aide aux victimes.

La majorité des organisateurs de cours interrogés estime que la présentation des demandes de contributions représente une **charge administrative** raisonnable. Deux organisateurs de formations de brève durée estiment, en revanche, que la charge administrative est disproportionnée. Ils émettent le souhait que l'on mette en place une procédure administrative simplifiée et plus souple pour les cours de brève durée (c'est-à-dire d'un demi-jour ou d'un jour).

Six des organisateurs de cours interrogés estiment que le **montant des forfaits** est approprié. Deux, en revanche, pensent qu'ils ne sont pas assez élevés et qu'il conviendrait de les relever, ce qui, selon une organisatrice de cours participant à l'enquête, ne pourrait que favoriser l'inscription du nombre minimal de participants requis. Un organisateur de cours relève que nombre de centres de consultation disposent de budgets de formation très serrés, d'où la nécessité absolue de maintenir des taxes d'inscription modiques. Deux organisateurs regrettent la suppression des forfaits en cas d'annulation estimant que la mise sur

ped d'un nouveau cours exige des ressources qui sont perdues si le cours n'a pas lieu.

En Suisse alémanique, les organisateurs de cours estiment que le **nombre minimal de participants requis** (12 personnes) est approprié. Seule une organisatrice de cours proposant des formations et des formations continues en matière de protection des enfants et des adolescents estime que l'effectif minimal requis est trop élevé. Elle souhaite que dans son domaine l'effectif minimum des participants soit ramené à 8.

En Suisse romande, tous les organisateurs de cours estiment que le nombre minimal de participants requis (10 personnes) est trop élevé, la Suisse romande étant nettement plus petite que la Suisse alémanique. Il leur semble donc indispensable de ramener l'effectif minimum à 8 personnes. De l'avis de l'un des organisateurs interrogés *le nombre minimal de participants (10 personnes) actuellement prescrit représente quelque 30% de l'ensemble des employés des centres de consultation de Suisse romande (à titre de comparaison, 12 personnes représentent moins de 10 % de l'effectif total des employés des centres de consultation existant en Suisse alémanique). Le premier pourcentage est beaucoup trop élevé pour permettre d'organiser la formation de base à intervalles réguliers. En effet dans les centres de consultation de Suisse romande la rotation annuelle du personnel n'est de loin pas de 30 %.*

Ramener de 10 à 8 personnes le nombre minimal de participants requis en Suisse romande induirait, de l'avis des organisateurs de cours, un étoffement de l'offre de cours dans cette région. Pour sa part, un organisateur considère que même un effectif minimum de 8 personnes est encore trop élevé pour permettre d'organiser chaque année le cours de formation de base, puisque les centres de consultation LAVI n'engagent pas chaque année 8 nouveaux collaborateurs³¹. En résumé, s'il est favorable à un effectif minimal de huit participants pour les cours de formation continue, il estime qu'il faut prescrire un effectif inférieur pour le cours de base.

Les organisateurs de cours interrogés ont **critiqué** la pratique suivie par la Confédération en matière de subventionnement sur les points que voici :

³¹ A son avis le critère de l'effectif minimum des participants requis s'adresse à deux groupes différents. En Suisse romande, les formations continues suscitent l'intérêt de l'ensemble des collaborateurs des centres de consultation (environ 33 personnes). En revanche, la formation de base n'est suivie que par le personnel débutant qui représente un effectif nettement inférieur à 8 personnes.

- Un organisateur de Suisse alémanique a déploré que la Confédération n'alloue pas de contributions financières pour les supervisions. A son sens, en effet, la méthodologie propre à l'activité des centres de consultation ne peut s'acquérir qu'en petits groupes bénéficiant d'un coaching et d'une supervision.
- Trois organisateurs ont relevé que le système de subventionnement actuel ne permettait pas d'organiser des formations continues portant sur des aspects juridiques propres à chaque canton. Or, estime une organisatrice de cours, *il est difficile de proposer des cours valables pour tous lorsqu'on sait combien les pratiques varient d'un canton à l'autre*. Un cours organisé à l'échelle de la Suisse ne permet que de « survoler ». les différentes pratiques juridiques et structures mises en place par les cantons. Cela explique que le personnel des centres de consultation ait des connaissances lacunaires des aspects juridiques de son activité, notamment.
- De l'avis d'une personne interrogée, une application plus souple des règles de subventionnement permettrait de prendre en compte dans une plus large mesure les besoins de formation et de formation continue des personnes s'occupant d'aide aux victimes dans le canton du Tessin. La pratique suivie actuellement en matière de subventionnement fait que ce canton ne bénéficie pas de contributions financières pour la formation. Si les cours suivis en Italie permettent aux participants d'acquérir la majeure partie des connaissances de fond en matière d'aide aux victimes, en revanche ils ignorent totalement les aspects juridiques. Or la mise sur pied, à intervalles réguliers, de cours de formation et de formation continue traitant spécifiquement de ces aspects engendrerait une charge administrative excessive. En outre, estime cette personne, au Tessin, il est impossible de réunir le nombre minimal de participants requis. En conclusion cette personne appelle de ces vœux un assouplissement de la pratique s'agissant du nombre minimal de participants requis, de la fréquentation de cours en Italie et des modalités de présentation des demandes de contributions financières pour des cours de formation et de formation continue de brève durée.

Les autres **souhaits et suggestions** qui ont été émis à propos de la pratique suivie en matière de subventionnement visent à garantir qu'en Suisse romande le cours d'introduction destiné au personnel débutant soit organisé à intervalles réguliers. Si l'on veut que les centres de consultation assurent des prestations de qualité, il est capital que tous leurs collaborateurs puissent suivre le cours d'introduction dans un délai utile, estime-t-on. Une des personnes interrogées

préconise que l'on mette sur pied un cours d'introduction dont la durée serait raccourcie et que, pour le subventionnement de ce cours, l'on n'exige qu'un nombre de participants inférieur à celui qui est fixé aujourd'hui. Cette manière de faire permettrait de dispenser rapidement au personnel débutant un minimum de formation. Dans un deuxième temps il serait possible d'organiser (environ tous les deux ans, en fonction de la demande) le cours postgrade à condition que le nombre de personnes inscrites soit au moins de 8³².

4.3.3 Le point de vue d'autres professionnels s'occupant de l'aide aux victimes

La majorité des **juges d'instruction** interrogés organise des formations sur le plan interne ou des formations à l'échelle régionale, destinées aux membres de la police et des autorités de poursuite pénale. Une écrasante majorité des personnes interrogées ignorait que la Confédération accordait des aides financières pour la formation.

Un des juges d'instruction a déploré que la Confédération ne subventionne pas les cours de formation et de formation continue organisés par les cantons pour leurs propres besoins. Ces cours, ajoute-t-il, répondent à une nécessité puisque dans le domaine de l'aide aux victimes les régimes et les structures mis en place varient notablement d'un canton à l'autre.

4.3.4 Conclusions tirées par l'équipe d'évaluation et réponse aux questions 3a à 3c

L'immense majorité des responsables des centres de consultation interrogés sait que la Confédération soutient financièrement les formations et les formations continues ayant un rapport direct avec l'aide aux victimes. En Suisse alémanique, les responsables de centres de consultation portent sur la pratique suivie par la Confédération en matière d'octroi d'aides financières une appréciation nettement plus positive que celle de leurs collègues de Suisse romande.

Tous les organisateurs de cours relèvent l'importance que revêtent les aides financières allouées par l'OFJ. Si la majorité d'entre eux est d'avis que la présen-

³² Tel qu'il es conçu aujourd'hui, le cours d'introduction dispensé par le CEFOC n'opère pas de séparation entre le cours d'introduction proprement dit et les modules supplémentaires censés déboucher sur l'obtention du diplôme CAS (v. ch. 4.2.1).

tation des demandes de contributions représente une charge administrative raisonnable, quelques-uns estiment, en revanche, que la charge administrative est disproportionnée s'agissant des formations de brève durée.

La grande majorité des organisateurs de cours estime que le nombre minimal de participants requis pour la Suisse alémanique est approprié. En Suisse romande, on considère, par contre, que l'effectif minimal exigé (10 personnes) est trop élevé, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'organisation du cours spécialisé « aide aux victimes » en 2005 et 2006. En conséquence, certains collaborateurs des centres de consultation LAVI ont dû attendre jusqu'à deux ans avant de pouvoir suivre ce cours. A noter tout de même que la durée du cours (21 jours) a sans doute aussi dissuadé d'éventuels participants, contribuant ainsi à ce que le cours n'ait pas lieu.

A la lumière de ces constatations, nous répondons comme suit aux questions 3a à 3c:

3a: De quelle manière les organisateurs de cours et les institutions cantonales d'aide aux victimes évaluent-ils, de manière générale, la pratique suivie par l'OFJ en matière d'octroi d'aides à la formation et, en particulier, en ce qui concerne le calcul des montants forfaitaires ?

3b: Les organisateurs de cours et les institutions d'aide aux victimes ont-ils des propositions pour améliorer la pratique en matière d'octroi d'aides financières ?

Tous les acteurs interrogés ont souligné l'importance que revêtent les aides financières octroyées par la Confédération, sans lesquelles certains cours ne pourraient pas être organisés. En Suisse alémanique, la majorité des organisateurs de cours et des institutions d'aide aux victimes porte une appréciation positive sur la pratique suivie par la Confédération en matière de subventionnement. En Suisse romande, par contre, les personnes interrogées émettent des avis plus négatifs. Sans remettre en cause le bien fondé des aides financières, elles critiquent certaines conditions et modalités de leur octroi, estimant notamment qu'il faut abaisser le nombre minimal de participants requis pour les cours ayant lieu en Suisse romande et instaurer une procédure de demande de financement simplifiée pour les cours de brève durée.

La majorité des personnes interrogées considère que le versement de forfaits par demi-journée de formation est une solution adéquate. Une minorité des organisateurs de cours souhaite que l'on relève le montant des forfaits.

3c: Pour les personnes et les institutions interrogées, quels seront les effets de la réduction de 10 à 8 du nombre minimal de participants pour les cours organisés en Suisse romande et au Tessin?

En Suisse romande, tous les organisateurs de cours estiment que le nombre minimal de participants requis (10 personnes) est trop élevé. Ils souhaitent donc que ce nombre soit ramené à 8 personnes. Toutefois, comme, en Suisse romande, la demande de formations est nettement moins importante qu'en Suisse alémanique, d'aucuns estiment que même un effectif minimal de 8 personnes est encore trop élevé pour permettre d'organiser chaque année le cours de base. Même si l'effectif minimal de participants requis est ramené à 8 personnes cela ne veut pas encore dire que des cours puissent être organisés au Tessin. Pour que ce canton puisse lui aussi bénéficier des aides financières allouées par l'OFJ, il conviendrait d'assouplir la pratique s'agissant du nombre minimal de participants requis (v. p 48).

5 Conclusions générales et recommandations

A la lumière des résultats de l'évaluation, nous formulons les conclusions et recommandations suivantes dans le but d'optimiser l'offre de formation et la pratique suivie en matière d'octroi d'aides financières.

Couverture des besoins

Dans le domaine de l'aide aux victimes, les praticiens ont des besoins de formation et de formation continue très différents. L'éventail des cours subventionnés s'adressent au premier chef au personnel des centres de consultation. En dépit des lacunes que présente l'offre de formations en Suisse romande et au Tessin, les besoins de ce groupe-cible sont couverts dans une large mesure. En revanche, l'offre actuelle de cours est le plus souvent mal adaptée aux besoins d'autres catégories de professionnels.

Recommandation n° 1: *Il convient d'aménager l'offre de cours de formation et de formation continue pour qu'elle réponde aux besoins spécifiques des différentes catégories de professionnels œuvrant dans le domaine de l'aide aux victimes. Il y a notamment lieu d'étoffer l'offre de formations continues de brève durée, organisées ponctuellement et s'adressant à des groupes-cible déterminés.*

Formation de base

La fréquentation d'un cours de base est généralement considérée comme obligatoire pour les nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI. En Suisse alémanique, la formation de base est assurée dans le cadre du cours spécialisé « aide aux victimes » organisé par la HSA (Berne). En Suisse romande et au Tessin, en revanche, les nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI ne sont pas toujours assurés de pouvoir suivre la formation de base.

Recommandation n° 2: *Afin de permettre aux nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI de Suisse romande de bénéficier de la formation de base, il y a lieu de faire en sorte que le cours spécialisé puisse avoir lieu au moins tous les deux ans.*

La durée de celui-ci devrait être ramenée à 12 jours et le cours lui-même subdivisé en blocs (de 4 x 3 jours, par exemple), pour permettre aux collaborateurs des centres de consultation du Tessin d'y participer s'ils le souhaitent.

Quant aux cours postgrade qui débouchent sur l'obtention du CAS – il s'agit de formations similaires à celles qui sont proposées par la HSA Berne, en Suisse alémanique – leur fréquentation devrait être facultative.

Cours de formation continue

Dans le domaine de l'aide aux victimes, les structures et les législations mises en place par les cantons présentent de notables différences, ce dont l'offre de cours actuelle tient trop peu compte. En outre, certains des acteurs ont des connaissances lacunaires des aspects juridiques.

Recommandation n° 3: *Afin de mieux prendre en compte les différences que présentent les structures et les législations mises en place par les cantons dans le domaine de l'aide aux victimes, il convient d'organiser à l'échelon cantonal ou régional un plus grand nombre de cours de formation continue consacrés aux aspects juridiques de l'aide aux victimes. Dans les grands cantons (par exemple, ZH ou BE) ces cours devraient être dispensés au niveau cantonal et, dans les plus petits, au niveau régional (par exemple, Suisse centrale ou orientale).*

Dans le domaine de l'aide aux victimes œuvrent différents acteurs, dont les tâches varient selon la fonction qu'ils occupent. Souvent, dans le cadre de leur activité quotidienne, ils ont du mal à comprendre le rôle joué par chacun dans ce domaine.

Recommandation n° 4: *Afin de permettre aux différents acteurs en matière d'aide aux victimes de travailler davantage en réseau et de développer une collaboration interdisciplinaire, il convient de promouvoir les cours axés sur l'interdisciplinarité qui traitent des interfaces entre les différentes tâches et fonctions ainsi que de la collaboration entre les différents acteurs.*

Dans le domaine de l'aide aux victimes, une offre coordonnée de formations continues concernant des thèmes d'actualité, des aspects juridiques nouveaux ou des modifications de la jurisprudence fait très largement défaut. En outre, l'existence de l'offre de cours subventionnés n'est pas suffisamment connue de nombreux acteurs œuvrant dans ce domaine.

Recommandation n° 5: *Il convient d'organiser ponctuellement davantage de cours de formation continue de brève durée afin d'être mieux en phase avec les nouveautés qui se font jour dans le domaine de l'aide aux victimes (nouveaux thèmes, nouvelles catégories d'acteurs, nouvelles législations et évolution de la jurisprudence).*

Recommandation n° 6: *Il convient de faire mieux connaître l'offre de formation chez les acteurs œuvrant dans le domaine de l'aide aux victimes. Pour atteindre ce but, il importe que les informations sur les cours qui sont organisés actuellement soient gérées par un organisme central. L'offre de cours tenue à jour pourrait être publiée sur la page d'accueil de la Conférence suisse des offices de liaison LAVI (CSOL-LAVI) qui enverrait périodiquement aux différents acteurs des courriels attirant leur attention sur cette offre.*

Pratique suivie en matière d'octroi d'aides financières

Les aides financières allouées par la Confédération visent à encourager la formation spécifique des personnes chargées de l'aide aux victimes. La pratique suivie aujourd'hui en la matière ne permet d'atteindre que partiellement cet objectif. Les nombreuses conditions auxquelles doivent satisfaire actuellement les cours pour pouvoir bénéficier d'un soutien financier font souvent obstacle à l'organisation de judicieux cours de formation et de formation continue. Il est donc nécessaire d'améliorer la pratique en matière d'octroi d'aides financières.

Recommandation n° 7: *La Confédération examinera s'il ne conviendrait pas de supprimer le critère de « région linguistique » de manière à permettre l'organisation de cours sur le plan cantonal ou régional lorsque l'effectif des participants est suffisant.*

Recommandation n° 8: *Il convient d'abolir le critère du nombre minimal de participant requis s'agissant du cours spécialisé « aide aux victimes » organisé en Suisse romande, de telle sorte que les nouveaux collaborateurs des centres de consultation LAVI aient la garantie de pouvoir suivre la formation de base..*

Recommandation n° 9: *S'agissant des cours de formation continue organisés en Suisse romande dans le domaine de l'aide aux victimes, il y a lieu d'abaisser de 10 à 8 le nombre minimal de participants requis. En ce qui concerne le Tessin, il y a lieu d'examiner s'il ne conviendrait pas d'abolir le critère du nombre minimal de participants requis lorsqu'il s'agit d'organiser des formations continues portant sur les aspects juridiques de l'aide aux victimes.*

La procédure à suivre pour la présentation des demandes d'octroi de contributions financières est la même pour tous les cours. La charge administrative qui en résulte est donc identique qu'il s'agisse d'un cours de formation de longue durée ou d'un cours de formation continue de brève durée.

Recommandation n° 10: *Il convient d'instaurer une procédure simplifiée pour la présentation des demandes d'aide financière afférentes à des cours de formation continue de brève durée (un jour au maximum).*

Outre l'éventail des cours ayant trait à l'aide aux victimes, qui bénéficient d'un soutien financier de la Confédération, il existe une multitude d'autres cours qui traitent de différents aspects de cette aide. Or de nombreux organisateurs de ces cours ignorent qu'ils peuvent obtenir un soutien financier.

Recommandation n° 11: *Il convient d'attirer résolument l'attention des organisateurs potentiels de cours sur la possibilité qui s'offre à eux d'obtenir un soutien financier.*

Annexes

A-1 Autres cours organisés dans le domaine de l'aide aux victimes

Outre les cours subventionnés par l'Office fédéral de la justice, les formations et formations continues suivantes ont été mises sur pied en Suisse alémanique³³.

Organisateurs de cours	Titre des cours
Polizeiinstitut SPI, Neuenburg	Diverse Aus- und Weiterbildungen im Bereich OHG für PolizistInnen
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW)	Ansprüche nach OHG
Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF), Abteilung Opferhilfe	Schweigepflicht nach OHG (für die OH-Stellen des Kt. Bern, d.h. nicht öffentlich)
Berner Modell	Recht versus Gerechtigkeit -- die CH Rechtsprechung bei Gewaltdelikten
Kanton Bern	Berner Interventionszentrum (Bip)-Tagungen
Sicherheitsarena Winterthur	Sicherheit/Stalking
Eva-Regina Weller	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traumatherapie ▪ Sekundärtraumatisierung
Institut für systemische Entwicklung und Forschung (IWF)	Mediation in hochstrittigen Elternbeziehungen
Arbeitsgemeinschaft gegen Ausnützung von Abhängigkeiten (AGAVA)	Interventionen
Castagna Beratungsstelle, Zürich	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verschiedene Kurse ▪ Das Offenlegungsgespräch
Inselspital Bern/Kinderschutzgruppe	Weiterbildung zu Kinderschutz
Interventionsstelle gegen häusliche Gewalt (IST), Zürich	GSG-Intensivkurs
Perspektive Westthurgau, Frauenfeld	Beratungsarbeit mit hochstrittigen Eltern

Tableau 13: Autres cours organisés en Suisse alémanique dans le domaine de l'aide aux victimes

³³ Ces informations ont été recueillies lors du sondage en ligne. Elles sont reprises des réponses à la question « Avez-vous connaissance d'autres offres de formation et de formation continue proposées (à compter du 1^{er} janvier 2005) dans le domaine de l'aide aux victimes qui ne figurent pas sur la liste ? »

Parmi les cours de formation continue susmentionnés il y a lieu de souligner tout particulièrement ceux qu'organise l'Institut suisse de police (ISP) de Neuchâtel. Celui-ci propose différents cours en matière d'aide aux victimes, qui s'adressent à des policiers. Le cours d'approfondissement (durée = 4 jours) intitulé « prise en charge des victimes d'actes de violence » porte notamment sur les bases juridiques de la LAVI, la mise en œuvre de la LAVI dans le quotidien professionnel du policier, les traumatismes psychiques subis par les victimes, la psychologie appliquée aux auditions et les techniques d'audition. L'ISP ne propose pas de cours d'initiation aux méthodes d'audition des enfants victimes d'infractions. Les responsables de la formation n'étaient pas au courant de la possibilité d'obtenir des aides financières de la Confédération pour l'organisation de cours en rapport avec l'aide aux victimes. Cela explique qu'ils n'aient pas sollicité ce soutien financier jusqu'à présent.

On trouvera dans le tableau ci-dessous une récapitulation des autres cours proposés en Suisse romande dans le domaine de l'aide aux victimes.

Organisateurs de cours	Titre des cours
Fondation Sarah Oberson en collaboration avec l'Institut International des Droits de l'Enfant	Violences à l'encontre des enfants
Fondation suisse pour la Santé sexuelle et reproductive et l'association suisse des conseillères en planning familial	Les mutilations génitales féminines (MGF)
DFJP, Service de coordination contre la traite d'êtres humains et le trafic de migrants (SCOTT), Berne	Journée nationale sur la traite des êtres humains
Centre d'études de la famille, Genève (CEFA)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexions sur la violence ▪ Abus sexuels et familles
Université de Lausanne (UNIL)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre et gérer les situations de violence ▪ Cours sur la maltraitance envers les mineurs
Consultation Interdisciplinaire de la Maltraitance Intrafamiliale (CIMI), Lausanne	Approche thérapeutique et socio-éducative des violences domestiques
Appartenances	Approche psychocorporelle du traumatisme : Une autre manière de faire Violences envers les femmes et culture
Centre de recherches familiales et systémiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfants victimes de maltraitances ▪ La promesse des enfants meurtris
Association Familles solidaires	Abus sexuels et maltraitances des enfants
Centre Malley-Prairie (Lausanne)	Cours sur la violence conjugale
Storia	Formation en rapport avec les abus sexuels

Tableau 14: Autres cours organisés en Suisse romande dans le domaine de l'aide aux victimes

A-2 Fréquentation des cours bénéficiant d'aides financières de la Confédération et domaine d'activité des participants

Les institutions dans lesquelles travaillent les participants au cours sont indiquées dans la colonne « Domaine d'activité des participants ». Une juriste engagée par les forces de police figure sous « police », un travailleur social auprès d'un office cantonal des mineurs sous « administration ». De même, les psychologues travaillant pour un centre de consultation LAVI sont regroupés sous l'appellation « consultation ». Les professionnels du domaine de l'aide aux victimes sont répertoriés dans les catégories suivantes :

- **Consultation** : centres de consultation LAVI, services d'aumônerie, centres d'accueil (p. ex. foyers pour femmes)
- **Administration** : services sociaux, offices cantonaux des mineurs, autorités de police des étrangers, autorités de tutelle, offices de la justice, assurances sociales
- **Autorités de poursuite pénale** : juges d'instruction, procureurs des mineurs, offices des juges d'instruction, préfetures
- **Barreau** : avocats
- **Police** : police cantonale, police municipale, sûreté régionale
- **Enseignement** : professeurs d'université, enseignants de HES, maîtres d'école primaire
- **Psychologie** : psychiatres, psychologues, thérapeutes, personnel de cliniques psychiatriques et d'établissements hospitaliers
- **Foyers** : foyers pour enfants, écoles de pédagogie curative

A-2.1 Offre de cours en Suisse alémanique

Organisateur du cours	Titre du cours	Année	Durée du cours (demi-journées)	Nombre de participants	Domaine d'activité des participants
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Fachkurs Opferhilfe	2004/05	26	19	consultation (17), administration (1), police (1)
		2005	26	14	consultation (12), administration (2)
		2006/07	28	20	consultation (18), administration (2)
		2007	28	22	consultation (21), administration (1)
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Weiterbildung Gesetzgebung über AusländerInnen in der Opferhilfe	2005	2	25	consultation (22), administration (2), services d'aumônerie (1)
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Weiterbildung Beratung psychisch traumatisierter Menschen	2005	4	22	consultation (19), barreau (2), administration (1)
Hochschule für soziale Arbeit Bern	Weiterbildung interdisziplinäres vernetztes Arbeiten mit traumatisierten Menschen	2005	2	18	consultation (7), barreau (11)
Competence Center Forensik und Wirtschaftskriminalistik	Befragung kindlicher Opfer	2006/07	16	31	police (24), autorités de poursuite pénale (6), psychologie (1)
		2007	16	31	police (26), autorités de poursuite pénale (5)
Kinderschutzzentrum SG	Weiterbildung Brennpunkt Kinderschutz interdisziplinäre Handlungsansätze	2005	14	23	consultation (10), administration (12), psychologie (1)
		2006	16 ³⁴	14	consultation (4), administration (8), psychologie (1), enseignement (1)

³⁴ Seuls 2 des 16 jours que compte le cours ont bénéficié d'une aide financière de la Confédération. Le nombre de participants inscrits les 14 autres jours n'était pas suffisant pour prétendre à une subvention.

Organisateur du cours	Titre du cours	Année	Durée du cours (demi-journées)	Nombre de participants	Domaine d'activité des participants
Kinderschutzzentrum SG	Weiterbildung Kinderschutz konkret	2007	16	21 ³⁵	consultation (8), administration (6), foyers (3), enseignement (2), psychologie (2)
		2007/08	8	20 ³⁶	consultation (7), administration (5), foyers (2), enseignement (2), psychologie (4)
Opferhilfeberatungsstelle des Kanton SZ	Opferhilfe im Migrationskontext	2007	2	19	consultation (15), administration (3), services d'aumônerie (1)
Opferhilfeberatungsstelle von gewaltbetroffenen Jungen und Männern ZH	Burnout und Sekundärtraumatisierung	2007	1	81	consultation (81)
Pro Juventute Zürich	OHG unter spezieller Berücksichtigung von minderjährigen Opfern, Deutschschweiz	2005	1	20	consultation (20) ³⁷
Nottelefon Beratungsstelle des Kantons BS	Kinder und Jugendliche in der Beratungsarbeit	2005	1	37	consultation (37)

Tableau 15: Fréquentation des cours organisés en Suisse alémanique avec indication du domaine d'activité des participants

³⁵ Le cours était subdivisé en quatre modules que les participants pouvaient suivre indépendamment les uns des autres. Au total, 21 personnes ont fréquenté le cours, suivant d'un à quatre modules.

³⁶ Le cours était subdivisé en deux modules que les participants pouvaient suivre indépendamment l'un de l'autre. Au total, 13 personnes ont suivi les deux modules.

³⁷ Il s'agissait d'une formation interne destinée aux collaborateurs de Pro Juventute chargés de prodiguer des conseils par téléphone.

A-2.2 Offre de cours en Suisse romande

Organisateur du cours	Titre du cours	Année	Durée du cours (demi-journées)	Nombre de participants	Domaine d'activité des participants
FSP	Fortbildung Opferhilfe Romandie 2005	2005/06	32	15	psychologie (15)
CEFOC	Cours postgrade LAVI	2006/07	43	12	consultation (14), barreau (5) ³⁸
CEFOC	Prendre soin de soi pour se ressourcer (en collaboration avec la Corola)	2005	4	12	consultation (11), enseignement (1)
CEFOC	La violence dans l'accompagnement (en collaboration avec la Corola)	2007	4	10	consultation (8), administration (2)
CEFOC	Nouveautés en droit pénal et révision de la LAVI	2007	2	19	consultation (18) administration (1),
CEFOC	Lutte contre la traite des humains (en collaboration avec la Corola)	2007	2	30	consultation (21), police (4), enseignement (2), autres (3)
Centre LAVI Profa Lausanne	Journée juges et travailleurs sociaux	2006	2	63	consultation (22), administration (11), barreau (8), psychologie (7), autorités de poursuite pénale (3), enseignement (2), autres (9)
Pro Juventute	LAVI-Compte tenu des victimes mineures, Suisse romande	2006	2	10	consultation (10) ³⁹

Tableau 16: *Fréquentation des cours organisés en Suisse romande avec indication du domaine d'activité des participants*

³⁸ Au total, douze participants ont suivi l'intégralité du Cours postgrade LAVI, tandis que sept autres n'en ont suivi que certains modules.

³⁹ Il s'agissait d'une formation interne destinée aux collaborateurs de Pro Juventute chargés de prodiguer des conseils par téléphone.

A-3 Liste des personnes interviewées

Dans le cadre de la présente évaluation, les personnes suivantes ont été interviewées en direct ou par téléphone:

Office fédéral de la justice:

Thomazine von Witzleben, responsable de l'aide à la formation selon la LAVI

Autorités d'indemnisation:

Daniel Kaenel, autorité d'indemnisation du canton de Fribourg et coordination des centres de consultation

Suzanne Charoton, autorité d'indemnisation du canton d'Argovie

Roberto Sandrinelli et Cristiana Finzi, autorité d'indemnisation du canton du Tessin

Organisateurs de cours:

Claudia Hengstler, Kinderschutzzentrum St-Gall

Susanne Nielen, HSA Berne

Barbara Ingenberg, centre de consultation LAVI pour les hommes victimes d'actes de violence

M Jaquier, Centre LAVI Profa Lausanne

M Gloor, ancien président de Corola

Eliane Maurer, FSP

Evelyne Marciante, centre de consultation LAVI du canton de Schwyz

Mme Rudaz, CEFOC Genève

M Schär, centre de consultation LAVI du canton d'Argovie

Mme Becker, Notteltelefon Bâle-Ville

M Hügi, ISP

M Häfeli CCFW, HSW Lucerne

Christina Wehrlin, Pro Juventute

Centres de consultation LAVI:

Mme Ahlke, collaboratrice chargée de l'aide aux victimes, canton de St-Gall

Urs Edelmann, responsable de l'aide aux victimes, canton de St-Gall

Olivier Robert, responsable du centre de consultation LAVI du canton de Neuchâtel

Barbara Caso, collaboratrice du centre de consultation LAVI du canton de Neuchâtel

Offices des juges d'instruction:

Yvonne Gendre, juge d'instruction, canton de Fribourg

Diane Bertoli-Perret, juge d'instruction, canton de Vaud

M Stettler, juge d'instruction, canton de Thurgovie

Regula Stöcki, juge d'instruction, canton de St-Gall

Hermann Wenger, juge d'instruction, canton de Berne