

Berne, le 18 décembre 2015

**Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires
sociales (CDAS)**

Catalogue de prestations maisons d'accueil pour femmes

adopté le 19 mai 2016 par le Comité CDAS

Katja Schnyder-Walser, lic. phil. I

Dr Regula Ruffin

Mirjam Grunder, MSc Erziehungswissenschaften und Soziologie

Table des matières

1	Introduction	3
2	Terminologie	4
3	Catalogue de prestations	5

Table des tableaux

Tableau 1 : membres du groupe de projet.....	3
Tableau 2 : catalogue de prestations maisons d'accueil pour femmes	9

1 Introduction

Suite au rapport concernant la situation des maisons d'accueil pour femmes en Suisse publié en juin 2015¹, le Comité de la Conférence des directrices et directeurs des affaires sociales (CDAS) a entre autres décidé de résumer les prestations des maisons d'accueil pour femmes dans un catalogue de prestations qui vise à donner un bref aperçu des prestations et une base homogène et transparente pour la future définition de contrats de prestations.

Ce catalogue de prestations a été élaboré par un groupe de projet composé de quatre personnes de l'organisation faîtière des maisons d'accueil pour femmes (DAO), respectivement des maisons d'accueil pour femmes et de quatre personnes représentant les mandataires. Le groupe de projet était composé des personnes suivantes.

Nom	Service / institution
Brägger Marcelle	Maison d'accueil pour femmes Fribourg
Eichenberger Annelis	Maison d'accueil pour femmes Lucerne
Haldimann Pascale	Centre de consultation LAVI Lausanne
Hofstetter Ruedi	Service cantonal des affaires sociales Zurich
Meier Christine	Maison d'accueil pour femmes Berne
Müller Gmünder Sandra	Service cantonal d'aide aux victimes Zurich
Neruda Veronika	Secrétariat général CDAS
Roncoroni Bruna	Ville de Thoune, service des affaires sociales
Swoboda Ilona	Maison d'accueil pour femmes Winterthur

Tableau 1 : membres du groupe de projet

Un relevé des prestations fournies actuellement a eu lieu au moyen d'un projet de catalogue de prestations en automne 2015. Au total, 19 des 20 maisons d'accueil contactées ont participé à l'état des lieux.² Les résultats du relevé sont intégrés dans le catalogue de prestations. Le catalogue de prestations fournit ainsi une définition homogène des prestations en fonction des groupes de prestations dans les maisons d'accueil pour femmes.

Ce rapport est structuré comme suit : au chapitre 2 sont définies les notions pertinentes pour le catalogue de prestations, au chapitre 3 figure le catalogue de prestations qui définit les groupes de prestations et les prestations des maisons d'accueil pour femmes en Suisse.

¹ CDAS / BFEG (éditeurs): *Maisons d'accueil pour femmes en Suisse : analyse de la situation et des besoins. Rapport de base.* Berne 2015.

² En Suisse se trouvent 20 maisons d'accueil pour femmes, dont une respectivement à Aarau, Bâle, Berne, Bienne, Brigue, Coire, Fribourg, Genève, La Chaux-de-Fonds, Lausanne, Lugano, Martigny, St-Gall, Sion, Tennero, Thoune, Uster, Winterthur, Zurich.

2 Terminologie

Pour le développement du catalogue de prestations des maisons d'accueil pour femmes ont été élaborées les définitions de travail suivantes pour les notions de « catalogue de prestations » et « maison d'accueil pour femmes », en se basant sur les contrats de prestations en vigueur entre les maisons d'accueil pour femmes et les cantons, et en tenant compte des publications³.

Un catalogue de prestations...

- est un aperçu des prestations (pouvant/devant être) fournies par certaines organisations à un groupe cible défini,
- distingue entre les prestations et les groupes de prestations, et permet ainsi de structurer les prestations,
- est élaboré dans le cadre d'un échange entre le prestataire et le mandataire,
- fournit la base pour l'élaboration d'une matrice de performances (aperçu : qui fournit quelles prestations).

Le catalogue de prestations ne comporte ni des tâches de management (gestion des volontaires et du personnel, planification de l'offre), ni des tâches de soutien (comptabilité, administration, statistique/reporting), car ces tâches ne sont pas des prestations qui font « d'une maison d'accueil pour femmes une maison d'accueil pour femmes ».

Une maison d'accueil pour femmes est une intervention de crise de type résidentiel et un logement d'urgence qui s'adresse à des femmes et à des enfants victimes de violence physique, psychique et/ou sexualisée. Une maison d'accueil pour femmes...

- offre protection, logement, conseils et autre soutien,
- doit aider à stabiliser la situation des personnes concernées, à prévenir d'autres actes violents et à donner aux personnes concernées la possibilité de se construire une perspective d'avenir,
- soutient les personnes concernées à trouver des solutions durables pour la suite et assure un traitement de suivi adéquat,
- transmet des informations sur la violence domestique et sensibilise les experts et le public régional à cette problématique,
- est en réseau avec différents acteurs locaux et régionaux et entretient la collaboration avec les autorités compétentes afin de renforcer la collaboration dans la lutte et la prévention de la violence envers les femmes et les enfants,
- contribue à ce que la société et la politique s'engagent pour une amélioration durable dans le domaine de la violence contre les femmes et les enfants.

Ces définitions de travail fournissent le cadre pour la définition du catalogue de prestations pour maisons d'accueil pour femmes.

Le catalogue de prestations figurant au chapitre suivant illustre les prestations fournies par une maison d'accueil pour femmes afin qu'elle puisse remplir son mandat en fonction de la définition figurant ci-dessus (prestations essentielles) ainsi que les prestations supplémentaires qui peuvent être offertes.

³ Ont notamment été pris en considération les documents de travail suivants :
CDAS / BFEG (éditeurs): *Maisons d'accueil pour femmes en Suisse : analyse de la situation et des besoins. Rapport de base*. Berne 2015.
Groupe de travail CSOL-LAVI « maisons d'accueil pour femmes » (2013). *Prestations des maisons d'accueil pour femmes pour l'aide aux victimes. Base de travail à l'att. de la DAO. Non publié*.
Der Paritätische Thüringen et al. (Hg.). *Hilfstrukturen gegen häusliche Gewalt in Thüringen*. 2007.

3 Catalogue de prestations

Le catalogue de prestations comprend des prestations catégorisées dans onze groupes de prestations :

- 1) point de contact et d'information et service spécialisé
- 2) accorder sécurité et protection, accueil et intervention de crise
- 3) accorder hébergement, restauration et infrastructure
- 4) conseil d'experts et soutien pendant le séjour
- 5) soutien dans l'assurance des moyens d'existence matériels
- 6) encadrement, accompagnement au quotidien et développement des compétences pendant le séjour
- 7) offres spécifiques pour les enfants
- 8) préparation au départ et solutions pour la suite
- 9) suivi / postvention
- 10) information du public
- 11) office de conseil ambulatoire

Dans la dernière colonne est affiché si la prestation correspondante est oui ou non une prestation essentielle d'une maison d'accueil pour femmes.

N°.	Groupes de prestation	Let.	Prestation	Description de la prestation	Groupe cible	Prestation essentielle
1	Point de contact et d'information, service spécialisé	a	Conseil téléphonique	Ligne téléphonique directe ou rappel dans les meilleurs délais, facilement accessible, dans l'idéal 24 heures sur 24 / 7 jours par semaine, informations et ébauches de solutions, triage, examen des critères d'accueil ; communication d'adresses de services de conseil et spécialisés	Personnes concernées, proches, services spécialisés et autres (p. ex. hôpitaux)	x
		b	Conseil en ligne	Cadre avec des dispositifs de sécurité adéquats	Femmes	
2	Assurer sécurité et protection, accueil et intervention de crise	a	Garantie d'un hébergement d'urgence et d'un logement protégé	Il existe un dispositif de sécurité pour la maison d'accueil pour femmes (règles de conduite, mesures de construction, équipement, collaboration avec les services de sécurité, etc.)	Femmes et enfants	x

N°.	Groupes de prestation	Let.	Prestation	Description de la prestation	Groupe cible	Prestation essentielle
		b	Protection des données	La gestion de la protection des données ainsi que de l'échange des données nécessaire au traitement de chaque cas – sur la base des prescriptions cantonales et de la LAVI ⁴ – est convenue avec les autorités et services concernés.	Femmes et enfants	
		c	Accueil	Organisation du transfert en sécurité, enregistrement des informations personnelles, brève introduction aux règles de la maison et de la maison, dans l'idéal 24 heures sur 24 / 7 jours sur 7.	Femmes et enfants	x
		d	Intervention de crise	Évaluer l'état de santé et si indiqué, organiser les soins médicaux ou psychiatriques, sécurité des enfants (par ex. aller les chercher), stabilisation	Femmes et enfants	x
		e	Entretien(s) d'entrée	Analyse de la situation femmes et enfants, vérifier le statut de séjour ; vérifier la pertinence d'aide aux victimes, informer sur les droits des victimes selon la LAVI, évaluation détaillée des risques et prendre/discuter des mesures de sécurité, trouver d'autres acteurs (experts, privés), premiers pas urgents (par ex. bloquer le compte, transférer la poste), avec interprète si nécessaire.	Femmes et enfants	x
3	Accorder hébergement, restauration et infrastructure	a	Prestations de base fixe	Prestations, infrastructure et ressources personnelles à mettre à disposition, indépendamment du taux d'utilisation. Les prestations de réserve se calculent normalement par le nombre de places définies et les prestations à fournir malgré le taux d'occupation élevé (par ex. triage).	Femmes et enfants	x
		b	Logement	1 chambre par femme/famille offre des possibilités de se retirer, les salles communes pour rester en contact avec les autres	Femmes et enfants	x
		c	Nettoyage de la maison et travaux d'entretien	Si possible, les femmes sont en principe responsables du nettoyage de leur chambre et, le cas échéant, d'autres salles. On les instruit si nécessaire et certains travaux de nettoyage et d'entretien sont effectués par le personnel spécialisé (interne/externe).	Femmes et enfants	x
		d	Restauration	Si possible, les femmes sont en principe responsables elles-mêmes de la préparation des boissons et repas. On les instruit si nécessaire et certains repas sont préparés par un personnel spécialisé (interne/externe).	Femmes et enfants	x
		e	Kit d'urgence linge et hygiène	Mise à disposition d'articles d'hygiène, de vêtements et d'autres produits nécessaires.	Femmes et enfants	x

⁴ LAVI : loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (loi sur l'aide aux victimes) du 23 mars 2007. RS 312.5.

N°.	Groupes de prestation	Let.	Prestation	Description de la prestation	Groupe cible	Prestation essentielle
		f	Lavage du linge	Les femmes peuvent utiliser les machine(s) à laver et les sèches-linge. On les instruit si nécessaire.	Femmes et enfants	x
4	Conseil d'experts et soutien pendant le séjour	a	Conseil psychosocial femmes	Stabilisation psychique, définition d'un objectif (conformément au concept de conseil), renforcer la capacité d'agir, les compétences propres et la santé psychique	Femmes	x
		b	Conseil juridique	Informations concernant les possibilités de droit civil et pénal, soutien pour porter plainte et pour la prise de contact avec des avocat-e-s, accompagnement lors de procédures civiles et pénales	Femmes	x
		c	Conseils spécifiques au domaine de la migration	Vérification du statut de séjour, promotion de l'intégration, mise en contact avec des offices de conseil en matière de migration, rapports pour soutenir les demandes concernant les cas de rigueur	Femmes	x
		d	Conseil-santé	Vérification de la nécessité et, au besoin, médiation de prestations d'assistance médicale	Femmes	x
		e	Conseil de sécurité	Élaboration de stratégies en cas de danger / contact potentiel avec le menaçant, et, au besoin, coopération avec des services spécialisés de la police et points de conseil pour les hommes	Femmes	x
		f	Conseil aux mères	Conseils en éducation, soutien relation mère-enfant, rapports et recommandations aux autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA), conseil et rapports relatifs aux questions en matière d'autorité parentale	Femmes	x
5	Soutien dans l'assurance matérielle des moyens d'existence	a	Dégager des aides financières selon la LAVI	Rédiger des demandes de contributions aux frais pour l'aide immédiate et de longue durée adressées aux offices de consultation cantonaux	Femmes	x
		b	Dégager d'autres aides financières	Rédiger des demandes financières auprès des services sociaux (après échéance du financement par la LAVI) et d'autres offices	Femmes	x
		c	Conseil financier	par ex. gestion des dettes, budget, orientation vers les services spécialisés	Femmes	
6	Encadrement, accompagnement au quotidien et développement des compétences pendant le séjour	a	Accompagnement au quotidien	Structure de jour, participation des clientes à la gestion financière, soutien lors du développement de compétences nécessaires au quotidien	Femmes	x
		b	Offres de groupe pour femmes	Offres techniques spécifiques, par ex. connaissances IT/PC, exercice physique, sorties	Femmes	
		c	Encadrement nocturne	Présence d'une personne chargée de l'encadrement nocturne	Femmes et enfants	x
		d	Offres individuelles pour soulager les mères, en cas de besoin	Garderie d'enfants interne ou externe organisée selon les besoins individuels (par ex. si la mère a des obligations externes)	Femmes et enfants	x

N°.	Groupes de prestation	Let.	Prestation	Description de la prestation	Groupe cible	Prestation essentielle
7	Offres spécifiques pour les enfants	a	Conseil pour les enfants	Entretiens individuels en matière de pédagogie sociale, entretien du contact entre les enfants et leurs personnes de référence masculines, conseil de sécurité, et, au besoin, médiation de conseils et soutien psychothérapeutiques	Enfants	x
		b	Offres de groupe	Jeu encadré, travail socio-pédagogique	Enfants	x
		c	Coordination / contact avec les crèches, jardins d'enfants, écoles	Conseils de sécurité, accompagnement, changement d'école	Femmes, enfants et institutions	x
8	Préparation au départ et solutions pour la suite	a	Soutien pour trouver un logement		Femmes	x
		b	Organisation et soutien pour déménager		Femmes	x
		c	Réseautage des clientes	Information des clientes au sujet des organisations sociales et des offices de consultation auxquels elles peuvent s'adresser après leur départ ; en cas de besoin, accompagnement aux entretiens.	Femmes	x
		d	Planification et préparation de la solution pour la suite en collaboration avec d'autres services		Femmes	x
		f	Conseil de sécurité en vue du départ	y compris soutien pour la prise de mesures de sécurité	Femmes et enfants	x
9	Suivi / postvention	a	Postvention pour femmes et enfants	Si nécessaire, accompagnement ambulatoire des clientes, afin d'éviter une escalade de la violence, afin de soutenir la décision de vivre une vie indépendante sans violence et afin d'élaborer de nouvelles perspectives	Femmes et enfants	x
10	Information du public	a	Travail d'information	Informers le public, la politique et les spécialistes du travail accompli par les maisons d'accueil pour femmes et les sensibiliser à la violence domestique	Public, services spécialisés / experts	x
		b	Réseautage et coopération	Avec les services spécialisés, les experts et les institutions de formation ; collaboration au sein de réseaux, tables rondes, groupes de travail pour garantir une représentation du point de vue technique	Institutions	x

N°.	Groupes de prestation	Let.	Prestation	Description de la prestation	Groupe cible	Prestation essentielle
11	Service de conseil ambulatoire	a	Centre de consultation pour femmes selon la LAVI		Femmes	
		b	Centre de consultation pour femmes indépendamment de la LAVI		Femmes	
		c	Autres conseils ambulatoires	par ex. conseil aux couples	divers	

Tableau 2 : catalogue de prestations maisons d'accueil pour femmes