

Lignes directrices pour l'exploitation du 142 (numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes)

Approuvé par le Comité de la CDAS le 23 janvier 2026

Contexte

Le nouveau numéro court national 142 sera mis en service le 1^{er} mai 2026. Ce numéro à trois chiffres permettra aux victimes de violence dans toute la Suisse d'obtenir de l'aide et des conseils 24 heures sur 24.

L'obligation de mettre en place un numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes est le résultat de la Convention d'Istanbul¹, de la feuille de route sur la violence domestique et de trois motions identiques transmises par le Parlement².

Le concept de mise en œuvre élaboré par INFRAS (2022) et les lignes directrices approuvées par l'Assemblée plénière de la CDAS précisent les travaux de mise en œuvre au niveau supérieur en rapport avec la création du numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes. Les présentes lignes directrices pour l'exploitation du 142 concrétisent ces prescriptions en vue de la mise en service du 142 et servent de document de référence pour les services concernés.

Buts

Le numéro de téléphone central 142 s'adresse aux victimes de violence, c'est-à-dire à toute personne ayant subi des violences physiques, psychiques ou sexuelles dans l'espace privé ou public, en tant que point de contact gratuit et atteignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les personnes de l'entourage des victimes de violence qui sont également concernées et qui les soutiennent font elles aussi partie du groupe cible. Le 142 remplit trois fonctions :

- Intervention de crise : s'il s'agit d'une urgence et que la personne qui appelle a besoin d'une aide immédiate, une intervention de crise se déroule sur le champ. L'intervention de crise implique notamment la prise de contact avec la police, les services sanitaires, les centres d'hébergement d'urgence et de protection ou d'autres services d'urgence.
- Consultation de base : les appelants reçoivent une consultation de base. Il s'agit d'écouter la personne qui appelle, de la stabiliser et de lui fournir des informations de base pertinentes. En dehors des heures de bureau des centres d'aide aux victimes, aucune consultation complète n'a lieu.
- Triage/transfert : si aucune aide n'est nécessaire, un triage se fait et la personne est redirigée vers les services compétents.

Organisation de la permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Les cantons garantissent une offre de consultation 24 heures sur 24. Pendant les heures de bureau, les appels effectués sur le 142 sont directement déviés sur un centre cantonal de consultation pour l'aide aux victimes. En ce qui concerne la couverture en dehors des heures de bureau, les cantons ont opté pour différentes solutions :

¹ Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique

² « Mise en place de permanences destinées aux personnes concernées par des actes de violence, comme le prévoit la Convention d'Istanbul » des conseillères nationales Funicello (20.4451) et Vincenz-Stauffacher (20.4452), ainsi que de la conseillère aux États Herzog (20.4463).

Région / canton	Variante de mise en œuvre (couverture pendant la nuit, les week-ends ou les jours fériés)
AG	La Main Tendue
BE	La Main Tendue
BL, BS (mise en œuvre conjointe)	La Main Tendue
Région Suisse orientale : AI, AR, GL, GR, SG [sans SH et TG]	Maison d'accueil pour femmes
Région Suisse romande : FR, GE, JU, NE, VD, VS [sans BE et TI]	Solution intercantonale en Suisse romande (<i>bilingue</i>)
Région Suisse centrale : LU, NW, OW, SZ, UR, ZG	La Main Tendue
SH	La Main Tendue
SO	La Main Tendue
TG	La Main Tendue
TI	FCTSA ³ (144)
ZH	Centre d'aide aux victimes de Zurich

Normes minimales

Chaque victime doit pouvoir bénéficier des conseils et de l'aide dont elle a besoin, quel que soit son lieu de résidence. Une perception commune est nécessaire en particulier pour garantir la qualité des conseils. Les normes minimales fixées par *victim support europe* (VSE)⁴ pour le numéro court européen 116 006 s'appliquent également au 142. Elles définissent neuf normes minimales essentielles :

1. Les lignes d'assistance téléphonique doivent être accessibles.
2. Elles doivent être disponibles et gratuites.
3. Elles doivent aider toutes les victimes de toutes les infractions.
4. L'aide doit être confidentielle et impartiale.
5. Les lignes d'assistance téléphonique doivent être gérées par des organisations compétentes et indépendantes.
6. Le personnel doit être bien formé afin de pouvoir répondre aux besoins spécifiques des victimes.
7. Les services doivent être régulièrement contrôlés et évalués au niveau cantonal.
8. Il doit exister des procédures claires pour les plaintes et les commentaires.
9. Les lignes d'assistance téléphoniques doivent être visibles et être mises en avant afin que les victimes sachent qu'une aide est disponible.

Les qualifications requises pour le personnel de conseil (cf. norme minimale 6) sont les suivantes :

- Évaluation correcte des besoins et intervention en fonction des facteurs de sécurité, de santé et de psychiatrie (intervention de crise)
- Expérience dans la gestion des différentes formes de violence et des groupes cibles du numéro de téléphone ainsi que connaissance des lois cantonales (consultation de base)
- Connaissance des offres de soutien locales/régionales (triage/transfert)

Il faut assurer les exigences de qualification du personnel par des offres de formation continue appropriées. Dans ce contexte, il est possible de se référer en particulier aux documents de base élaborés par l'aide aux victimes des deux Bâle⁵ ainsi qu'à ceux du canton de Zurich.

³ Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze

⁴ Pour plus d'informations sur les normes minimales, voir : [116006 Helpline: One Number. One Standard. Equal Support for Every Victim – Victim Support Europe](#)

⁵ Pendant le Concours Eurovision de la chanson (mai 2025), l'aide aux victimes des deux Bâle a mis en place une ligne d'assistance téléphonique accessible 24 heures sur 24 en collaboration avec « La Main Tendue » et, sur la base de cette

Finances

Les cantons garantissent les moyens financiers et humains nécessaires au fonctionnement du numéro de téléphone central pour l'aide aux victimes et adaptent les ressources à l'évolution de la demande. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de faire des prévisions fiables quant à l'ampleur de la demande de prestations de conseil du 142 et à la rapidité avec laquelle elle augmentera. Il est donc essentiel que les cantons réagissent rapidement à tout changement afin de garantir le bon fonctionnement du 142.

Dans le cadre d'une demande complémentaire adressée au Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG), le Secrétariat général de la CDAS demande que les coûts liés à l'implémentation jusqu'à fin avril 2026 (notamment dans les domaines de la communication, de la formation continue et du reporting⁶) soient couverts par les aides financières de la Confédération. Si ces coûts ne peuvent pas être pris en charge par les aides financières, ils devront être répartis entre les cantons. Les coûts d'exploitation du 142 à partir de mai 2026 seront à la charge des cantons.

Statistiques / reporting

Les cantons utilisent différentes solutions de télécommunication (Bluecall, 3CX, Unify, Microsoft Teams ou Skype for Business, Cisco WebEx, Swisscom Webclient/Concierge) pour recevoir les appels au 142.

Les statistiques « techniques » (nombre d'appels, durée moyenne, etc.) peuvent être collectées via la plateforme d'appel d'urgence de Swisscom et/ou via la plateforme de téléphonie. En complément des statistiques « techniques », une évaluation du contenu des conversations est également obligatoire. Il est important que les statistiques fournissent notamment des informations sur le type de violence subie, les mesures prises et le suivi éventuel. Afin de réduire au maximum la charge de travail du personnel de conseil, seules quelques données sont collectées. Au niveau technique, un ensemble minimal de variables à collecter dans le cadre des statistiques pour le 142 a été défini⁷. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet dans les annexes.

Il va de soi que chaque canton est libre de collecter des variables supplémentaires. Si nécessaire, la statistique pour le 142 peut être développée sur la base des premières expériences. La collecte des données dans les cantons s'effectue soit à l'aide des systèmes de saisie des prestations existants, soit via l'outil de saisie développé par Infosynergie dans le cadre du projet. Afin de permettre la fusion des données, tous les cantons fournissent leurs données au format csv.

En outre, un système de « ticketing » intégré au même outil de saisie permet de transmettre aux centres cantonaux de consultation pour l'aide aux victimes les informations relatives à une consultation de base fournie par un prestataires tiers (La Main Tendue, maison d'accueil pour femmes, etc.) ou par le service intercantonal mandaté en Suisse romande, dans le respect de la protection des données, afin que le centre compétent puisse traiter le cas.

La saisie des données pour les statistiques de l'aide aux victimes de l'Office fédéral de la statistique reste inchangée. Celle-ci n'entre en jeu que lorsqu'un dossier est ouvert dans le système de gestion des cas d'un service d'aide aux victimes pour une consultation conformément à la LAVI.

Mise en avant du 142 et communication

Le 11 novembre 2025, le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) a lancé une campagne nationale de prévention contre les violences domestiques, sexuelles et liées au genre. Celle-ci met en lumière les offres de conseil et d'assistance proposées par l'aide aux victimes (logo et lien vers le site www.aide-aux-victimes.ch). Les années suivantes, la campagne sera reconduite en

expérience, a élaboré des documents de référence (notamment un document didactique concernant le 142, des connaissances de base sur la LAVI, le diagramme des fonctions), qui ont été mis à la disposition de tous les cantons et qui peuvent être adaptés si nécessaire.

⁶ Les coûts de développement de l'outil de statistiques/ticketing peuvent, le cas échéant, être financés par les aides financières. Si tel n'est pas le cas, ils devront être répartis entre les cantons.

⁷ Dans le cadre de la consultation, 24 cantons ont approuvé cet ensemble minimal de variables, tandis qu'un canton (ZH) l'a rejeté. Le canton de Zurich a déjà défini les variables à une date antérieure. La majorité des variables sont couvertes, mais pour certaines d'entre elles, le canton de Zurich ne fournira pas de données (du moins du début).

juin et en novembre. Le 142 sera intégré et mis en avant à partir de la deuxième vague de la campagne en juin 2026. Il n'y aura pas de page d'accueil dédiée au 142. L'URL de la campagne www.tel142.ch redirige directement vers le site web de l'aide aux victimes.

Une identité visuelle pour le 142 a été élaborée et sera finalisée d'ici fin janvier, puis mise à la disposition des cantons. Ces derniers sont tenus d'utiliser exclusivement cette identité visuelle dans leur communication. Exemple illustratif de l'identité visuelle du 142 :



Numéros courts harmonisés au niveau européen (116 006 et 116 016)

Les deux numéros courts harmonisés au niveau européen 116 006 (service d'assistance aux victimes de délit) et 116 016 (service d'assistance aux femmes victimes de violences) ont été activés le 1^{er} novembre 2025. Dès la mise en service du 142 en mai 2026, les appels vers les deux numéros à 6 chiffres seront déviés vers le 142. Jusqu'à la fin avril 2026, les appels en allemand vers les deux numéros à 6 chiffres seront redirigés vers le centre de consultation zurichois Opferberatung Zürich. La mise en service du 142 pour le français et l'italien interviendra simultanément le 1^{er} mai 2026. Dans l'intervalle, un message enregistré informera les personnes appelant le numéro que le service sera disponible dans ces deux langues à partir du 1^{er} mai. Les deux numéros courts harmonisés au niveau européen ne seront pas mis en avant de manière explicite, seule la version allemande du site aide-aux-victimes.ch y fera référence (les sites en français et en italien ne les mentionneront qu'à partir de mai 2026). Par conséquent, le nombre d'appels vers ces deux numéros devrait être très limité.

Procédure par étapes concernant d'autres canaux de communication

Après la mise en service du 142, une prochaine étape consistera à étendre l'offre à d'autres canaux de communication (p. ex. chat). Ces travaux seront également l'occasion d'examiner s'il y a lieu de développer les présentes lignes directrices.

Annexes

- Interface utilisateur concernant l'outil de collecte des statistiques pour le 142
- Liste des variables pour les statistiques du numéro 142

Question 1

Informations sur l'appelant :

Sexe :

- ☐ Masculin
- ☐ Femme
- ☐ Divers / autre
- ☐ Inconnu

Âge :

- ☐ Majeur
- ☐ Mineur
- ☐ Inconnu

Répondez aux deux questions et cliquez sur « suivant ».

Suivant →

Question 2

De quelle forme de violence s'agit-il ?

- ☐ Violence domestique
- ☐ Violence sexuelle/sexualisée
- ☐ Accident de la circulation
- ☐ Traite des êtres humains
- ☐ Autres formes de violence, à savoir : _____
- ☐ Je ne sais pas / aucune

Plusieurs réponses possibles.

Sélectionnez au moins une catégorie et cliquez sur « suivant ».

← Retour

Suivant →

Question 3

À quels services la personne qui a appelé a-t-elle été orientée ?

- ☐ Ambulance
- ☐ Police
- ☐ Refuges et hébergements d'urgence
- ☐ Établissement médical
- ☐ Pompiers
- ☐ Autres services d'intervention en cas de crise

- ☐ Centre d'aide aux victimes (centre LAVI)
- ☐ Autres services spécialisés

Plusieurs réponses sont possibles.

Si aucune intervention n'a eu lieu, cliquez sur « suivant » pour passer à la question suivante.

← Retour	Suivant →
--------------------------	---------------------------

Question 4

Veillez citer toutes les mesures que vous avez prises :

- ☐ Conseil de base en matière d'aide aux victimes
- ☐ Transmission d'informations complémentaires
- ☐ Stabilisation et apaisement
- ☐ Orientation (le client se présente au service auquel il a été orienté)
- ☐ Transfert (les coordonnées sont transmises et le client est contacté)¹
- ☐ Autres mesures

Plusieurs réponses sont possibles.

Si vous n'avez pris aucune mesure, cliquez sur « Terminer ».

← retour	Terminer →
--------------------------	----------------------------

¹ Lors d'un transfert » vers un centre LAVI (cf. question 3), une fenêtre supplémentaire s'ouvre pour créer un ticket. Dans l'outil de saisie, les informations relatives à une consultation de base fournie par un prestataire tiers (La Main Tendue, maison d'accueil pour femmes, etc.) ou par le service intercantonal mandaté en Suisse romande peuvent être transmises aux centres LAVI dans le respect de la protection des données.

Description Ensemble de données :

Format de sortie : csv
Méta-Informations : période couverte par l'enregistrement
Identifiant unique : ID + STELLE_BEZ
Unité d'observation : appel reçu par le 142 et domant lieu à une conversation (à l'exclusion des appels passés via les numéros cantonaux LAVI)

Attributs / variables :

N	Nom	Désignation	Format	Caractéristiques	Processus de collecte	Guidage de l'utilisateur dans l'outil d'enquête	Disponible à ZH
1	ID	Numéro séquentiel de l'appel à ce service	Chiffre		Informations issues de l'application de collecte		OK
2	DATUM	Date de l'appel (à proprement parler : date à laquelle les données ont été saisies)	Jj.mm.aaaa		Informations issues de l'application de collecte		OK
3	STELLE_BEZ	Centre de consultation qui prend l'appel	Texte	selon le canton, par ex. pour le canton d'AG [OH AG ; 143]	Informations issues de l'application d'enquête (constante)		OK
4	STELLE_KT	Canton du centre de consultation	Texte	[AG ; AI ; AR ; ...] év. aussi FI	Informations issues de l'application de collecte		OK
6	PERS_GESCHL	Sexe de la personne qui appelle	Texte	[MASCULIN ; FEMININ ; autre ; ne sais pas]	défaut = vide, champ obligatoire		OK
7	PERS_YOULU	Majorité de la personne qui appelle	Texte	[oui=1 ; non ; ne sais pas]	défaut = vide, champ obligatoire		OK
9	GFORM_HG	Forme de violence : violence domestique (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	GFORM : plusieurs réponses possibles, au moins une GFORM doit être sélectionnée		OK
10	GFORM_SG	Forme de violence : violence sexuelle (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	GFORM : plusieurs réponses possibles, au moins une GFORM doit être sélectionnée		OK
11	GFORM_VU	Forme de violence : accident de la circulation (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	GFORM : plusieurs réponses possibles, au moins une GFORM doit être sélectionnée		OK
12	GFORM_MH	Forme de violence : traite des êtres humains (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	GFORM : plusieurs réponses possibles, au moins une GFORM doit être sélectionnée		OK
13	GFORM_AND	Forme de violence : autres formes de violence (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	GFORM : plusieurs réponses possibles, au moins une GFORM doit être sélectionnée		OK
14	GFORM_WN	Forme de violence : Je ne sais pas / aucune (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	GFORM : plusieurs réponses possibles, au moins une GFORM doit être sélectionnée		non OK
15	GFORM_TEXT	Description plus précise d'autres formes de violence : lesquelles ?	Texte	Texte libre	Peut rester vide		non OK
16	KRI_144	Transfert à l'ambulance (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	KRI : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		OK
17	KRI_117	Transfert à la police (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	KRI : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		OK
18	KRI_SN	Transfert vers des abris et des hébergements d'urgence (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	KRI : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
19	KRI_MED	Transfert vers des établissements médicaux (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	KRI : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		OK
20	KRI_118	Transfert aux pompiers (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	KRI : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		OK
21	KRI_AND	Transfert vers un autre service d'intervention de crise (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	KRI : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
22	TRIAGE_OH	Orientation vers un service d'aide aux victimes (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	TRIAGE : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		OK
23	TRIAGE_AND	Orientation vers d'autres services spécialisés (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	TRIAGE : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
24	BASIS_OHG	Mesures prises : conseil de base en matière d'aide aux victimes (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	BASIS : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
25	ACTION_INJO	Mesures prises : transmission d'informations complémentaires (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	ACTION : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
26	ACTION_STAB	Mesures prises : stabilisation et apaisement (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	ACTION : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
27	ACTION_KALT	Mesures prises : Orientation (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	ACTION : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
28	ACTION_WARM	Mesures prises : transfert (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	ACTION : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		OK
29	ACTION_AND	Mesures prises : autres/supplémentaires (oui/non)	Binaire	[oui=1 ; non=0]	ACTION : plusieurs réponses possibles ou aucune réponse possible		non OK
30	ACTION_TEXT	Description détaillée des autres mesures prises : lesquelles ?	Texte	Texte libre	Peut rester vide		non OK