



Analyse d'impact concernant l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse

**Rapport à l'intention de l'Office de l'Ombudsman des droits de
l'enfant Suisse**

Lucerne, le 14 novembre 2024

| Autrices

Dr. Gina Di Maio (direction de projet)
Charlotte Schwegler MA (collaboration au projet)
Helen Amberg MA (assurance de qualité)

**| Interface Politikstudien
Forschung Beratung AG**

Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Lucerne
Tél. +41 (0)41 226 04 26

Rue de Bourg 27
CH-1003 Lausanne
Tél. +41 (0)21 310 17 90

www.interface-pol.ch

| Mandant

Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse

| Proposition de citation

Di Maio, Gina; Schwegler, Charlotte; Amberg, Helen (2024): Analyse d'impact concernant l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse, rapport à l'intention de l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse. Interface Politikstudien Forschung Beratung, Lucerne.

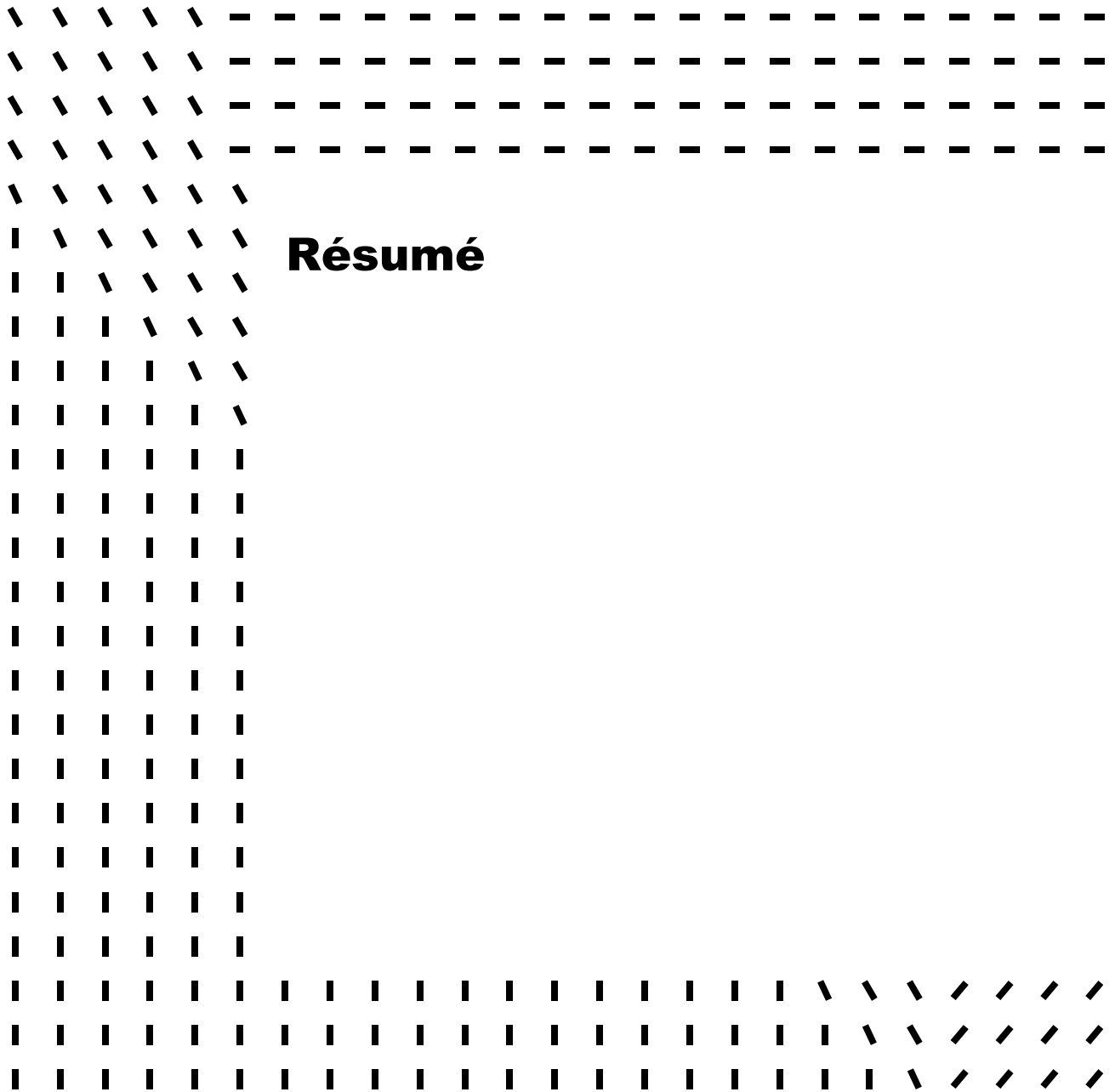
| Durée

Mai 2024 à novembre 2024

| Référence du projet

Numéro de projet: 24-057

Résumé	4
Zusammenfassung	8
Abstract	12
1. Introduction	16
1.1 Situation de départ et objectif de l'analyse d'impact	17
1.2 Le modèle d'impact comme fondement de l'analyse d'impact	18
1.3 Approche méthodologique	19
1.4 Structure du rapport	21
2. Déclaration des droits de l'enfant et l'offre de l'Office de l'Ombudsman	22
2.1 Droits de l'enfant dans la justice	23
2.2 Offre de l'Office de l'Ombudsman	24
2.3 Délimitation par rapport aux services existants	26
3. L'Office de l'Ombudsman en chiffres	28
3.1 Service spécialisé du conseil	29
3.2 Service spécialisé de l'expertise	31
3.3 Ressources humaines et financières	31
4. Impact de l'Office de l'Ombudsman	33
4.1 La santé psychique et physique comme base d'un avenir réussi	34
4.2 Des personas pour illustrer l'impact	35
4.3 Bénéfice économique potentiel de l'Office de l'Ombudsman	43
5. Bilan	45
5.1 Impact sur trois niveaux	47
5.2 Bénéfice économique potentiel de l'Office de l'Ombudsman	48
Annexe	50
A 1 Liste des expert·e·s interviewé·e·s	51
A 2 Liste des ombudsmans parlementaires	52
A 3 Sélection de coûts potentiellement évités	53



I L'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse

Les droits de l'enfant dans le contexte de la justice se réfèrent à la protection spécifique et à la prise en compte des droits des enfants et des adolescents dans les procédures juridiques. Il s'agit par exemple du droit à l'information, du droit d'être entendu et d'exprimer son opinion et du droit à une représentation juridique.

L'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse a entamé ses activités en 2021 dans le cadre d'un projet modèle. Offre directe et facile d'accès pour les enfants et les adolescents, l'Office de l'Ombudsman propose des conseils juridiques individuels dans un langage adapté aux enfants. Si nécessaire, il sert d'intermédiaire entre les enfants ou les adolescents et les professionnel·le·s impliqués. En 2023, l'Office de l'Ombudsman a prodigué des conseils dans 285 cas impliquant au total 365 enfants et adolescents. De surcroît, l'Office de l'Ombudsman aide les professionnel·le·s, indépendamment des cas, à développer leurs connaissances et leur expertise dans le domaine des droits de l'enfant.

L'Office de l'Ombudsman est un projet modèle d'une durée de cinq ans (jusqu'à fin 2025), l'objectif étant de transférer ensuite les tâches à un Office de l'Ombudsman de droit public. La création d'un Office de l'Ombudsman de droit public national qui conseillerait les enfants et les adolescents de façon aisément accessible, fait actuellement l'objet d'un débat politique.

I Problématique de l'analyse d'impact et approche méthodologique

Interface Politikstudien Forschung Beratung a été mandaté par l'Office de l'Ombudsman pour réaliser une analyse d'impact visant à répondre à la question suivante: *Quel est le bénéfice de l'Office de l'Ombudsman, notamment sur le plan économique?*

L'analyse d'impact s'est basée sur cinq principes méthodologiques:

- *Analyse de données et de documents*: nous avons analysé des données anonymisées sur les activités (notamment les consultations juridiques, les intermédiations, les domaines juridiques) de l'Office de l'Ombudsman.
- *Recherche dans la littérature*: nous avons effectué une recherche dans la littérature sur les thèmes particulièrement pertinents dans les consultations juridiques de l'Office de l'Ombudsman.
- *Entretiens avec des professionnel·le·s*: nous avons mené huit entretiens avec des professionnel·le·s (notamment dans les domaines de l'aide à l'enfance et à la jeunesse, de l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte APEA, des curatelles, du travail social en milieu scolaire) et deux entretiens avec les conseillères juridiques de l'Office de l'Ombudsman.
- *Élaboration de personas*: afin d'illustrer l'impact des consultations juridiques et des intermédiations et de mettre en évidence les liens de cause à effet, tout en respectant la protection des données, nous avons élaboré quatre *personas hypothétiques et*

représentatives (cas fictifs de consultations juridiques d'enfants et d'adolescents). Nous nous sommes basés sur l'analyse de données et de documents, sur la recherche dans la littérature et sur les entretiens avec les professionnels.

- *Calcul du bénéfice économique*: nous avons défini le bénéfice économique comme les coûts qui peuvent être potentiellement évités grâce aux activités de l'Office de l'Ombudsman. Par exemple, un conseil juridique et une intermédiation peuvent permettre à un enfant dans une situation familiale difficile d'avoir accès à des offres de soutien adaptées et d'être ainsi protégé contre la violence domestique. Sa santé psychique et physique s'en trouve améliorée et des économies sont réalisées sur les frais de santé.

I Limites de l'étude

Lors de l'évaluation des résultats, les limites suivantes de l'analyse d'impact doivent être prises en compte:

- *Premièrement*, les changements chez les enfants et les adolescents (p. ex. bien-être accru et meilleure santé physique) ayant bénéficié d'une consultation ne peuvent pas être clairement et exclusivement attribués au conseil juridique de l'Office de l'Ombudsman.
- *Deuxièmement*, les impacts qualitatifs (p. ex. sentiment d'auto-efficacité) ne peuvent être reproduits et monétarisés que de façon limitée.
- *Troisièmement*, les impacts indirects (à long terme) ne peuvent souvent être monétarisés que de manière limitée, c'est-à-dire ponctuellement et à titre d'exemple.

I Impact de l'Office de l'Ombudsman à trois niveaux

L'analyse d'impact a montré que le conseil juridique de l'Office de l'Ombudsman agit à trois niveaux:

- *Impact au niveau de l'enfant ou de l'adolescent*: grâce aux consultations juridiques, les enfants et adolescents concernés se sentent pris au sérieux et, grâce au langage adapté aux enfants, ils comprennent mieux la situation et leurs droits. Leur sentiment d'impuissance et de peur est ainsi réduit et leur sentiment d'auto-efficacité est renforcé. En outre, une consultation juridique peut déclencher un changement concret dans la situation des enfants et des adolescents. Par exemple, une nouvelle réglementation du séjour ou un meilleur encadrement scolaire adapté aux besoins permet de protéger l'enfant ou l'adolescent contre la violence, les personnes concernées sont encouragées et peuvent poser les jalons d'un avenir réussi.
- *Impact au niveau de l'environnement direct*: un changement au niveau de l'enfant ou de l'adolescent permet également de soulager l'environnement direct. Les mères, en particulier, réduisent leur temps de travail lorsque les besoins en soins augmentent. Si une nouvelle solution de prise en charge est trouvée pour un enfant, cela permet d'augmenter leur temps de travail. Une école est soulagée lorsque les enfants vont mieux et qu'ils ont moins besoin d'encadrement supplémentaire.
- *Impact au niveau de l'environnement institutionnel*: l'impact au niveau institutionnel se manifeste notamment dans les systèmes de santé, d'éducation et de protection sociale. Par exemple, les coûts des traitements psychologiques et des placements diminuent si, suite à l'intermédiation, les droits procéduraux sont respectés et que les enfants et les adolescents sont ainsi protégés de la violence et se sentent fondamentalement mieux. Dans le système éducatif, les coûts des offres transitoires sont par exemple réduits lorsque les adolescents, grâce à une moindre pression, accèdent directement à une place d'apprentissage. Ces coûts sont les coûts économiques qui sont majoritairement financés par l'argent des contribuables et qui sont réduits par le respect des droits de l'enfant.

I Bénéfice économique potentiel de l'Office de l'Ombudsman

En ce qui concerne le bénéfice économique, nous parvenons à la conclusion suivante:

- Les quatre personas représentent ensemble un bénéfice économique potentiel d'environ 680 000 francs.
- Le bénéfice moyen par persona est de 170 000 francs.
- Le bénéfice dépasse déjà l'investissement d'un million de francs si l'effet se produit chez seulement six enfants et adolescents.

Si les impacts sur les quatre personas se produisent conformément à la description, cela permettrait d'économiser environ 680 000 francs de coûts qui seraient autrement financés par les systèmes de santé, d'éducation et d'assurances sociales. Cela signifie que le bénéfice potentiel moyen par enfant ou adolescent, basé sur nos personas, est d'environ 170 000 francs.

À partir de quand le bénéfice économique l'emporte-t-il sur les coûts? – Sur la base de l'analyse, nous concluons qu'à partir d'un impact sur six enfants et adolescents, le bénéfice économique dépasse déjà l'investissement de un million de francs dans l'Office de l'Ombudsman. La figure suivante résume ce résultat. Six enfants et adolescents représentent environ 2% des enfants et adolescents que l'Office de l'Ombudsman a atteints dans le cadre des consultations juridiques et des intermédiations en 2023.

Rapport coûts/bénéfice positif à partir d'un impact sur 6 enfants

À partir de quand le bénéfice économique est-il supérieur à l'investissement pour l'Office de l'Ombudsman?

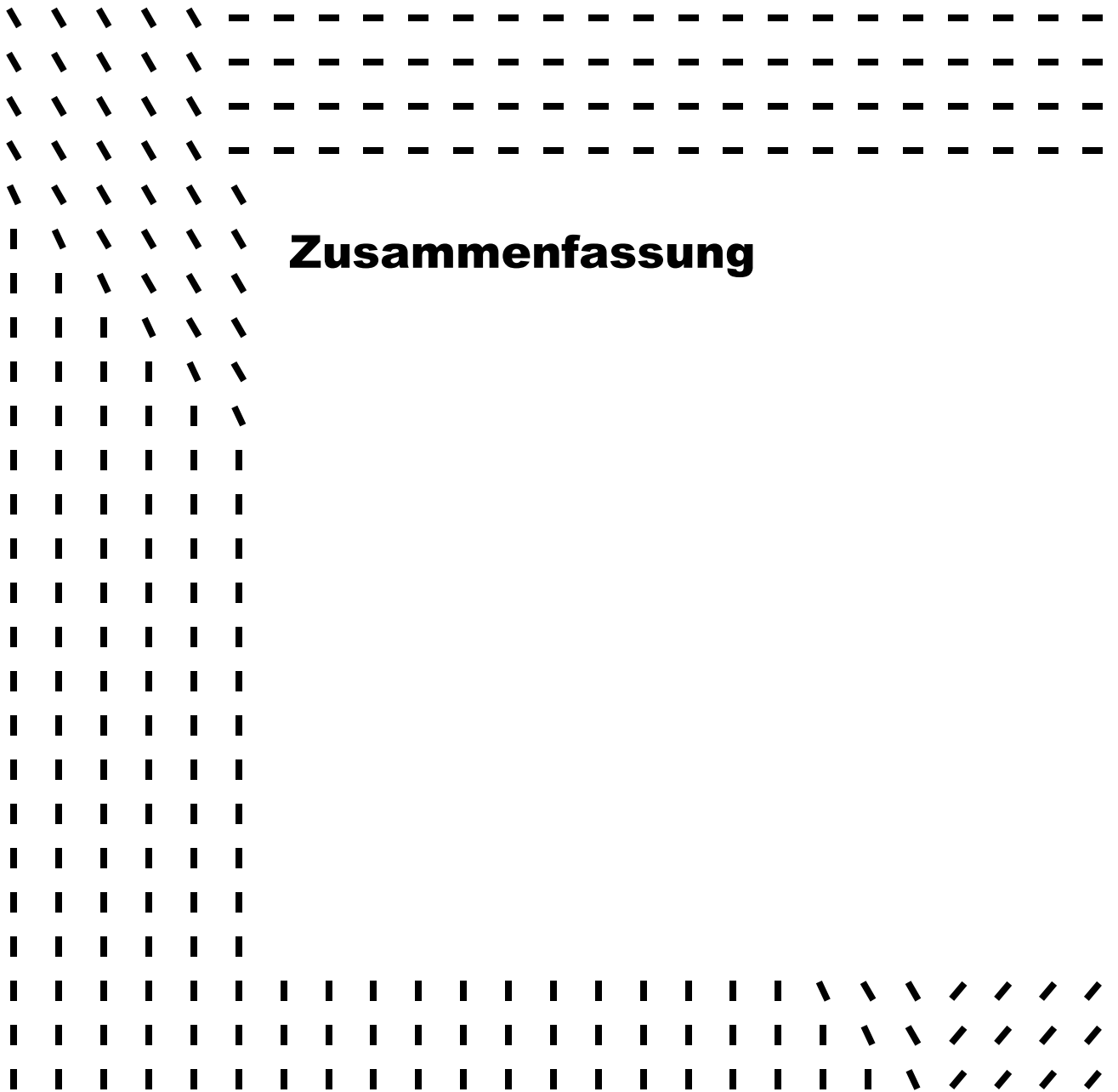


À partir d'un impact auprès de 6 enfants et adolescents, le bénéfice dépasse l'investissement de 1 million de francs.



Source: Représentation Interface 2024.

Le bénéfice effectif réel n'a pas pu être calculé en raison des différentes limites de l'étude. Sur la base des déclarations des professionnel·le·s, on peut toutefois partir du principe que *le bien-être de nombreux enfants et adolescents* est accru par les consultations et intermédiations juridiques. Cet effet qualitatif est déclenché par le sentiment d'être pris au sérieux et de faire face à un service neutre qui écoute sans préjugés. Par ailleurs, on peut partir du principe qu'en raison du nombre de consultations et intermédiations juridiques – 285 en 2023 – et de l'effet supplémentaire suscité par les professionnel·le·s en tant que multiplicateurs, les consultations et intermédiations juridiques *génèrent un bénéfice économique nettement plus élevé lorsque le nombre d'enfants et adolescents concernés dépasse les six.*



Zusammenfassung

I Die Ombudsstelle Kinderrechte Schweiz

Kinderrechte im Kontext der Justiz beziehen sich auf den speziellen Schutz und die Berücksichtigung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in rechtlichen Verfahren. Hierzu gehören beispielsweise das Recht auf Information, das Recht auf Gehör und Meinungsäusserung und das Recht auf Rechtsvertretung.

Die Ombudsstelle Kinderrechte Schweiz hat ihre Aktivitäten im Jahr 2021 im Rahmen eines Modellvorhabens aufgenommen. Als direktes und niederschwelliges Angebot für Kinder und Jugendliche bietet die Ombudsstelle individuelle rechtliche Beratungen in kindgerechter Sprache. Bei Bedarf vermittelt sie zwischen den Kindern und Jugendlichen und involvierten Fachpersonen. Im Jahr 2023 beriet die Ombudsstelle in 285 Fällen, in denen insgesamt 365 Kinder und Jugendliche involviert waren. Darüber hinaus unterstützt die Ombudsstelle fallunabhängig Fachpersonen dabei, ihr Wissen und ihre Expertise im Bereich der Kinderrechte auszubauen.

Die Ombudsstelle ist ein Modellvorhaben mit einer Laufzeit von fünf Jahren (bis Ende 2025) mit dem Ziel, die Aufgaben anschliessend an eine öffentlich-rechtliche Ombudsstelle zu übergeben. Die Schaffung einer nationalen öffentlich-rechtlichen Ombudsstelle, die Kinder und Jugendliche niederschwellig berät, ist aktuell Gegenstand der politischen Diskussion.

I Fragestellung der Wirkungsanalyse und methodisches Vorgehen

Interface Politikstudien Forschung Beratung wurde von der Ombudsstelle beauftragt, eine Wirkungsanalyse durchzuführen, um folgende Frage zu beantworten: *Welchen Nutzen kann die Ombudsstelle leisten, insbesondere auf volkswirtschaftlicher Ebene?*

Die Wirkungsanalyse basierte auf fünf methodischen Grundlagen:

- *Daten- und Dokumentenanalyse:* Wir analysierten anonymisierte Daten zu den Aktivitäten (u.a. rechtlichen Beratungen, Vermittlungen, Rechtsgebiete) der Ombudsstelle.
- *Literaturrecherche:* Wir führten eine Literaturrecherche zu denjenigen Themen durch, die in den rechtlichen Beratungen der Ombudsstelle besonders relevant sind.
- *Interviews mit Fachpersonen:* Wir führten acht Interviews mit Fachpersonen (u.a. aus den Bereichen Kinder- und Jugendhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde [KESB], Beistandschaft, Schulsozialarbeit) und zwei Interviews mit den juristischen Beraterinnen der Ombudsstelle.
- *Erarbeitung Personas:* Um die Wirkung der rechtlichen Beratungen und Vermittlungen zu veranschaulichen und um kausale Zusammenhänge aufzeigen zu können, beides unter Berücksichtigung des Datenschutzes, haben wir vier *hypothetische, repräsentative Personas* (fiktive Fälle rechtlicher Beratungen von Kindern und Jugendlichen) erarbeitet. Als Grundlage dienten uns dabei die Daten- und Dokumentenanalyse, die Literaturrecherche und die Interviews mit den Fachpersonen.

- *Berechnung des volkswirtschaftlichen Nutzens:* Den volkswirtschaftlichen Nutzen definierten wir als die *Kosten, die potenziell durch die Aktivitäten der Ombudsstelle vermieden werden* können. Beispielsweise kann durch eine rechtliche Beratung und Vermittlung erreicht werden, dass ein Kind in einer schwierigen Familiensituation Zugang zu passenden Unterstützungsangeboten erhält und so vor häuslicher Gewalt geschützt wird. So verbessert sich seine psychische und physische Gesundheit und es werden Gesundheitskosten eingespart.

I Grenzen der Studie

Bei der Bewertung der Ergebnisse müssen folgende Grenzen der Wirkungsanalyse beachtet werden:

- *Erstens* können Veränderungen bei den beratenen Kindern und Jugendlichen (z.B. höheres Wohlbefinden und bessere psychische Gesundheit) nicht eindeutig und ausschliesslich auf die rechtliche Beratung der Ombudsstelle zurückgeführt werden.
- *Zweitens* können die qualitativen Wirkungen (z.B. Gefühl der Selbstwirksamkeit) nur bedingt nachvollzogen und monetarisiert werden.
- *Drittens* können die mittelbaren (langfristigen) Wirkungen häufig nur in eingeschränktem Masse, also punktuell und beispielhaft, monetarisiert werden.

I Wirkung der Ombudsstelle auf drei Ebenen

Die Wirkungsanalyse hat gezeigt, dass die rechtliche Beratung der Ombudsstelle auf drei Ebenen wirkt:

- *Wirkung auf Ebene des Kindes oder der jugendlichen Person:* Durch die rechtlichen Beratungen fühlen sich die betroffenen Kinder und Jugendlichen ernst genommen und durch die kindgerechte Sprache verstehen sie die Situation und ihre Rechte besser. So reduziert sich ihr Gefühl der Hilflosigkeit und der Angst und ihr Gefühl der Selbstwirksamkeit wird gestärkt. Zudem kann eine rechtliche Beratung eine konkrete Veränderung der Situation der Kinder und Jugendlichen auslösen. Beispielsweise können durch eine Neuregelung des Aufenthalts oder durch eine bessere, bedarfsorientierte schulische Betreuung das Kind oder die jugendliche Person vor Gewalt geschützt werden, die Betroffenen gefördert und die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft gestellt werden.
- *Wirkung auf Ebene des direkten Umfeldes:* Durch eine Veränderung auf Ebene des Kindes oder der jugendlichen Person wird auch das direkte Umfeld entlastet. Besonders Mütter reduzieren ihr Arbeitspensum, wenn der Betreuungsaufwand steigt. Wird für ein Kind eine neue Betreuungslösung gefunden, so ermöglicht dies ein höheres Arbeitspensum. Eine Schule wird entlastet, wenn es Kindern besser geht und sie weniger zusätzliche Betreuung benötigen.
- *Wirkung auf Ebene des institutionellen Umfeldes:* Die Wirkung auf institutioneller Ebene zeigt sich insbesondere im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialsystem. Beispielsweise sinken die Kosten für psychologische Behandlungen und Unterbringungen, wenn infolge der Vermittlung die Verfahrensrechte eingehalten werden und so Kinder und Jugendliche vor Gewalt geschützt werden und sich grundsätzlich wohler fühlen. Im Bildungssystem werden beispielsweise Kosten für Brückenangebote reduziert, wenn Jugendliche aufgrund von geringerer Belastung den direkten Einstieg in eine Lehrstelle schaffen. Es handelt sich bei diesen Kosten um die volkswirtschaftlichen Kosten, die mehrheitlich durch Steuergelder finanziert werden und die durch die Einhaltung der Kinderrechte reduziert werden.

I Potenzieller volkswirtschaftlicher Nutzen der Ombudsstelle

Bezüglich des volkswirtschaftlichen Nutzens kommen wir zu folgendem Ergebnis:

- Die vier Personas generieren zusammen einen potenziellen volkswirtschaftlichen Nutzen von rund 680'000 Franken.
- Der durchschnittliche Nutzen pro Persona beträgt 170'000 Franken.
- Der Nutzen übersteigt die Investition von einer Million Franken bereits, wenn die Wirkung bei nur sechs Kindern und Jugendlichen eintritt.

Wenn die Wirkungen bei den vier Personas wie beschrieben eintreten, würden dadurch rund 680'000 Franken an Kosten gespart werden, die sonst durch das Gesundheits-, Bildungs- und Sozialversicherungssystem finanziert würden. Das heisst: Der durchschnittliche potenzielle Nutzen pro Kind oder jugendlicher Person liegt basierend auf unseren Personas bei rund 170'000 Franken.

Wann überwiegt der Nutzen die Kosten? Auf Grundlage der Analyse schlussfolgern wir, dass der volkswirtschaftliche Nutzen die Investition in die Ombudsstelle von einer Million Franken übersteigt, sobald bei sechs Kindern oder Jugendlichen die in den Personas berechneten Wirkungen eintreten. Die folgende Darstellung fasst dieses Ergebnis zusammen. Sechs Kinder und Jugendliche entsprechen rund 2 Prozent der Kinder und Jugendlichen, die die Ombudsstelle im Rahmen der rechtlichen Beratungen und Vermittlungen im Jahr 2023 erreicht hat.

Positives Kosten-Nutzen-Verhältnis ab einer Wirkung bei 6 Kindern

Wann ist der volkswirtschaftliche Nutzen grösser als die Investition in die Ombudsstelle?

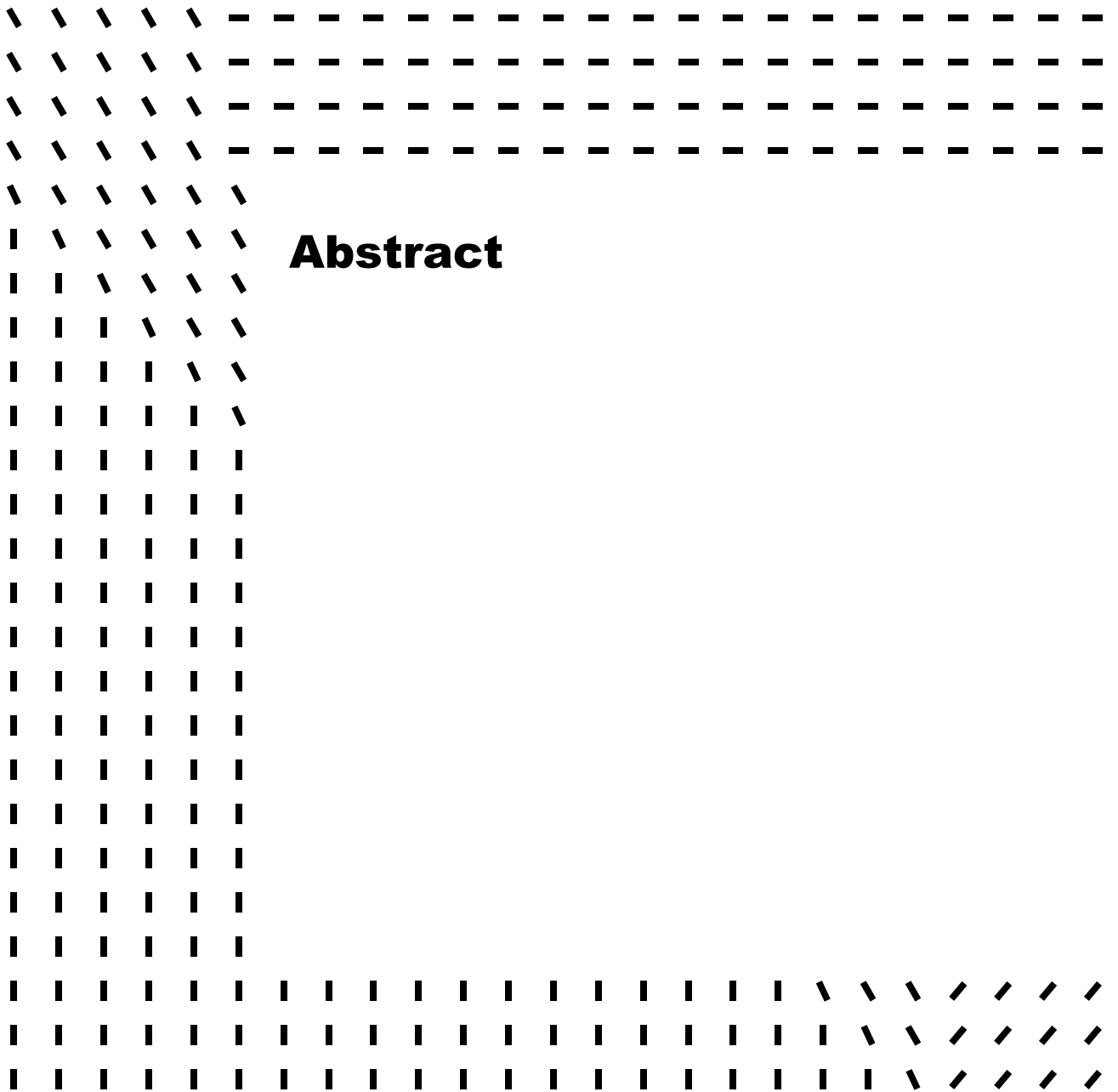


Ab einer Wirkung bei 6 Kindern und Jugendlichen übersteigt der Nutzen die Investition von 1 Million Franken.



Quelle: Darstellung Interface 2024.

Der effektive, tatsächliche Nutzen konnte aufgrund verschiedener Grenzen der Studie nicht berechnet werden. Basierend auf den Aussagen der Fachpersonen ist jedoch davon auszugehen, dass *das Wohlbefinden bei vielen Kindern und Jugendlichen* durch die rechtlichen Beratungen und Vermittlungen gesteigert wird. Diese qualitative Wirkung wird durch das Gefühl, ernst genommen zu werden und eine neutrale Stelle zu haben, die unvoreingenommen zuhört, ausgelöst. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass aufgrund der Anzahl rechtlicher Beratungen und Vermittlungen – 285 im Jahr 2023 – und aufgrund der zusätzlichen Wirkung durch Fachpersonen als Multiplikatoren *bei deutlich mehr als sechs Kindern und Jugendlichen ein volkswirtschaftlicher Nutzen* durch die rechtlichen Beratungen und Vermittlungen ausgelöst wird.



I Ombuds Office Children's Rights Switzerland

In the context of the justice system, children's rights refer to the special protection and consideration of the rights of children and adolescents in legal proceedings. These include, for example, the right to information, the right to be heard and to express opinions and the right to legal representation.

The Ombuds Office Children's Rights Switzerland began its activities in 2021 as part of a pilot project. As a direct and low-threshold service for children and adolescents, the Ombuds Office provides individual legal advice in child-friendly language. If required, it acts as an intermediary between children or adolescents and the specialists involved. In 2023, the Ombuds Office advised in 285 cases involving a total of 365 children and adolescents. As well as this, the Ombuds Office supports specialists in expanding their knowledge and expertise in the field of children's rights in general.

The Ombuds Office is a pilot project with a duration of five years (until the end of 2025), with the aim of then handing over this mandate to a public-law ombuds office. The creation of a national public ombuds office that advises children and adolescents on a low-threshold basis is currently the subject of political discussion.

I Question for the impact analysis to address and methodology

Interface Politikstudien Forschung Beratung was instructed by the Ombuds Office to carry out an impact analysis to answer the following question: *What benefit can the Ombuds Office provide, particularly at the economic level?*

The impact analysis was based on five methodological principles:

- *Data and document analysis:* We analysed anonymised data relating to the Ombuds Office's activities (including legal advice, intermediary services, areas of law).
- *Literature review:* We carried out a literature review on topics that are of particular relevance to the Ombuds Office's legal advisory service.
- *Interviews with specialists:* We conducted eight interviews with specialists (including from the fields of child and youth welfare, the Child and Adult Protection Authority [CAPA], deputyship, school social work) and two interviews with the Ombuds Office's legal advisers.
- *Developing personas:* To illustrate the impact of the legal advisory and intermediary services and reveal causal links, both with due consideration of data protection, we developed four *hypothetical, representative personas* (fictional case studies of legal consultations involving children and adolescents). These were based on the data and document analysis, the literature review and the interviews with the specialists.
- *Calculating the economic benefit:* We defined economic benefit as the *costs that could potentially be avoided thanks to the activities of the Ombuds Office*. For example, legal advisory and intermediary services can ensure that a child living in a difficult family

situation receives access to the right support, protecting them from domestic violence. This improves the child's mental and physical health, which helps save on healthcare costs.

| Limitations of the study

In assessing its results, the following limitations of the impact analysis must be considered:

- *Firstly*, changes in the children and adolescents who received advice (e.g. improved well-being and better mental health) cannot unequivocally and exclusively be attributed to the legal advice provided by the Ombuds Office.
- *Secondly*, the qualitative effects (e.g. feeling of self-efficacy) can only be understood and monetised to a limited extent.
- *Thirdly*, the indirect (long-term) effects can often only be monetised on a limited scale, i.e. selectively and by way of example.

| Impact of the Ombuds Office on three levels

The impact analysis has shown that the Ombuds Office's legal advisory services have an impact on three levels:

- *Impact at the level of the child or young person*: The legal advice offered makes the children and adolescents involved feel taken seriously, while the child-friendly language helps them to better understand the situation and their rights. This reduces their feeling of helplessness and anxiety; in turn, their sense of self-efficacy is bolstered. Moreover, receiving legal advice can trigger tangible changes in the child's or adolescent's situation. For example, a change in living arrangements or improved, needs-oriented care at school can protect a child or young person from violence, support those involved and set the path towards a successful future.
- *Impact at the level of the immediate environment*: A change at the level of the child or young person can also relieve the burden on their immediate environment. Mothers in particular tend to reduce their workload as childcare responsibilities increase. If a new childcare solution is found for the child, this enables parents and guardians to increase their workload. The burden is eased on schools when a child's circumstances improve, as they require less additional care.
- *Impact at the level of the institutional environment*: The impact at the institutional level is particularly discernible within the healthcare, education and welfare systems. For instance, the costs for psychological treatment and accommodation decrease if, as a result of intermediation, the procedural rights are upheld protecting children and adolescents from violence and making them feel generally more comfortable. Within the education system, the costs of bridging programmes, for example, are reduced if adolescents can enter an apprenticeship directly due to the lower burden. These costs are economic costs, which are predominantly financed by taxes and are reduced when children's rights are upheld.

I Potential economic benefit of the Ombuds Office

Regarding the economic benefit, we have come to the following conclusion:

- Together, the four personas yield a potential economic benefit of around CHF 680,000.
- The average benefit per persona amounts to CHF 170,000.
- The benefit already exceeds the investment of CHF 1 million if the effect occurs in only six children and adolescents.

If the impact on the four personas materialises as described, this would save around CHF 680,000 in costs which would otherwise be financed by the healthcare, education and social insurance systems. This means that, based on our personas, the average potential benefit per child or young person is around CHF 170,000.

At what point does the benefit outweigh the costs? Based on our analysis, we conclude that the economic benefit exceeds the investment in the Ombuds Office of CHF 1 million once the effect calculated for the personas have materialised with six children or adolescents. The diagram below summarises this conclusion. Six children and adolescents correspond to around two per cent of the children and adolescents that the Ombuds Office reached in 2023 within its legal advisory and intermediary services.

Positive cost-benefit ratio with an impact on 6 children or more

At what point does the economic benefit exceed the investment in the Ombuds Office?

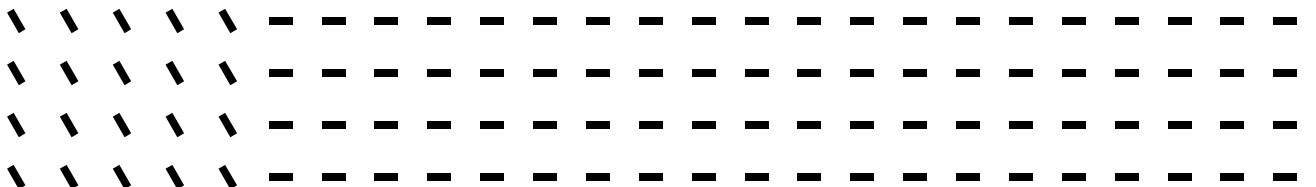


An impact on just six children/adolescents or more means that the benefit exceeds the CHF 1 million investment.



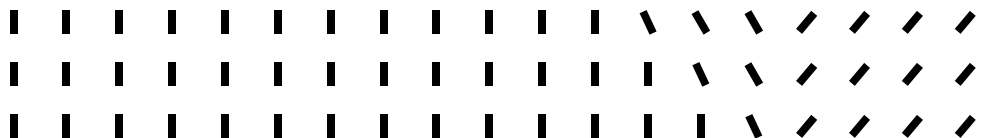
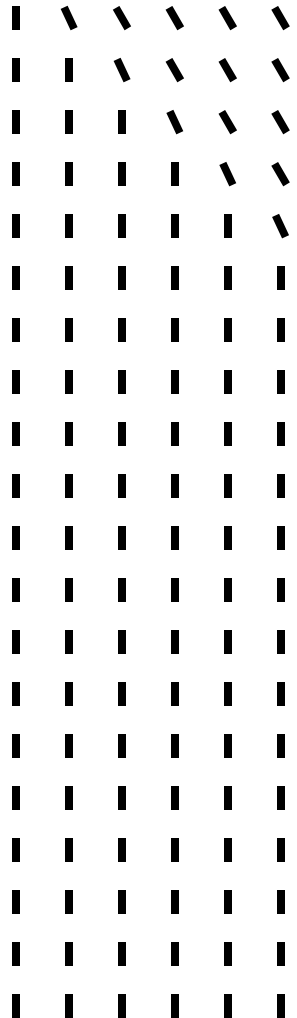
Source: Interface graphic 2024.

The effective, actual benefit could not be calculated due to the various limitations of the study. However, based on the statements provided by the specialists, it can be assumed that *the well-being of many children and adolescents* improves once they receive legal advisory and intermediary services. This qualitative impact is caused by the feeling of being taken seriously and having a neutral body that listens impartially. Moreover, it can be assumed that, due to the number of legal consultations and intermediary interventions – 285 in 2023 – and due to the additional effect of specialists as multipliers, the legal advisory and intermediary services will provide *an economic benefit for considerably more than six children and adolescents*.



1. Introduction

Dans ce chapitre, nous décrivons la situation de départ, l'objectif, le modèle d'impact et l'approche méthodologique de l'analyse d'impact ainsi que la structure du présent rapport.



1.1 Situation de départ et objectif de l'analyse d'impact

L'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse a entamé ses activités en 2021 dans le cadre d'un projet modèle national et indépendant. Ses activités répondent aux exigences de la motion 19.3633 du conseiller aux États Ruedi Noser.¹ Office de l'Ombudsman direct et facile d'accès pour les enfants et les adolescents, il propose *premièrement* un conseil juridique individuel dans un langage adapté aux enfants. Si nécessaire, il sert d'intermédiaire entre les enfants et les adolescents et les professionnel·le·s impliqués. Il s'engage à ce que les procédures se déroulent de manière adaptée aux enfants et à ce que les droits de l'enfant et les droits procéduraux soient mis en œuvre. En d'autres termes les enfants et adolescents sont impliqués dans les processus de décision, ce qui a vocation à réduire la probabilité d'erreurs de jugement. *Deuxièmement*, l'Office de l'Ombudsman aide les professionnel·le·s à développer leurs connaissances et leur expertise dans le domaine des droits de l'enfant. L'Office de l'Ombudsman fait l'objet de financements majoritairement privés émanant de différentes fondations donatrices, par exemple la Z Zurich Foundation de la compagnie d'assurances Zurich Suisse et la fondation Thomas & Doris Ammann, ainsi que d'autres entreprises. La Confédération et plusieurs cantons participent également au financement.

L'Office de l'Ombudsman est un projet modèle d'une durée de cinq ans (jusqu'à fin 2025), l'objectif étant de transférer ensuite les tâches à un Office de l'Ombudsman de droit public. La création d'un Office de l'Ombudsman de droit public national, qui offrirait aux enfants et adolescents des consultations faciles d'accès, fait actuellement l'objet d'un débat politique (voir consultation sur le renforcement des droits de l'enfant)².

Dans ce contexte, l'Office de l'Ombudsman a fait réaliser une analyse d'impact par Interface Politikstudien Forschung Beratung Lucerne. L'objectif de l'analyse d'impact était d'examiner l'utilité de l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant national. La question suivante était au cœur de l'analyse d'impact: *Quel est le bénéfice de l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse, notamment sur le plan économique?* L'analyse du bénéfice s'appuie sur la méthode des études de cas³ et présente à la section 4.1 quatre personas – des cas fictifs de consultations juridiques d'enfants et adolescents – dans lesquels les conseils juridiques de l'Office de l'Ombudsman ont produit un effet au niveau individuel et économique.

¹ Voir <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefft?AffairId=20193633>, accès le 23.09.2024.

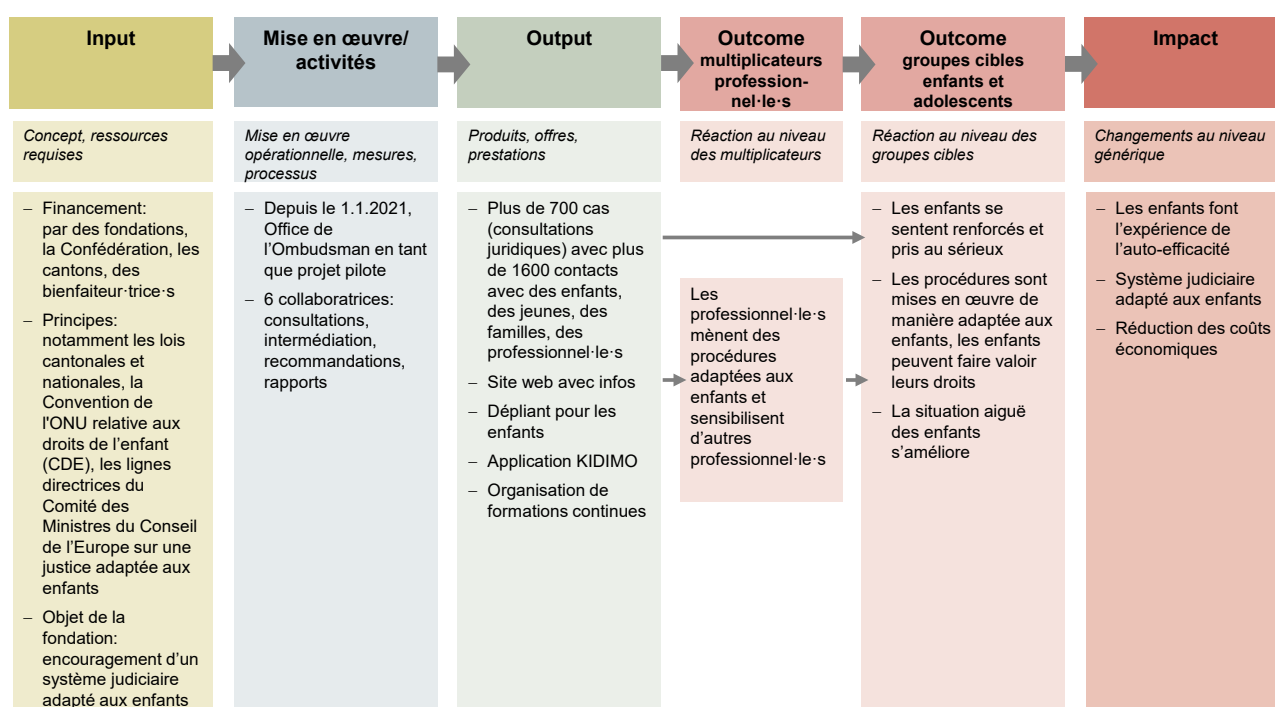
² Voir <https://www.admin.ch/qov/fr/accueil/documentation/communiqués.msg-id-99446.html>, accès le 23.09.2024.

³ Blatter, Joachim; Haverland, Markus (2014): Designing Case Studies: Explanatory Approaches in Small-N Research: Basingstoke: Palgrave Macmillan.

1.2 Le modèle d'impact comme fondement de l'analyse d'impact

Le modèle d'impact de l'Office de l'Ombudsman sert de fondement à notre étude. Un modèle d'impact comprend cinq niveaux. Sous *input*, il est décrit sur quelle base le projet est construit (moyens financiers, base légale). Le *niveau de mise en œuvre et d'activité* montre comment le projet est mis en œuvre. Sous *output*, l'offre, les services centraux et les produits sont présentés. Sous *outcome*, les impacts qui doivent être obtenus auprès des groupes cibles (y compris les effets auprès des multiplicateurs, qui agissent à leur tour auprès du groupe cible) sont synthétisés. Le niveau *impact* se réfère aux répercussions sociétales auxquelles le projet doit fournir une contribution. La figure D 1.1 constitue notre compréhension du modèle d'impact de l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant.

D 1.1: Modèle d'impact de l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse



Source: figure Interface 2024.

La chaîne d'impact du modèle d'impact de l'Office de l'Ombudsman se présente comme suit:

- *Input*: l'Office de l'Ombudsman est financé par différents bailleurs de fonds (fondations donatrices, entreprises, Confédération, certains cantons). Les lois nationales et cantonales, la Convention de l'ONU relative aux droits de l'enfant et les lignes directrices du Conseil de l'Europe constituent, avec d'autres dispositions de protection, le fondement juridique du travail de l'Office de l'Ombudsman.
- *Mise en œuvre/activités*: l'Office de l'Ombudsman est actif depuis le 1^{er} janvier 2021 et compte six collaboratrices (voir section 3.3). L'Office de l'Ombudsman conseille et sert d'intermédiaire pour les enfants et adolescents de toute la Suisse. En outre, il émet des recommandations et publie des rapports.
- *Output*: l'offre de l'Office de l'Ombudsman comprend le service spécialisé du conseil (voir section 2.2.1) et le service spécialisé de l'expertise (voir section 2.2.2). Au cours de la période de 2021 à 2023, l'Office de l'Ombudsman a conseillé dans plus de 700 cas et a eu, dans le cadre de ces consultations juridiques, plus de 1600 contacts avec des enfants, des adolescents, de jeunes adultes, avec des personnes de leur entourage

et avec des professionnel·le·s (service spécialisé du conseil). Dans le service spécialisé de l'expertise, l'Office de l'Ombudsman met ses connaissances à la disposition des professionnel·le·s sous différentes formes.

- *Multiplicateur·trice·s (professionnel·le·s)*: dans le cadre des consultations juridiques, l'Office de l'Ombudsman est en contact avec les professionnel·le·s concrèt·e·s qui sont impliqué·e·s dans les cas. Ceux-ci intègrent leurs expériences et les connaissances acquises dans le cadre de leur travail avec l'Office de l'Ombudsman au titre de multiplicateur·trice·s dans leur environnement professionnel et contribuent ainsi à la diffusion des meilleures pratiques et à l'amélioration des procédures juridiques impliquant des enfants et des jeunes (voir chapitre 4).
- *Outcome au sein du groupe cible (enfants et adolescents)*: l'Office de l'Ombudsman écoute les enfants et adolescents en quête de conseils et leur explique, dans un langage adapté aux enfants, leurs droits dans la situation présente. Si l'enfant ou l'adolescent le souhaite, l'Office de l'Ombudsman entre en contact avec les personnes (ou professionnel·le·s) impliqué·e·s et peut ainsi faire en sorte que les procédures soient appliquées de manière adaptée à l'enfant. Ainsi, par exemple, le droit d'être entendu peut être respecté, de quoi améliorer la situation immédiate de l'enfant ou adolescent concerné (p. ex. une nouvelle disposition relative au séjour protégé l'enfant de la violence; voir chapitre 4).
- *Impact*: au niveau générique, l'Office de l'Ombudsman œuvre pour une justice adaptée aux enfants, d'une part en faisant en sorte que les enfants et adolescents conseillés soient conscients de leurs droits et que ces droits soient respectés dans les cas concrets. D'autre part, les professionnel·le·s informés mèneront les procédures futures de manière (encore) plus adaptée aux enfants. Les expériences positives des enfants et adolescents renforcent leur sentiment d'auto-efficacité, leur acceptation et leur compréhension de la procédure, ce qui permet également d'améliorer la situation concrète de l'enfant ou de l'adolescent. Ces effets positifs réduisent les coûts économiques à long terme (p. ex. soutien scolaire, aide psychologique; voir chapitre 4).

1.3 Approche méthodologique

L'analyse d'impact se base sur cinq principes méthodologiques:

I Analyse de données et de documents

Dans un premier temps, nous avons analysé les données statistiques anonymisées relatives aux activités de l'Office de l'Ombudsman. Celles-ci comprennent entre autres des chiffres sur la fréquence des consultations juridiques, sur les domaines juridiques concernés dans le cadre des consultations juridiques, sur le nombre d'enfants, adolescents et jeunes adultes impliqués et sur le nombre de contacts par cas. En outre, l'Office de l'Ombudsman nous a fourni des notes anonymisées sur certaines consultations juridiques. Celles-ci ont permis de mieux comprendre le déroulement et la complexité des consultations. Le chapitre 2 présente les activités de l'Office de l'Ombudsman.

I Recherche dans la littérature

Lors de l'étape suivante, nous avons effectué une recherche dans la littérature sur les thèmes particulièrement pertinents dans les consultations juridiques de l'Office de l'Ombudsman. Il s'agit notamment de la protection de l'enfant, du droit de la famille avec les séparations et les divorces, du droit pénal des mineurs, des offres de soutien scolaire, des conséquences de l'expérience de la violence domestique et des placements. Nous avons par ailleurs eu recours à des études qui examinent les conséquences psychologiques des situations de détresse et des études qui traitent du bénéfice économique du respect des droits de l'enfant.

I Entretiens avec des professionnel·le·s

Parallèlement à la recherche dans la littérature, nous avons mené huit entretiens guidés avec des professionnel·le·s des domaines de l'aide à l'enfance et à la jeunesse, du bien-être de l'enfant et des autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) en Suisse, ainsi que deux entretiens avec les conseillères de l'Office de l'Ombudsman. Une liste des personnes interviewées est disponible en annexe à la section A 1. Les entretiens ont permis d'une part de poser un regard systémique sur le rôle de l'Office de l'Ombudsman (Quelle valeur ajoutée l'Office de l'Ombudsman peut-il apporter au système? Quelles sont les lacunes comblées par un Office de l'Ombudsman national?). D'autre part, des relations de cause à effet concrètes ont été discutées et des personas fictives mais réalistes d'enfants et adolescents susceptibles de s'adresser à l'Office de l'Ombudsman ont été conçues. Sur la base des personas, les coûts des mesures possibles ont également été thématiques et validés. Les professionnel·le·s ont été choisis de manière à couvrir différents domaines spécialisés (APEA, police, curatelle), à représenter des cantons ruraux et urbains et à ce que les professionnel·le·s dans le domaine de l'expertise aient de l'expérience avec l'Office de l'Ombudsman et puissent ainsi évaluer les effets de l'Office de l'Ombudsman. Les entretiens ne se sont toutefois pas concentrés sur la collaboration avec l'Office de l'Ombudsman, mais sur les relations de cause à effet au niveau des enfants et adolescents.

I Élaboration de personas

Les cas dans lesquels l'Office de l'Ombudsman intervient sont souvent complexes et il n'est pas rare que différentes offres de soutien existantes s'entrecroisent. Afin d'illustrer l'impact des consultations juridiques et de mettre en évidence les liens de cause à effet, tout en respectant la protection des données, l'étude a travaillé avec des *personas hypothétiques et représentatives*. Pour mettre en évidence l'impact direct et concret de l'Office de l'Ombudsman dans les cas réels, il aurait fallu étudier tous les cas réels avec la participation des personnes concernées. Cela n'a toutefois pas été possible pour des raisons de protection des données.

Nous avons développé les personas sur la base des conclusions de l'analyse des données et des documents, de la recherche dans la littérature et des entretiens avec des professionnel·le·s. Les personas servent à évaluer l'impact de l'Office de l'Ombudsman et à montrer le bénéfice potentiel des consultations juridiques et des intermédiations de l'Office de l'Ombudsman. Nous avons élaboré le choix et les biographies construites avec l'Office de l'Ombudsman et les professionnel·le·s interviewé·e·s – et ce, afin de garantir que les personas choisies reflètent de manière adéquate le travail de l'Office de l'Ombudsman ainsi que la réalité. Nous décrivons l'impact en termes de bénéfice des consultations juridiques. Ce faisant, nous distinguons deux types de bénéfices:

- *Éviter les coûts intangibles*: les coûts intangibles sont de nature qualitative et se rapportent au bien-être subjectif des enfants et adolescents. Il s'agit par exemple de l'expérience de la douleur, de la solitude, de la tristesse ou de la colère. Les consultations juridiques fournies par l'Office de l'Ombudsman permettent de respecter le droit en vigueur. Cet aspect constitue en soi une valeur importante. Le respect des droits de l'enfant permet par exemple à l'enfant ou à l'adolescent d'être informé de manière adaptée à l'enfant et de pouvoir exprimer ses besoins. Il se sent ainsi pris au sérieux et fait l'expérience de l'auto-efficacité. De surcroît, la situation de l'enfant peut être améliorée, par exemple en définissant une nouvelle disposition relative au séjour. La nouvelle situation permet à l'enfant ou à l'adolescent de se sentir immédiatement plus à l'aise et les coûts intangibles diminuent.
- *Éviter les coûts économiques*: les coûts économiques comprennent les coûts quantifiables qui ne sont souvent qu'*indirects* lorsque les enfants et adolescents ne reçoivent pas de soutien, ou trop peu. Dans cette étude, nous nous concentrons en particulier sur

les *systèmes de santé, d'éducation et de protection sociale*. Un exemple: un enfant qui subit des violences domestiques développe une maladie mentale et ne peut pas terminer sa scolarité avec succès. Il lui est alors difficile d'entamer un apprentissage professionnel et, même en tant que jeune adulte, il dépend régulièrement de l'aide sociale. Les coûts économiques englobent notamment les dépenses liées aux consultations médicales, aux traitements psychologiques, aux offres de passerelle et à l'aide sociale.

- Pour estimer les coûts, nous nous sommes basés sur des valeurs empiriques tirées d'études existantes, sur l'évaluation de professionnel·le·s et sur des données officielles fournies par les autorités (voir section A 3 en annexe).

I Calcul du bénéfice économique

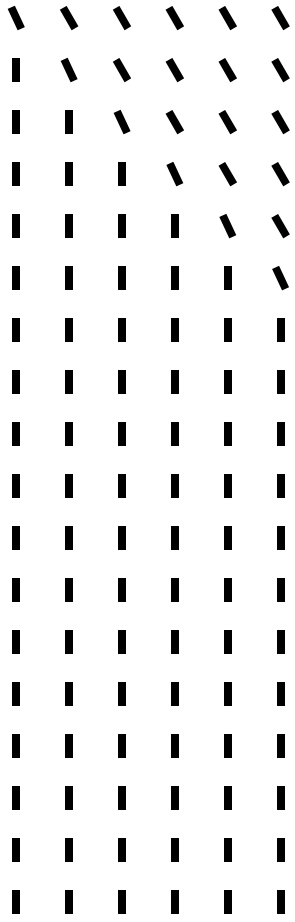
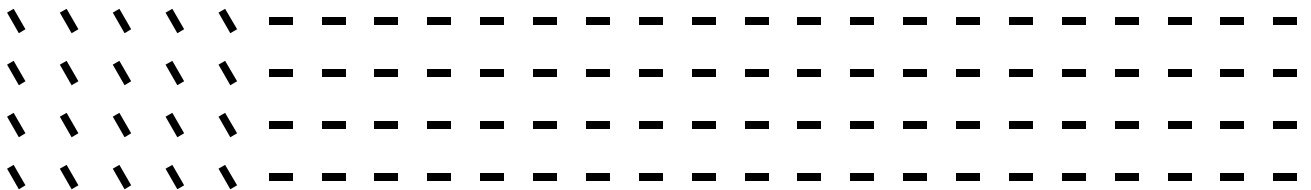
Nous considérons comme bénéfice économique les *coûts économiques* qui ont été évités grâce à un changement de la situation de l'enfant ou de l'adolescent déclenché par la consultation juridique. Une analyse coût-bénéfice classique compare les coûts concrets d'un programme au bénéfice obtenu. La présente étude a été confrontée au défi que le bénéfice concret – l'effet des consultations juridiques sur les enfants et adolescents conseillés – ne pouvait être mesuré que de manière limitée. Et ce, pour trois raisons:

- *Premièrement*, les changements chez les enfants et les adolescents ayant bénéficié d'une consultation et les professionnel·le·s ne peuvent pas être clairement et exclusivement attribués au conseil juridique.
- *Deuxièmement*, les impacts qualitatifs et immédiats ne peuvent être reproduits et monétarisés que de façon limitée.
- *Troisièmement*, les impacts indirects (à long terme) ne peuvent souvent être monétarisés que de manière limitée, c'est-à-dire ponctuellement et à titre d'exemple.

Afin de pouvoir émettre des affirmations sur le bénéfice économique en dépit de ces limites, nous avons procédé à une *estimation du potentiel de bénéfice* de l'Office de l'Ombudsman et nous sommes abstenus de tenter de calculer le bénéfice économique effectif. Au lieu de cela, nous montrons à l'aide des personas quelle pourrait être l'ampleur du bénéfice économique en cas de déploiement attendu des effets. Nous émettons des hypothèses dans les personas et monétarisons ainsi l'impact. Nous ne pouvons pas prétendre à l'exhaustivité.

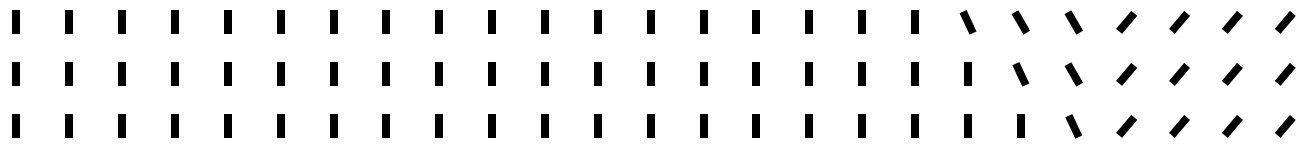
1.4 Structure du rapport

Le rapport est structuré comme suit. Dans le chapitre 2, nous expliquons ce que sont les droits de l'enfant, quelle est l'offre de l'Office de l'Ombudsman et comment il se distingue des autres services. Dans le chapitre 3, nous présentons l'Office de l'Ombudsman en chiffres et résumons notamment les consultations juridiques et les contacts avec les enfants et adolescents de l'Office de l'Ombudsman depuis sa mise en service en 2021. Le chapitre 4 traite de l'impact de l'Office de l'Ombudsman et montre, à l'aide de quatre personas, les effets potentiels et le bénéfice économique de l'Office de l'Ombudsman. Dans le chapitre 5, nous tirons un bilan.



2. Déclaration des droits de l'enfant et l'offre de l'Office de l'Ombudsman

Dans ce chapitre, nous expliquons ce que sont les droits de l'enfant, quelle est l'offre de l'Office de l'Ombudsman et comment il se distingue des autres services.



2.1 Droits de l'enfant dans la justice

Les droits de l'enfant dans le contexte de la justice se réfèrent à la protection spécifique et à la prise en compte des droits des enfants et des adolescents dans les procédures légales. La Convention de l'ONU relative aux droits de l'enfant (CDE) souligne le droit des enfants⁴ à un procès équitable, à une audition adaptée aux enfants et à la prise en compte de leur opinion dans toutes les procédures les concernant. Les enfants ont par exemple le droit d'être protégés contre la discrimination, la violence et l'exploitation. En outre, la justice doit veiller à ce que toutes les décisions impliquant des enfants (p. ex. dans les litiges relatifs à l'autorité parentale ou dans les procédures pénales) soient prises dans l'intérêt supérieur de l'enfant. La justice doit traiter les enfants avec dignité, attention, respect et équité. L'Office de l'Ombudsman souhaite s'assurer que les enfants et adolescents connaissent et exercent leurs droits et qu'ils puissent ainsi grandir et se développer au mieux dans un environnement sûr et favorable.

I Encadré d'information: points forts de l'Office de l'Ombudsman

L'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse se base sur les *Lignes directrices sur une justice adaptée aux enfants* du Conseil de l'Europe. Pour le travail de l'Office de l'Ombudsman, les droits suivants sont essentiels:

- *Droit à l'information*: il est important de s'assurer que les enfants et adolescents reçoivent des informations adaptées à leur âge à chaque étape de la procédure. Ils doivent savoir 1) quels sont leurs droits, 2) quel est le rôle des différents professionnel·le·s et qui est compétent pour eux, 3) quel est l'état actuel de la procédure, 4) quelles sont les prochaines étapes prévues et 5) quelles décisions ont déjà été prises. Enfin, il faut veiller à ce que toutes les parties concernées disposent toujours du même niveau d'information afin de garantir la meilleure prise en charge et le meilleur soutien possible aux enfants et aux adolescents.
- *Droit d'être entendu et d'exprimer son opinion*: les enfants et les adolescents doivent être entendus sur toutes les questions qui les concernent. Pour ce faire, il est important que l'invitation à l'audition soit adressée directement aux enfants et aux jeunes et qu'elle soit rédigée dans une langue qu'ils comprennent. L'idéal est que l'audition soit menée par la personne qui sera ensuite impliquée dans la décision. L'entretien lui-même devrait être mené de manière adaptée aux enfants, afin que les enfants et adolescents se sentent à l'aise et compris. De même, l'audition devrait avoir lieu dans des locaux adaptés aux enfants et offrant une atmosphère agréable. En outre, les enfants et adolescents devraient avoir la possibilité d'être accompagnés par une personne de confiance lors de l'audition afin de leur offrir sécurité et soutien.
- *Droit à une représentation juridique*: le recours à une représentation juridique est indispensable pour les décisions graves, telles que le placement d'enfants ou lorsque des recours ou des procédures de recours doivent être engagés. Dans de tels cas, les enfants

⁴ La CDE de l'ONU parle d'«enfants», il s'agit là de tous les jeunes de 0 à 18 ans.

doivent être pleinement informés des tâches et du rôle d'une représentation juridique. Ainsi, ils peuvent comprendre comment la représentation juridique peut les aider et à qui ils peuvent s'adresser en cas de questions ou d'incertitudes.

- *Évitement des retards*: il est important de traiter les procédures rapidement et en priorité afin de réduire au maximum les incertitudes et le stress pour les enfants et de trouver des solutions rapides dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

2.2 Offre de l'Office de l'Ombudsman

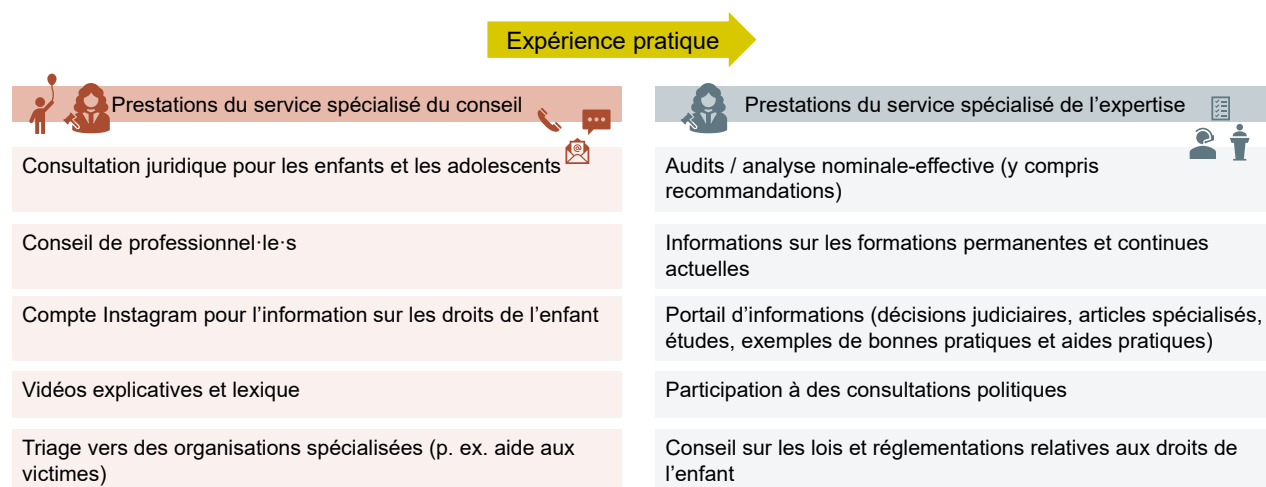
La motion 19.3633 du conseiller aux États Noser demandait, en 2019, la création d'un fondement juridique pour un Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse national et indépendant. L'objectif est de créer un service de conseil et d'intermédiation qui traite les plaintes et les préoccupations des enfants et adolescents en matière juridique et qui renforce leurs droits.⁵ La motion a donné l'impulsion pour la création de l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse de droit privé et c'est ainsi qu'il a commencé à fonctionner en 2021 en tant que projet pilote.

L'Office de l'Ombudsman a pour objectif d'assurer le respect des droits de l'enfant et des droits procéduraux en promouvant et en défendant une justice adaptée aux enfants, conformément aux lignes directrices sur une justice adaptée aux enfants. Il plaide auprès des professionnel·le·s pour un accès approprié des enfants et adolescents à la justice, afin de leur permettre de s'impliquer activement dans les décisions. Le groupe cible primaire de l'Office de l'Ombudsman est constitué de tous les enfants et adolescents âgés de zéro à 18 ans et résidant en Suisse. En outre, l'Office de l'Ombudsman conseille les jeunes adultes jusqu'à 25 ans lorsqu'il existe un lien avec des mesures prises avant l'âge de 18 ans, par exemple dans le domaine de la protection de l'enfant (care leavers), du droit du divorce (contributions d'entretien) ou du droit pénal des mineurs.

Pour atteindre ses objectifs, l'Office de l'Ombudsman propose des offres dans deux services spécialisés. Dans le *service spécialisé du conseil*, l'Office de l'Ombudsman offre une activité de conseil et intermédiation juridique aux enfants et aux adolescents. Les personnes qui s'occupent de l'enfant, les responsables légaux, les personnes de référence ou les professionnel·le·s peuvent également s'adresser à l'Office de l'Ombudsman en lieu et place de l'enfant. Le *service spécialisé de l'expertise* s'adresse explicitement aux professionnel·le·s et les sensibilise et les informe sur les droits de l'enfant. L'Office de l'Ombudsman met systématiquement ses connaissances à la disposition des professionnel·le·s qui travaillent au sein des pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire aux niveaux fédéral, cantonal et communal. Des recommandations sont formulées sur cette base. Le service profite ainsi des connaissances pratiques et de l'expérience de l'Office de l'Ombudsman, acquises par le biais des consultations juridiques. La figure D 2.1 résume les activités des deux services spécialisés.

⁵ Voir <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista?AffairId=20193633>, accès le 24.09.2024.

D 2.1: Les deux services spécialisés de l'Office de l'Ombudsman



Source: figure Interface 2024.

2.2.1 Service spécialisé du conseil

Avec son activité de conseil et d'intermédiation juridique, l'Office de l'Ombudsman offre des consultations juridiques individuelles aux enfants et adolescents⁶. L'Office de l'Ombudsman informe les enfants et adolescents sur leurs droits, les aide à comprendre la situation d'un point de vue juridique et leur montre les possibilités d'action. L'Office de l'Ombudsman joue également le rôle d'intermédiaire entre l'enfant ou l'adolescent et les professionnel·le·s, si la situation l'exige et si l'enfant ou l'adolescent le souhaite. Si l'Office de l'Ombudsman conclut qu'il a besoin du soutien d'autres services spécialisés en plus de la consultation et de l'intermédiation juridique, il renvoie et trie les enfants et adolescents vers un service spécialisé supplémentaire. Si, en plus des professionnel·le·s déjà impliqué·e·s, d'autres professionnel·le·s sont nécessaires, par exemple une curatelle, une représentation juridique ou une personne du travail social scolaire, l'Office de l'Ombudsman recommande à l'autorité concernée de faire appel à ces professionnel·le·s. En outre, il adopte une approche axée sur la résilience. Ce faisant, l'accent est mis sur l'action de l'enfant ou de l'adolescent et sur la manière dont l'enfant ou l'adolescent peut être guidé et soutenu au mieux pour agir de manière autonome.

Les consultations juridiques sont proposées en allemand, français, italien et anglais. Si nécessaire, l'Office de l'Ombudsman fait appel à des interprètes pour d'autres langues, ainsi qu'à des interprètes en langue des signes. L'Office de l'Ombudsman est joignable du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 30. Sur rendez-vous, il est également possible de fixer des entretiens en dehors des heures d'ouverture officielles. La consultation se déroule essentiellement comme suit:

Chaque consultation juridique commence par une prise de contact par les enfants ou les adolescents, par une personne de l'entourage de l'enfant ou par un·e professionnel·le par téléphone, par courriel, par le formulaire de contact ou par le chat. Lorsque la première prise de contact se fait par écrit ou si la personne de contact n'est pas l'enfant ou l'adolescent lui-même, un entretien téléphonique est convenu dans un deuxième temps avec l'enfant ou l'adolescent. Au cours de cet entretien, les enfants et adolescents expliquent leur problème et l'Office de l'Ombudsman détermine le souhait de l'enfant ou de l'adolescent. Si les enfants ont moins de six ans ou si d'autres raisons empêchent une consultation

⁶ Les consultations juridiques s'adressent également aux jeunes adultes lorsqu'il existe un lien avec des mesures prises avant la majorité (voir section 2.2).

juridique directe de l'enfant ou de l'adolescent, l'Office de l'Ombudsman conseille également la personne qui a l'autorité parentale ou la personne de référence à titre de substitut. Après avoir recensé et analysé la situation, l'Office de l'Ombudsman informe les enfants et adolescents de leurs droits, leur indique leurs possibilités d'action et leur explique comment procéder. Si l'enfant ou l'adolescent est dépassé par la situation, l'Office de l'Ombudsman s'adresse directement aux professionnel·le·s avec l'accord de l'enfant/l'adolescent. Lors de ce contact, il informe de la volonté de l'enfant, attire l'attention sur des dysfonctionnements concrets et sur la nécessité d'agir, émet des recommandations et s'assure, dans le cadre d'un entretien d'intermédiation, que les droits de l'enfant et les droits procéduraux soient appliqués.

2.2.2 Service spécialisé de l'expertise

L'Office de l'Ombudsman sensibilise et conseille afin que les conditions nécessaires à un système judiciaire adapté aux enfants soient créées en Suisse et mises en œuvre conformément aux lignes directrices relatives à une justice adaptée aux enfants. Pour ce faire, il s'efforce d'atteindre les personnes concernées auprès des pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire aux niveaux fédéral, cantonal et communal. Ainsi, l'Office de l'Ombudsman gère sur son site web un portail d'informations complet, qui contient des exemples de bonnes pratiques, divers instruments de travail et une collection de formations continues. Afin de promouvoir le dialogue professionnel, les échanges pratiques et la coopération, l'Office de l'Ombudsman rencontre régulièrement les actrices et acteurs pertinents et participe à des manifestations de mise en réseau. Dans le domaine de la politique et de la législation, il soutient les parlementaires en leur fournissant des conseils ciblés du point de vue des enfants et en formulant ses propres prises de position et recommandations lors de consultations. De plus, l'Office de l'Ombudsman mise sur une communication ciblée par le biais de campagnes, de publications, d'interventions et de travail auprès des médias afin de renforcer la prise de conscience des droits et besoins des enfants dans les procédures. Par ailleurs, l'Office de l'Ombudsman réalise des audits pour les cantons disposant d'une convention de prestations, afin d'optimiser les procédures en fonction des enfants au moyen d'analyses de la situation actuelle et souhaitée.

2.3 Délimitation par rapport aux services existants

2.3.1 Délimitation par rapport aux points de contact ou services de conseil existants

L'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse remplit une autre fonction que les points de contact ou services de conseil existants, comme par exemple le numéro «147» de Pro Juventute. Les propositions telles que le numéro «147» constituent un point de contact important pour les enfants et adolescents. Ces propositions fournissent principalement un soutien psychosocial et un triage. Bien que ces points de contact puissent en partie s'appuyer sur l'expertise d'un service juridique, ils n'offrent pas de conseil juridique aux enfants et aux jeunes, et en particulier pas d'activité d'intermédiaire entre les enfants et adolescents et les professionnel·le·s.

En revanche, la tâche principale de l'Office de l'Ombudsman consiste à fournir des conseils juridiques indépendants par des juristes dûment formés. Avec un regard systémique, ils répondent aux questions juridiques dans les domaines les plus divers du droit qui concernent la vie des enfants et adolescents. L'Office de l'Ombudsman procède à des classifications juridiques, informe sur les procédures légales et indique les possibilités d'action.

2.3.2 Distinction par rapport aux services de droit public

Les services spécialisés de droit public local, tels que l'APEA, l'aide aux victimes et l'aide à l'enfance et à la jeunesse, assument des tâches et des compétences régies par la loi au

niveau local. Ils sont tenus de protéger les enfants et de mettre en œuvre les droits de l'enfant et les droits procéduraux.

En revanche, un Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant joue un rôle générique et *indépendant*. Il fait office de service de conseil et d'intermédiation juridique neutre pour les enfants et adolescents qui ont besoin d'aide lorsqu'ils sont en contact avec le système judiciaire ou avec d'autres acteurs institutionnels, comme l'APEA ou les autorités sociales. L'APEA, quant à elle, fait partie de l'administration des cantons et prend des décisions et ordonne des mesures légales.

L'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant n'est pas directement impliqué dans les processus de décision et ne mène aucune procédure légale. Au lieu de cela, il *conseille et accompagne* les enfants et familles concernés, les aide à comprendre et à exercer leurs droits, et intervient en tant qu'intermédiaire lorsque les droits de l'enfant semblent menacés. L'Office de l'Ombudsman offre un service de conseil et d'intermédiation juridique *facile d'accès* qui n'est pas soumis aux mêmes formalités que l'APEA ou d'autres services spécialisés, facilitant ainsi l'accès au soutien et au conseil.

2.3.3 Distinction par rapport aux ombudsmans parlementaires existants⁷

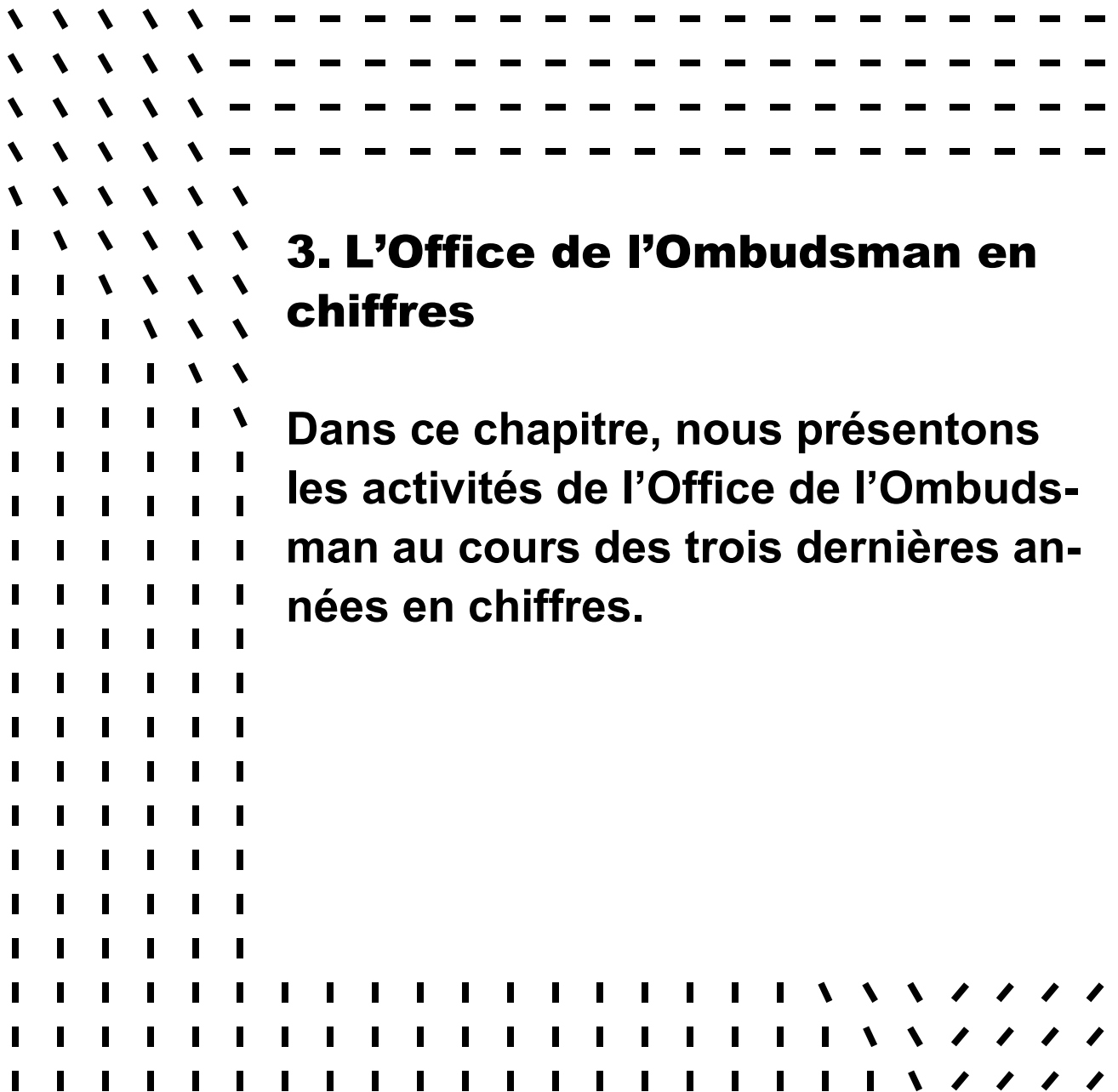
En Suisse, il existe sept ombudsmans parlementaires cantonaux et six communaux.⁸ Ils reçoivent les plaintes et les requêtes de la population et des collaboratrices et collaborateurs concernant l'administration en question. Les ombudsmans parlementaires n'acceptent pas les plaintes qui concernent la justice. L'examen des rapports annuels de ces ombudsmans a montré que très peu d'enfants s'adressent aux ombudsmans existants (voir la section A 2 en annexe).

I Infobox: Exemple de délimitation entre l'ombudsman parlementaire et l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse

Un adolescent est contrôlé par la police puis dénoncé. Par la suite, l'adolescent signale à l'ombudsman cantonal qu'il a été victime de discrimination raciale lors de ce contrôle de police. L'ombudsman cantonal se saisit du cas et engage une procédure de plainte administrative interne contre la police. Pendant la procédure pénale pour mineurs déclenchée par la dénonciation de la police, les droits de l'enfant de l'adolescent ne sont pas respectés. Dans des cas de droit pénal comme celui-ci, l'ombudsman cantonal ne peut pas aider le jeune. C'est pourquoi l'adolescent est orienté vers l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse, qui peut le conseiller sur le plan juridique en ce qui concerne la procédure pénale des mineurs.

⁷ Ceux-ci sont compétents pour les plaintes contre les services de l'administration publique.

⁸ Voir <https://www.ombudsstellen.ch/fr/adresses/>, accès le 23.09.2024.



3. L'Office de l'Ombudsman en chiffres

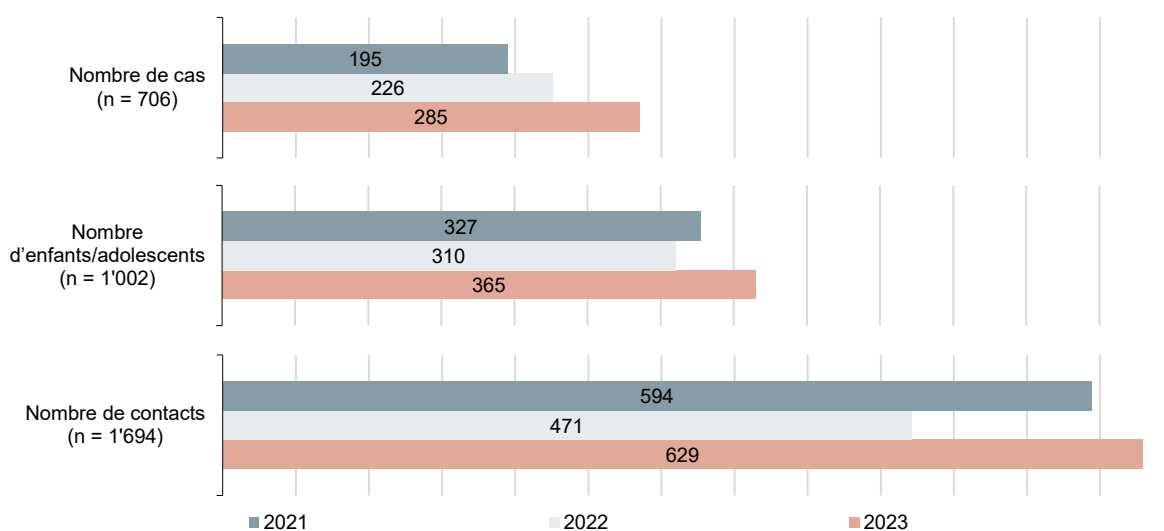
Dans ce chapitre, nous présentons les activités de l'Office de l'Ombudsman au cours des trois dernières années en chiffres.

3.1 Service spécialisé du conseil

Depuis le lancement de l'Office de l'Ombudsman en 2021, on constate une augmentation continue du nombre de consultations, avec un nombre croissant de cas, d'enfants et d'adolescents impliqués et une intensification des activités de conseil juridique. Depuis 2021, l'Office de l'Ombudsman a traité 706 cas et a ainsi assisté 1002 enfants et adolescents (*frères et sœurs inclus*; voir figure D 3.1). Le nombre de cas par an n'a cessé d'augmenter depuis la création de l'Office de l'Ombudsman: il a conseillé 195 cas la première année, 226 cas la deuxième et 285 cas la troisième année.

Dans plus de la moitié des cas, l'Office de l'Ombudsman a eu un contact par cas, dans 28% des cas entre deux et trois contacts et dans 16% des cas plus de quatre contacts. Dans certains cas, l'Office de l'Ombudsman a eu plus de 15 contacts. En moyenne, l'Office de l'Ombudsman a eu 2,4 contacts par cas avec les personnes concernées. Il en résulte 1694 contacts pour les années 2021 à 2023.

D 3.1: Structure quantitative des consultations juridiques 2021–2023

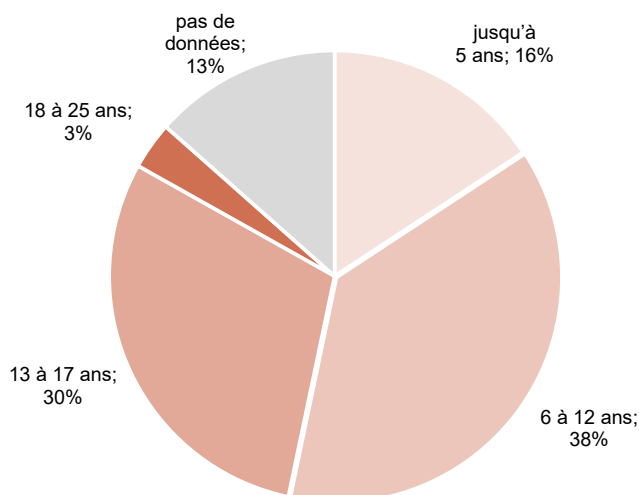


Source: figure Interface 2024, sur la base des statistiques de l'Office de l'Ombudsman.

I Caractéristiques des enfants et adolescents

Deux tiers des 1002 enfants et adolescents et jeunes adultes qui se sont mis en rapport directement ou indirectement avec l'Office de l'Ombudsman étaient âgés de 6 à 17 ans. Parmi eux, 376 enfants (38%) étaient âgés de 6 à 12 ans et 299 jeunes (30%) de 13 à 17 ans (voir figure D 3.2). Seuls 16% des enfants étaient âgés de cinq ans ou moins. L'Office de l'Ombudsman a conseillé des enfants et adolescents de 25 cantons. La majorité (90%) des consultations juridiques ont eu lieu en allemand, 5% en anglais, 3% en français et 2% en italien.

D 3.2: Répartition par âge des enfants et adolescents concernés (2021–2023)



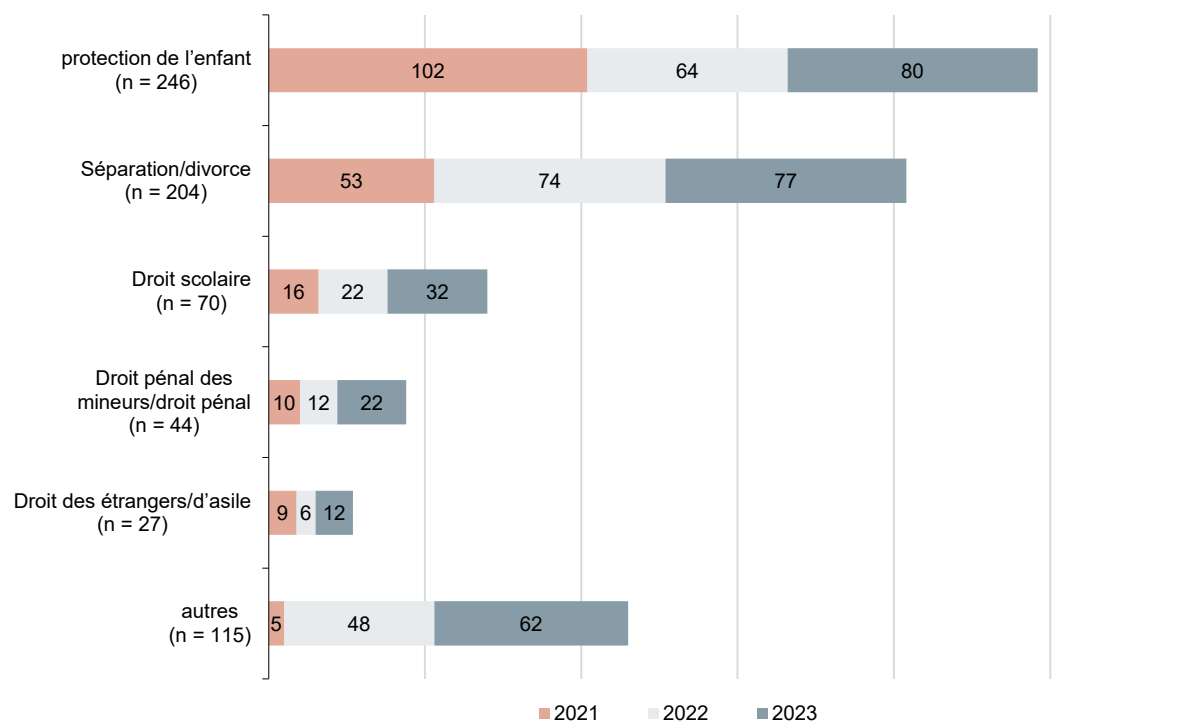
Source: figure Interface 2024, sur la base des statistiques de l'Office de l'Ombudsman.

Légende: enfants et adolescents concernés (n) = 1002.

Contenus des consultations juridiques

La plupart des consultations juridiques ont eu lieu dans les domaines juridiques de la protection de l'enfant (35%) et de la séparation/du divorce (29%). 10% des consultations juridiques ont principalement porté sur des questions de droit scolaire et de droit pénal des mineurs (6%) ainsi que de droit des étrangers/droit d'asile (4%). 16% des cas concernaient des questions relevant d'autres domaines juridiques.

D 3.3: Domaines juridiques primaires des cas



Source: figure Interface 2024, sur la base des statistiques de l'Office de l'Ombudsman.

Légende: cas (n) = 706.

3.2 Service spécialisé de l'expertise

Entre 2021 et 2023, l'Office de l'Ombudsman a mis en œuvre ses activités dans le domaine de l'expertise dans cinq domaines prioritaires: portail d'informations, portail de la formation, mise en réseau, politique et législation ainsi que communication. La figure D 3.4 brosse le portrait des différentes activités. Les activités comprenaient par exemple l'exploitation du *portail d'informations* par la préparation et la diffusion d'expertise, la mise à disposition du *portail de la formation* grâce à la recherche et aux informations sur 120 offres de formation (continue), les *échanges et la mise en réseau* avec 36 acteurs, la participation à six *processus politiques et législatifs* et la *communication* par le biais de divers canaux.

D 3.4: Activités de l'Office de l'Ombudsman dans le domaine de l'expertise 2021–2023

Priorités	Activités
Portail d'informations	<ul style="list-style-type: none"> – Participation au projet Les droits de l'enfant toujours dans la poche (KIDIMO, l'application sur les droits de l'enfant) – Participation à la brochure thématique «Participation et audition des enfants dans les procédures d'asile» (guide) – Création de bonnes pratiques en matière de protection de l'enfant – Création de bonnes pratiques en matière de droit d'asile – Diffusion de la checklist «Engagement d'une représentation juridique dans les affaires de protection de l'enfance» – Diffusion de la checklist «Engagement d'une représentation juridique dans les procédures de droit de la famille»
Portail de la formation	<ul style="list-style-type: none"> – Recherche de 120 offres de formation qualifiées
Mise en réseau	<ul style="list-style-type: none"> – Échange avec 14 acteurs (SEM, OFJ, OFAS, CDAS, COPMA, FHNW, etc.) – Entretiens professionnels avec 22 organisations (association Careleaver Suisse, Service contre les mariages forcés, etc.)
Politique et législation	<ul style="list-style-type: none"> – Participation à la consultation sur le projet de code d'éthique pour le sport suisse – Participation à la consultation sur la modification du CC (mesures contre les mariages de mineurs) – Participation à la consultation sur l'adaptation de l'ordonnance sur l'encouragement du sport (service de signalement national indépendant pour le sport suisse) – Participation à la consultation sur le transfert des aides financières à l'accueil extra-familial – Rédaction d'une prise de position sur le transfert des aides financières à l'accueil extra-familial – Participation à la consultation sur l'inscription de l'éducation sans violence dans le CC
Communication	<ul style="list-style-type: none"> – Articles et reportages télévisés (4 contributions) – Contributions aux réseaux sociaux (171 posts LinkedIn, Facebook) – 23 newsletters (DE, FR, IT, EN) – 21 articles de blog – Live Hub (3 webinaires)

Source: figure Interface 2024, sur la base des données fournies par l'Office de l'Ombudsman.

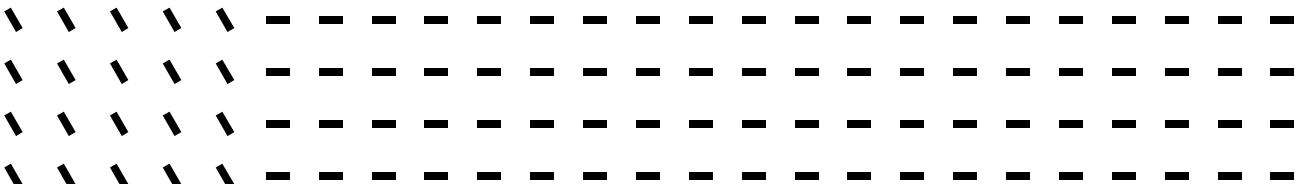
Légende: OFJ = Office fédéral de la justice, OFAS = Office fédéral des assurances sociales, FHNW = Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse, COPMA = Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes, SEM = Secrétariat d'État aux migrations, CDAS = Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales, CC = Code civil suisse

3.3 Ressources humaines et financières

Au 31 décembre 2023, l'Office de l'Ombudsman employait six collaboratrices avec un taux d'occupation total de 468%: une directrice (direction opérationnelle), une responsable des services spécialisés (également directrice adjointe), deux collaboratrices

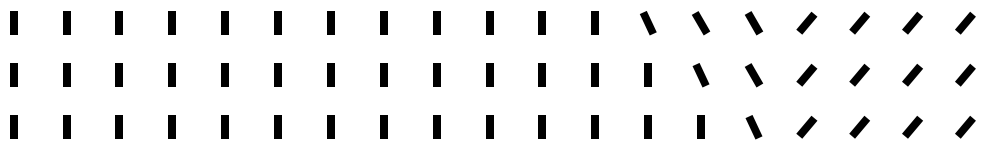
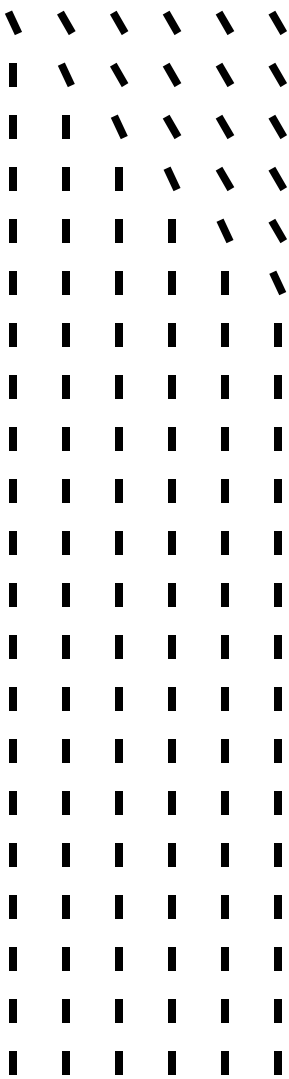
juridiques (actives dans les services du conseil et de l'expertise) et deux autres collaboratrices chargées de la gestion du bureau (Office Management).

Au cours des trois dernières années, les charges d'exploitation de l'Office de l'Ombudsman se sont élevées à environ un million de francs par an (charges d'exploitation 2023: CHF 1 058 858). Celles-ci ont été couvertes par des contributions de fondations donatrices privées, d'entreprises, par des contributions de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) dans le cadre de l'aide financière pour les droits de l'enfant, ainsi que par des conventions de prestations avec neuf cantons (Appenzell Rhodes-Extérieures, Appenzell Rhodes-Intérieures, Bâle-Ville, Glaris, Grisons, Schaffhouse; depuis 2023, Saint-Gall, Thurgovie, Zurich; voir section 2.2.2).



4. Impact de l'Office de l'Ombudsman

Dans ce chapitre, nous présentons le bénéfice potentiel de l'Office de l'Ombudsman à l'aide de quatre personnes fictives.



4.1 La santé psychique et physique comme base d'un avenir réussi

La santé psychique et physique des enfants et adolescents est essentielle à leur épanouissement individuel, à leur réussite scolaire et donc à leur intégration réussie sur le marché du travail. Cependant, tous les enfants et adolescents ne grandissent pas dans un environnement sûr qui favorise leur santé psychique et physique:

- L'Office fédéral de la santé publique estime qu'un enfant sur cinq risque de «développer des problèmes sanitaires ou sociaux». ⁹
- Les expériences de violence, en particulier, peuvent avoir de graves conséquences pour les enfants et les adolescents. ¹⁰ Outre les blessures physiques, la violence envers les enfants et les adolescents peut entraîner des troubles cognitifs et émotionnels. Cela signifie que les enfants ressentent de l'anxiété, que leur estime de soi diminue, qu'ils présentent des symptômes dépressifs, qu'ils ont plus de mal à se concentrer et qu'ils prennent du retard dans leur développement linguistique et scolaire. Des études montrent que les enfants et les adolescents concernés peuvent également en subir les conséquences à l'âge adulte et qu'ils sont plus susceptibles de souffrir de maladies mentales et de développer une toxicomanie. Il est alarmant de constater qu'en Suisse, environ un enfant sur sept est victime de violences sexuelles au moins une fois. ¹¹
- La violence est souvent à l'origine des fugues d'enfants et d'adolescents. En Suisse, il n'existe pas de recensement précis du nombre d'enfants et d'adolescents disparus. ¹² Cependant, des estimations approximatives indiquent qu'environ 25 000 enfants et adolescents fuguent de la maison chaque année.
- Il est essentiel d'apporter une aide et un soutien précoces et ciblés aux enfants et adolescents concernés. Le principe est le suivant: plus un enfant ou un adolescent est soutenu tôt, plus les effets positifs de ce soutien seront durables. ^{13, 14}
- L'APEA intervient lorsque le bien-être de l'enfant est sérieusement menacé. En 2023, 49 000 enfants en Suisse faisaient l'objet d'une mesure de protection par l'APEA. Parmi eux, une curatelle a été instituée pour 37 500 enfants et dans 4800 cas, le droit de déterminer le lieu de résidence a été retiré aux parents.
- Un diplôme de formation est un facteur important pour une vie indépendante. En 2023, environ 7% des jeunes adultes âgés de 18 à 24 ans ne disposant pas d'un diplôme du

⁹ Voir <https://www.baq.admin.ch/baq/fr/home/zahlen-und-statistiken/zahlen-fakten-kinder-jugend-gesundheit.html>, accès le 28.08.2024.

¹⁰ Voir <https://www.kinderschutz.ch/fr/themes/violence-dans-l-education/consequences>, accès le 04.11.2024.

¹¹ Voir <https://www.kinderschutz.ch/fr/themes/violence-sexuelle>, accès le 29.10.2024.

¹² Voir <https://missingchildren.ch/nos-actions/etudes-statistiques>, accès le 29.10.2024.

¹³ Voir https://www.spf-fachverband.ch/fileadmin/media/downloads/BerichtTeilprojekt3_Kosten-Nutzen-Modell-SPF_HSLU-W_2020-07.pdf, accès le 04.11.2024.

¹⁴ Voir https://jacobsfoundation.org/wp-content/uploads/2020/09/JF_Whitepaper_Investition_fru%CC%88he_Kindheit_final.pdf, accès le 29.10.2024.

degré secondaire II se trouvaient en dehors du système éducatif.¹⁵ Les maladies chroniques ou mentales et les situations familiales dysfonctionnelles rendent difficile l'achèvement d'un apprentissage. Il en résulte un risque accru de chômage et de dépendance vis-à-vis de l'aide sociale.

- En 2021, environ 800 000 personnes en Suisse percevaient une prestation sociale sous condition de ressources.¹⁶ Les coûts pour la Confédération, les cantons et les communes s'élevaient à environ 8,8 milliards de francs. En 2018, 62,2% des jeunes adultes bénéficiant de l'aide sociale n'avaient pas (encore) terminé une formation de degré secondaire II. La proportion de personnes n'ayant pas terminé leur formation par rapport à la population totale est de 9,6%.¹⁷ Cela signifie que les personnes sans diplôme de fin d'études sont nettement surreprésentées dans le groupe des personnes qui bénéficient de l'aide sociale.

4.2 Des personas pour illustrer l'impact

Afin d'illustrer l'impact des consultations juridiques et de pouvoir mettre en évidence les liens de cause à effet, tout en respectant la protection des données, nous travaillons dans l'analyse d'impact avec des *personas hypothétiques et représentatives* (voir section 1.3).

Les personas expliquent dans chaque cas la situation problématique de l'enfant ou de l'adolescent et indiquent quels sont les droits de l'enfant ou de l'adolescent dans cette situation. Nous décrivons ensuite l'impact du rôle d'intermédiaire de l'Office de l'Ombudsman sur l'enfant ou l'adolescent et l'évolution qui aurait pu être la sienne sans l'intervention de l'Office de l'Ombudsman. En partant d'un changement positif, les personas décrivent les coûts qui ont pu être évités grâce à une amélioration de la situation des enfants et adolescents. Ces coûts représentent le bénéfice économique potentiel de l'Office de l'Ombudsman.

4.2.1 Persona 1: Anna est protégée contre la violence domestique

Anna, 10 ans, a toujours été une petite fille pleine de vie, ayant beaucoup d'amies et amis et de bonnes notes à l'école. Les parents d'Anna se sont séparés il y a un an et depuis lors, Anna vit, de façon alternée, chez sa mère et chez son père avec sa nouvelle compagne. Cependant, lorsqu'elle vit chez son père, Anna ne se sent pas bien. En l'absence de son père, Anna subit des violences physiques et psychologiques de la part de la nouvelle partenaire de son père. Par exemple, des heures durant, elle ne peut pas quitter sa chambre, est exclue des repas et est battue. Le père travaille à plein temps et n'est donc à la maison que le soir et le week-end. Anna est très attachée à son père et souhaite passer du temps avec lui et ne veut en aucun cas rompre le contact. Anna souffre cependant beaucoup de la situation et fait appel à l'Office de l'Ombudsman.

L'Office de l'Ombudsman s'entretient avec Anna et, grâce à d'autres entretiens, parvient à identifier les professionnel·le·s compétent·e·s et déjà impliqué·e·s. Il s'agit notamment d'une curatrice qui a été nommée dans le cadre de la procédure de séparation, mais avec laquelle Anna n'a pas de contact étroit.

L'Office de l'Ombudsman explique à Anna le rôle de la curatrice ainsi que la fonction de l'APEA dans un langage adapté à l'enfant. Au cours de l'entretien, l'Office de

¹⁵ Voir <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/education-science/indicateurs-formation/indicators/decrochage-scolaire.html>, accès le 29.10.2024.

¹⁶ Voir <https://www.bfs.admin.ch/asset/fr/24265590>, accès le 29.10.2024.

¹⁷ Voir <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/securite-sociale/aide-sociale/beneficiaires-aide-sociale/aide-sociale-economique.html>, accès le 04.11.2024.

l'Ombudsman et Anna décident ensemble qu'Anna se mettra elle-même en rapport avec sa curatrice pour lui expliquer sa situation.

I Les droits d'Anna

- Droit à l'intégrité physique et psychique
- Droit de grandir dans un environnement sûr et favorable
- Droit à l'information
- Droit d'être entendue et d'exprimer son opinion
- Droit à la prise de décisions dans l'intérêt supérieur de l'enfant

Anna se met en rapport avec sa curatrice, qui envoie ensuite un courriel au père. Celui-ci ne réagit pas et la curatrice estime qu'il n'y a pas d'urgence à agir. Anna contacte à nouveau l'Office de l'Ombudsman en lui demandant de s'entretenir directement avec la curatrice de la situation et des options possibles. L'Office de l'Ombudsman a alors un entretien de conciliation avec la curatrice et lui recommande d'avoir un entretien direct à la fois avec Anna et avec les deux parents. De plus, l'Office de l'Ombudsman lui recommande, si aucune solution à l'amiable n'est trouvée, de prendre immédiatement contact avec l'APEA. Le but est de s'assurer que l'APEA entende Anna et puisse prendre les mesures nécessaires à temps.

L'Office de l'Ombudsman attire également l'attention de la mère sur le fait qu'elle a la possibilité de déposer directement une demande de modification du droit de visite auprès de l'APEA. L'APEA devrait examiner la demande et ouvrir une procédure.

La curatrice parvient toutefois à trouver une solution à l'amiable et praticable avec Anna et les parents et à informer l'APEA de la situation actuelle. Anna continue d'aller régulièrement chez son père, mais uniquement aux heures où il est à la maison et peut passer du temps avec Anna. Grâce au règlement adapté, Anna est désormais protégée contre la violence et elle se sent prise au sérieux. Par ailleurs, Anna sait qu'elle peut contacter sa curatrice en cas de problème.

En résumé, on peut dire que le contact d'Anna avec l'Office de l'Ombudsman a eu des *effets positifs directs*:

- Anna a trouvé dans l'Office de l'Ombudsman un service qui l'a écoutée et prise au sérieux. Elle a pu exposer sa situation à l'Office de l'Ombudsman sans craindre de blesser voire de perdre son père.
- Anna a été informée de manière adaptée à un enfant des possibilités qui s'offrent à elle pour mettre fin à sa situation difficile.
- Anna a pu exercer son droit d'être entendue et d'exprimer son opinion.
- Grâce au nouveau règlement du séjour, Anna ne subit plus de violences de la part de la nouvelle compagne de son père.
- Anna continue d'avoir des contacts réguliers et de qualité avec ses deux parents et n'a pas dû couper les ponts avec son père.
- Anna se sent renforcée par le soutien qu'elle a reçu et a développé une confiance dans les professionnel·le·s.
- La confiance en soi et la résilience d'Anna ont été renforcées.
- Une procédure de protection de l'enfant a pu être évitée.

Sans le conseil juridique et l'intermédiation subséquente de l'Office de l'Ombudsman, les dispositions relatives au séjour d'Anna n'auraient pas changé dans un premier temps. Anna aurait continué à subir des violences et à se sentir impuissante face à la situation. Cela aurait pu avoir des conséquences importantes assorties de coûts élevés. Ces coûts sont résumés dans La figure D 4.1 et peuvent être décrits comme suit:

Des études montrent que les expériences de violence ont un impact très négatif sur le développement d'un enfant (voir section 4.1). La *santé psychique* peut se détériorer en raison d'anxiété, de dépression, de troubles alimentaires ou d'une baisse de l'estime de soi. Des troubles de l'attachement peuvent apparaître. La *santé physique*, elle aussi, est influencée négativement par les expériences de violence et les maladies mentales. En raison de la détérioration de la santé psychique et physique, les résultats scolaires diminuent et des *aides supplémentaires dans le contexte scolaire* peuvent être nécessaires. Les enseignantes et enseignants spécialisés, les travailleuses et travailleurs sociaux scolaires et parfois les assistantes et assistants offrent un soutien aux enfants en difficulté. Des résultats scolaires moins bons ont un impact négatif sur le *parcours éducatif* et donc sur la carrière professionnelle ultérieure. Il peut ainsi être nécessaire de redoubler une année scolaire ou de faire appel à une offre de passerelle. La recherche d'une place d'apprentissage devient plus difficile et le sentiment d'être dépassé, au travail ou à l'école, peut entraîner l'abandon de l'apprentissage.

Dans le cas d'Anna, une aggravation de la situation aurait pu déboucher sur une *intervention de l'APEA*. Un signalement de danger par l'école ou le contact de la mère avec l'APEA aurait pu déclencher une procédure formelle, y compris l'intervention d'une représentation juridique pour Anna. L'intermédiation de l'Office de l'Ombudsman a permis de trouver une solution en dehors d'une procédure formelle auprès de l'APEA.

Le fardeau d'Anna entraîne en outre une augmentation de la charge de travail d'encadrement de la mère, qui doit *réduire son taux d'occupation*. Ainsi, son revenu diminue et, par conséquent, sa contribution aux assurances sociales et aux impôts.

Dans le cas d'Anna, les *conséquences indirectes potentielles de l'expérience de la violence* sur Anna et son entourage se présentent comme suit:

D 4.1: Conséquences indirectes potentielles de la violence sur Anna et ses coûts		
<i>Conséquences de l'expérience de la violence</i>	<i>Mesures possibles</i>	<i>Coûts en CHF</i>
Santé psychique		
Anxiété et trouble de l'attachement	2 ans de psychothérapie	9 300
Santé physique		
Grippes, maladies gastro-intestinales, migraines	20 visites chez le médecin	3 000
Cursus éducatif		
Difficultés de concentration, absences pour cause de maladies, mauvaises notes	Implication du service de psychologie scolaire	600
	2 ans de suivi par le personnel du travail social scolaire	3 300
Ne trouve qu'avec retard une place d'apprentissage, doit suivre une offre de passerelle	1 an d'offre de passerelle	17 500
APEA		
Procédure auprès de l'APEA et autres instances	Frais administratifs d'une procédure de protection de l'enfant	6 000
	Désignation d'une représentation juridique	4 000
Pertes de salaire de la mère d'Anna		
Sa mère doit réduire son taux d'occupation et est affectée sur le plan psychologique	Réduction de 80 à 50% de son taux d'occupation avec un salaire annuel initial de CHF 62 000	
	Perte de recettes fiscales 2 ans	8 000
	Perte de cotisations sociales 2 ans	9 000
Total des coûts évités dans le cas d'Anna		60 700

Source: figure Interface 2024.

Légende: les coûts indiqués sont basés sur les estimations des professionnel·le·s interviewé·e·s, sur les valeurs moyennes de l'Office fédéral de la statistique et sur les recherches sur Internet de l'équipe d'évaluation, voir section A 3 en annexe.

4.2.2 Persona 2: Leon n'a pas besoin de se battre contre le système

Leon a 15 ans et vient d'un foyer instable. Sa mère a quitté la famille quand Leon avait 10 ans et depuis, il n'a plus de contact avec elle. Son père travaille comme chauffeur de poids lourd et est peu présent à la maison. Leon a donc dû s'occuper très tôt de ses deux petits frères et sœurs. La famille a bénéficié très tôt d'un accompagnement familial socio-éducatif. Malgré cela, Leon a eu du mal à se concentrer à l'école, de sorte qu'il a de plus en plus souvent manqué les cours, préférant passer du temps en ville avec ses camarades plus âgés. Ses camarades et lui-même se sont mis à consommer et à vendre des drogues, ce qui les a mis en conflit avec la loi. En raison de vols, d'agressions et de trafic de drogue, Leon est placé dans un centre ouvert à l'âge de 15 ans. Ce placement représente pour Leon un grand bouleversement dans sa vie. Il a du mal à s'adapter à son nouvel environnement et ne comprend pas les raisons du placement. Il ne respecte pas les règles du centre et se fait remarquer en continuant à consommer des drogues. Leon est alors placé dans un centre fermé. Le sentiment d'être enfermé provoque la panique chez Leon. De plus, bien qu'il ait une représentation juridique, il ne peut pas la contacter. Il n'a pas de personne de confiance (personne de confiance désignée) et ne comprend pas ce qui lui arrive. Il se sent impuissant et démuni face à l'institution et aux autorités. En réaction à ce sentiment d'impuissance, Leon commence à se rebeller en détruisant le mobilier de l'établissement, en y mettant le feu et en s'automutilant. Il est tout à fait désespéré lorsqu'il appelle l'Office de l'Ombudsman.

I Les droits de Leon

- Droit à l'information
- Droit d'être entendu et d'exprimer son opinion
- Droit d'être entendu dans le cadre d'une procédure pénale
- Droit à la prise de décisions dans l'intérêt supérieur de l'enfant

L'Office de l'Ombudsman s'entretient avec Leon de sa situation. Avec son accord, l'Office de l'Ombudsman prend contact avec la représentation juridique. L'Office de l'Ombudsman recommande à la représentation juridique de prendre contact avec Leon, étant donné qu'il n'a pas été suffisamment informé et n'est pas entendu. Après cet entretien, l'Office de l'Ombudsman peut lui expliquer les raisons qui ont conduit à son placement en milieu ouvert puis en milieu fermé et l'informer que sa représentation juridique se mettra en rapport avec lui. Il peut lui indiquer quels sont ses droits dans cette situation et quels sont les professionnels, notamment sa représentation juridique, qui sont là pour lui. Grâce aux entretiens avec l'Office de l'Ombudsman, Leon comprend le déroulement de la procédure pénale et du processus, ainsi que les raisons et la durée du placement. Il se sent écouté et pris au sérieux et mieux en mesure d'accepter la situation. Grâce aux entretiens d'intermédiation de l'Office de l'Ombudsman, il a repris contact avec sa représentation juridique. Il cesse de s'automutiler et de détruire le mobilier et peut, au bout d'un certain temps, retourner dans l'établissement ouvert.

En résumé, le contact de Leon avec l'Office de l'Ombudsman a eu les *effets positifs immédiats* sur lui:

- Dans une situation qu'il jugeait sans issue, Leon a trouvé dans l'Office de l'Ombudsman une instance neutre qui l'a écouté et pris au sérieux.
- Grâce aux entretiens avec l'Office de l'Ombudsman, Leon a compris le déroulement de la procédure pénale, le processus et les raisons des placements.
- Leon est parvenu à mieux accepter le placement et à développer un regard tourné vers l'avenir en ce qui concerne sa situation.
- Grâce aux entretiens d'intermédiation avec l'Office de l'Ombudsman, Leon a un meilleur contact avec sa représentation juridique et comprend le rôle de cette dernière.

Sans le contact avec l'Office de l'Ombudsman, Leon aurait continué à se trouver dans une spirale de sentiment d'impuissance, de rébellion et de mesures restrictives. Il aurait continué à refuser les professionnel·le·s impliqué·e·s et n'aurait pas développé de compréhension pour sa situation et ses droits. La rébellion contre l'extérieur peut se traduire chez les jeunes par des comportements destructeurs, tels que les actes de vandalisme au niveau de l'établissement, le non-respect des règles de conduite et le refus de l'aide proposée. Souvent, la consommation de drogues s'intensifie. Les jeunes qui se sentent impuissants et ne voient pas d'issue peuvent devenir des «casseurs de système», qui engendrent des coûts très élevés dans le système. Dans le cas de Leon, le sentiment d'être abandonné, mis à l'écart et ignoré se serait encore renforcé et aurait accentué son rejet du système. Leon aurait extériorisé sa tristesse et sa colère et les aurait également dirigées vers l'intérieur. Cela se serait exprimé par des *automutilations*, par de la *violence contre le personnel de l'établissement* et par des *destructions et incendies d'objets*. En outre, l'aggravation de son état aurait entraîné la *prolongation de son placement en centre fermé*.

Dans le cas de Leon, les *effets indirects potentiels du sentiment d'impuissance dans l'établissement fermé* sur Leon et son entourage se présentent comme suit:

D 4.2: Effets indirects potentiels du sentiment d'impuissance de Leon dans l'établissement fermé		
<i>Conséquences du sentiment d'impuissance</i>	<i>Mesures possibles</i>	<i>Coûts en CHF</i>
Santé mentale		
Poursuite de la détérioration et état instable	Placement prolongé dans un établissement psychothérapeutique fermé avec des normes de sécurité élevées (CHF 1500 par jour) pendant 4 mois supplémentaires au lieu d'un établissement ouvert (CHF 500 par jour)	120 000
Santé physique		
Auto-agression aiguë	2 interventions du médecin d'urgence 10 visites chez le médecin	2 000 1 500
Accès de violence		
Violence contre le personnel de l'établissement	2 interventions de la police de 3 heures chacune avec 2 policier·ère·s (CHF 120 par heure et par policier·ère)	1 440
Destruction et mise à feu d'objets dans l'établissement	Intervention des pompiers (CHF 70 par heure par pompier·ère, CHF 100 par heure pour le véhicule) Remplacement de mobilier	1 000 5 000
Total des coûts évités dans le cas de Leon		130 940

Source: figure Interface 2024.

Légende: les coûts indiqués sont basés sur les estimations des professionnel·le·s interviewé·e·s, sur les valeurs moyennes de l'Office fédéral de la statistique et sur les recherches sur Internet de l'équipe d'évaluation, voir section A 3 en annexe.

4.2.3 Persona 3: Luca peut continuer à aller à l'école

Luca, huit ans, vit, avec sa petite sœur, auprès de sa mère qui les élève seule. La famille est arrivée de l'étranger en Suisse il y a quelques années. La mère ne parle que peu l'allemand. Jusqu'à récemment, Luca et sa petite sœur fréquentaient tous deux l'école primaire voisine. Cependant, Luca y manifestait un comportement très agressif et avait du mal à suivre les autres enfants, notamment sur le plan du langage. C'est pourquoi il doit maintenant aller dans une école spécialisée. L'école spécialisée a informé la mère qu'en raison de ressources insuffisantes, elle ne pouvait accueillir Luca que deux jours par semaine. Luca passe donc les trois autres jours à la maison. L'école n'a jamais eu d'entretien avec Luca lui-même. La curatrice qui s'occupe de Luca s'adresse avec lui à l'Office de l'Ombudsman.

I Les droits de Luca

- Droit à l'éducation
- Droit à l'information
- Droit d'être entendu et d'exprimer son opinion
- Droit à la prise de décisions dans l'intérêt supérieur de l'enfant

La curatrice expose la situation à l'Office de l'Ombudsman. Luca explique également à l'Office de l'Ombudsman son point de vue et ce qu'il ressent. Il aimerait bien aller à l'école tous les jours et ne comprend pas pourquoi il est traité différemment de ses camarades de classe. L'Office de l'Ombudsman prend contact directement avec l'école spécialisée à la demande de Luca. L'Office de l'Ombudsman peut expliquer à l'école le droit de Luca à l'éducation et souligne l'urgence de mettre en place une prise en charge complète de Luca. Si les ressources sont insuffisantes, l'école doit en appeler à une instance supérieure. L'Office de l'Ombudsman évoque la possibilité d'une procédure légale.

Grâce à l'activité d'intermédiaire de l'Office de l'Ombudsman, il est possible de créer une situation de prise en charge complète à l'école pour Luca. Il va désormais tous les jours à l'école et bénéficie d'un soutien spécifique adapté à ses besoins.

En résumé, le contact de Luca avec l'Office de l'Ombudsman a eu les *effets positifs immédiats* suivants sur lui et sa famille:

- Luca se sent traité de la même manière que ses camarades de classe.
- Luca bénéficie d'un encouragement immédiat et d'une aide pour améliorer ses compétences linguistiques et réduire son retard d'apprentissage, au lieu de continuer à prendre du retard. Il est plus motivé pour apprendre et progresser. Il est moins agressif.
- La mère de Luca est soulagée par la réduction de la charge de travail liée aux soins et aux progrès de Luca.
- La sœur de Luca est moins sollicitée et peut s'épanouir davantage à l'école et à la maison.

Sans l'intervention de l'Office de l'Ombudsman, Luca aurait continué à aller à l'école seulement deux jours par semaine et aurait passé le reste du temps à la maison. Il n'aurait pas eu la possibilité de réduire ses difficultés sur le plan du langage et son retard de développement par rapport aux enfants de son âge se serait encore creusé. Cela se serait traduit par un encouragement d'autant plus intensif (p. ex. mesures orthophoniques supplémentaires, allemand comme deuxième langue, soutien intégratif) dans les années à venir. Luca aurait également perdu pied dans les autres domaines d'apprentissage. Il aurait continué à se sentir abandonné et constaté qu'il ne pouvait pas obtenir les résultats scolaires exigés. Son comportement agressif se serait alors encore renforcé et un placement temporaire dans un *hôpital psychiatrique* aurait pu être une mesure nécessaire. En raison de l'important retard de développement et d'apprentissage et de l'intensification de la problématique de l'agressivité, un placement dans une *école spécialisée proposant des soins à domicile* aurait pu s'avérer nécessaire au début de l'année scolaire suivante. La situation très tendue à la maison représente également une charge très importante pour sa mère et sa sœur. Sa sœur a de plus en plus de mal à se concentrer à l'école et à respecter les règles de conduite. Son école fait appel au *service de psychologie scolaire*. Pour sa mère également, la situation est synonyme d'incertitude, d'angoisse et de stress. Elle perd son emploi et doit demander l'*aide sociale*.

D 4.3: Conséquences indirectes potentielles de la scolarisation réduite de Luca

Conséquences de la scolarisation réduite	Mesures possibles	Coûts en CHF
Santé psychique		
	Placement en institution pour cause d'agressivité pendant un mois (CHF 500 par jour)	15 000
Cursus éducatif		
Mesures de soutien supplémentaires	Orthophonie (thérapie à long terme)	4 000
	Allemand comme deuxième langue (thérapie à long terme)	4 000
	Encouragement intégratif (thérapie à long terme)	4 000
Placement dans une école spécialisée avec soins à domicile	École spécialisée avec offre de soins à domicile pour 1 an (CHF 500 par jour)	180 000
Sollicitation de la sœur		
	Implication du service de psychologie scolaire	600
Sollicitation de la mère		
	Perte de l'emploi et perception de contributions de l'aide sociale économique pendant 2 ans	96 000
	Total des coûts évités dans le cas de Luca	303 600

Source: figure Interface 2024.

Légende: les coûts indiqués sont basés sur les estimations des professionnel·le·s interviewé·e·s, sur les valeurs moyennes de l'Office fédéral de la statistique et sur les recherches sur Internet de l'équipe d'évaluation, voir section A 3 en annexe.

4.2.4 Persona 4: Nina vole de ses propres ailes

Nina a 17 ans et vit avec son père, qui l'élève seul. Nina n'a plus de contact avec sa mère depuis de nombreuses années, l'autorité parentale exclusive ayant été confiée au père. Cependant, les relations avec son père sont tendues depuis un certain temps et Nina a hâte de déménager et de voler de ses propres ailes lorsqu'elle aura 18 ans. Actuellement, Nina termine sa dernière année d'école secondaire et souhaite ensuite commencer un apprentissage d'assistante médicale. La situation à la maison ne cesse de se détériorer. Le père exerce de plus en plus de contrôle et devient violent. Il lui interdit de sortir avec ses collègues, s'empare du courrier à sa place – ce qui l'empêche de signer son contrat d'apprentissage dans les délais – et coupe régulièrement l'internet à la maison. Nina tente de se faire héberger par une collègue, mais son père la fait revenir. Il exerce de plus en plus de violence physique sur elle. À l'école, Nina se fait remarquer par sa fatigue, sa peur, son incapacité à se concentrer et ses absences fréquentes. Un·e enseignant·e décide de se mettre en rapport avec Nina et prend connaissance de sa situation. L'enseignant·e conseille à Nina de s'adresser à l'APEA, ce que Nina fait. Cependant, l'APEA refuse d'ouvrir une procédure et lui conseille de se manifester à nouveau lorsqu'elle aura 18 ans, afin que l'APEA puisse alors ouvrir une procédure pour adultes. Nina se sent impuissante et désespérée, mais elle parvient encore une fois à parler de la situation avec son enseignant·e. L'enseignant·e ne connaît pas les questions juridiques liées à cette situation et s'adresse avec Nina à l'Office de l'Ombudsman. L'Office de l'Ombudsman peut expliquer à Nina ses droits dans cette situation et propose de se mettre en rapport avec l'APEA afin que Nina puisse être soutenue par l'APEA avant son 18^e anniversaire.

Les droits de Nina

- Droit à la protection
- Droit d'être entendue et d'exprimer son opinion
- Droit d'être entendue par l'APEA
- Droit à la prise de décisions dans l'intérêt supérieur de l'enfant

En accord avec Nina, l'Office de l'Ombudsman se met en rapport avec l'APEA. L'Office de l'Ombudsman attire l'attention sur la compétence de l'APEA et sur le droit de Nina à

être entendue. Sur ce, l’APEA prend contact avec Nina et réussit, avec Nina et son père, à trouver une nouvelle solution immédiate pour la situation de logement de Nina. Dans un premier temps, elle peut aller vivre chez sa collègue. Lorsqu’elle aura 18 ans, l’APEA examinera d’autres mesures de soutien pour Nina. Motivée par sa nouvelle confiance en elle et par l’environnement porteur chez sa collègue, Nina réussit à terminer l’année scolaire avec succès et à entamer ensuite son apprentissage.

En résumé, le contact de Nina avec l’Office de l’Ombudsman a eu les *effets positifs directs* suivants sur elle:

- Nina a eu le sentiment d’être prise au sérieux et de ne pas être abandonnée à son sort.
- Nina vit désormais dans un environnement porteur et se sent protégée.
- Grâce à son déménagement chez sa collègue, Nina ne subit plus de violence de la part de son père.
- Nina a pu exercer son droit au soutien.
- Nina a réussi à terminer son année scolaire et l’abandon de l’année scolaire a été évité.
- Nina peut commencer son apprentissage.

Sans le soutien de l’Office de l’Ombudsman, il n’aurait pas été possible pour Nina de quitter la situation de crise conflictuelle aiguë qu’elle vivait à la maison avec son père. Sa violence et son comportement contrôlant auraient continué à peser de plus en plus sur Nina, mettant ainsi en danger sa *santé psychique*. Avec pour conséquences dépression, anxiété et troubles de l’attachement. Le désespoir de Nina aurait également pu l’amener à *s’enfuir de chez elle* et à se cacher chez des connaissances, voire à franchir la frontière pour se rendre en Allemagne ou en Autriche. Ainsi, la *police* aurait dû la rechercher et entrer en contact avec les autorités à l’étranger. Nina n’aurait pas été en mesure de fournir les prestations exigées à l’école et elle n’aurait pas pu commencer l’apprentissage qui lui avait déjà été promis. Elle aurait passé un an dans une *offre de passerelle*. Durant cette période sans domicile fixe, elle aurait pu entrer en contact avec des drogues et, en désespoir de cause, en consommer de plus en plus, ce qui aurait pu entraîner une dépendance et nécessiter un *sevrage*. Ces circonstances auraient considérablement réduit ses chances de réussir son apprentissage et elle aurait été dépendante de l’aide sociale.

D 4.4: Effets indirects potentiels de Nina		
<i>Conséquences du désespoir</i>	<i>Mesures possibles</i>	<i>Coûts en CHF</i>
Fugue de la maison	Recherche d’une adolescente disparue: 3 interventions de la police de 8 heures chacune avec 4 policier·ère·s (CHF 120 par heure et par policier·ère)	11 520
Santé psychique Développement d’une dépression, d’un trouble anxieux et d’un trouble de l’attachement	3 ans de psychothérapie	13 950
Santé physique Conséquences de la détresse psychologique et de la violence du père et de la toxicomanie qui en découle	15 visites chez le médecin 5 mois de thérapie de désintoxication de la drogue en établissement (CHF 485 par jour)	2 250 72’750
Cursus éducatif Début de l’apprentissage retardé et abandon de la place d’apprentissage	Implication du service de psychologie scolaire Année supplémentaire en offre de passerelle 3 ans d’aide sociale	600 17 500 60 000
	Total des coûts évités dans le cas de Nina	178 570

Source: figure Interface 2024.

Légende: les coûts indiqués sont basés sur les estimations des professionnel·le·s interviewé·e·s, sur les valeurs moyennes de l’Office fédéral de la statistique et sur les recherches sur Internet de l’équipe d’évaluation, voir section A 3 en annexe.

4.3 Bénéfice économique potentiel de l'Office de l'Ombudsman

I Bénéfice économique des quatre personas

Si les effets se produisent conformément à la description pour Anna, Leon, Luca et Nina, cela permettrait d'économiser environ 680 000 francs de coûts. Ces coûts devraient sinon être financés par les systèmes de santé, d'éducation et de sécurité sociale. La figure D 4.5 présente le total du bénéfice économique des quatre personas. Sur la base de cette somme, il est possible de calculer le bénéfice économique moyen par persona: il est d'environ 170 000 francs.

D 4.5: Bénéfice économique des quatre personas

Personas	Économies de coûts en CHF
Persona 1: Anna est protégée de la violence	60 700
Persona 2: Leon n'a pas besoin de se battre contre le système	130 900
Persona 3: Luca peut continuer à aller à l'école	303 600
Persona 4: Nina vole de ses propres ailes	178 570
Total bénéfice économique des quatre personas	644 670
Bénéfice moyen par persona	161 167

Source: figure Interface 2024.

I Quand le bénéfice dépasse-t-il les coûts?

En partant d'un bénéfice moyen de 170 000 francs par enfant ou adolescent, ce bénéfice dépasse l'investissement d'un million de francs à partir d'un impact sur seulement six enfants ou adolescents. En d'autres termes, si l'Office de l'Ombudsman produit des effets similaires à ceux mis en évidence dans les personas auprès de six enfants ou adolescents, des coûts économiques d'environ un million de francs pourraient être économisés. Ce montant correspond à peu près aux coûts de fonctionnement de l'Office de l'Ombudsman en 2023. Six enfants et adolescents correspondent à moins de 2% des 365 enfants et adolescents atteints par les consultations et intermédiations juridiques de 2023.

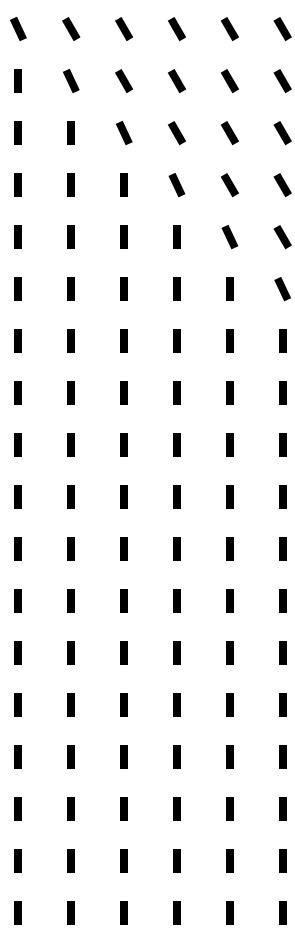
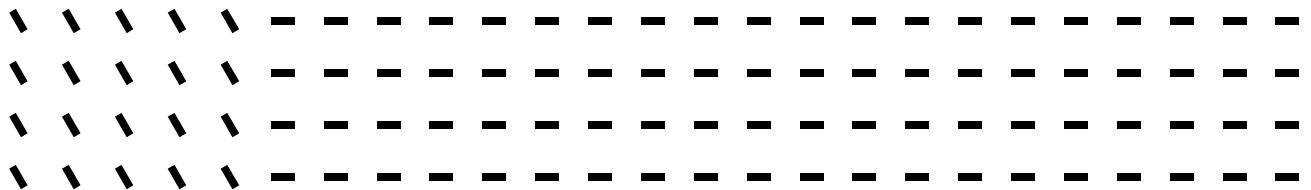
Cette approximation du bénéfice économique doit toutefois tenir compte de certaines limites:

1. *Premièrement*, de nombreux facteurs différents peuvent exercer une influence sur le développement de la santé psychique et physique des enfants et adolescents, sur leur parcours éducatif et sur leur développement professionnel ultérieur. Les changements et les impacts ne peuvent pas être attribués exclusivement au conseil juridique de l'Office de l'Ombudsman. Cependant, les liens entre les expériences de violence et les maladies psychiques et les maladies physiques ont fait l'objet de nombreuses recherches scientifiques. De plus, les relations de cause à effet ont été vérifiées lors des entretiens avec les professionnel·le·s.
2. *Deuxièmement*, il n'est pas possible de chiffrer avec précision le nombre concret de cas dans lesquels l'action de l'Office de l'Ombudsman est similaire à celle déployée dans le cas des personas. Cela s'explique par le fait que les parcours et l'évolution des enfants et adolescents après la consultation juridique ne sont pas systématiquement documentés par l'Office de l'Ombudsman. Dans certains cas, l'Office de l'Ombudsman reste en contact avec les enfants et les adolescents.
3. *Troisièmement*, les coûts et les bénéfices mentionnés sont une estimation. Le bénéfice effectif annuel est susceptible de varier considérablement. Ainsi, certains cas

particuliers peuvent générer un bénéfice supérieur à la moyenne. Pour cette raison, l'estimation du bénéfice attendu ne doit pas être interprétée comme un chiffre absolu. Il s'agit plutôt d'indiquer le cadre financier approximatif des avantages que nous avons monétarisés.

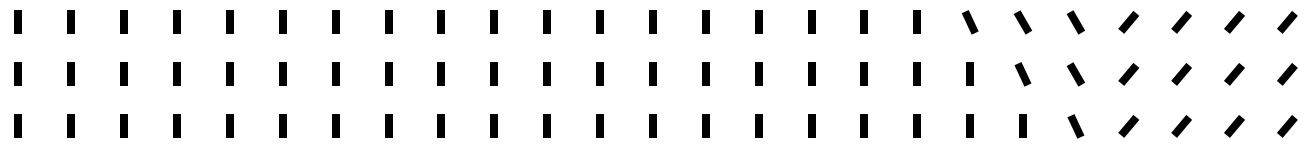
4. *Quatrièmement*, les impacts indirects (à long terme) ne peuvent être monétarisés que de manière limitée (ponctuellement et à titre d'exemple).
5. *Cinquièmement*, les effets qualitatifs et directs (réduction de la douleur, bien-être accru, expérience d'auto-efficacité) ne peuvent être reproduits et monétarisés que de manière limitée.

En raison des limites de l'analyse d'impact, nous ne pouvons pas quantifier le nombre d'enfants et d'adolescents ayant bénéficié de tel ou tel effet et quel bénéfice a été généré. On peut toutefois supposer qu'en raison du nombre de cas (285 consultations juridiques en 2023) et de l'impact supplémentaire obtenu par l'entremise des professionnel·le·s en tant que multiplicateur·trice·s, l'Office de l'Ombudsman a un effet positif sur le bien-être et le développement d'un nombre d'enfants et adolescents nettement supérieur à six.

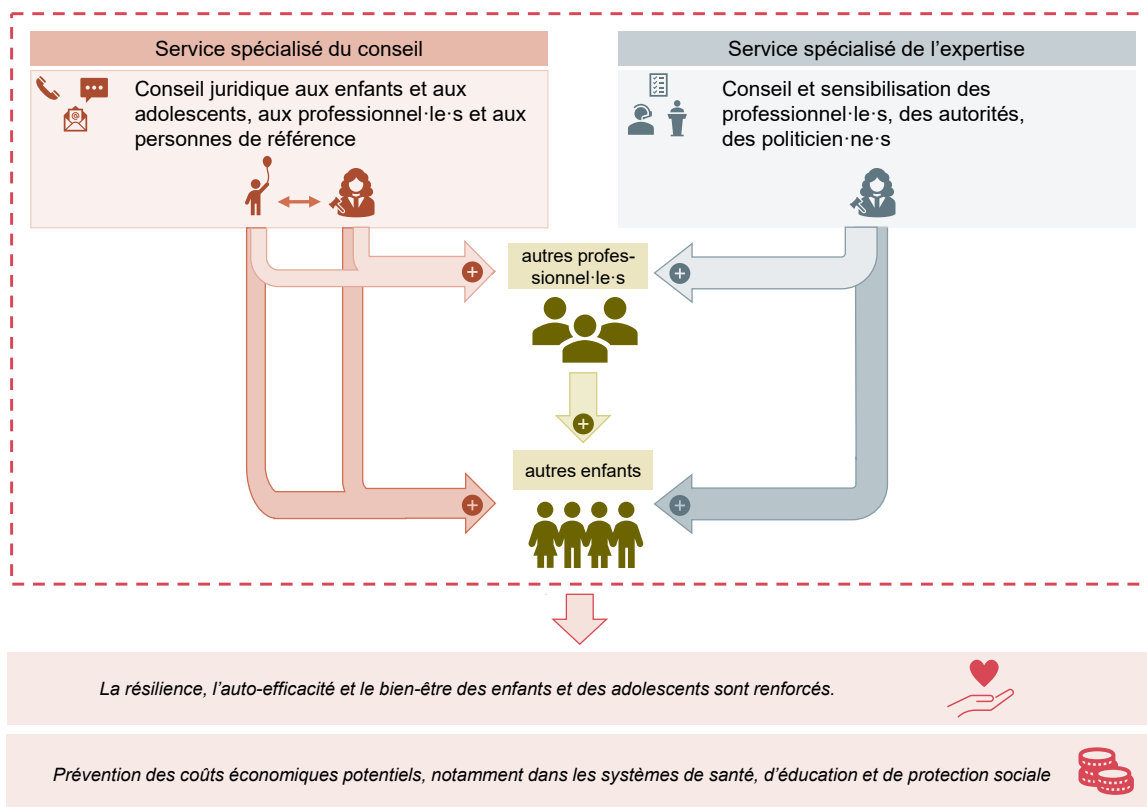


5. Bilan

**Sur la base des résultats
de l'analyse d'impact, nous tirons
dans ce chapitre une conclusion.**



En premier lieu, l'Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse a pour objectif que les procédures concernant les enfants et adolescents se déroulent conformément au droit et que les enfants et adolescents puissent faire valoir leurs droits. En tant que service de conseil et d'intermédiation juridique facile d'accès, il s'adresse aux enfants et adolescents de toute la Suisse. Depuis le lancement de l'Office de l'Ombudsman en 2021, on constate une augmentation continue du nombre de consultations, avec un nombre croissant de cas et d'enfants et adolescents impliqués. Depuis 2021, l'Office de l'Ombudsman a traité 709 cas et ainsi aidé plus de 1000 enfants et adolescents (y compris les frères et sœurs). On peut en outre considérer que le contact avec les professionnel·le·s compétent·e·s a entraîné une sensibilisation et que ceux-ci agissent comme des multiplicateurs auprès d'autres enfants et adolescents. Par ailleurs, l'Office de l'Ombudsman a atteint d'autres professionnel·le·s, indépendamment des cas, par le biais des cinq domaines prioritaires suivants: portail d'informations, portail de la formation, mise en réseau, politique et législation ainsi que communication. La figure D 5.1: Déploiement de l'impact de l'Office de l'Ombudsman



Source: figure Interface 2024.

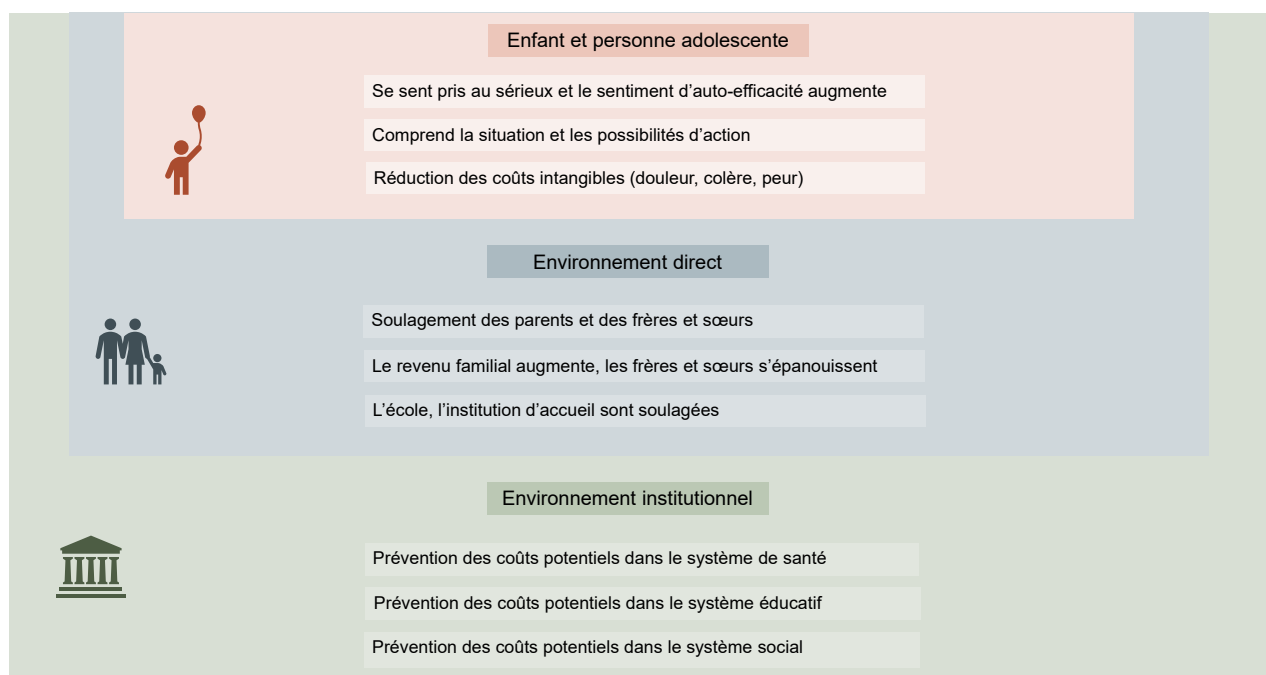
5.1 Impact sur trois niveaux

L'analyse d'impact a montré que les consultations juridiques de l'Office de l'Ombudsman agissent à trois niveaux:

- *Impact au niveau de l'enfant ou de l'adolescent:* la compréhension de ses propres droits et l'exercice de ces droits ont un bénéfice direct et individuel pour l'enfant ou l'adolescent. Les personnes concernées se sentent prises au sérieux et peuvent exprimer leurs soucis et leurs craintes dans un cadre protégé. Grâce au langage adapté aux enfants, les enfants et adolescents comprennent mieux la situation et leurs droits. Ainsi, *le sentiment d'impuissance diminue*, ils ne se sentent plus abandonnés, ont moins peur et peuvent développer une perspective d'avenir sur leur situation. *La confiance en soi et le sentiment d'auto-efficacité sont renforcés*. Les consultations juridiques de l'Office de l'Ombudsman permettent également d'initier un changement immédiat et concret de la situation des enfants et adolescents. Grâce à une nouvelle réglementation du séjour, à un meilleur encadrement scolaire adapté aux besoins ou à un soutien précoce de l'APEA, l'enfant ou l'adolescent ne subit plus de violence, est encouragé et peut ainsi s'épanouir socialement et dans son environnement scolaire et poser les jalons d'un avenir réussi. Le bien-être augmente et les coûts intangibles sont encore réduits.
- *Impact au niveau de l'environnement direct:* étant donné que les enfants et les adolescents sont toujours intégrés dans un contexte, ce dernier est également influencé par un changement au niveau de l'enfant ou de l'adolescent. Cela peut prendre la forme d'un allègement de la charge d'un parent ou d'un frère ou d'une sœur lorsqu'une nouvelle solution a pu être trouvée pour un enfant éprouvé. Les mères, en particulier, réduisent leur temps de travail lorsque les frais de garde augmentent. Si une nouvelle solution de garde est trouvée pour un enfant ou si la charge émotionnelle de l'enfant diminue et que son bien-être augmente, cela permet au parent qui s'occupe de l'enfant d'augmenter son taux d'occupation. De quoi faire augmenter le revenu familial. Les frères et sœurs souffrent souvent de situations tendues au sein de la famille. L'allègement de la charge augmente également leur bien-être. Les frères et sœurs ont ainsi plus de chances de connaître un développement sain et de réussir à l'école et au travail. En outre, l'école, un établissement d'encadrement ou les professionnels impliqués peuvent également être considérés comme un environnement direct. Par exemple, dans le cas de Leon, sa meilleure compréhension de la situation entraîne une réduction de sa violence envers le personnel de l'établissement.
- *Impact au niveau de l'environnement institutionnel:* l'impact au niveau institutionnel se manifeste notamment dans les systèmes de santé, d'éducation et de protection sociale. Il s'agit des coûts économiques potentiels, qui sont majoritairement financés par l'argent des contribuables. L'analyse d'impact a mis en évidence les conséquences à grande portée que peut avoir l'expérience de la violence, de la peur et du manque de soutien et d'encouragement. Les personnes mettent en évidence le fait que les conseils juridiques et les changements qu'ils induisent peuvent contribuer de manière significative à la réduction de ces coûts économiques. Les maladies psychiques et physiques se reflètent dans les coûts de la santé. En particulier, les coûts des traitements psychologiques et des placements dans des établissements psychiatriques diminuent ou peuvent être évités si l'enfant ou l'adolescent est protégé contre la violence. Dans le système éducatif, les coûts des offres de passerelle sont par exemple réduits lorsque les adolescents accèdent directement à une place d'apprentissage en raison d'une charge plus réduite. L'obtention d'un diplôme de fin d'apprentissage réduit à son tour la probabilité de devoir recourir à l'aide sociale au cours de sa vie.

La figure D 5.2 illustre l'impact sur les trois niveaux.

D 5.2: Impact sur trois niveaux



Source: figure Interface 2024.

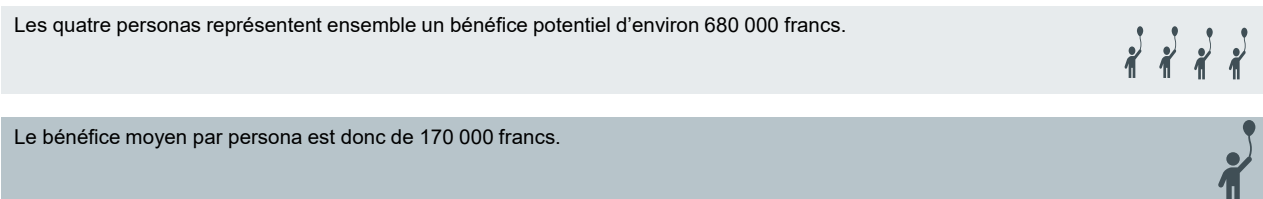
5.2 Bénéfice économique potentiel de l'Office de l'Ombudsman

La question centrale de l'analyse d'impact – *Quel est le bénéfice potentiel de l'Office de l'Ombudsman, notamment au niveau économique?* – a été analysée à l'aide des quatre personas. En ce qui concerne le bénéfice économique, notre analyse d'impact aboutit au résultat suivant:

- Les quatre personas génèrent ensemble un bénéfice économique potentiel d'environ 680 000 francs.
- Le bénéfice moyen par persona est de 170 000 francs.
- Le bénéfice dépasse déjà l'investissement d'un million de francs si l'impact se produit chez seulement six enfants et adolescents.

Si les impacts sur les quatre personas se produisaient conformément à la description, cela permettrait d'économiser environ 680 000 francs de coûts qui, autrement, seraient financés par les systèmes de santé, d'éducation et d'assurances sociales. Le bénéfice potentiel moyen par persona est donc d'environ 170 000 francs. La figure D 5.3 résume ces deux résultats.

D 5.3: Bénéfice économique des quatre personas



Source: figure Interface 2024.

À partir de quel impact le bénéfice l'emporte-t-il sur les coûts? Sur la base de l'analyse, nous concluons qu'à partir d'un impact sur six enfants et adolescents, le bénéfice économique dépasse déjà l'investissement d'un million de francs dans l'Office de l'Ombudsman. La figure D 5.3 résume ce résultat.

D 5.4: À partir de quel impact le bénéfice l'emporte-t-il sur les coûts?

À partir de quand le bénéfice économique est-il supérieur à l'investissement dans l'Office de l'Ombudsman?



À partir d'un impact auprès de 6 enfants et adolescents, le bénéfice dépasse l'investissement de 1 million de francs.



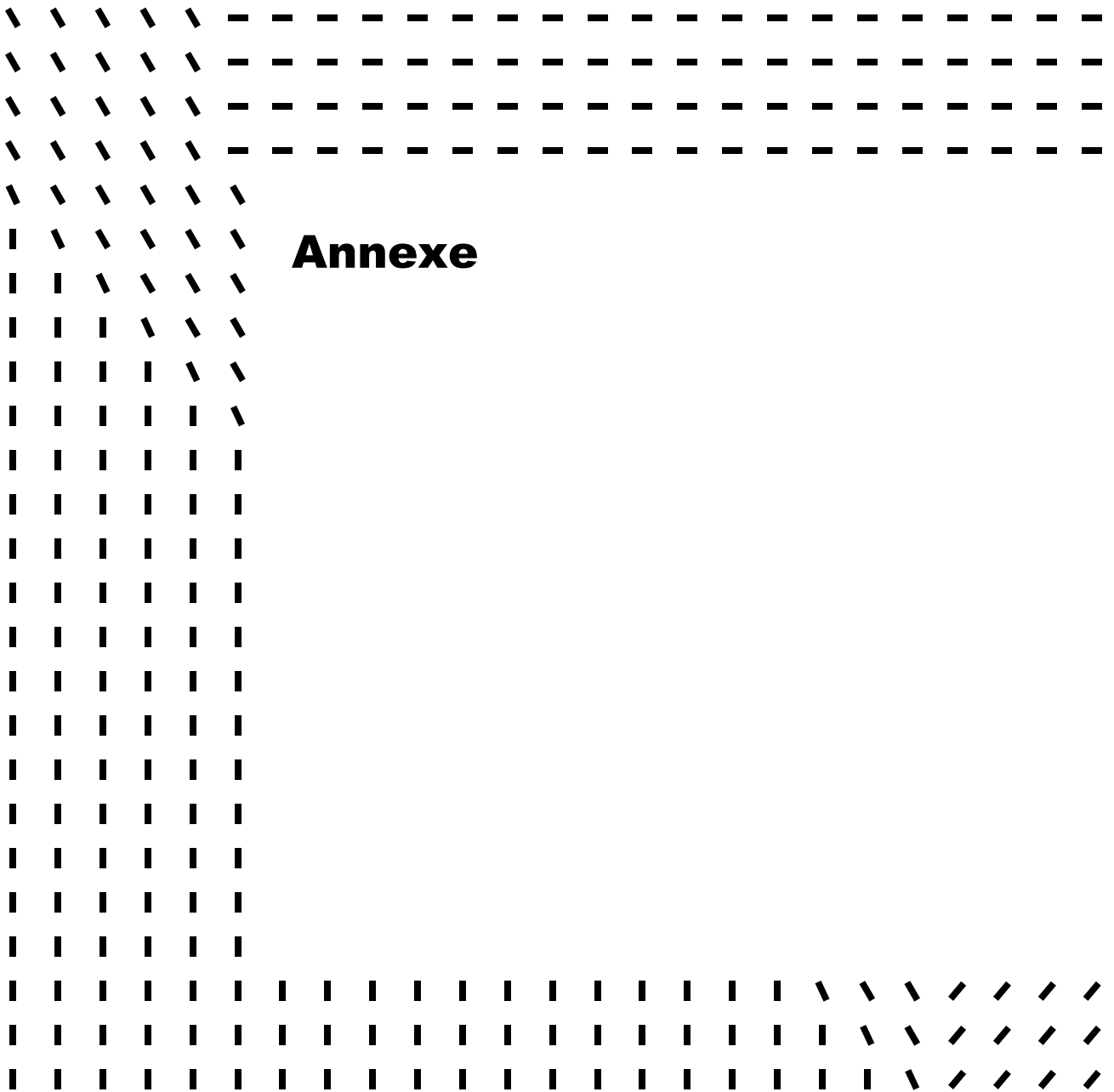
Source: figure Interface 2024.

Six enfants et adolescents représentent moins de 2% des enfants et adolescents que l'Office de l'Ombudsman a atteints dans le cadre des consultations et intermédiations juridiques en 2023.

Lorsque l'on considère le bénéfice économique, il convient de tenir compte des limites suivantes de l'étude:

- Différents facteurs influent sur le bien-être et le développement des enfants et adolescents. Les changements et les impacts ne peuvent pas être attribués exclusivement au conseil juridique de l'Office de l'Ombudsman.
- Il n'est pas possible de chiffrer avec précision le nombre concret de cas dans lesquels l'Office de l'Ombudsman a un impact similaire à celui des personas.
- Les coûts mentionnés constituent des estimations basées sur des valeurs moyennes et des valeurs empiriques des professionnel·le·s.
- Les effets ne peuvent être monétarisés que ponctuellement et à titre d'exemple. En particulier, les effets qualitatifs (coûts intangibles tels que la réduction de la douleur, l'amélioration du bien-être) ne peuvent être monétarisés que de manière limitée.

Sur la base des déclarations des professionnel·le·s, on peut toutefois partir du principe que *le bien-être de nombreux enfants et adolescents* est accru par les consultations et intermédiations juridiques. Cet effet qualitatif est déclenché par le sentiment d'être pris au sérieux et de faire face à un service neutre qui écoute sans préjugés. Par ailleurs, on peut partir du principe qu'en raison du nombre de consultations et d'intermédiations juridiques – 285 en 2023 – et de l'effet supplémentaire suscité par les professionnel·le·s en tant que multiplicateurs, les consultations et intermédiations juridiques *génèrent un bénéfice économique nettement plus élevé lorsque le nombre d'enfants et adolescents concernés dépasse les six.*



A 1 Liste des expert·e·s interviewé·e·s

Entre août et octobre 2024, un entretien a été mené avec les dix expert·e·s suivant·e·s:

DA 1: Professionnel·le·s interviewé·e·s

<i>Prénom Nom</i>	<i>Fonction</i>
Tobias Baumann	Responsable de l'aide à l'enfance et à la jeunesse, canton de Glaris
Rico Caratsch	Service de la jeunesse, police cantonale des Grisons
Patrick Fassbind	Président de l'APEA, canton de Bâle-Ville
Pierre Heusser	Ombudsman de la ville de Zurich
Philip Jaffé	Directeur du Centre interfacultaire en droits de l'enfant (CIDE), Université de Genève, Membre du Comité des droits de l'enfant de l'ONU
Sandra Keller	Collaboratrice juridique conseil et expertise, Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse
Daniela Reutimann	Vice-présidente de l'APEA Kreuzlingen
Corina Ringli	Collaboratrice juridique conseil et expertise, Office de l'Ombudsman des droits de l'enfant Suisse
Heidi Simoni	Psychologue, ancienne directrice de l'Institut Marie Meierhofer pour l'enfant
Angela Streiff	Responsable des curatelles professionnelles et curatrice, canton de Glaris

A 2 Liste des ombudsmans parlementaires

La Suisse compte les ombudsmans parlementaires suivants au niveau communal et cantonal:

DA 2: Ombudsmans parlementaires		
Désignation	Données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés en 2023	Source, accès le 23.09.2024
Canton de Bâle-Campagne	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	https://bl-api.webcloud7.ch/politik-und-behorden/besondere-behoerden/ombudsstelle/jahresberichte/pdf-jahresberichte/jahresbericht-ombudsstelle-2023.pdf/@download/file
Canton de Bâle-Ville	Dans 1% des cas, les personnes avaient moins de 20 ans. (n = inconnu)	https://media.bs.ch/original_file/92289ce05053214ec6cdc9d9aff7071aaaa64ab9/jb-omb2023.pdf
Ville de Berne	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	https://www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/ombudsstelle/taetigkeitsberichte/downloads/taetigkeitsbericht-ombudstelle-2023-a5-online.pdf/download
Canton de Genève	Dans 2% des cas, les personnes avaient moins de 20 ans. (n = 125)	https://www.ge.ch/document/35552/telecharger
Canton de Fribourg	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	https://www.fr.ch/sites/default/files/2024-05/tatigkeitsbericht-2023-%C3%96d smb.pdf
Canton de Zurich	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	https://ombudsstelle.zh.ch/wp-content/uploads/Taetigkeitsbericht_2023_A4.pdf
Ville de Zurich	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	https://www.stadt-zuerich.ch/de/politik-und-verwaltung/behoerden-und-organe/ombudsstelle.html
Ville de Lucerne	Dans 0% des cas, les personnes avaient moins de 20 ans. (n = 95)	https://www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch/downloads?file=files/content/pdf/Bericht%202023.pdf
Ville de Rapperswil-Jona	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	Pas de rapport d'activité disponible
Canton de Zoug	Dans 0,7% des cas, les personnes étaient mineures. (n = 139)	https://www.ombudsstelle-zug.ch/user/downloads/35.pdf
Ville de Saint-Gall	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	https://www.stadt.sg.ch/content/dam/dokument_library/sr/GB_Ombudsstelle/aktuelle-gb/BB%20OMB%20Gesch%C3%A4ftsbericht%202022%20Ansicht.pdf
Canton de Vaud	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	240513 IMPRESSIION-Rapport-2023-p-simples-digital.pdf (vd.ch)
Ville de Winterthur	Pas de données sur le nombre d'enfants et adolescents conseillés	https://stadt.winterthur.ch/gemeinde/behoerden-und-recht/ombudsstelle/publikationen/jahresberichte-der-ombudsstelle-winterthur/jahresbericht-2023/download

Source: figure Interface 2024.

A 3 Sélection de coûts potentiellement évités

Les coûts présentés dans la figure ci-dessous sont basés sur les estimations des professionnels interviewés, sur les valeurs moyennes de l'Office fédéral de la statistique et sur les recherches Internet de l'équipe d'évaluation.

DA 3: Aperçu des coûts économiques et indications des sources

Mesure évitée/centres de coûts

Santé mentale

Psychothérapie

CHF 155 par séance

Sources: https://www.polynomics.ch/admin/data/files/publication/document/424/polynomics_kostenentwicklung_psychotherapie_schlussbericht_de_20240430.pdf?lm=1719407805, <https://www.tarmed-browser.ch/de/kapitel/02.03-delegierte-psychotherapie-in-der-arztpraxis>

Traitement/placement psychiatrique

Placement en institution pour cause d'agressivité pendant un mois (CHF 500 par jour)

Placement dans un établissement psychothérapeutique fermé avec des normes de sécurité élevées (CHF 1500 par jour)

Source: exemple de la fondation Monikaheim: <https://www.monikaheim.ch/taxen-und-kosten.html>

Autres sources: <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/soziales/soziale-sicherheit/handbuch-soziales/15-finanzierung-von-kindesschutzmassnahmen/15-3-kosten-fuer-stationaere-kindesschutzmassnahmen>,

<https://www.kja.dji.be.ch/fr/start/foerder--und-schutzleistungen/das-kfsq.html>, <https://www.beobachter.ch/gesetze-recht/erwachsenenschutz/was-darf-ein-heimkind-kosten-40052>

Thérapies de sevrage

Thérapie de sevrage de drogues en établissement CHF 485 par jour

Source: exemple de Neuthal, <https://www.neuthal.ch/>, https://www.neuthal.ch/img/download/KOGU_2024_Suchttherapie_NEU-THAL_Jugendliche_ZH_und_AK.pdf

Santé physique

Visites chez le médecin généraliste

CHF 150 par visite

Source: <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/23404822/master>

Intervention du médecin d'urgence

Coût d'une intervention du médecin d'urgence

Source: exemple corps de secours de la ville de Saint-Gall: https://rettung-sg.ch/fileadmin/documents/downloads/Tarifpositionen_und_Rechenbeispiele.pdf

École et déroulement de la scolarité

Service de psychologie scolaire

Source: https://www.stadt-zuerich.ch/content/dam/stzh/ssd/Deutsch/ueber_das_departement/organisation/GB/gb-ssd-2023.pdf

Offre de passerelle

Par exemple une 10^e année scolaire ou une année de préparation professionnelle (CHF 17 500 par an)

Sources: <https://profil-winterthur.ch/kosten>, https://www.ehb.swiss/sites/default/files/documents/obs_trendbericht_lva_20160929_de_6.pdf

Mesures de soutien à l'école

Orthophonie, allemand comme deuxième langue, soutien intégratif, prise en charge par le travail social scolaire

CHF 120 par heure

Sources: https://www.logopaedie-bern.ch/sites/default/files/u11491/Berufsausuebung/Merkblatt-Verquetung-der-Kosten-fuer-Logopaedie-2022_0.pdf, https://www.spf-fachverband.ch/fileadmin/media/downloads/BerichtTeilprojekt3_Kosten-Nutzen-Modell-SPF_HSLU-W_2020-07.pdf, <https://schulsozialarbeit.ch/schulsozialarbeit-in-der-schweiz/>

Mesure évitée/centres de coûts*Institutionnel***Intervention de la police**

CHF 120 par heure et par policier-ère

Source: exemple du canton de Lucerne, https://srl.lu.ch/app/de/texts_of_law/682.

Intervention des pompiers pour un incendie criminel mineur

CHF 70 par heure et par personne et CHF 100 par intervention d'un véhicule d'intervention

Source: exemple de l'assurance bâtiment du canton de Zurich: <https://www.qvz.ch/file/1533/30.16%20A2-ANHANG%202%20Kostentarif%20St%C3%BCpt-%20und%20NBH-Eins%C3%A4tze.pdf>

Aide sociale économique

CHF 1000 à 4000 par mois (selon le besoin de soutien)

Sources: dépenses annuelles nettes d'aide sociale économique par bénéficiaire et par canton: <https://www.bfs.ad-min.ch/bfs/fr/home/statistiken/soziale-sicherheit/sozialhilfe.assetdetail.30765335.html>, https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/grundlagen_und_positionen/themen/Familie/2015_Studie_Alleinerziehende_Armut.pdf

Procédures légales

Frais de représentation juridique

Source: <https://www.zsg.justice.be.ch/fr/start/themen/strafrecht/kosten.html>.

Source: compilation Interface.