



Module 1

VUE D'ENSEMBLE ET INTRODUCTION

Paquet de services essentiels pour les
femmes et les filles victimes de violence

*Lignes directrices sur les éléments
de base et la qualité*





MODULE 1

Introduction

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules :

Module 1. Vue d'ensemble et introduction	Module 2. Santé	Module 3. Justice et police	Module 4. Services sociaux	Module 5. Coordination et gouvernance de la coordination
Chapitre 1 : Présentation du paquet de services essentiels 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de santé 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de justice et de police 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services sociaux essentiels 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des actions essentielles de coordination et de gouvernance 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes
Chapitre 2 : Principes, caractéristiques et éléments fondamentaux communs 2.1 Principes 2.2 Caractéristiques communes des services essentiels de qualité 2.3 Éléments fondamentaux	Chapitre 2 : Cadre des services essentiels de santé 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de santé	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services sociaux essentiels	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général
Chapitre 3 : Comment utiliser cet outil 3.1 Cadre des lignes directrices des services essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de santé	Chapitre 3 : Lignes directrices des services essentiels de justice et de police	Chapitre 3 : Lignes directrices des services sociaux essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance
Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ces lignes directrices n'aurait pas été possible sans :

Le courage des nombreuses femmes victimes de violence qui ont accepté de parler de leurs expériences ainsi que des militantes et des militants, en particulier des organisations de femmes à travers le monde, qui se sont battus pour une prestation de services appropriée et ont apporté un soutien aux femmes victimes de violence.

Les efforts déployés par les gouvernements qui prennent des mesures pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes au moyen de réformes législatives, d'initiatives politiques et de la mise en œuvre de programmes de prévention et d'intervention.

Les principaux donateurs dans le cadre du Programme commun des Nations Unies sur les services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence, et les gouvernements de l'Australie et de l'Espagne.

Les professionnels des différents secteurs, les chercheuses et chercheurs, et les représentantes et représentants du gouvernement qui ont assisté et participé à toutes les consultations mondiales techniques dans le cadre de ce programme de travail (détails des participantes et participants disponibles sur le site www.endvawnow.org/fr ; cliquez sur « Essential Services »).

L'engagement continu du système des Nations Unies envers l'élaboration de programmes et d'actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Les organismes des Nations Unies participant à l'adaptation et/ou au développement de ces lignes directrices ont partagé leur temps et leur savoir afin de veiller à ce que nous améliorions en permanence la prestation de services pour les femmes et les filles victimes de violence. Nous remercions les représentantes et représentants des organismes pour leur engagement et leur contribution : Tania Farha et Riet Groenen (ONU Femmes), Upala Devi et Luis Mora (FNUAP), Claudia Garcia Moreno et Avni Amin (OMS), Suki Beavers, Niki Palmer et Charles Chauvel (PNUD) et Claudia Baroni et Sven Pfeiffer (ONUSIDA).

Les consultants ayant contribué à l'harmonisation et à la consolidation des lignes directrices élaborées pour ce paquet, Mme Eileen Skinnider et Mme Janice Watt.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS 6

1.1	INTRODUCTION	6
1.2	CONTEXTE	7
1.3	OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION	9
1.4	LANGAGE ET TERMES	10

CHAPITRE 2 : PRINCIPES, CARACTERISTIQUES ET ELEMENTS FONDAMENTAUX COMMUNS 13

2.1	PRINCIPES	14
2.2	CARACTERISTIQUES COMMUNES DES SERVICES ESSENTIELS DE QUALITE	15
2.3	ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX	19

CHAPITRE 3 : COMMENT UTILISER CET OUTIL 20

3.1	CADRE DES LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES ESSENTIELS	20
-----	--	----

CHAPITRE 4 : OUTILS ET RESSOURCES 22

CHAPITRE 1 :

PRÉSENTATION DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS

1.1

Introduction

Le **Programme conjoint mondial des Nations Unies sur les services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence** (le « Programme »), un partenariat entre ONU Femmes, le FNUAP, l'OMS, le PNUD et l'ONUDC, vise à fournir un meilleur accès à un ensemble coordonné de services multisectoriels essentiels et de qualité pour toutes les femmes et les filles qui ont subi des violences basées sur le genre.

Ce programme identifie les **services essentiels** que les secteurs de la santé, les services sociaux, de la police et judiciaires (les « services essentiels ») sont tenus de fournir, ainsi que les lignes directrices pour la coordination des services essentiels et pour la gouvernance des processus et des mécanismes de coordination (les « lignes directrices de coordination »). Des lignes directrices de prestation de services ont été identifiées pour les éléments fondamentaux de chaque service essentiel, en vue de veiller à la prestation de services d'excellente qualité pour les femmes et les filles qui subissent des violences, en particulier dans les pays à revenu faible et à revenu intermédiaire. Collectivement, ces éléments constituent le « **paquet de services essentiels** ».

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules qui se recoupent :

- Module 1 : Vue d'ensemble et introduction
- Module 2 : Services essentiels liés à la santé

- Module 3 : Services essentiels liés à la justice et à la police
- Module 4 : Services essentiels liés aux services sociaux
- Module 5 : Actions essentielles pour la coordination et la gouvernance de la coordination

Le paquet des services essentiels reflète les éléments vitaux des interventions multisectorielles coordonnées en faveur des femmes et des filles victimes de violence. La prestation, la coordination et la gouvernance des services essentiels liés à la santé, la police, la justice et les services sociaux peuvent atténuer considérablement les conséquences de la violence sur le bien-être, la santé et la sécurité des femmes et des filles, contribuer au rétablissement et à l'autonomisation des femmes, et empêcher le retour de la violence. Les services essentiels peuvent réduire les pertes subies par les femmes, les familles et les communautés en termes de productivité, de réussite scolaire, de politiques publiques et de budgets, et contribuer à briser le cycle récurrent de la violence. Le paquet des services essentiels joue également un rôle clé dans la réduction de la pauvreté et le développement, ainsi que dans les efforts visant à atteindre les nouveaux Objectifs de développement durable convenus en 2015.

En fournissant des conseils techniques sur la façon de développer des services essentiels de qualité, le paquet des services essentiels vise à combler l'écart entre les accords et les obligations convenus au niveau

international dans le cadre de la prestation de services destinés à lutter contre la violence à l'égard des femmes (VEF), y compris les conclusions convenues en 2013 lors de la Commission de la condition de la femme, et le niveau d'activité au niveau national. Ces obligations sont détaillées dans les instruments relatifs aux droits humains, les accords internationaux et les déclarations, ainsi que dans les politiques afférentes qui fournissent les normes internationales sur

1.2 Contexte

La violence à l'égard des femmes et des filles est très répandue, systémique et culturellement ancrée. Le Secrétaire général des Nations Unies l'a décrite comme atteignant des proportions pandémiques¹. La violence à l'égard des femmes se définit comme « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée »². La violence basée sur le genre, c'est-à-dire la violence dirigée contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche les femmes de manière disproportionnée³, prend de nombreuses formes. En plus de la violence physique et sexuelle, la violence à l'égard des femmes et des filles comprend les préjudices et maltraitements psychologiques et émotionnels, le harcèlement sexuel, les mutilations génitales féminines, les abus résultant des allégations de sorcellerie, les meurtres de femmes et de filles « de sorte que l'honneur soit lavé », la traite des femmes et des filles, l'infanticide féminin et les autres pratiques nuisibles. La violence d'un partenaire intime et la violence sexuelle entre non-partenaires comptent parmi

lesquelles s'appuie le paquet des services essentiels. Bien qu'un vaste engagement se soit produit ces dernières décennies au niveau mondial pour intervenir contre la violence à l'égard des femmes et des filles et la prévenir, de nombreuses femmes et filles disposent d'un accès insuffisant ou inexistant aux divers soutiens et services à même de les protéger et de les aider à être en sécurité et à faire face aux conséquences à court et à long terme des diverses formes de violence subies.

les formes les plus répandues et les plus insidieuses de violence à l'égard des femmes et des filles. Le terme « violence à l'égard des femmes » comprend la violence à l'égard des filles, en particulier les filles qui pourraient utiliser les services essentiels prévus pour les femmes.

Selon une étude mondiale menée en 2013 par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), 35 pour cent des femmes à travers le monde ont subi une violence physique et/ou sexuelle de la part d'un partenaire intime ou bien une violence sexuelle d'un non-partenaire⁴. Plus de sept pour cent des femmes dans le monde ont déclaré avoir subi une violence sexuelle de la part d'un non-partenaire⁵. Certaines études nationales montrent que jusqu'à 70 pour cent des femmes sont victimes de violence physique ou sexuelle de la part d'hommes au cours de leur vie, cette violence étant dans la majorité des cas exercée par un mari ou un autre partenaire

1 Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – Rapport du Secrétaire général des Nations Unies (2006) A/61/122/Add.1.

2 Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, article 1, tirée de <http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

3 Cf. par exemple le Comité pour l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDEF), Recommandation générale n° 19, tirée de <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm-fr.htm>

4 OMS, Estimations mondiales et régionales de la violence à l'encontre des femmes, p. 2 (« Seules les femmes âgées d'au moins 15 ans ont été prises en compte, afin de différencier la violence à l'égard des femmes de la maltraitance sexuelle des enfants. » p. 12), tiré de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.

5 *Ibid*, p. 18.

intime⁶. On estime qu'une fille sur cinq a été victime d'abus dans son enfance, certains pays avançant des estimations atteignant une sur trois⁷. Les rapports de force basés sur le genre au sein de la société font courir aux filles un risque beaucoup plus élevé qu'aux garçons en termes de certaines formes de violence, la violence sexuelle en particulier. Une étude sur le recours des hommes à la violence dans des lieux sélectionnés dans sept pays d'Asie et du Pacifique a révélé que 26 à 80 pour cent des hommes ont déclaré s'être livrés à des actes de violence physique et/ou sexuelle conjugale, et 10 à 40 pour cent des hommes ont mentionné avoir commis un viol à l'encontre d'un non-partenaire, citant le droit au sexe comme motivation la plus courante⁸.

Plusieurs études laissent entendre que, globalement, la moitié des femmes victimes d'homicide sont tuées par leur mari actuel ou leur ex-mari ou par des partenaires intimes⁹.

La violence à l'égard des femmes et des filles a des conséquences néfastes et durables sur le bien-être, la santé et la sécurité des femmes et des filles, ainsi que des conséquences économiques, des effets sur les résultats scolaires et un impact sur la productivité et le développement des sociétés et des pays. En dépit

d'un vaste engagement ces dernières décennies au niveau mondial pour lutter contre la violence à l'égard des femmes et des filles et la prévenir, de nombreuses femmes et filles disposent d'un accès insuffisant ou inexistant aux soutiens et services à même de les protéger et de les aider à être en sécurité et à faire face aux conséquences à court et à long terme de la violence subie. Ainsi, l'engagement des gouvernements dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles est indispensable à la réalisation des objectifs de ces lignes directrices.

L'obligation internationale d'exercer une diligence raisonnable exige des États qu'ils mettent en place des mesures efficaces pour prévenir la violence à l'égard des femmes et pour enquêter et engager des poursuites dans les cas de violence à l'égard des femmes. Cela comprend la mise à disposition de moyens efficaces pour intervenir dans chaque cas de violence, ainsi que pour traiter les causes structurelles et les conséquences de la violence, en garantissant l'existence de cadres juridiques et politiques adéquats, des systèmes judiciaires sensibles au genre, une disponibilité de services de santé et sociaux, la conduite d'activités de sensibilisation et le maintien de la qualité de toutes les mesures.

6 ONU Femmes « La violence à l'égard des femmes : quelques faits et chiffres », Dites NON - Tous UNis pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes, données tirées de <http://www.unwomen.org/fr/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures> - Des études menées à l'échelle nationale font apparaître qu'entre 10 et 70 % des femmes ont été victimes de violences physiques de la part d'un partenaire intime masculin au cours de leur vie, cf. Heise, L., Ellsberg, M. et Gottemoeller, M. (1999) Ending Violence against Women (Baltimore, MD : John Hopkins University School of Public Health). L'étude du Secrétaire général de l'ONU, *supra* note 1, affirme que la violence à l'égard des femmes touche un tiers de la totalité des femmes au cours de leur vie.

7 http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/fr/ p. 14

8 ONU Femmes (2013) Why do some men use violence against women and how can we prevent it? Quantitative findings from the United Nations Multi-country Study on Men and Violence in Asia and the Pacific (ONU Femmes, FNUAP, PNUD et volontaires de l'ONU).

9 Cf. par exemple, ONUDC, Étude mondiale sur l'homicide 2013, p. 14, disponible en anglais : http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/GSH2013/2014_GLOBAL_HOMICIDE_BOOK_web.pdf.

1.3

Objectif et champ d'application

L'objectif visé par ce paquet de services essentiels consiste à soutenir les pays dans leurs efforts pour concevoir, mettre en œuvre et examiner des services destinés à toutes les femmes et les filles victimes ou survivantes de violences, dans un large éventail de contextes et de situations. Ce paquet constitue un outil pratique pour les pays, car il établit une feuille de route claire sur la façon d'assurer la prestation et la coordination de services de qualité dans tous les secteurs. Il est conçu pour veiller à ce que les services de tous les secteurs soient coordonnés et régis de façon à rendre possible des interventions exhaustives, soient axés sur les femmes et, le cas échéant, sur les enfants, et soient responsables envers les victimes et les survivantes, ainsi que les uns envers les autres. Les lignes directrices de chaque élément de base des services essentiels visent à assurer une intervention de qualité face à la violence à l'égard des femmes et des filles.

La mise en œuvre des services essentiels varie d'un pays à l'autre. Certains pays peuvent déjà avoir mis en place les services décrits ; d'autres peuvent avoir besoin d'adapter les services existants ou de progressivement mettre en œuvre de nouveaux services, ou bien de prendre des mesures supplémentaires pour répondre à ces normes. Il est essentiel que chaque pays dispose d'un plan pour atteindre les normes identifiées et veiller à ce que les processus et les mécanismes de mesure et de responsabilisation soient en place pour assurer la prestation des services et la qualité requise de ces derniers.

Bien que les lignes directrices puissent s'appliquer à d'autres formes de violence à l'égard des femmes et des filles, elles sont principalement destinées à des situations de violence du partenaire intime et de violence sexuelle commise par des non-partenaires. L'accent est mis principalement sur l'intervention face à la violence, en prenant des mesures dès les premiers stades de celle-ci et sur la prévention pour empêcher qu'elle ne se reproduise. Ces lignes directrices sont

axées sur des services et des interventions destinées spécifiquement aux femmes, mais elles prennent en considération les besoins des filles en âge d'utiliser potentiellement ces services. Le cas échéant, ces lignes directrices soulignent également ce qu'il faut prendre en considération lorsque les femmes et les filles qui utilisent des services essentiels viennent accompagnées de leurs enfants. Non seulement les femmes et les filles sont massivement victimes de violence et d'abus de la part du sexe masculin, mais l'Organisation des Nations Unies reconnaît que la violence à l'égard des femmes « traduit des rapports de force historiquement inégaux entre hommes et femmes, lesquels ont abouti à la domination et à la discrimination exercées par les premiers »¹⁰. En conséquence, la dynamique de la violence à l'égard des femmes, les formes de violence subies par les femmes, leur gravité, leur fréquence et leurs conséquences sont très différentes de la violence vécue par les hommes.

Le champ d'application du paquet de services essentiels est complété par la place que lui accorde l'UNICEF, qui œuvre notamment à garantir que tous les enfants vivent sans violence. L'UNICEF continuera à élaborer des orientations et des interventions significatives pour les enfants victimes de violence. Les lignes directrices, bien qu'universellement applicables, ont été formulées spécifiquement en tenant compte des pays à revenu faible et à revenu intermédiaire. Il est également important de noter que ces lignes directrices ne sont pas axées sur les interventions en situation de crise ou dans des contextes humanitaires. Toutefois, dans les limites permises par les lignes directrices actuelles, les interventions décrites dans les présentes lignes directrices sont complémentaires à celles qui portent principalement sur les situations de crise/les contextes humanitaires.

¹⁰ Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes.

1.4

Langage et termes

La coordination est un élément central de l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Elle est requise par les normes internationales qui visent à ce que la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles soit exhaustive, pluridisciplinaire, coordonnée, systématique et durable. Il s'agit d'un processus régi par des lois et des politiques. La coordination implique un effort de collaboration entre le personnel et les équipes pluridisciplinaires et les institutions de tous les secteurs concernés, afin de rendre possible la mise en œuvre des lois, des politiques, des protocoles et des accords, ainsi qu'une communication et une collaboration, en vue de prévenir la violence à l'égard des femmes et des filles et d'intervenir lorsqu'elle se manifeste. La coordination se produit au niveau national entre les ministères qui jouent un rôle dans la lutte contre cette violence et au niveau local entre les prestataires de services locaux, entre les parties prenantes et, dans certains pays, à des niveaux intermédiaires de gouvernement entre les niveaux national et local. La coordination se produit également entre les différents niveaux de gouvernement.

Les éléments de base sont des caractéristiques ou des composants des services essentiels applicables dans tous les contextes et qui assurent le bon fonctionnement du service.

Les services essentiels englobent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé, des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

Les systèmes judiciaires officiels sont les systèmes judiciaires qui relèvent de la responsabilité de l'État et de ses agents. Ils comprennent les lois appuyées par le gouvernement et les institutions, telles que la police, les services judiciaires, les tribunaux et les prisons, tenues de faire respecter et d'appliquer les lois de l'État et d'administrer les sanctions imposées en cas d'infractions à la loi.

La violence basée sur le genre désigne « tout acte de violence qui est dirigé contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche spécialement la femme »¹¹.

La gouvernance de la coordination comporte deux grands volets. Le premier est la création des lois et des politiques nécessaires pour mettre en œuvre et appuyer la coordination des services essentiels visant à éliminer ou à intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Le second volet est le processus consistant à tenir les parties prenantes responsables de l'exécution de leurs obligations dans le cadre de leur intervention coordonnée face à la violence à l'égard des femmes et des filles et de la surveillance, du suivi et de l'évaluation continus de leur intervention coordonnée. La gouvernance s'effectue à la fois aux niveaux national et local.

Le système de santé fait référence à (i) toutes les activités dont le but principal est de promouvoir, restaurer et/ou maintenir la santé ; aux (ii) personnes, institutions et ressources, disposées ensemble conformément aux politiques établies, afin d'améliorer la santé de la population qu'elles desservent¹².

Un prestataire de soins de santé est une personne ou une organisation qui fournit des services de soins de santé d'une manière systématique. Un prestataire individuel de soins de santé peut être un professionnel de la santé, un agent de santé communautaire ou toute autre personne formée et compétente dans le domaine de la santé. Les organisations comprennent les hôpitaux, les cliniques, les centres de soins primaires et d'autres points de prestation de services. Les prestataires de soins de santé primaires sont les infirmières/infirmiers, les sages-femmes, les médecins et aussi d'autres personnes¹³.

11 CEDEF, Recommandation générale n° 19, para 6.

12 OMS, Glossaire sur le renforcement des systèmes de santé, disponible en anglais sur www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

13 OMS, 2013. Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines, page vii.

La violence du partenaire intime est « la forme la plus courante de violence subie par les femmes au niveau mondial... et englobe de multiples actes de coercition sexuelle, psychologique et physique commis contre des femmes adultes et adolescentes, sans leur consentement, par un partenaire ou un ancien partenaire. La violence physique est l'utilisation intentionnelle de la force physique ou d'une arme pour faire du mal à une femme ou la blesser. La violence sexuelle désigne toute agression sexuelle forçant une femme à se livrer à un acte sexuel, ainsi que tout acte sexuel ou tentative d'acte sexuel avec une femme malade, handicapée, sous pression ou sous l'emprise de l'alcool ou d'autres drogues. La violence psychologique consiste à dominer ou à isoler une femme, ainsi qu'à l'humilier ou à la mettre mal à l'aise. La violence économique consiste notamment à nier à une femme le droit d'accéder aux ressources de base et d'en avoir la libre disposition »¹⁴.

Un prestataire de services judiciaires comprend les fonctionnaires du secteur public, les juges, les procureurs, la police, l'assistance juridique, les administrateurs judiciaires, les avocats, les auxiliaires de justice et le personnel de soutien aux victimes/des services sociaux.

Le **processus judiciaire** démarre dès l'entrée de la victime/la survivante dans le système et se poursuit jusqu'à la conclusion de l'affaire. L'expérience d'une femme varie en fonction de ses besoins. Elle peut décider de s'engager dans diverses options judiciaires, allant du signalement ou du dépôt de plainte qui déclenche une enquête judiciaire et des poursuites pénales, à la recherche de protection, et/ou à l'engagement de poursuites civiles, y compris une procédure de divorce et de garde des enfants et/ou une demande d'indemnisation pour préjudice personnel ou autre, y compris auprès des régimes administratifs de l'État, de manière simultanée ou au fil du temps.

Les équipes d'intervention pluridisciplinaires sont des groupes de parties prenantes qui ont conclu des accords pour travailler de manière coordonnée afin d'intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles dans une communauté. La priorité de ces équipes consiste à garantir une intervention efficace

face aux cas individuels. Elles peuvent éventuellement contribuer à l'élaboration de politiques.

La violence sexuelle de non-partenaires peut être le fait d'un parent, d'un ami, d'une relation, d'un voisin, d'un collègue ou d'un étranger »¹⁵. Elle comprend le fait d'être forcée d'accomplir un acte sexuel non désiré, le harcèlement sexuel et la violence perpétrée à l'égard des femmes et des filles souvent par un agresseur qu'elles connaissent, y compris dans les espaces publics, à l'école, au travail et dans la communauté.

Des lignes directrices de qualité permettent la prestation et la mise en œuvre des éléments de base des services essentiels, afin de s'assurer qu'ils sont efficaces et de qualité suffisante pour répondre aux besoins des femmes et des filles. Des lignes directrices de qualité fournissent le « mode d'emploi » des services à fournir selon une approche fondée sur les droits humains, culturellement sensible et favorable à l'autonomisation des femmes. Elles reposent sur des normes internationales, qu'elles viennent compléter, et reflètent les meilleures pratiques reconnues pour répondre à la violence basée sur le genre.

Le **secteur des services sociaux** offre une gamme de services de soutien visant à améliorer le bien-être général et l'autonomisation d'une population spécifique de la société. Ces services peuvent être de nature générale ou bien permettre des interventions plus ciblées face à un problème spécifique ; par exemple, intervenir lorsque des femmes et des filles sont victimes de violence. Les services sociaux pour les femmes et les filles victimes de violence comprennent les services fournis ou financés par le gouvernement (et donc connus sous l'appellation « services publics ») ou bien ceux fournis par d'autres actrices et acteurs de la société civile et de la communauté, y compris les organisations non gouvernementales et les organisations confessionnelles.

Les services sociaux intervenant face à la violence à l'égard des femmes et des filles sont spécifiquement axés sur les victimes/survivantes de la violence. Ils sont essentiels pour aider au rétablissement des femmes ayant connu la violence, à leur autonomisation et à la prévention de la répétition de la violence et, dans

¹⁴ Étude du Secrétaire général de l'ONU, supra note 1, para 111-112.

¹⁵ *Ibid.* au para. 128.

certains cas, ils œuvrent avec certaines parties de la société ou de la communauté à changer les attitudes et les perceptions de la violence. Ils comprennent, sans s'y limiter, l'apport d'un soutien psychosocial, financier, d'informations en cas de crise, d'un hébergement sûr, de services juridiques et de plaidoyer, d'une aide au logement et à l'emploi, aux femmes et aux filles victimes de violence.

Les parties prenantes désignent toutes les organisations et organismes gouvernementaux et de la société civile qui jouent un rôle d'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles à tous les niveaux du gouvernement et de la société civile. Les principales parties prenantes comprennent notamment les victimes et les survivantes, ainsi que leurs représentants, les services sociaux, le secteur des soins de santé, les prestataires de l'assistance juridique, la police, les procureurs, les juges, les agences de protection de l'enfance et le secteur de l'éducation.

Le terme **victime/survivante** fait référence aux femmes et aux filles qui ont subi ou subissent la violence basée sur le genre, et reflète la terminologie utilisée dans le

processus judiciaire et le libre arbitre de ces femmes et de ces filles dans la recherche de services essentiels¹⁶.

La **violence à l'égard des femmes** (VEF) désigne « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée »¹⁷.

16 L'Étude du Secrétaire général de l'ONU, *supra* note 1, fait ressortir le débat en cours sur les termes de victime et de survivante. « Certains estiment en effet qu'il conviendrait d'éviter le terme « victime » qui suggère une passivité, une faiblesse et une vulnérabilité intrinsèques sans traduire la capacité de résistance et les moyens d'action des femmes dans la réalité. Pour d'autres, le terme de « survivante » pose problème dans la mesure où il nie la position de victime des femmes qui ont été les cibles de crimes violents ». Ainsi, ces lignes directrices utilisent le terme « victime/survivante ».

17 Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Article 1.

CHAPITRE 2 :

PRINCIPES, CARACTÉRISTIQUES ET ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX COMMUNS

Les recherches et la pratique donnent à penser que la manière dont les services sont fournis a un impact significatif sur leur efficacité. La clé de l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles et de l'assurance de la sécurité et du bien-être de ces dernières réside dans la compréhension de la nature sexuée de la violence, de ses causes et de ses conséquences, et dans la prestation de services au sein d'une culture favorable à l'autonomisation des femmes qui aident les femmes et les filles à considérer l'éventail des choix qui leur sont offerts et qui appuient leurs décisions. En fournissant des services essentiels de qualité, les pays doivent tenir compte des principes primordiaux sous-jacents à la prestation de tous les services essentiels, ainsi que des éléments fondamentaux à mettre absolument en place pour appuyer la prestation de chaque service essentiel. Ces principes et ces éléments fondamentaux sont reflétés dans les caractéristiques et les activités communes qui se recoupent dans les domaines de la santé, des services sociaux, de la police et de la justice et dans les mécanismes de coordination et de gouvernance.

Les principes, les caractéristiques communes et les éléments fondamentaux des services essentiels destinés aux femmes et aux filles victimes de violence peuvent également se retrouver dans les instruments juridiques internationaux. Les États du monde entier ont négocié et accepté d'appuyer un ensemble de normes internationales visant à lutter contre la violence à l'égard des femmes et des filles, y compris :

- La Convention de 1979 sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes¹⁸ et la

Convention de 1989 relative aux droits de l'enfant¹⁹ servent de cadre fondé sur les droits humains.

- La Déclaration de 1993 sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes²⁰, la Déclaration et le Programme d'action de Beijing de 1995²¹, ainsi que de nombreuses résolutions de l'Assemblée générale et du Conseil des droits de l'homme, de même que la Recommandation générale n° 19 du Comité sur

¹⁸ Résolution 34/180 de l'Assemblée générale.

¹⁹ Résolution 44/25 de l'Assemblée générale.

²⁰ Résolution 48/104 de l'Assemblée générale.

²¹ Rapport de la quatrième conférence mondiale sur les femmes, Beijing, 4-15 septembre 1995 (publication des Nations Unies, Numéro de vente : E.96.IV.13), chapitre I, résolution 1, annexe I et annexe II.

l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, délimitent avec précision ce que les États doivent faire pour résoudre ce problème.

- Plus récemment, les Stratégies et mesures concrètes types relatives à l'élimination de la violence à l'égard des femmes dans le domaine de la prévention du crime et de la justice pénale²² fournissent des recommandations générales qui couvrent les questions fondamentales, procédurales et opérationnelles en matière de justice pénale, tout en reconnaissant l'importance d'une intervention holistique, coordonnée et pluridisciplinaire.
- Les Conclusions concertées adoptées par la Commission de la condition de la femme lors de sa 57e session apportent de nouvelles orientations pour l'établissement de services multisectoriels exhaustifs,

coordonnés, interdisciplinaires, accessibles et durables pour toutes les victimes et survivantes de toutes formes de violence à l'égard des femmes et des filles.

- Un principe clé découlant de ce cadre normatif global concerne les obligations des États de faire preuve de diligence raisonnable dans les domaines de la prévention, de la protection, des poursuites judiciaires, de la sanction et des réparations et indemnisations.

Un leadership fort à tous les niveaux et un engagement permanent envers les principes directeurs, les caractéristiques communes et le développement et la mise en œuvre d'éléments fondamentaux solides sont indispensables à la conception, à la mise en œuvre et à l'examen réussis d'une intervention durable, efficace et de qualité face à la violence à l'égard des femmes.

2.1 Principes

Le cumul des principes suivants appuie la prestation de tous les services essentiels, ainsi que la coordination de ces services :

- une approche fondée sur les droits
- la progression de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes
- sensible et approprié à la culture et à l'âge
- une approche centrée sur les victimes/survivantes
- la sécurité est primordiale
- la responsabilisation des auteurs de crimes.

Une approche fondée sur les droits

Les approches fondées sur les droits concernant la prestation de services essentiels de qualité reconnaissent que les États ont pour responsabilité première de respecter, protéger et réaliser les droits des femmes et des filles. La violence à l'égard des femmes et des filles est une violation fondamentale des droits humains de ces dernières, en particulier de leur droit à une vie exempte de peur et de violence. Une approche fondée sur les droits humains appelle des services qui font de la sécurité et du bien-être des femmes et des filles une priorité et qui traitent les femmes et les filles avec

dignité, respect et sensibilité. Elle appelle également à parvenir aux normes les plus strictes en termes de services de santé, sociaux, judiciaires et de police – des services de bonne qualité, disponibles, accessibles et acceptables pour les femmes et les filles²³.

L'avancée de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes

La centralité de l'inégalité entre les sexes et de la discrimination, à la fois en tant que cause profonde et conséquence de la violence à l'égard des femmes et des filles, exige que les services garantissent la mise en place de politiques et de pratiques sensibles au genre. Les services doivent veiller à ce que la violence à l'égard des femmes et des filles ne soit pas excusée, tolérée, ni perpétuée. Les services doivent promouvoir le libre-arbitre des femmes, à savoir que les femmes et les filles ont le droit de prendre leurs propres décisions, y compris celle de refuser les services essentiels.

Une approche sensible et appropriée à la culture et à l'âge

Des services essentiels sensibles et appropriés à la culture et à l'âge doivent répondre aux circonstances particulières et aux expériences de vie des femmes

²² Résolution 65/457 de l'Assemblée générale, annexe.

²³ E/2013/27.

et des filles, en tenant compte de leurs âge, identité, culture, orientation sexuelle, identité sexuelle, origine ethnique et préférences linguistiques. Les services essentiels doivent également répondre de manière appropriée aux femmes et aux filles confrontées à de multiples formes de discrimination - non seulement parce qu'elles sont de sexe féminin, mais également en raison de leurs race, origine ethnique, caste, orientation sexuelle, religion, handicap, situation matrimoniale, profession ou d'autres caractéristiques - ou bien parce qu'elles ont été victimes de violence.

Une approche centrée sur les victimes/survivantes

Les approches centrées sur les victimes/survivantes font des droits, des besoins et des désirs des femmes et des filles la priorité de la prestation de services. Cela nécessite la considération des multiples besoins des victimes et des survivantes, les divers risques et vulnérabilités, l'impact des décisions et des mesures prises et l'assurance que les services soient adaptés

aux besoins uniques de chaque femme et de chaque fille. Les services doivent répondre à leurs souhaits.

La sécurité est primordiale

Lors de la prestation de services de qualité, la sécurité des femmes et des filles est primordiale. Les services essentiels doivent accorder la priorité à la sécurité de leurs utilisatrices et leur éviter des préjudices supplémentaires.

La responsabilisation des auteurs de crimes

La responsabilisation des auteurs de crimes exige que, le cas échéant, les services essentiels s'assurent que les agresseurs rendent des comptes, tout en veillant à ce que les interventions judiciaires respectent l'équité. Les services essentiels doivent soutenir et faciliter la participation de la victime/survivante au processus judiciaire, encourager sa capacité à agir ou à exercer son libre-arbitre, tout en s'assurant que la charge ou le fardeau consistant à demander justice ne lui incombe pas à elle, mais à l'État.

2.2

Caractéristiques communes des services essentiels de qualité

Les services essentiels partagent une série de caractéristiques et d'activités communes. Celles-ci sont applicables quel que soit le « secteur » spécifique à même d'intervenir dans les cas où des femmes et des filles sont victimes de violence. La prestation de services concernant les services essentiels et les actions dans leur globalité doit présenter les caractéristiques clés suivantes :

- disponibilité
- accessibilité
- adaptabilité
- adéquation
- sécurité en priorité
- consentement éclairé et confidentialité
- communication efficace et bonne participation des parties prenantes à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des services
- collecte des données et gestion des informations
- liaison coordonnée avec les autres secteurs et organismes

Disponibilité

Les soins de santé, les services sociaux, les services de justice et de police essentiels doivent être disponibles en quantité et en qualité suffisantes pour toutes les victimes et les survivantes de la violence, indépendamment de leur lieu de résidence, de leur nationalité, de leur origine ethnique, de leur caste, de leur classe, de leur statut d'immigrée ou de réfugiée, de leur statut d'autochtone, de leur âge, de leur religion, de leur langue et de leur niveau d'alphabétisation, de leur orientation sexuelle, de leur situation matrimoniale, de leur handicap ou de toute autre caractéristique non considérée.

Lignes directrices

- La prestation de services doit être créée, maintenue et développée d'une manière qui garantit aux femmes et aux filles un accès à des services exhaustifs sans discrimination sur l'ensemble du territoire de l'État, y compris les zones éloignées, rurales et isolées.

- Les services sont fournis de manière à atteindre toutes les populations, y compris les plus exclues, éloignées, vulnérables et marginalisées, sans aucune forme de discrimination, quelles que soient les circonstances particulières et les expériences de vie des femmes et des filles, y compris leurs âge, identité, culture, orientation sexuelle, identité sexuelle, origine ethnique et préférences linguistiques.
- La prestation de services est organisée de manière à assurer aux femmes et aux filles une continuité des soins sur l'ensemble du réseau de services et de leur cycle de vie.
- Il faut envisager une prestation de services innovante afin d'élargir la couverture de cette prestation de services, telle que des cliniques de santé et des tribunaux mobiles, ainsi que l'utilisation créative des solutions informatiques modernes lorsque c'est possible.

Accessibilité

La notion d'accessibilité exige que les services soient accessibles à toutes les femmes et les filles sans discrimination. Ceux-ci doivent être physiquement accessibles (l'accessibilité physique aux services est sans danger pour toutes les femmes et les filles), économiquement accessibles (abordables financièrement) et linguistiquement accessibles (les informations sont fournies sous différents formats).

Lignes directrices

- Les femmes et les filles sont en mesure d'accéder aux services sans charge financière ou administrative excessive. Cela signifie que les services doivent être abordables, faciles d'accès d'un point de vue administratif et même gratuits dans certains cas, comme les services de police, de santé d'urgence et les services sociaux.
- Dans la mesure du possible, les services doivent être fournis d'une manière qui tienne compte des besoins linguistiques de l'utilisatrice.
- Les procédures de prestation de services et les autres informations sur les services essentiels sont disponibles sous plusieurs formats (par exemple, par voie orale, écrite, électronique),

conviviaux et dans un langage simple, afin de maximiser l'accès et de répondre aux besoins des différents groupes ciblés.

Adaptabilité

Les services essentiels doivent reconnaître les impacts différentiels de la violence sur les différents groupes de femmes et les communautés. Ils doivent répondre aux besoins des victimes et des survivantes de manière à intégrer les droits humains et des principes culturellement sensibles.

Lignes directrices

- Les services comprennent et répondent aux circonstances particulières et aux besoins spécifiques de chaque victime/survivante.
- Une gamme complète de services est fournie pour permettre aux femmes et aux filles de pouvoir choisir parmi plusieurs options de services celles qui répondent le mieux à leurs circonstances particulières.

Adéquation

Des services essentiels appropriés pour les femmes et les filles sont des services qui sont fournis d'une manière qui leur est acceptable, à savoir qui respecte leur dignité ; garantit la confidentialité ; est sensible à leurs besoins et à leurs perspectives ; et qui minimise la victimisation secondaire²⁴.

Lignes directrices

- Des efforts sont faits pour réduire la victimisation secondaire, par exemple, en minimisant le nombre de fois où elle doit raconter son histoire, ainsi que le nombre de personnes qu'elle doit rencontrer, et en veillant à ce que du personnel formé soit à sa disposition.
- Une aide est apportée aux femmes et aux filles pour s'assurer qu'elles comprennent bien toutes les options à leur disposition.

²⁴ La victimisation secondaire a été définie dans les Stratégies et mesures concrètes types de l'ONU comme étant la victimisation qui se produit non pas en tant que résultat direct de l'acte, mais à travers l'intervention inadéquate des institutions et des personnes vis-à-vis de la victime.

- Les femmes et les filles sont habilitées à être confiantes dans le fait qu'elles peuvent se prendre elles-mêmes en charge ou bien demander de l'aide.
- Les décisions des femmes et des filles sont respectées après s'être assuré qu'elles comprennent bien les options à leur disposition.
- Les services doivent être fournis d'une manière qui réponde à leurs besoins et leurs préoccupations, sans empiéter sur leur autonomie.

La sécurité en priorité – évaluation de risque et planification de la sécurité

Les femmes et les filles sont confrontées à de nombreux risques concernant leur sécurité immédiate et permanente. Ces risques sont spécifiques aux circonstances particulières de chaque femme et de chaque fille. L'évaluation et la gestion des risques peuvent réduire le niveau de risque. Les meilleures pratiques en termes d'évaluation et de gestion des risques comprennent des approches cohérentes et coordonnées au sein des secteurs des services sociaux, de la santé, de la police et de la justice et entre ces secteurs.

Lignes directrices

- Les services utilisent des outils d'évaluation et de gestion des risques spécialement développés pour répondre à la violence du partenaire intime et la violence sexuelle par un non-partenaire.
- Les services évaluent régulièrement et systématiquement les risques individuels pour chaque femme et chaque fille.
- Les services utilisent une gamme d'options de gestion des risques, de solutions et de mesures de sécurité pour favoriser la sécurité des femmes et des filles.
- Les prestataires de services doivent veiller à ce que les femmes et les filles bénéficient d'un plan individualisé et axé sur les points forts qui comprend des stratégies de gestion des risques.
- Les services doivent travailler avec tous les organismes, y compris les services de santé, sociaux, judiciaires et de police, en vue de coordonner les approches d'évaluation et de gestion des risques.

Communication efficace et bonne participation des parties prenantes à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des services

Les femmes et les filles ont besoin de savoir qu'elles sont écoutées et que leurs besoins sont compris et pris en compte. Les informations et la façon dont elles sont communiquées peuvent les encourager à rechercher des services essentiels. Toutes les communications avec les femmes et les filles doivent promouvoir leur dignité et être respectueuses envers elles.

Lignes directrices

- Les prestataires de services ne doivent pas porter de jugement et faire preuve d'empathie et de soutien.
- Les femmes et les filles doivent avoir la possibilité de raconter leur histoire, d'être écoutées et d'avoir l'assurance que leur histoire est consignée avec précision, et d'être en mesure d'exprimer leurs besoins et leurs préoccupations en fonction de leurs capacités, de leur âge, de leur maturité intellectuelle et de leur capacité d'évolution.
- Le prestataire de services doit valider leurs préoccupations et leurs expériences en prenant leurs propos au sérieux, sans les blâmer, ni les juger.
- Les prestataires de services doivent fournir des informations et des conseils qui les aident à prendre leurs propres décisions.

Consentement éclairé et confidentialité

Tous les services essentiels doivent être fournis de manière à protéger la vie privée de la femme ou de la fille, à garantir sa confidentialité et à ne communiquer des informations qu'avec son consentement éclairé, dans la mesure du possible. Les informations sur l'expérience de violence de la femme peuvent être extrêmement sensibles. Le partage de ces informations de manière inappropriée peut avoir des conséquences graves et potentiellement mettre en danger la vie des femmes, des filles et des personnes qui les aident.

Lignes directrices

- Les services ont un code de déontologie concernant l'échange d'informations (conformément à la législation en vigueur), qui comprend notamment le type d'informations qui doivent être partagées, comment elles doivent l'être et avec qui.
- Les prestataires de services qui travaillent directement avec les femmes et les filles sont informés du code de déontologie et s'y conforment.
- Les informations personnelles relatives aux femmes et aux filles sont traitées de manière confidentielle et conservées dans un endroit sûr.
- Une aide est apportée aux femmes et aux filles pour s'assurer qu'elles comprennent bien toutes les options à leur disposition et les implications de la divulgation des informations.
- Les prestataires de services comprennent et respectent leurs responsabilités en matière de confidentialité.

Collecte des données et gestion des informations

La collection cohérente et précise des données sur les services proposés aux femmes et aux filles est importante pour appuyer l'amélioration permanente des services. Les services doivent être assortis de processus clairs et documentés pour l'enregistrement précis et le stockage confidentiel et sécurisé des informations sur les femmes et les filles et sur les services qui leur sont fournis.

Lignes directrices

- Veiller à ce qu'il existe un système documenté et sécurisé pour la collecte, l'enregistrement et le stockage de toutes les informations et données.
- Toutes les informations sur les femmes et les filles qui accèdent aux services sont stockées dans un endroit sûr, y compris les dossiers des clients, les rapports juridiques et médicaux et les plans de sécurité.

- Veiller à ce que la collecte de données fiables soit réalisée par du personnel qui comprend et utilise les systèmes de collecte de données, en accordant à ce dernier suffisamment de temps pour saisir des données dans les systèmes de collecte de données.
- Veiller à ce que les données ne soient partagées qu'au moyen des protocoles convenus entre les organisations.
- Promouvoir l'analyse de la collecte de données pour aider à la compréhension de la prévalence de la violence, des tendances dans l'utilisation des services essentiels, de l'évaluation des services existants et pour guider les mesures de prévention.

Une liaison avec les autres secteurs et organismes grâce à l'orientation et la coordination

L'établissement de liens avec les autres secteurs et organismes grâce à la coordination (notamment en matière d'aiguillage) permet aux femmes et aux filles de bénéficier de services ponctuels et appropriés. Les processus d'orientation doivent intégrer des normes relatives au consentement éclairé. Pour assurer la bonne navigation des différents services essentiels aux victimes et aux survivantes, des protocoles et des accords sur le processus d'orientation doivent être mis en place avec les services sociaux, de santé et judiciaires pertinents, y compris les responsabilités claires de chaque service.

Lignes directrices

- Les procédures entre les services concernant le partage d'information et l'orientation sont cohérentes, connues du personnel de l'organisme et communiquées clairement aux femmes et aux filles.
- Les services disposent de mécanismes de coordination et de suivi de l'efficacité des processus d'orientation.
- Les services orientent vers des services spécifiques pour les enfants le cas échéant et lorsque c'est approprié.

2.3

Éléments fondamentaux

Pour veiller à l'excellente qualité des services et de leur prestation, les États et les secteurs des services de santé, de police, judiciaires et sociaux doivent s'assurer que des bases solides sont en place pour appuyer ces efforts.

Cadres législatifs et juridiques exhaustifs

Les États doivent disposer d'un cadre juridique exhaustif qui sert de base juridique et judiciaire à la recherche par les victimes/survivantes de services de santé et sociaux et de services judiciaires et de police.

Gouvernance, supervision et responsabilisation

Une gouvernance, une supervision et une responsabilisation sont exigées pour faire en sorte que l'État remplisse son devoir de prestation de services essentiels de qualité. Les fonctionnaires et les élus sont encouragés à appuyer ces efforts en facilitant le dialogue sur la question de savoir si et comment les lignes directrices doivent être mises en œuvre ; en déterminant la qualité des normes de service et en surveillant le suivi de la conformité aux normes de service et en identifiant les défaillances systémiques dans leur conception, leur mise en œuvre et leur prestation. Les femmes et les filles doivent disposer de moyens de recours lorsque les services essentiels sont refusés, compromis, indûment retardés ou absents en raison d'une négligence. La responsabilisation est essentielle pour veiller à ce que les services essentiels soient disponibles, accessibles, adaptables et appropriés. La responsabilisation est renforcée par la participation des parties prenantes à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des services.

Ressources et financement

Des ressources et un financement sont nécessaires pour étoffer et soutenir chaque secteur, de même

qu'un système intégré et coordonné qui a la capacité et la faculté de fournir des services essentiels de qualité qui répondent efficacement à la violence à l'égard des femmes et des filles.

Formation et développement d'une main d'œuvre

La formation et le développement de la main-d'œuvre garantissent que les organismes du secteur et les mécanismes de coordination ont la capacité et l'aptitude de fournir des services de qualité et que les prestataires de services ont la compétence nécessaire pour remplir leurs rôles et leurs responsabilités. Tous les prestataires de service doivent avoir la possibilité de renforcer leurs compétences et leur expertise et de veiller à ce que leurs connaissances et leurs compétences soient à jour.

Suivi et évaluation

L'amélioration permanente des secteurs, guidée par un suivi et une évaluation réguliers, est nécessaire pour fournir des services de qualité aux femmes et aux filles victimes de violence. Elle repose sur la collecte, l'analyse et la publication de données exhaustives sur la violence à l'égard des femmes et les filles sous une forme pouvant être utilisée pour évaluer et promouvoir une prestation de service de qualité.

Politiques et pratiques sensibles au genre

Les politiques de chaque secteur et les mécanismes de coordination doivent être sensibles au genre, en plus d'être intégrés dans un plan d'action national visant à éliminer la violence à l'égard des femmes. Pour que chaque secteur collabore avec d'autres services de façon intégrée afin d'intervenir de la manière la plus efficace possible auprès des femmes et des filles victimes de violence, les politiques de chaque secteur doivent être liées à une politique nationale.

CHAPITRE 3 :

COMMENT UTILISER CET OUTIL

3.1

Cadre des lignes directrices des services essentiels

Le cadre des lignes directrices des services essentiels concernant la prestation de services essentiels de qualité incorpore quatre éléments étroitement liés :

- **Des principes** sur lesquels repose la prestation de la totalité des services essentiels.
- **Des caractéristiques communes** qui décrivent une gamme d'activités et d'approches communes à tous les domaines et qui appuient le fonctionnement et la prestation efficaces des services.
- **Des services essentiels et des actions** qui définissent les lignes directrices nécessaires aux services destinés à garantir les droits humains, la sécurité

et le bien-être de toute femme, toute fille ou tout enfant victime de violence par un partenaire intime et de violence sexuelle par un non-partenaire. Les services essentiels sont groupés dans trois secteurs spécifiques : **les services de santé, les services de justice et de police et les services sociaux**. Ils sont étayés par un quatrième élément : des actions essentielles à la **coordination et à la gouvernance de la coordination**.

- **Des éléments fondamentaux** qui doivent être en place pour permettre la prestation de services de qualité pour l'ensemble des services essentiels et des actions.

Paquet de services essentiels : Diagramme du cadre général

Principes	Une approche fondée sur les droits	Progression de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes	Appropriée et sensible à la culture et à l'âge
	Approche centrée sur les victimes/survivantes	La sécurité est primordiale	Responsabilisation des auteurs de crimes
Caractéristiques communes	Disponibilité		Accessibilité
	Adaptabilité		Adéquation
	Sécurité en priorité		Consentement éclairé et confidentialité
	Collecte des données et gestion des informations		Communication efficace
	Liaison avec les autres secteurs et organismes grâce à l'orientation et à la coordination		

Services essentiels et actions	Santé	Justice et police	Services sociaux
	1. Identification des survivantes de violence conjugale 2. Soutien de première ligne 3. Soins des blessures et traitement médical al urgent 4. Examen et soins suite a une agression sexuelle 5. Évaluation de la sante mentale et soins 6. Documentation (médico-légale)	1. Prévention 2. Contact initial 3. Évaluation/enquête 4. Procédure avant le procès 5. Procès 6. Responsabilisation de l'auteur du crime et réparations 7. Procédure après le procès 8. Sécurité et protection 9. Assistance et soutien 10. Communication et information 11. Coordination du secteur judiciaire	1. Informations en cas de crise 2. Soutien psychologique en cas de crise 3. Lignes d'assistance 4. Hébergements sécurisés 5. Matériel et aide financière 6. Création, rétablissement, remplacement des documents d'identité 7. Information sur les droits, conseils et représentation juridiques, y compris dans des systèmes juridiques pluralistes 8. Soutien et prise en charge psychosociale 9. Soutien centre sur les femmes 10. Services aux enfants pour tout enfant touche par la violence 11. Informations, éducation et sensibilisation communautaires 12. Assistance en faveur de l'indépendance économique, du rétablissement et de l'autonomie

Coordination et gouvernance de la coordination	
Niveau national : actions essentielles	Niveau local : action essentielles
1. Législation et élaboration de politiques 2. Appropriation et attribution des ressources 3. Fixation de normes pour l'établissement d'interventions coordonnées au niveau local 4. Approches inclusives pour coordonner les interventions 5. Facilitation du renforcement des capacités des décideurs politiques et des autres décisionnaires sur les interventions coordonnées en matière de violence a l'égard des femmes 6. Suivi et évaluation de la coordination aux niveaux national et local	1. Création de structures officielles pour la coordination locale 2. Mise en oeuvre de la coordination et de la gouvernance de la coordination

Elements fondamentaux	Cadre législatif et juridique exhaustif	Surveillance et responsabilisation de la gouvernance	Ressources et financement
	Formation et développement de la main- d'oeuvre	Politiques et pratiques sensibles au genre	Suivi et évaluation

CHAPITRE 4 :

OUTILS ET RESSOURCES

Instruments des Nations Unies (traités et lois non contraignantes)

57^e session de la Commission de la condition de la femme, Conclusions concertées sur l'élimination et la prévention de toutes les formes de violence à l'égard des femmes et des filles, disponibles ici : <http://www2.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/csw/57/csw57-agreedconclusions-a4-fr.pdf?v=1&d=20141013T123119>

Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, disponible ici : <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/fconvention.htm>

Convention relative aux droits de l'enfant, disponible ici : <http://www.ohchr.org/fr/professionalinterest/pages/crc.aspx>

Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir, disponible ici : <http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>

Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, disponible ici : <http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

Lignes directrices en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et témoins d'actes criminels, disponibles ici : <http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/victims/Res%202005%2020%20f.pdf>

Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale, disponible ici : https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Legal_aid_-_principles_ans_guidelines-F-13-86717_ebook.pdf

Stratégies et mesures concrètes types relatives à l'élimination de la violence contre les femmes dans

le domaine de la prévention du crime et de la justice pénale, disponible ici : <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V09/848/12/PDF/V0984812.pdf?OpenElement>

Outils et ressources

Rapporteur spécial sur la violence contre les femmes, ses causes et ses conséquences – divers rapports disponibles ici :

<http://www.ohchr.org/FR/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx?WomenSRWomen?Pages?SRWomenIndex.aspx>

Nations Unies, Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, disponible ici : <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/75/PDF/No641975.pdf?OpenElement>

ONU Femmes, Les progrès des femmes dans le monde : en quête de justice : 2011-2012, disponible ici : <http://www2.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2011/progressoftheworldswomen-2011-fr.pdf?v=1&d=20150402T222837>

ONU Femmes, Manuel sur les plans nationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes, disponible ici : <http://www2.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2012/7/handbooknationalactionplansonvaw-fr%20pdf.pdf?v=1&d=20141013T121502>

ONU Femmes, Manuel de législation sur la violence à l'égard des femmes, disponible ici : [http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20\(French\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20(French).pdf)

ONU Femmes, les divers modules et informations du Centre virtuel de connaissances pour mettre fin à la violence contre les femmes, disponible ici : <http://www.endvawnow.org/fr/>



Module 2

SANTÉ

Paquet de services essentiels pour les
femmes et les filles victimes de violence

*Lignes directrices sur les éléments
de base et la qualité*





MODULE 2

Santé

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules :

Module 1. Vue d'ensemble et introduction	Module 2. Santé	Module 3. Justice et police	Module 4. Services sociaux	Module 5. Coordination et gouvernance de la coordination
Chapitre 1 : Présentation du paquet de services essentiels 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de santé 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de justice et de police 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services sociaux essentiels 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des actions essentielles de coordination et de gouvernance 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes
Chapitre 2 : Principes, caractéristiques et éléments fondamentaux communs 2.1 Principes 2.2 Caractéristiques communes des services essentiels de qualité 2.3 Éléments fondamentaux	Chapitre 2 : Cadre des services essentiels de santé 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de santé	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services sociaux essentiels	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général
Chapitre 3 : Comment utiliser cet outil 3.1 Cadre des lignes directrices des services essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de santé	Chapitre 3 : Lignes directrices des services essentiels de justice et de police	Chapitre 3 : Lignes directrices des services sociaux essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance
Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ces lignes directrices n'aurait pas été possible sans :

Le courage des nombreuses femmes victimes de violences qui ont accepté de parler de leurs expériences ainsi que des militantes et des militantes, en particulier des organisations de femmes à travers le monde, qui se sont battus pour une prestation de services appropriée et ont apporté un soutien aux femmes victimes de violence.

Les efforts déployés par les gouvernements qui prennent des mesures pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes au moyen de réformes législatives, d'initiatives politiques et de la mise en œuvre de programmes de prévention et d'intervention.

Les principaux donateurs dans le cadre du Programme commun des Nations Unies sur les services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence, et les gouvernements de l'Australie et de l'Espagne.

Les professionnels des divers secteurs, les chercheuses et les chercheurs, les représentantes et représentants du gouvernement qui ont assisté et participé à la Consultation technique mondiale sur la réponse du secteur de la santé contre la violence à l'égard des femmes qui a contribué à l'élaboration des lignes directrices et des outils et orientations consécutifs (détails des participants disponibles sur le site www.endvawnow.org/fr ; cliquez sur « Essential Services »).

L'engagement continu du système des Nations Unies envers l'élaboration de programmes et d'actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes et l'appui de ceux-ci. Les organismes des Nations Unies participant à l'adaptation et/ou au développement de ces lignes directrices ont partagé leur temps et leur savoir afin de veiller à ce que nous améliorions en permanence la prestation de services pour les femmes et les filles victimes de violence. Nous remercions les représentantes et représentants des organismes pour leur engagement et leur contribution : Tania Farha et Riet Groenen (ONU Femmes), Luis Mora et Upala Devi (FNUAP) et Claudia Garcia Moreno et Avni Amin (OMS). Une mention spéciale au travail de longue date de l'OMS dans le développement d'une série d'orientations sur l'amélioration de l'intervention du secteur de la santé face aux femmes et aux filles victimes de violence, qui a guidé la préparation de ce module.

Les consultantes et consultants qui ont participé à l'élaboration et/ou l'adaptation des présentes lignes directrices, la professeure Jane Ko-zioi-McLain, Mme Sarah Louise Johnson et M. Ward Everett Rinehart.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DES SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ 6

1.1	INTRODUCTION	6
1.2	OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION	7
1.3	LANGAGE ET TERMES	8

CHAPITRE 2 : CADRE DES SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ 11

2.1	CADRE GÉNÉRAL	11
2.2	CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ	13

CHAPITRE 3 : LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ 15

CHAPITRE 4 : OUTILS ET RESSOURCES 20

CHAPITRE 1 :

PRÉSENTATION DES SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ

1.1 INTRODUCTION

Cette orientation sur les **services essentiels de santé** est fondée sur les lignes directrices cliniques et politiques de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) en matière d'intervention face à la violence d'un partenaire intime et à la violence sexuelle à l'égard des femmes¹, conformément au mandat de l'OMS consistant à servir de référence dans le système de santé. Ces lignes directrices fondées sur des éléments de preuve ont été élaborées en suivant le processus d'élaboration des lignes directrices de l'OMS, comprenant notamment : la récupération d'éléments de preuve à jour par le biais des examens systématiques, de l'évaluation et de la synthèse de ces éléments de preuve, ainsi que de la formulation de recommandations à laquelle a contribué un large éventail d'experts (Groupe d'élaboration des lignes directrices) et d'un examen par les pairs effectué par un autre groupe d'experts. Elles fournissent une orientation factuelle en matière de conception, de mise en œuvre et d'examen des interventions de qualité et centrées sur les femmes dans le cas de femmes victimes de violence commise par un partenaire intime et de violence sexuelle. Cependant, elles peuvent aussi être utiles pour d'autres formes de violence basée sur le genre à l'égard des femmes et sont disponibles aux filles, en particulier les filles qui pourraient avoir recours aux services essentiels prévus pour les femmes. Ces lignes directrices ont été formulées en mettant l'accent sur les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire

dont la situation est stable, mais elles peuvent également s'appliquer aux pays à revenu élevé.

Sur la base de ces lignes directrices, l'OMS, le FNUAP et ONU Femmes ont développé un Manuel clinique sur les soins de santé *pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle*². Il s'agit d'un mode d'emploi pratique à l'usage des prestataires de services de santé. Il comprend des outils de travail, des conseils et des recommandations pratiques. Ces recommandations constituent la base de ce module sur les services essentiels de santé, qui fait partie du paquet de services essentiels visant à fournir à toutes les femmes et les filles victimes de violence basée sur le genre un meilleur accès à un ensemble de services multisectoriels coordonnés et de qualité. Ce module doit donc être lu conjointement avec les deux documents mentionnés ci-dessus.

Le **paquet de services essentiels** reflète les éléments incontournables des interventions multisectorielles coordonnées pour les femmes et les filles victimes de violence et comprend des lignes directrices sur les services judiciaires et de police, les services sociaux, les mécanismes de coordination et de gouvernance, ainsi que les services de santé. Ce module sur les services essentiels de santé doit être lu conjointement avec le

1 Organisation mondiale de la santé. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, Suisse : Organisation mondiale de la santé ; 2013.

2 OMS, ONU Femmes, FNUAP. *Soins de santé pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle. Manuel clinique*. Genève : OMS, 2014. (WHO/RHR/14.26)

Module 1 : Vue d'ensemble et introduction qui définit les principes, les caractéristiques communes et les éléments fondamentaux applicables à tous les services essentiels. Ce module vient également compléter

les lignes directrices sur les services de justice et de police (Module 3), les services sociaux (Module 4), et la coordination et la gouvernance de la coordination (Module 5).

1.2

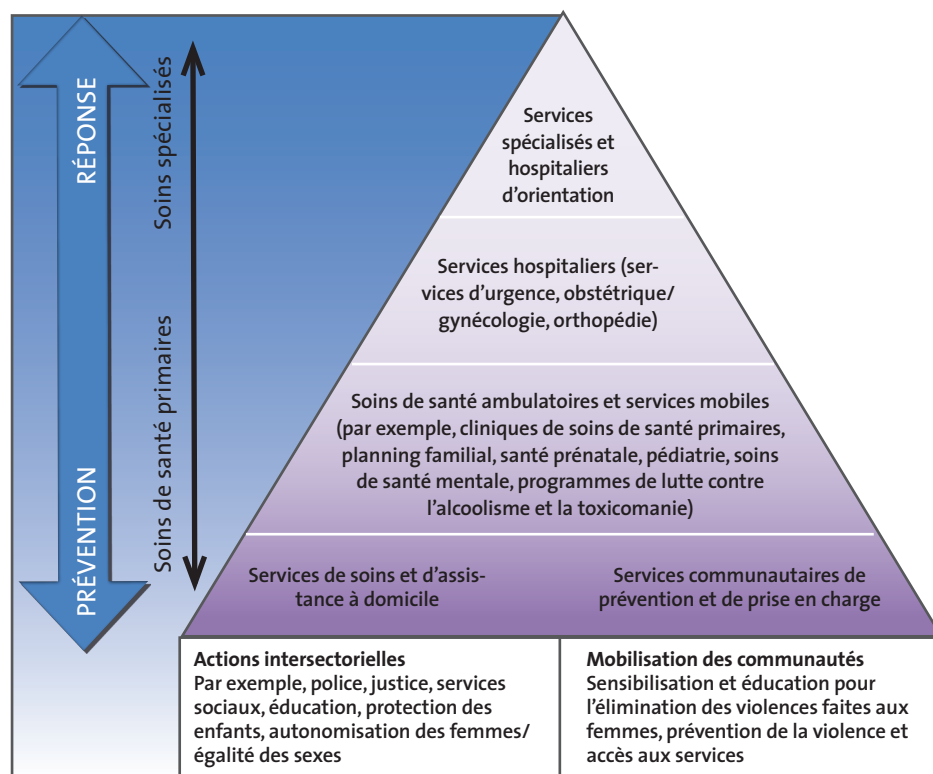
OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Une intervention de qualité des services de santé face à la violence à l'égard des femmes et des filles est cruciale, non seulement pour veiller à ce que les victimes/survivantes aient accès aux normes sanitaires les plus élevées possibles, mais aussi parce que les prestataires de soins de santé (telles que les infirmières/infirmiers, les sages-femmes, les médecins et autres) seront probablement le premier contact professionnel des femmes victimes de violence d'un partenaire intime ou de violence sexuelle³. Les femmes et les filles

recherchent souvent des services de santé, y compris pour leurs blessures, même si elles ne divulguent pas la maltraitance ou la violence associée. Des études montrent que les femmes maltraitées ont davantage recours aux services de soins de santé que les femmes qui ne sont pas victimes de maltraitance⁴. Elles identifient aussi les prestataires de soins de santé comme les professionnels envers lesquels elles auraient le plus confiance pour divulguer la maltraitance.

FIGURE 1.

Les soins de santé primaires et le contexte du système de santé élargi, la mobilisation de la communauté et l'action intersectorielle



Source : adapté de Lawn JE et al, Lancet, 2008, 30 years of Alma Ata

3 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013 à la page 1.

4 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013 à la page 1.

Afin de répondre aux différents besoins et expériences des femmes, ce module aborde toutes les conséquences sur la santé, y compris les conséquences physiques, mentales et sexuelles et sur la santé reproductive, de la violence à l'égard des femmes. Comme préconisé par les Conclusions concertées de la 57^e session de la Commission de la condition de la femme et conformément aux lignes directrices de l'OMS, ce module met l'accent sur les diverses interventions sanitaires : soutien de première ligne ; traitement des blessures et soutien psychologique et en matière de santé mentale ; dans le cas des soins faisant suite à un viol : contraception d'urgence, avortement sans risque lorsque ces mesures sont autorisées par le droit national, prophylaxie post-exposition en cas d'infection par le VIH/Sida, et diagnostic et traitement des infections sexuellement transmissibles. La formation des professionnels du domaine médical et autres professionnels de santé à l'identification et au traitement efficaces des femmes victimes de violence, ainsi que des examens médico-légaux réalisés par des professionnels dûment formés sont également nécessaires⁵. En outre, ce module s'inspire des Conclusions concertées pour assurer que les services de soins de santé jouissent des caractéristiques suivantes : accessibles ; réactifs en cas de traumatisme ; abordables ; sûrs ; efficaces et de bonne qualité.

Une bonne prestation de services constitue un élément essentiel de tout système de santé. L'organisation et le contenu des services de santé précis diffèrent d'un pays à l'autre, mais le prestataire de santé « typique » œuvre sur plusieurs niveaux de prestation :

(1) Les soins de santé primaires, par exemple, poste sanitaire, centres de santé, dispensaires et hôpitaux de district dotés de services ambulatoires généraux et de services hospitaliers de base.

(2) Les soins spécialisés qui comprennent l'hôpital de soins tertiaires doté de services spécialisés.

À tous les niveaux de prestation de services, les points d'entrée de fourniture de soins aux femmes touchées par la violence comprennent la santé sexuelle et reproductive, y compris la santé maternelle, le planning familial, les services de soins post-avortement, le VIH/Sida, ainsi que les services de santé mentale, assurés soit par les organismes gouvernementaux, soit par les organisations non gouvernementales.

Ce module se concentre sur les services de santé proches de la population, avec un point d'entrée du réseau des services de santé situé au niveau des soins primaires (plutôt qu'au niveau des spécialistes ou des hôpitaux). Le module reconnaît que le prestataire de soins primaires de la patiente facilite la navigation à travers les services nécessaires et travaille en collaboration avec des prestataires de types et de niveaux différents. La coordination se fait également avec d'autres secteurs (tels que les services sociaux) et partenaires (tels que les organismes communautaires). Le réseau de prestation de services comprend les services préventifs, curatifs, palliatifs et de réadaptation, ainsi que des activités de promotion de la santé⁶.

1.3 LANGAGE ET TERMES

La recherche de cas ou l'enquête clinique dans le contexte de la violence d'un partenaire intime fait référence à l'identification des femmes victimes de violence qui se présentent dans des établissements de soins de santé, au moyen de questions basées sur les

conditions présentes, les antécédents et, le cas échéant, l'examen de la patiente. Ces termes sont utilisés à la place de « dépistage » ou « d'enquête de routine »⁷.

5 Commission de la condition de la femme : 57^e session (2013) *Conclusions concertées sur l'élimination et la prévention de toutes les formes de violence à l'égard des femmes et des filles* et OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013.

6 OMS. *Monitoring the building blocks of health systems: a handbook of indicators and their measurement strategies*. Genève : OMS ; 2010.

7 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013 au glossaire de la page vii.

La thérapie cognitive du comportement (TCC) est basée sur le concept selon lequel les pensées, plutôt que des facteurs externes tels que les personnes ou les événements, sont ce qui dicte les sentiments et le comportement d'une personne. La TCC inclut généralement une composante cognitive (aider la personne à développer la capacité à identifier et contester des pensées négatives peu réalistes), ainsi qu'une composante comportementale. La TCC varie en fonction des troubles spécifiques de la santé mentale⁸.

Les éléments de base sont des caractéristiques ou des composants des services essentiels applicables dans tous les contextes et qui assurent le bon fonctionnement du service.

Les services essentiels englobent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé, des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

Le soutien de première ligne fait référence au niveau minimum de soutien (psychologique primaire) et à la validation de leur expérience que toutes les femmes qui dénoncent la violence à un professionnel de la santé (ou autre) prestataire doivent recevoir. Il partage de nombreux éléments avec ce qu'on appelle les « premiers secours psychologiques » dans le contexte de situations d'urgence impliquant des expériences traumatisantes⁹.

La violence basée sur le sexe est « tout acte de violence qui est dirigé contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche spécialement la femme »¹⁰.

Un prestataire de soins de santé est une personne ou une organisation qui fournit des services de soins de santé d'une manière systématique. Un prestataire individuel de soins de santé peut être un professionnel de la santé, un agent de santé communautaire ou toute autre personne qui est formée et compétente dans le domaine de la santé. Les organisations sanitaires comprennent les hôpitaux, les cliniques, les centres de soins primaires et d'autres points de prestation de services. Les prestataires de soins de santé primaires comprennent les infirmières/infirmiers, les sages-femmes, les médecins et aussi d'autres personnes¹¹.

Le système de santé se réfère à (i) toutes les activités dont le but principal est de promouvoir, restaurer et/ou maintenir la santé ; (ii) aux personnes, institutions et ressources, disposées ensemble conformément aux politiques établies, afin d'améliorer la santé de la population qu'elles desservent¹².

La violence du partenaire intime est « la forme la plus courante de violence subie par les femmes au niveau mondial ... et englobe de multiples actes de coercition sexuelle, psychologique et physique commis contre des femmes adultes et adolescentes, sans leur consentement, par un partenaire ou un ancien partenaire. La violence physique est l'utilisation intentionnelle de la force physique ou d'une arme pour faire du mal à une femme ou la blesser. La violence sexuelle désigne toute agression sexuelle forçant une femme à se livrer à un acte sexuel, ainsi que tout acte sexuel ou tentative d'acte sexuel avec une femme malade, handicapée, sous pression ou sous l'emprise de l'alcool ou d'autres drogues. La violence psychologique consiste à dominer ou à isoler une femme, ainsi qu'à l'humilier ou à la mettre mal à l'aise. La violence économique consiste

8 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013 au glossaire de la page vii.

9 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013 dans le glossaire. Pour de plus amples informations, cf. aussi OMS, ONU Femmes, FNUAP. *Soins de santé pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle. Un guide clinique*. Genève : OMS, 2014.

10 CEDEF, Recommandation générale n°19, paragraphe 6, <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm-fr.htm>.

11 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013 au glossaire de la page vii.

12 OMS, Glossaire sur le renforcement des systèmes de santé, consultable à www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

notamment à nier à une femme le droit d'accéder aux ressources de base et d'en avoir la libre disposition »¹³.

Le signalement obligatoire fait référence à la législation adoptée par certains pays ou États qui obligent les particuliers ou les personnes désignées, telles que les prestataires de soins de santé, à signaler (habituellement à la police ou au système juridique) tout incident de violence domestique avérée ou soupçonnée ou de violence par un partenaire intime. Dans de nombreux pays, le signalement obligatoire s'applique principalement aux abus d'enfants et à la maltraitance de mineurs, mais dans d'autres pays, il a été étendu au signalement de la violence par un partenaire intime¹⁴.

La preuve médico-légale est utilisée dans cet outil selon la définition établie par l'Organisation mondiale de la santé, à savoir « les blessures ano-génitales et autres et l'état émotionnel documentés, ainsi que les échantillons et les spécimens prélevés sur le corps ou les vêtements de la victime uniquement à des fins juridiques. Ce type de preuve comprend la salive, le liquide séminal, les cheveux, les poils pubiens, le sang, l'urine, les fibres, les débris et la terre »¹⁵.

La violence sexuelle de non-partenaires « peut être le fait d'un parent, d'un ami, d'une relation, d'un voisin, d'un collègue ou d'un étranger »¹⁶. Elle comprend le fait d'être forcée d'accomplir un acte sexuel non désiré, le harcèlement sexuel et la violence perpétrée à l'égard des femmes et des filles souvent par

un agresseur qu'elles connaissent, y compris dans les espaces publics, à l'école, au travail et dans la communauté.

Des lignes directrices de qualité permettent la prestation et la mise en œuvre des éléments de base des services essentiels, afin de s'assurer qu'ils sont efficaces et de qualité suffisante pour répondre aux besoins des femmes et des filles. Des normes de qualité fournissent le « mode d'emploi » des services à fournir selon une approche fondée sur les droits humains, culturellement sensible et favorable à l'autonomisation des femmes. Elles reposent sur des normes internationales, qu'elles viennent compléter, et reflètent les meilleures pratiques reconnues pour répondre à la violence basée sur le genre.

Le terme victime/survivante fait référence aux femmes et aux filles qui ont subi ou subissent la violence basée sur le genre afin de refléter la terminologie utilisée dans le processus judiciaire et le libre-arbitre de ces femmes et de ces filles dans la recherche de services essentiels¹⁷.

La violence à l'égard des femmes (VEF) désigne « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée »¹⁸.

13 Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, A/61/122/Add.1, (6 juillet 2006) paragraphes 111- 112, disponible à <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/75/PDF/No641975.pdf?OpenElement>.

14 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013 au glossaire de la page vii.

15 Du Mont, Janice et D. White (2007), « The uses and impacts of medico-legal evidence in sexual assault cases: A Global Review » (OMS : Genève) et cf. également OMS. *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*. Genève : OMS, 2003.

16 Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, A/61/122/Add.1, (6 juillet 2006) paragraphes 128, disponible à <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/75/PDF/No641975.pdf?OpenElement>.

17 Nations Unies (2006) Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, A/61/122/Add.1 fait ressortir le débat en cours sur les termes de victime et de survivante. « Certains estiment en effet qu'il conviendrait d'éviter le terme « victime » qui suggère une passivité, une faiblesse et une vulnérabilité intrinsèques sans traduire la capacité de résistance et les moyens d'action des femmes dans la réalité. Pour d'autres, le terme de « survivante » pose problème dans la mesure où il nie la position de victime des femmes qui ont été les cibles de crimes violents ». Ainsi, ces lignes directrices utilisent le terme « victime/survivante ».

18 Nations Unies 1993, Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Nations Unies : Genève, Article 1.

CHAPITRE 2 :

CADRE DES SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ

2.1 CADRE GÉNÉRAL

Le cadre des lignes directrices des services essentiels concernant la prestation de services essentiels de santé de qualité compte quatre éléments étroitement liés :

- **Des principes** sur lesquels repose la prestation de la totalité des services essentiels.
- **Des caractéristiques communes** qui décrivent une gamme d'activités et d'approches communes à tous les domaines et qui appuient le fonctionnement et la prestation efficaces des services.
- **Des services essentiels** qui définissent les lignes directrices nécessaires aux services destinés à garantir les droits humains, la sécurité et le bien-être de toute femme ou adolescente victime de violence par un partenaire intime et de violence sexuelle par un non-partenaire.
- **Des éléments fondamentaux** qui doivent être en place pour une prestation de services de qualité pour l'ensemble des services essentiels et des actions.

Paquet de services essentiels : Diagramme du cadre général

Principes	Une approche fondée sur les droits	Progression de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes	Appropriée et sensible à la culture et à l'âge
	Approche centrée sur les victimes/ survivantes	La sécurité est primordiale	Responsabilisation des auteurs de crimes
Caractéristiques communes	Disponibilité		Accessibilité
	Adaptabilité		Adéquation
	Sécurité en priorité		Consentement éclairé et confidentialité
	Collecte des données et gestion des informations		Communication efficace
	Liaison avec les autres secteurs et organismes grâce à l'orientation et à la coordination		

Services essentiels et actions	Santé	Justice et police	Services sociaux
	1. Identification des survivantes de violence conjugale 2. Soutien de première ligne 3. Soins des blessures et traitement médical urgent 4. Examen et soins suite à une agression sexuelle 5. Évaluation de la santé mentale et soins 6. Documentation (médico-légale)	1. Prévention 2. Contact initial 3. Évaluation/enquête 4. Procédure avant le procès 5. Procès 6. Responsabilisation de l'auteur du crime et réparations 7. Procédure après le procès 8. Sécurité et protection 9. Assistance et soutien 10. Communication et information 11. Coordination du secteur judiciaire	1. Informations en cas de crise 2. Soutien psychologique en cas de crise 3. Lignes d'assistance 4. Hébergements sécurisés 5. Matériel et aide financière 6. Création, rétablissement, remplacement des documents d'identité 7. Information sur les droits, conseils et représentation juridiques, y compris dans des systèmes juridiques pluralistes 8. Soutien et prise en charge psychosociale 9. Soutien centre sur les femmes 10. Services aux enfants pour tout enfant touché par la violence 11. Informations, éducation et sensibilisation communautaires 12. Assistance en faveur de l'indépendance économique, du rétablissement et de l'autonomie

Coordination et gouvernance de la coordination

Niveau national : actions essentielles	Niveau local : actions essentielles
1. Législation et élaboration de politiques 2. Appropriation et attribution des ressources 3. Fixation de normes pour l'établissement d'interventions coordonnées au niveau local 4. Approches inclusives pour coordonner les interventions 5. Facilitation du renforcement des capacités des décideurs politiques et des autres décisionnaires sur les interventions coordonnées en matière de violence à l'égard des femmes 6. Suivi et évaluation de la coordination aux niveaux national et local	1. Création de structures officielles pour la coordination locale 2. Mise en œuvre de la coordination et de la gouvernance de la coordination

Éléments fondamentaux	Cadre législatif et juridique exhaustif	Surveillance et responsabilisation de la gouvernance	Ressources et financement
	Formation et développement de la main-d'œuvre	Politiques et pratiques sensibles au genre	Suivi et évaluation

2.2

CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ

Principes

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services de santé doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- Une approche fondée sur les droits comprend le droit de jouir du meilleur état de santé possible et le droit à l'autodétermination, ce qui signifie des femmes qui ont le droit de prendre leurs propres décisions, y compris les décisions en matière de santé sexuelle et reproductive ; le droit de refuser des procédures médicales et/ou d'engager une action en justice¹⁹.
- Assurer l'égalité des sexes dans le domaine de la santé signifie fournir des soins de manière équitable aux femmes comme aux hommes, en tenant compte de leurs besoins et de leurs préoccupations spécifiques en matière de santé de sorte qu'elle et ils disposent de la même capacité à réaliser leurs droits et leur potentiel pour être en bonne santé. Cela exige aussi une prise de conscience des inégalités dans les relations de pouvoir entre les femmes et les hommes et entre les prestataires et les patients.

Caractéristiques communes

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services de santé doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- Le consentement éclairé et la protection de la confidentialité signifient que la prestation de soins de santé, le traitement et l'aide psychologique doivent être privés et confidentiels et les informations divulguées seulement avec le consentement des femmes. Ils comprennent le droit des patientes de savoir quelles informations ont été recueillies sur leur santé et d'avoir accès à ces informations, y compris les dossiers médicaux²⁰.

Éléments fondamentaux

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services de santé doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- Les politiques de santé en matière de violence à l'égard des femmes doivent être liées à la politique nationale, le cas échéant ; inclure la prise en compte de la violence sur le lieu de travail/institutionnelle et comprendre d'autres procédures et protocoles. Les soins destinés aux femmes victimes de violence de la part d'un partenaire intime et la violence sexuelle doivent, dans la mesure du possible, être intégrés dans les services de santé existants plutôt que comme un service autonome²¹.
- Le développement de la main-d'œuvre dans le secteur de la santé comprend le renforcement des capacités sur ces questions avant la prise d'emploi, ainsi que par le biais d'une formation continue et interne. Il nécessite également le renforcement d'une équipe intersectorielle ; et la supervision et l'encadrement du personnel de santé. Bien qu'un pays ait besoin de plusieurs modèles de soins destinés aux survivantes pour les différents niveaux du système de santé, la priorité doit être accordée au renforcement des capacités et à la prestation de services au niveau primaire des soins²². En outre, un prestataire de soins de santé (infirmière/infirmier, médecin ou équivalent) formé dans le domaine des soins et examens sensibles au genre après une agression sexuelle doit être à disposition à tout moment de la journée ou de la nuit (sur place ou sur appel) au niveau du district/de la zone²³.
- Le dialogue avec la communauté et le plaidoyer en faveur des femmes et des adolescentes survivantes constituent une composante importante des

19 OMS, ONU Femmes, FNUAP. *Soins de santé pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle : manuel clinique*. Genève : OMS (2014). (WHO/RHR/14.26) à la page 3.

20 OMS, ONU Femmes, FNUAP. *Soins de santé pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle : manuel clinique*. Genève : OMS (2014). (WHO/RHR/14.26) à la page 3.

21 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013. Recommendation 34.

22 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013. Recommendation 35.

23 OMS. *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève, OMS ; 2013. Recommendation 36.

services essentiels de santé pour les victimes et les survivantes.

- Une autre composante importante des services de santé concerne la disponibilité des produits médicaux/produits de première nécessité et de la technologie. Cela inclut la sécurité des produits de

santé reproductive ainsi que des environnements qui favorisent la confidentialité, la vie privée et la sécurité.

- Le suivi et l'évaluation des services essentiels de santé exigent des systèmes d'information sanitaire ; des mesures de responsabilisation ; un retour d'information et des évaluations par les clients.

CHAPITRE 3 :

LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES ESSENTIELS DE SANTÉ

Ce module doit être lu en conjonction avec les lignes directrices cliniques et politiques de l'OMS et le Manuel clinique de l'OMS, d'ONU Femmes et du FNUAP sur les soins de santé pour les femmes victimes d'actes de

violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle. Les informations présentées ci-dessous résument les principaux points contenus dans ces documents, en particulier le manuel clinique.

SERVICE ESSENTIEL : 1. IDENTIFICATION DES SURVIVANTES DE VIOLENCE COMMISE PAR UN PARTENAIRE INTIME

Il est important que les prestataires de services de santé soient conscients que les problèmes de santé d'une femme peuvent être causés ou aggravés par la violence. Les femmes victimes de violence au sein de leur relation et de violence sexuelle cherchent souvent des services de santé pour des problèmes émotionnels ou physiques connexes, y compris des blessures. Cependant, souvent, elles ne parlent pas de la violence au prestataire à cause de la honte ou de la crainte d'être jugée ou par peur de la réaction de leur partenaire.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Informations	Des informations écrites sur la violence du partenaire intime et l'agression sexuelle par un non partenaire doivent être disponibles dans les établissements de santé sous la forme d'affiches, de brochures ou de dépliants mis à disposition dans des zones privées comme les toilettes des femmes (avec des avertissements appropriés sur le fait de les ramener chez elles si un partenaire violent s'y trouve). (Recommandation n°4 des lignes directrices de l'OMS)
1.2 Identification des femmes victimes de violence par un partenaire intime	- Les prestataires de services de santé doivent poser des questions sur l'exposition à la violence du partenaire intime lors de l'évaluation des problèmes à même d'être causés ou compliqués par de la violence commise par le partenaire intime, afin d'améliorer le diagnostic/l'identification et les soins ultérieurs. (Cf. l'encadré 1, page 19 des lignes directrices de l'OMS et la page 9 du Manuel clinique pour consulter une liste de conditions cliniques et autres associées à la violence du partenaire intime) - L'interrogation des femmes sur la violence doit être liée à une intervention efficace, comprenant un soutien de première ligne, un traitement médical et des soins appropriés selon les besoins et une orientation soit dans le système de santé lui-même soit vers l'extérieur. « Le dépistage universel » ou « enquête de routine » (c.-à-d. le questionnement des femmes lors de toutes les visites de soins de santé) ne doivent pas être appliqués. Bien que cette approche puisse augmenter l'identification des femmes victimes de violence, il n'a pas été démontré qu'elle permet d'améliorer les résultats en termes de santé, ni même les orientations. Elle est difficile à mettre en œuvre dans les contextes à forte prévalence où les ressources et les possibilités d'orientation sont limitées. - Avant de poser des questions sur la violence d'un partenaire intime, le système de santé doit mettre en place les conditions minimales suivantes : - Endroit privé - Des prestataires de soins de santé formés à poser des questions de manière appropriée (par exemple, avec empathie et sans jugement) et à réagir de façon appropriée

1.2 Identification des femmes victimes de violence par un partenaire intime <i>suite</i>	• Système d'orientation en place • Protocole/procédure opérationnelle standard en place. (Cf. recommandations n°2 et n°3 des lignes directrices de l'OMS et les pages 10-12 du Manuel clinique) • Lorsque les prestataires de services de santé soupçonnent une violence, mais que les femmes n'en parlent pas : • ne pas exercer de pression, lui accorder du temps • apporter des informations - concernant les services disponibles - concernant les effets de la violence sur la santé des femmes et celle de leurs enfants • proposer une visite de suivi. (Cf. le Manuel clinique de l'OMS, page 12)
--	---

SERVICE ESSENTIEL : 2. SOUTIEN DE PREMIÈRE LIGNE

Lors de l'apport d'un soutien de première ligne à une femme victime de violence, quatre types de besoins méritent une attention : (1) les besoins immédiats de santé émotionnelle/psychologique ; (2) les besoins immédiats de santé physique ; (3) les besoins permanents en matière de sécurité ; (4) les besoins immédiats en matière de soutien permanent et de santé mentale. Le soutien de première ligne fournit des soins pratiques et répond aux besoins émotionnels, physiques, de sécurité et de soutien d'une femme, sans empiéter sur sa vie privée. Souvent, le soutien de première ligne est le soin le plus important pouvant être fourni.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
2.1 Soins centrés sur les femmes	• Les femmes qui dénoncent toute forme de violence commise par un partenaire intime (ou un autre membre de la famille) ou d'agression sexuelle par un auteur quelconque doivent bénéficier d'un soutien immédiat • Les prestataires de services de santé doivent, au minimum, proposer un soutien de première ligne lorsque les femmes divulguent une situation de violence. Le soutien de première ligne comprend les éléments suivants : • ne pas porter de jugement, faire preuve de soutien et valider les propos des femmes • fournir des soins et un soutien pratiques qui répondent à leurs préoccupations, mais ne pas empiéter sur leur autonomie • poser des questions sur leurs antécédents de violence, écouter attentivement, mais ne pas exercer de pression pour les obliger à parler (il faut faire particulièrement attention lors de la discussion de sujets sensibles en présence d'interprètes) • écouter sans exercer de pression les obligeant à répondre ou à divulguer des informations • proposer des informations ; les aider à accéder aux informations sur les ressources, y compris les services juridiques et autres qu'elles pourraient considérer utiles, et les aider à prendre contact avec les services et les soutiens sociaux - Fournir des informations par écrit sur les stratégies d'adaptation pour faire face à un stress sévère (avec des avertissements appropriés sur le fait de les ramener chez elles si un partenaire violent s'y trouve) • Les aider à améliorer leur sécurité et celle de leurs enfants, le cas échéant • Les rassurer et contribuer à atténuer ou à réduire leur anxiété • Apporter ou mobiliser un soutien social (y compris des orientations). • Les prestataires de services de santé doivent s'assurer : • que la consultation est menée en privé • la confidentialité, tout en informant les femmes des limites de la confidentialité (c.-à-d. dans le cas d'un signalement obligatoire). • Si les prestataires de services de santé sont incapables de fournir un soutien de première ligne, ils doivent veiller à ce que quelqu'un d'autre (dans leur établissement de soins de santé ou dans un autre établissement facilement accessible) soit immédiatement disponible pour le faire. (Recommandation n°1 des lignes directrices de l'OMS)

2.2 Signalement obligatoire	• Le signalement obligatoire de la violence à l'égard des femmes à la police par les prestataires de services de santé n'est pas recommandé. • Les prestataires de services de santé doivent proposer de signaler l'incident aux autorités compétentes, y compris la police, si la femme le souhaite et connaît ses droits. • Les incidents de maltraitance des enfants et qui menacent la survie doivent être signalés aux autorités compétentes par le prestataire de services de santé, lorsqu'il existe une obligation juridique de le faire. (Recommandations n°36 et n°37 des lignes directrices de l'OMS)
--	--

SERVICE ESSENTIEL : 3. TRAITEMENT DES BLESSURES ET DES PROBLÈMES MÉDICAUX URGENTS

L'examen et les soins de santé physique et émotionnelle doivent se dérouler conjointement. Les services sont divisés ici pour fournir des orientations claires en termes des normes minimales.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
3.1 Antécédents et examen	• La consignation des antécédents doit suivre les procédures médicales standard, tout en gardant à l'esprit le fait que les femmes qui ont subi des violences de la part d'un partenaire intime ou des violences sexuelles sont susceptibles d'être traumatisées. Il convient donc d'examiner tous les documents en leur possession et d'éviter de poser des questions auxquelles elles ont déjà répondu. • Expliquer et obtenir le consentement éclairé pour chaque aspect : • examen médical • traitement • collection des preuves médico-légales • pour la divulgation des informations à des tierces parties, par ex. la police et les tribunaux • Si certaines femmes souhaitent que des prélèvements soient effectués à titre d'éléments de preuve, le faire soi-même ou bien orienter vers un prestataire formé spécifiquement et à même de le faire. Cf. Service essentiel de santé n°6. • Effectuer un examen physique détaillé. Consigner les résultats et les observations avec clarté. • À chaque étape de l'examen, veiller à communiquer et demander la permission préalable. (Cf. le Manuel clinique de l'OMS pour de plus amples informations, pages 40-49)
3.2 Traitement d'urgence	Lorsqu'une femme a été victime de problèmes menaçant sa survie ou de circonstances éprouvantes, l'orienter immédiatement en vue d'un traitement d'urgence.

SERVICE ESSENTIEL : 4. EXAMEN ET SOINS EN CAS D'AGRESSION SEXUELLE

La violence sexuelle est une expérience potentiellement traumatisante qui peut avoir différentes conséquences négatives sur la santé mentale, physique, sexuelle et reproductive des femmes, ce qui signifie que ces dernières peuvent nécessiter des soins intensifs et, parfois, des soins de longue durée, en particulier des soins de santé mentale.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
4.1 Antécédents complets	• Consigner les antécédents complets, en enregistrant les événements, afin de déterminer quelles interventions sont appropriées et procéder à un examen physique complet (de la tête aux pieds, y compris les organes génitaux). • Les antécédents doivent inclure les éléments suivants : • le temps qui s'est écoulé depuis l'agression et le type d'agression • le risque de grossesse • le risque de VIH/Sida et d'autres infections sexuellement transmissibles (IST) • l'état de santé mentale. (Recommandation n°11 des lignes directrices de l'OMS. Cf. également le Manuel clinique de l'OMS pour de plus amples informations, pages 40-48).

4.2 Contraception d'urgence	• Proposer une contraception d'urgence aux survivantes d'agression sexuelle qui se présentent dans les 5 jours suivant l'agression sexuelle, de préférence le plus tôt possible après l'agression, afin d'en maximiser l'efficacité. • Si une femme se présente après le délai requis pour obtenir la contraception d'urgence (5 jours), la contraception d'urgence échoue, ou bien si cette femme est enceinte à la suite d'un viol, il faut lui proposer un avortement sans risque, conformément à la législation nationale. (Recommandations n°12 à 14 des lignes directrices de l'OMS. Cf. également le Manuel clinique de l'OMS pour de plus amples informations, pages 49-51).
4.3 Prophylaxie post- exposition au VIH	• Envisager de proposer une prophylaxie post-exposition au VIH (PPE) aux femmes qui se présentent dans les 72 heures suivant une agression sexuelle. Recourir à une prise de décision partagée avec la survivante, afin de déterminer si la PPE au VIH est appropriée et suivre les directives nationales en matière de prophylaxie. (Recommandations n°15 à 18 des lignes directrices de l'OMS. Cf. également le Manuel clinique de l'OMS pour de plus amples informations, section 2.4, pages 55-57).
4.4 Prophylaxie post-exposition pour les infections sexuellement transmissibles	• Les femmes ayant survécu à une agression sexuelle doivent pouvoir bénéficier d'une prophylaxie pour les infections sexuellement transmissibles les plus fréquentes, ainsi que du vaccin contre l'hépatite B en fonction de l'orientation nationale. (Recommandations n°19 à 20 des lignes directrices de l'OMS. Cf. également le Manuel clinique de l'OMS pour de plus amples informations, section 2.3, pages 52-54).

SERVICE ESSENTIEL : 5. ÉVALUATION DE LA SANTÉ MENTALE ET SOINS

Beaucoup de femmes victimes de violence par un partenaire intime ou de violence sexuelle souffrent par la suite de troubles émotionnels ou de la santé mentale. Une fois que la violence, l'agression ou la situation est passée, ces problèmes émotionnels s'estomperont probablement. La plupart des gens se rétablissent. Il existe des manières spécifiques dont les prestataires de services de santé peuvent proposer une aide et des techniques aux femmes afin de réduire leur stress et favoriser leur guérison. Certaines femmes, cependant, souffriront plus sévèrement que d'autres. Il est important d'être en mesure de reconnaître ces femmes et de les aider à se faire soigner.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
5.1 Soins de santé mentale pour les survivantes de la violence commise par un partenaire intime	• Les femmes victimes de violence doivent être examinées pour la détection éventuelle de troubles de la santé mentale (symptômes de stress aigu/de stress post-traumatique (SSPT), dépression, problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie, tendance suicidaire et automutilation) et être traitées en conséquence, à l'aide du guide d'intervention mhGAP, qui couvre les protocoles cliniques factuels de l'OMS en matière de troubles de la santé mentale. • Les soins de santé mentale doivent être fournis par des prestataires de services de santé ayant une bonne compréhension de la violence à l'égard des femmes.
5.2 Soutien psychosocial de base	• Après une agression, un soutien psychosocial de base peut être suffisant au cours des trois premiers mois, en assurant parallèlement un suivi en cas de troubles de la santé mentale plus graves. Ce soutien comprend : • une aide au renforcement des méthodes positives d'adaptation • la recherche d'une éventuelle disponibilité de soutien social • l'enseignement et la démonstration d'exercices de réduction du stress • un suivi régulier.

5.3 Troubles de la santé mentale plus graves	• Procéder à une évaluation de l'état mental (en même temps qu'un examen physique) pour estimer le risque immédiat d'automutilation ou de suicide, ainsi que le degré modéré à grave du trouble dépressif et SSPT. • Les femmes souffrant de dépression et de SSPT bénéficieront toujours d'un soutien de première ligne, pour les aider à renforcer le soutien social, d'un apprentissage de la gestion du stress et d'un suivi empathique de soutien. Les orienter vers des thérapeutes spécialisés le cas échéant. • Les orienter si nécessaire pour de brefs traitements psychologiques ou pour une thérapie cognitive du comportement. (Recommandations n°24 à 27 des lignes directrices de l'OMS. Cf. également le Manuel clinique de l'OMS pour de plus amples informations, pages 67-83).
---	--

SERVICE ESSENTIEL : 6. DOCUMENTS (MÉDICO-LÉGAUX)

Les prestataires de services de santé ont pour obligation professionnelle de consigner les détails de toute consultation avec une patiente. Ces notes doivent refléter ce qui a été dit, par la patiente, selon ses propres termes, et ce qui a été constaté et effectué par le prestataire de soins de santé. Dans les cas de violence, la prise de notes précises et complètes au cours d'un examen est essentielle car les dossiers médicaux peuvent être utilisés comme preuves au tribunal. Si la femme consent à un examen médico-légal, il pourrait s'avérer nécessaire de faire appel à un médecin légiste agréé ou officiel.

Pour de plus amples informations, cf. le document de l'OMS de 2003 *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*. Ces lignes directrices sont complétées par le Service essentiel de justice et de police numéro 3 – Enquête, détaillé dans le Module sur la justice et la police, en particulier la rubrique 3.3 « Les informations et éléments de preuve pertinents sont collectés auprès de la victime/survivante et des témoins » et 3.4 « Une enquête approfondie est menée ».

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
6.1 Documents complets et précis	• Documenter dans le dossier médical les plaintes liées à la santé, les symptômes et les signes, y compris une description des blessures. • Il peut être utile de noter la cause ou la cause présumée de ces blessures ou des autres problèmes, y compris l'identité de la personne à l'origine des blessures. • Demander à la patiente la permission de consigner ces informations dans son dossier. • Respecter sa volonté.
6.2 Collecte et documentation de prélèvements médico-légaux	• Lorsqu'une femme a consenti à la collecte d'éléments de preuve médico-légaux, il est essentiel que la chaîne de contrôle de ces éléments de preuve soit maintenue et que tout soit clairement étiqueté.
6.3 Témoignage par écrit et comparution	• Les prestataires de services de santé doivent se familiariser avec le système juridique ; savoir comment rédiger une déclaration appropriée ; au minimum, documenter les blessures de manière exhaustive et précise ; faire des observations cliniques claires ; et recueillir de manière fiable des prélèvements sur les victimes quand ces dernières choisissent d'intenter une action en justice.

CHAPITRE 4 :

OUTILS ET RESSOURCES

OMS et HCR (2015) Prise en charge clinique des troubles mentaux, neurologiques et liés à l'utilisation de substance psychoactives dans les situations d'urgence humanitaire : *Guide d'intervention humanitaire mhGAP (GIH-mhGAP)*. Genève : Suisse.

OMS, ONU Femmes et FNUAP (2014) *Soins de santé pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle : manuel clinique*. Genève : Suisse.

OMS (2013) *Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines*. Genève : Suisse.

OMS, War Trauma Foundation et World Vision International (2011) Les premiers secours psychologiques : *guide pour les acteurs de terrain*.

OMS (2010) Guide d'intervention mhGAP pour lutter contre les troubles mentaux, neurologiques et liés à l'utilisation de substances psychoactives dans les structures de soins non spécialisés. Genève : Suisse.

OMS et OIT (2007) Recommandations conjointes OMS/OIT sur la prophylaxie post-exposition (PPE) pour prévenir l'infection à VIH (2007).

OMS, FNUAP et HCR (2004) Gestion clinique des victimes de viol.

OMS (2003) *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*.



Module 3

JUSTICE ET POLICE

Paquet de services essentiels pour les
femmes et les filles victimes de violence

*Lignes directrices sur les éléments
de base et la qualité*





MODULE 3

Justice et Police

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules :

Module 1. Vue d'ensemble et introduction	Module 2. Santé	Module 3. Justice et police	Module 4. Services sociaux	Module 5. Coordination et gouvernance de la coordination
Chapitre 1 : Présentation du paquet de services essentiels 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de santé 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de justice et de police 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services sociaux essentiels 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des actions essentielles de coordination et de gouvernance 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes
Chapitre 2 : Principes, caractéristiques et éléments fondamentaux communs 2.1 Principes 2.2 Caractéristiques communes des services essentiels de qualité 2.3 Éléments fondamentaux	Chapitre 2 : Cadre des services essentiels de santé 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de santé	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services sociaux essentiels	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général
Chapitre 3 : Comment utiliser cet outil 3.1 Cadre des lignes directrices des services essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de santé	Chapitre 3 : Lignes directrices des services essentiels de justice et de police	Chapitre 3 : Lignes directrices des services sociaux essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance
Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ces lignes directrices n'aurait pas été possible sans :

Le courage des nombreuses femmes victimes de violence qui ont accepté de parler de leurs expériences ainsi que des militantes et des militants, en particulier des organisations de femmes dans le monde, qui se sont battus pour une prestation de services appropriée et ont apporté un soutien aux femmes victimes de violence.

Les efforts déployés par les gouvernements qui prennent des mesures pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes au moyen de réformes législatives, d'initiatives politiques et de la mise en œuvre de programmes de prévention et d'intervention.

Les principaux donateurs dans le cadre du Programme commun des Nations Unies sur les services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence, et les gouvernements de l'Australie et de l'Espagne.

Les professionnelles et professionnels des différents secteurs, les chercheuses et chercheurs, et les représentantes et représentants de gouvernement qui ont assisté et participé à la Consultation mondiale technique sur la réponse du secteur judiciaire et de la police à la violence à l'égard des femmes et des filles qui a contribué à l'élaboration des lignes directrices (détails des participantes et participants disponibles sur le site www.endvawnow.org/fr ; cliquez sur « Essential Services »).

L'engagement continu du système des Nations Unies envers l'élaboration de programmes et d'actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Les organismes des Nations Unies participant à l'adaptation et/ou au développement de ces lignes directrices ont partagé leur temps et leur savoir afin de veiller à ce que nous améliorions en permanence la prestation de services pour les femmes et les filles victimes de violence. Nous remercions les représentantes et représentants des organismes pour leur engagement et leur contribution : Tania Farha et Riet Groenen (ONU Femmes), Luis Mora et Upala Devia (FNUAP), Suki Beavers, Charles Chauvel et Niki Palmer (PNUD) et Claudia Baroni et Sven Pfeiffer (ONUDC).

Les contributions approfondies de nos collègues d'UNICEF, Mme Clarice Da Silva e Paula et Mme Kerry Neal.

Les consultantes et consultants qui ont contribué à l'élaboration et/ou l'adaptation des lignes directrices, à savoir Mme Eileen Skinnider et Mme Ruth Montgomery.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE 6

1.1	INTRODUCTION	6
1.2	OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION	6
1.3	LANGAGE ET TERMES	8

CHAPITRE 2 : CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS 12

2.1	CADRE GÉNÉRAL	12
2.2	CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE	14

CHAPITRE 3 : LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE 15

CHAPITRE 4 : OUTILS ET RESSOURCES 37

CHAPITRE 1 :

PRÉSENTATION DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE

1.1 INTRODUCTION

Les présentes lignes directrices relatives aux **services essentiels de justice et de police** ont pour objectif de fournir des orientations quant à la conception, à la mise en œuvre et à l'examen de la qualité des interventions des services de police et du secteur de la justice destinés aux femmes et aux filles victimes de toutes les formes de violence basée sur le sexe. Ces lignes directrices ont été formulées en mettant l'accent sur les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire dont la situation est stable, mais elles peuvent également s'appliquer aux pays à revenu élevé.

Les lignes directrices font partie du **paquet de services essentiels** qui cherche à fournir à toutes les femmes et les filles qui ont été confrontées à la violence fondée sur le sexe un meilleur accès à un ensemble de services multisectoriels essentiels, coordonnés et de qualité.

Le paquet de services essentiels reflète les éléments vitaux des interventions multisectorielles coordonnées en faveur des femmes et des filles victimes de violence et inclut des lignes directrices relatives aux services de santé, aux services sociaux, aux mécanismes de coordination et de gouvernance ainsi qu'aux services de justice et de police.

Les lignes directrices des services essentiels de justice et de police doivent être lues en conjonction avec le Module 1 : Vue d'ensemble et introduction, qui énonce les principes, les caractéristiques communes et les éléments fondamentaux qui s'appliquent à l'ensemble des services essentiels. Ces lignes directrices viennent également compléter les lignes directrices des services de santé (Module 2), des services sociaux (Module 4), et de la coordination et de la gouvernance de la coordination (Module 5).

1.2 OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Une réponse de qualité en termes de services de police et de justice est indispensable en vue de garantir que les lois pertinentes contre cette violence sont conformes aux normes internationales, à savoir qu'elles sont appliquées, qu'elles protègent les femmes et les filles de la violence, qu'elles tiennent les auteurs de crimes pour responsables et qu'elles fournissent des réparations efficaces en faveur des victimes et des survivantes. Les systèmes de justice et l'ensemble des intervenants au sein de ce système doivent être tenus

pour responsables de l'acquittement de leurs obligations. L'objectif du Module relatif à la **justice et la police** (Module III) du paquet de services essentiels consiste à aider les pays à garantir la dispense d'une intervention judiciaire de qualité dans le cadre d'une approche globale, exhaustive et multisectorielle pour répondre à la violence à l'égard des femmes.

Malgré les progrès et les améliorations apportées jusqu'ici aux cadres juridiques et aux systèmes de

justice, le secteur de la police et de la justice a affiché des lacunes notables et ne fonctionne souvent pas au niveau requis pour répondre à la gravité, à la nature et à l'ampleur de la violence basée sur le genre, pour préserver le bien-être et la sécurité des victimes et des survivantes et pour garantir l'accès des femmes à la justice. Les études menées à travers le monde indiquent que la grande majorité des auteurs de crimes ne sont nullement inquiétés sur le plan juridique¹. Seule une minorité de cas de violences contre les femmes est signalée à la police, et un pourcentage encore plus petit de cas signalés entraîne des chefs d'accusation contre un auteur de crime dont une infime proportion seulement aboutit à une condamnation². Lorsque les femmes choisissent de ne pas engager de poursuites par le biais du système pénal, mais décident d'intenter une action au civil ou en vertu du droit de la famille et/ou du droit administratif, elles s'exposent à des processus juridiques coûteux, compliqués et longs, bénéficient d'une assistance juridique limitée voire d'aucune assistance, et les tribunaux civils et familiaux manquent de tenir compte d'un passé de violences

lorsqu'ils prennent des décisions concernant le droit de visite ou la garde des enfants³.

Afin de répondre à l'éventail complet des besoins et des expériences divers des femmes et des filles, le présent Module reconnaît que toute une gamme d'options judiciaires doit être mise à la disposition des victimes et des survivantes. Ce Module aborde les aspects des domaines juridiques pertinents, à savoir les questions relevant du droit pénal, les questions relevant du droit civil (telles que les réclamations pour préjudices corporels/actions en responsabilité civile), les questions relevant du droit de la famille (telles que le divorce, les problèmes de garde d'enfants ou de pension alimentaire) et les questions relevant du droit administratif (telles que les régimes publics d'indemnisation des victimes d'actes criminels)⁴. Il s'applique aux pays avec des traditions juridiques différentes : *common law*, droit civil et traditions judiciaires fondées sur la religion. Les femmes et les filles qui subissent des actes de violence basée sur le genre peuvent aussi entrer en contact avec le système judiciaire en tant que contrevenantes. Une attention particulière est portée aux victimes et aux survivantes de violence à l'égard des femmes qui ont été accusées d'infractions pénales et condamnées pour de telles infractions, mais uniquement aux femmes et non aux filles, étant donné

- 1 Johnson, H., Ollus, N. et Nevala, S. (2008) *Violence Against Women Survey: An International Perspective* (HEUNI), p. 146 ; Lovett, J. et ONU Femmes (2013) *Why do some men use violence against women and how we can prevent it? Quantitative findings from the United Nations Multi-country Study on Men and Violence in Asia and the Pacific* (ONU Femmes, FNUAP, PNUD et volontaires de l'ONU).
- 2 Johnson, H., Ollus, N. et Nevala, S. (2008) *Violence Against Women Survey: An International Perspective* (HEUNI), p. 146. En règle générale, moins de 20 % des femmes signalent le dernier cas de violence dont elles ont été victimes à la police, ce qui implique que plus de 80 % des actes de violence à l'égard des femmes ne sont même pas comptabilisés dans le système judiciaire. Les actes de violence physique commis par des non-partenaires sont plus souvent signalés que les violences sexuelles (15 à 27 % des agressions physiques font l'objet d'un signalement alors que c'est le cas de seulement 4 à 13 % des violences sexuelles). La probabilité que des accusations soient portées contre un auteur de crime est de l'ordre de 1 à 7 % de tous les incidents signalés. La probabilité que les dossiers mènent à une condamnation n'est que de l'ordre de 1 à 5 %. La plus récente étude menée sur les études représentatives à l'échelle nationale au sein des 28 pays membres de l'Union européenne montre que seules 14 % des femmes ont contacté la police suite à l'incident de violence le plus grave depuis qu'elles ont atteint l'âge de 15 ans. Voir Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (2014) *Violence à l'égard des femmes : une enquête à l'échelle de l'UE* (Luxembourg).

Voir également : Lovett, J. et Kelly, L. (2009) *Different systems, similar outcomes? Tracking attrition in reported rape cases across Europe*. Child and Women Abuse Unit, London Metropolitan University ; Triggs, S. Mossman, J.J. et Kingi, V. (2009) *Responding to sexual violence: Attrition in the New Zealand criminal justice system*. Ministère néo-zélandais des Affaires des femmes ; et Vetten, L. Jewkes, R. Sigsworth, R., Christofides, N., Loots, L. et Dunseith, O. (2008) *Tracing Justice: The Attrition of Rape Cases through the Criminal Justice System in Gauteng*. Johannesburg : Tshwaranang Legal Advocacy Centre, le Conseil de la recherche médiale sud-africain, et le Centre pour l'étude de la violence et la réconciliation.

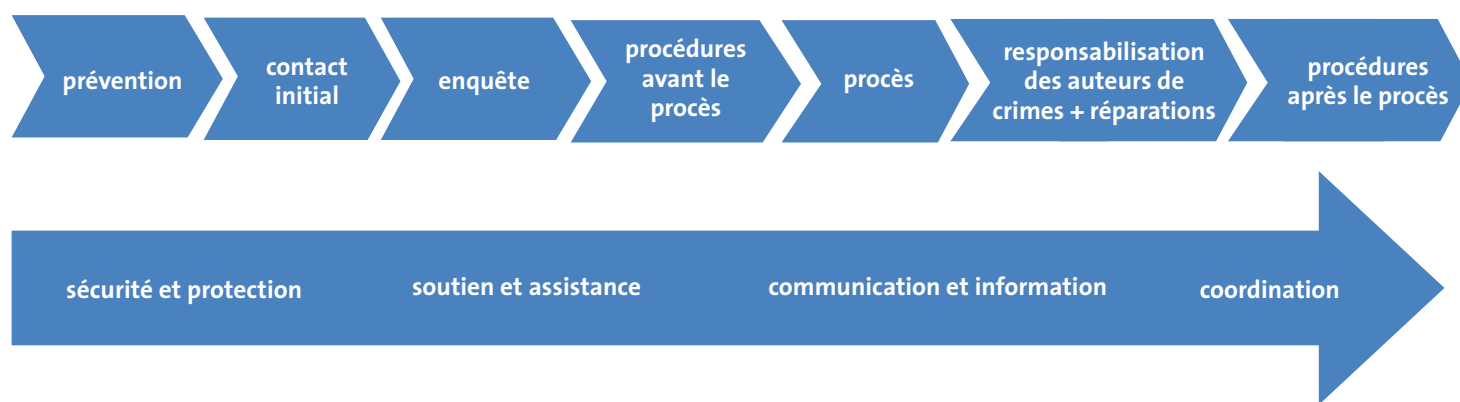
- 3 Johnson, H. et Fraser J. (2011) *Specialized Domestic Violence Courts Do They Make Women Safer?* Community Report: Phase I (Département de criminologie, Université d'Ottawa) et Hudson, V., Lee Brown, D. et Nielsen, P.L. (2011) « *What is the Relationship between Inequity in Family Law and Violence against Women? Approaching the Issue of Legal Enclaves* » Politics and Gender Volume 7, Issue 4, pp 453-492.
- 4 Le présent document expose quatre domaines juridiques distincts, car c'est la situation potentielle dans certaines juridictions, alors que dans d'autres, le droit de la famille relève du domaine du droit civil.

que cela impliquerait un examen des normes internationales relatives à la justice des mineurs qui sort du cadre du présent document.

Les services essentiels liés à la justice et à la police couvrent tous les contacts que les victimes et survivantes ont avec la police et le système judiciaire, du signalement d'une infraction ou contact initial jusqu'aux recours appropriés. Les services sont

regroupés en fonction des étapes générales du système judiciaire : la prévention, le contact initial ; les procédures avant procès/audience ; le procès/l'audience ; la responsabilisation des auteurs de crimes et les réparations ; et les procédures après le procès. D'autres services doivent également être disponibles tout au long du processus judiciaire, à savoir la protection ; le soutien ; les communications ; et la coordination du secteur judiciaire.

DIAGRAMME X :



Le processus judiciaire

Au vu de la diversité des cultures, des traditions, des systèmes juridiques, des mandats et des tâches des agences du secteur de la police et de la justice à travers le monde, le présent Module emploie l'expression générale de « prestataire de services judiciaires » étant

donné qu'il se concentre sur les tâches et les activités de services du système judiciaire officiel plutôt que sur les agences ou agents particuliers susceptibles de dispenser ces services.

1.3 LANGAGE ET TERMES

- **Indemnisation** désigne des dommages quantifiables découlant d'actes de violence et comprend tant les réparations pécuniaires que les autres types de recours.
- **Les éléments de base** sont des caractéristiques ou des composants des services essentiels applicables dans tous les contextes et qui assurent le bon fonctionnement du service.
- **Les services essentiels** englobent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé, des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

- **Les systèmes judiciaires officiels** sont les systèmes judiciaires qui relèvent de la responsabilité de l'État et de ses agents. Ils comprennent les lois appuyées par le gouvernement et les institutions, telles que la police, les services judiciaires, les tribunaux et les prisons, qui sont tenues de faire respecter et d'appliquer les lois de l'État et d'administrer les sanctions imposées en cas d'infractions à la loi
- **La violence basée sur le genre** correspond à « tout acte de violence qui est dirigé contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche spécialement la femme »⁵.
- **Le contact initial** comprend le fait de signaler quelque chose à la police, les documents relatifs au signalement, l'enregistrement d'une affaire pénale, des services de conseil fournis par des avocats, l'enregistrement d'actions au civil ou les demandes administratives déposées dans le cadre de régimes d'indemnisation, et les demandes déposées en faveur d'une séparation, de la garde d'enfants et/ou de mesures de protection d'urgence par le biais des mécanismes/organismes administratifs ou des tribunaux des affaires familiales, d'instances civiles ou pénales.
- **La violence du partenaire intime** est « la forme la plus courante de violence subie par les femmes au niveau mondial... et englobe de multiples actes de coercition sexuelle, psychologique et physique commis contre des femmes adultes et adolescentes, sans leur consentement, par un partenaire ou un ancien partenaire. La violence physique est l'utilisation intentionnelle de la force physique ou d'une arme pour faire du mal à une femme ou la blesser. La violence sexuelle désigne toute agression sexuelle forçant une femme à se livrer à un acte sexuel, ainsi que tout acte sexuel ou tentative d'acte sexuel avec une femme malade, handicapée, sous pression ou sous l'emprise de l'alcool ou d'autres drogues. La violence psychologique consiste à dominer ou à isoler une femme, ainsi qu'à l'humilier ou à la mettre mal à l'aise. La violence économique consiste notamment

à nier à une femme le droit d'accéder aux ressources de base et d'en avoir la libre disposition ».⁶

Une enquête comprend une évaluation de l'affaire et une enquête, habituellement menée dans les systèmes de justice pénale. Elle comprend la gestion du lieu du crime ; la planification de l'enquête, l'audition des victimes/survivantes et des témoins ; la collecte, le traitement et l'analyse des éléments de preuve ; les examens médico-légaux ; l'identification, l'interrogatoire, l'arrestation et la gestion des suspects ; et la documentation des observations et des mesures prises.

Un prestataire de services judiciaires comprend les fonctionnaires du secteur public, les juges, les procureurs, la police, l'aide juridictionnelle, les administrateurs judiciaires, les avocats, les auxiliaires de justice et le personnel de soutien aux victimes/des services sociaux.

Le processus judiciaire démarre dès l'entrée de la victime/la survivante dans le système et se poursuit jusqu'à la conclusion de l'affaire. L'expérience d'une femme varie en fonction de ses besoins. Elle peut décider de s'engager dans diverses options judiciaires, allant du signalement ou du dépôt de plainte qui déclenche une enquête judiciaire et des poursuites pénales, à la recherche de protection, et/ou à l'engagement de poursuites civiles, y compris une procédure de divorce et de garde des enfants et/ou une demande d'indemnisation pour préjudice personnel ou autre, y compris auprès des régimes administratifs de l'État, de manière simultanée ou au fil du temps.

Assistance juridique suit ici la définition similaire qui figure dans les *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale* et s'entend des conseils, de l'aide et de la représentation juridiques des victimes et des survivantes qui sont fournis gratuitement à toute personne indigente ou lorsque l'intérêt de la justice l'exige. L'assistance juridique comprend l'accès aux informations juridiques.

5 CEDEF, Recommandation générale n° 19, para 6, <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>.

6 Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – A/61/122/Add.1, (le 6 juillet 2006) ¶¶ 111- 112, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/74/PDF/No641974.pdf?OpenElement>.

Le service juridique fait référence aux services essentiels et inclut l'assistance juridique ainsi que les services juridiques fournis par les procureurs aux victimes, en particulier étant donné que dans certaines juridictions, la victime n'a pas de position distincte dans le cadre d'une procédure pénale.

La preuve médico-légale est utilisée dans cet outil selon la définition établie par l'Organisation mondiale de la santé, à savoir « les blessures ano-génitales et autres et l'état émotionnel documentés, ainsi que les échantillons et les spécimens prélevés sur le corps ou les vêtements de la victime uniquement à des fins juridiques. Ce type de preuve comprend la salive, le liquide séminal, les cheveux, les poils pubiens, le sang, l'urine, les fibres, les débris et la terre »⁷.

La violence sexuelle de non-partenaires « peut être le fait d'un parent, d'un ami, d'une relation, d'un voisin, d'un collègue ou d'un étranger »⁸. Elle comprend le fait d'être forcée d'accomplir un acte sexuel non désiré, le harcèlement sexuel et la violence perpétrée à l'égard des femmes et des filles souvent par un agresseur qu'elles connaissent, y compris dans les espaces publics, à l'école, au travail et dans la communauté.

Les procédures après le procès comprennent des mesures correctives étant donné que cela a trait à la protection de la victime/survivante, l'atténuation du risque de récidive par l'auteur du crime et la réhabilitation de ce dernier. Ces procédures couvrent également les services de prévention et d'intervention pour les femmes qui sont détenues dans des établissements correctionnels, et pour les femmes en détention qui ont subi des violences.

Dans le domaine de la justice pénale, **les procédures avant procès/audience** font référence aux audiences de libération sous caution, aux audiences préliminaires, à la sélection des actes d'accusation, à la décision d'engager des poursuites et à la préparation au procès pénal. Dans les affaires civiles et familiales,

elles incluent les ordonnances provisoires relatives à la garde des enfants/à la pension alimentaire, les procédures de communication des pièces dans les affaires civiles, et la préparation au procès ou à l'audience. Pour les questions relevant du droit administratif, telles que les régimes d'indemnisation des victimes d'actes criminels, il est reconnu que ces procédures peuvent être engagées en l'absence d'affaires civiles et/ou pénales ou en sus de celles-ci et comprennent le dépôt des pièces justificatives pour les requêtes.

Du point de vue d'un prestataire de services judiciaires, **les mesures de prévention** font référence à ces activités qui sont principalement axées sur les interventions visant à mettre un terme à la violence et à prévenir toute violence future, et à encourager les femmes et les filles à signaler les incidents de violence pour leur propre sécurité.

Des lignes directrices de qualité permettent la prestation et la mise en œuvre des éléments de base des services essentiels, afin de s'assurer qu'ils sont efficaces et de qualité suffisante pour répondre aux besoins des femmes et des filles. Des lignes directrices de qualité fournissent le « mode d'emploi » des services à fournir selon une approche fondée sur les droits humains, culturellement sensible et favorable à l'autonomisation des femmes. Elles reposent sur des normes internationales, qu'elles viennent compléter, et reflètent les meilleures pratiques reconnues pour répondre à la violence basée sur le genre.

Les réparations désigne le fait, dans toute la mesure du possible, d'éliminer l'ensemble des conséquences d'un acte illicite et de rétablir la situation qui aurait en toutes probabilités existé si cet acte n'avait pas été commis. Les réparations couvrent deux aspects : l'aspect procédural et l'aspect matériel⁹. Du point de vue de la procédure, le processus par le biais duquel des réclamations pour infractions à la loi sont entendues et tranchées par des instances compétentes, qu'elles soient judiciaires ou administratives, a besoin d'être axé sur les femmes, disponible, accessible et adaptable aux priorités et aux besoins particuliers de femmes

7 Du Mont, Janice et D. White (2007), *The uses and impacts of medico-legal evidence in sexual assault cases: A Global Review* (OMS : Genève).

8 Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – A/61/122/Add.1, (le 6 juillet 2006) para 128.

9 Rapporteuse spéciale sur la violence contre les femmes, ses causes et ses conséquences, Rashida Manjoo, A/HRC/14/22, le 19 avril 2010.

différentes. Les procédures doivent également surmonter les obstacles habituels à l'accès aux institutions qui octroient les réparations. Du point de vue matériel, les recours prennent la forme des résultats de la procédure et, de manière plus générale, des mesures de réparations accordées aux victimes. Cela implique aussi de réfléchir aux moyens les plus efficaces d'indemniser les victimes pour les préjudices qu'elles ont subis, notamment en recourant au droit de la responsabilité civile, à l'assurance, aux régimes d'indemnisation publique et aux fonds d'affectation spéciale pour les victimes et notamment pour les pertes non économiques qui affectent habituellement plus négativement les femmes que les hommes. Les réparations peuvent prendre des formes multiples, notamment celles de la restitution ; de l'indemnisation ; de la reconnaissance publique des faits et de l'acceptation de la responsabilité ; de poursuites engagées contre les auteurs des crimes ; de la restauration de la dignité de la victime par le biais d'efforts divers ; et de garanties de non-récidive. Bien que la notion de réparation puisse aussi inclure des éléments de justice restaurative et la nécessité de résoudre les inégalités, les préjugés et les partis pris et autres pratiques et perceptions sociales qui existaient déjà et favorisaient la violence contre les femmes, aucun accord n'existait quant à la façon de transposer les réparations transformatrices structurelles dans les

services essentiels de justice. Les mesures de réparation doivent veiller à ce que les remèdes soient globaux et à ce qu'ils ne s'excluent pas mutuellement.

La restitution se définit comme ces mesures visant à rétablir la situation originale de la victime, avant la perpétration de la violence.

L'expression **procès/audiences** désigne la présentation des éléments de preuve et le verdict ou la décision civile, ainsi que la présentation de preuves à un conseil d'administration et la décision finale du conseil.

L'expression **victime/survivante** fait référence aux femmes et aux filles qui ont subi ou subissent la violence basée sur le genre et reflète la terminologie utilisée dans le processus judiciaire et le libre arbitre de ces femmes et de ces filles dans la recherche de services essentiels¹⁰

La violence à l'égard des femmes désigne « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée.¹¹

¹⁰ Nations Unies (2006) *Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes du Secrétaire général de l'ONU A/61/122/Add.1* fait ressortir le débat en cours sur les termes de victime et de survivante. Certains estiment en effet qu'il conviendrait d'éviter le terme « victime » qui suggère une passivité, une faiblesse et une vulnérabilité intrinsèques sans traduire la capacité de résistance et les moyens d'action des femmes dans la réalité. Pour d'autres en revanche, le terme de « survivante » pose problème dans la mesure où il nie la position de victime des femmes qui ont été les cibles de crimes violents. Ainsi, ces lignes directrices utilisent le terme « victime/survivante ».

¹¹ Nations Unies, 1993, Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Nations Unies : Genève, Article 1.

CHAPITRE 2 :

CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS

2.1

CADRE GÉNÉRAL

Le cadre des lignes directrices des services essentiels concernant la prestation de services essentiels de justice et de police de qualité incorpore quatre éléments étroitement liés :

- **Des principes** sur lesquels repose la prestation de la totalité des services essentiels.
- **Des caractéristiques communes** qui décrivent une gamme d'activités et d'approches communes à tous les domaines et qui appuient le fonctionnement et la prestation efficaces des services.
- **Des services essentiels** qui définissent les services requis au minimum destinés à garantir les droits humains, la sécurité et le bien-être de toute femme, toute fille ou tout enfant victime de violence d'un partenaire intime et de violence sexuelle par un non-partenaire.
- **Des éléments fondamentaux** qui doivent être en place pour permettre la prestation de services de qualité pour l'ensemble des services essentiels et des actions.

Paquet de services essentiels : Diagramme du cadre général

Principes	Une approche fondée sur les droits	Progression de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes	Appropriée et sensible à la culture et à l'âge
	Approche centrée sur les victimes/ survivantes	La sécurité est primordiale	Responsabilisation des auteurs de crimes
Caractéristiques communes	Disponibilité		Accessibilité
	Adaptabilité		Adéquation
	Sécurité en priorité		Consentement éclairé et confidentialité
	Collecte des données et gestion des informations		Communication efficace
	Liaison avec les autres secteurs et organismes grâce à l'orientation et à la coordination		

Services essentiels et actions	Santé	Justice et police	Services sociaux
	1. Identification des survivantes de violence conjugale 2. Soutien de première ligne 3. Soins des blessures et traitement médical al urgent 4. Examen et soins suite a une agression sexuelle 5. Évaluation de la sante mentale et soins 6. Documentation (médico-légale)	1. Prévention 2. Contact initial 3. Évaluation/enquête 4. Procédure avant le procès 5. Procès 6. Responsabilisation de l'auteur du crime et réparations 7. Procédure après le procès 8. Sécurité et protection 9. Assistance et soutien 10. Communication et information 11. Coordination du secteur judiciaire	1. Informations en cas de crise 2. Soutien psychologique en cas de crise 3. Lignes d'assistance 4. Hébergements sécurisés 5. Matériel et aide financière 6. Création, rétablissement, remplacement des documents d'identité 7. Information sur les droits, conseils et représentation juridiques, y compris dans des systèmes juridiques pluralistes 8. Soutien et prise en charge psychosociale 9. Soutien centre sur les femmes 10. Services aux enfants pour tout enfant touche par la violence 11. Informations, éducation et sensibilisation communautaires 12. Assistance en faveur de l'indépendance économique, du rétablissement et de l'autonomie

Coordination et gouvernance de la coordination

Niveau national : actions essentielles	Niveau local : action essentielles
1. Législation et élaboration de politiques 2. Appropriation et attribution des ressources 3. Fixation de normes pour l'établissement d'interventions coordonnées au niveau local 4. Approches inclusives pour coordonner les interventions 5. Facilitation du renforcement des capacités des décideurs politiques et des autres décisionnaires sur les interventions coordonnées en matière de violence a l'égard des femmes 6. Suivi et évaluation de la coordination aux niveaux national et local	1. Création de structures officielles pour la coordination locale 2. Mise en oeuvre de la coordination et de la gouvernance de la coordination

Elements fondamentaux	Cadre législatif et juridique exhaustif	Surveillance et responsabilisation de la gouvernance	Ressources et financement
	Formation et développement de la main- d'oeuvre	Politiques et pratiques sensibles au genre	Suivi et évaluation

2.2

CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES ESSENTIELS LIÉS À LA JUSTICE ET À LA POLICE

Principes

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services judiciaires doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- La dynamique des inégalités entre les sexes crée des vulnérabilités de genre, telles que la dépendance tant sur le plan économique que juridique qui, entre autres choses, a une incidence sur le recours des femmes aux services de justice, crée des obstacles à l'accès à la justice et débouche même sur certaines réparations judiciaires qui ont une incidence négative sur les femmes (c.-à-d. amendes dans les cas de violence d'un partenaire intime).
- Les services de justice et de police ne doivent pas compromettre les droits des femmes et des filles ; ils ne doivent pas être coercitifs et doivent être ancrés dans une approche sexotransformatrice.
- Une approche à la dispense de services de justice et de police axée sur les femmes place au cœur de tout service judiciaire les besoins et les réalités des femmes et des filles plutôt que les objectifs des institutions judiciaires. Ceci signifie qu'il faut accorder la priorité à la sécurité, à l'autonomisation et au rétablissement des femmes, traiter les femmes en faisant preuve de respect, les soutenir et les tenir informées tout au long du processus judiciaire.
- Pour traduire en justice les auteurs des crimes, il est nécessaire que les services de justice et de police soutiennent et facilitent la participation de la victime au processus judiciaire, encouragent sa capacité à agir ou à exercer son libre arbitre, tout en s'assurant que la charge ou le fardeau consistant à demander justice ne lui incombe pas à elle, mais à l'État.

Caractéristiques communes

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services judiciaires doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- Tout manquement à examiner en continu et de manière systématique les questions de protection et de soutien tout au long du processus judiciaire est susceptible de mener à des résultats catastrophiques.
- Des communications, une coordination de services, des réseaux et mécanismes d'orientation systématiques, opportuns, clairs et efficaces entre les prestataires de services judiciaires et les prestataires d'autres services jouent un rôle essentiel dans le maintien de la sécurité et de la protection de la victime, tout en veillant à ce que la victime/survivante reçoive les services et le soutien qu'elle mérite.

Éléments fondamentaux

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services judiciaires doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- Un cadre de droit pénal qui pénalise toutes les formes de violence à l'égard des femmes, ainsi que des cadres de droits pénal, civil, de la famille et administratif qui veillent à la prévention, à la protection, aux poursuites, aux décisions et à la dispense de voies de recours conformément aux normes internationales.

En ce qui concerne la formation et le développement de la main d'œuvre, la conduite des enquêtes, l'engagement des poursuites et les décisions eu égard aux violences contre les femmes sont souvent complexes et nécessitent des connaissances, compétences et aptitudes particulières. Il faut également envisager de dispenser les services judiciaires par le biais d'unités spécialisées et multidisciplinaires au sein du secteur de la justice (par le biais de tribunaux spécialisés dans la violence domestique, d'unités de poursuites des cas de violences basées sur le genre, d'unités de violence domestique au sein des forces de police qui comprennent des agents de police et des travailleurs sociaux).

CHAPITRE 3 :

LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE

SERVICE ESSENTIEL : 1. PRÉVENTION

Il est important que les prestataires de services judiciaires apportent tout leur soutien aux initiatives et aux organisations qui œuvrent en faveur de l'égalité des femmes, sensibilisent le public sur la violence à l'égard des femmes, ses causes et ses conséquences pour les femmes, leurs familles et leurs communautés, ainsi que sur les sanctions auxquelles s'exposent les auteurs de crimes, et qui veillent à ce que les informations relatives aux services et la manière d'y accéder soient facilement accessibles à tout le monde. Le développement et la promotion de cultures institutionnelles qui se fondent sur l'égalité des sexes, la réactivité en matière d'égalité des sexes et la livraison des services jouent un rôle de primordial en matière de prévention¹.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Promotion et soutien des organisations et des initiatives qui cherchent à mettre un terme à la violence et à améliorer l'égalité des femmes	• Chercher à établir des relations avec des organisations et à collaborer avec celles-ci dans le cadre de stratégies à long terme qui visent à mettre fin à la violence et à améliorer l'égalité des femmes • Mobiliser les principales organisations (comme les établissements scolaires), les groupes spécifiques (par exemple les groupes de femmes, d'hommes et de garçons, de parents, d'enfants et de jeunes) et les médias afin qu'ils défendent la cause de la réduction de la violence à l'égard des femmes et des filles et prennent des mesures dans ce domaine. • Faire preuve de réactivité en matière d'égalité des sexes : • Réfléchir aux impacts et aux implications des politiques, procédures et pratiques sur les femmes et les hommes dans l'organisation, et les femmes, les hommes et les enfants au sein de la communauté • Renforcer les avantages de la prise en compte des questions de genre pour l'organisation et la communauté que sert celle-ci • Montrer que les femmes sont appréciées en tant qu'employées du système judiciaire et que les contributions qu'elles apportent à l'organisation sont importantes pour la prestation de services de qualité. • Veiller à ce qu'il y ait en place et à ce que soit appliquée une politique de tolérance zéro envers la violence commise à l'encontre de toute personne, notamment de victimes/survivantes de violence à l'égard des femmes pour tous les employés de l'organisation : • Déterminer les sanctions imposées en cas de non-respect de cette politique, garantir l'existence d'une formation et établir des processus pour la mise en œuvre de la politique.
1.2 Appuyer les efforts visant à sensibiliser le public et à promouvoir le fait que les violences commises par les hommes et les garçons contre les femmes sont inacceptables	• Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies visant à remettre en question les normes, les attitudes et les comportements sociaux et culturels qui participent de l'acceptabilité de la violence contre les femmes et les filles : • Se servir de toutes les ressources disponibles, et notamment des médias et des champions, le cas échéant, pour communiquer le message selon lequel la violence est inacceptable et injustifiée. • Affirmer que les hommes et les garçons représentent une partie importante de la solution pour lutter contre les violences à l'égard des femmes et des filles. • Collaborer avec d'autres pour accroître la confiance du public dans la capacité du système judiciaire à répondre avec efficacité à la violence à l'égard des femmes : • Renforcer publiquement et prouver l'engagement envers une approche centrée sur la victime/survivante qui repose avant tout sur la sécurité, la protection, le soutien, le respect de la confidentialité et de la vie privée de la victime/survivante, de sa famille et des autres personnes concernées, et la responsabilisation des auteurs de crimes.

1.3 Mettre un terme à la violence et empêcher la violence à l'égard des femmes à l'avenir	• Tenir à jour des dossiers exacts et analyser les dossiers des incidents signalés de violences perpétrées contre les femmes pour identifier les tendances de signalement aux services de police. • Promouvoir et mettre en œuvre la collecte de données pour aider à comprendre la prévalence de divers types de violences contre les femmes dans le pays et au sein des juridictions locales. • Analyser les données représentatives au niveau national (si elles sont disponibles) pour mieux comprendre les niveaux de violence dans la société. Ceci peut être comparé aux taux de violence signalée à la police et aux autres services visant à contribuer à une meilleure compréhension et réponse au faible niveau de signalement aux services. • En se fondant sur cette analyse, prendre des mesures pour prévenir d'autres violences : • intervention précoce • intervention rapide et retrait de la victime/survivante et d'autres personnes concernées d'une situation de violence, et • arrestation et retrait de l'auteur du crime du lieu où les violences se sont produites.
1.4 Encourager les femmes à signaler les actes de violence commis à leur encontre	• Encourager activement le signalement de la violence : • par le biais de la fourniture d'informations à la communauté sur l'engagement de la police envers une réponse efficace au problème de la violence à l'égard des femmes et des filles • en veillant à ce que la police puisse être contactée 24 heures sur 24, 365 jours par an • en travaillant avec d'autres prestataires de services et la communauté afin de veiller à ce qu'une réponse puisse toujours être apportée à une victime signalant des incidents de violence, quel que soit le service dans lequel la victime se rend, que ces signalements soient effectués : - directement à la police - aux prestataires de services de santé - aux prestataires de services sociaux, ou - aux auxiliaires de justice. • S'efforcer d'améliorer la confiance des femmes afin qu'elles osent signaler les incidents de violence en intervenant rapidement et de manière appropriée lorsque des cas de violence contre elles ont été signalés. • Veiller à ce que la politique et les pratiques reflètent la contribution de la victime/survivante afin de déterminer s'il est judicieux ou non d'ouvrir une enquête ou d'engager une action en justice.

SERVICE ESSENTIEL : 2. CONTACT INITIAL

L'expérience d'un premier contact positif avec le système de justice revêt une importance cruciale pour les victimes/survivantes de violence. Les services doivent être disponibles et accessibles à toutes les femmes. Plus important encore, le contact initial doit prouver à la victime/survivante que le système de justice et les prestataires de services judiciaires de ce système s'engagent envers sa santé et sa sécurité, qu'ils prennent sa plainte au sérieux et souhaitent s'assurer qu'elle bénéficie d'un bon soutien tout au long de son passage dans le système judiciaire².

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
2.1 Disponibilité	• Veillez à ce que les services de justice et de police soient disponibles pour chaque victime/survivante, indépendamment de son lieu de résidence, de sa nationalité, de son origine ethnique, de sa caste, de sa classe, de son statut d'immigrée ou de réfugiée, de son statut d'autochtone, de son âge, de sa religion, de sa langue et de son niveau d'alphabétisation, de son orientation sexuelle, de sa situation matrimoniale, de son handicap ou de toute autre caractéristique non considérée.

2.2 Accessibilité	• Garantir que l'accès aux services de police est : • disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. • accessible sur le plan géographique et, à défaut, qu'il existe un mécanisme en place pour permettre aux victimes/survivantes de contacter les services de police ou d'y accéder en toute sécurité, à l'aide d'autres moyens disponibles. • simple et qu'il répond aux besoins des divers groupes ciblés, notamment par exemple, mais sans s'y limiter, analphabètes, malvoyants ou qui ne bénéficient pas du statut de citoyen ou de résident - les procédures et instructions sont disponibles sous plusieurs formats (par exemple, par voie écrite, électronique, orale, par les médias ou par téléphone). • la signalétique répond aux besoins des différents groupes ciblés. • dans la mesure du possible, les services doivent être fournis d'une manière qui tienne compte des besoins linguistiques de l'utilisatrice. • Veiller à ce que les locaux judiciaires soient sûrs et qu'ils disposent d'espaces adaptés aux enfants et aux femmes. • Veiller à ce que les services de police soient gratuits et que : • la victime/survivante soit en mesure d'accéder aux services sans charge financière ou administrative excessive. • toutes les mesures aient été prises pour s'assurer que les victimes/survivantes ont accès aux « services payants » nécessaires (tels que les examens médicaux, les services de soutien psychologique).
2.3 Réactivité	• Veiller à ce que la victime/survivante puisse effectuer un signalement à tout moment, et à un endroit qui est sûr, privé et qui lui convient : • il faut s'efforcer de limiter le nombre de personnes qui traitent avec une victime/survivante et réduire le nombre de fois qu'une victime/survivante doit relater son histoire, minimisant ainsi la victimisation secondaire³ • la victime/survivante et/ou le parent/tuteur/représentant juridique dans le cas d'une fille : - a la possibilité de décider d'engager ou non une procédure en justice - reçoit les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées - n'est pas puni pour son manquement à coopérer lorsque sa sécurité ne peut être garantie ou qu'il n'est pas possible d'empêcher toute victimisation secondaire. • Veiller à ce que des prestataires de services formés soient disponibles pour soutenir la victime et l'aider à déposer plainte • S'assurer que tous les cas de violence à l'égard des femmes signalés sont documentés, qu'ils constituent ou non une infraction : • la confidentialité de toutes les informations obtenues et des rapports rédigés est préservée et ceux-ci sont rangés à un emplacement sûr. • Veiller à prendre des mesures immédiates lorsqu'une victime/survivante signale un incident de violence dont elle a fait l'objet. • Veiller à ce que les prestataires de services judiciaires qui rencontrent une victime/survivante : • ne portent pas de jugement et fassent preuve d'empathie et de soutien • procèdent d'une manière qui - tient compte et empêche la victimisation secondaire - répond aux préoccupations de la victime/survivante sans être indiscreète - veille au respect de la vie privée de la victime/survivante. • Veiller à ce que la victime/survivante ait la possibilité de : • raconter son histoire, d'être écoutée et d'avoir l'assurance que son histoire est consignée avec précision • être en mesure d'expliquer l'impact que la violence a eu sur elle. • Veiller à ce que les victimes/survivantes soient en mesure d'exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations en fonction de leurs capacités, de leur âge, de leur maturité intellectuelle et de leur capacité d'évolution.

SERVICE ESSENTIEL : 3. ENQUÊTE

Il est primordial que les enquêtes sur les crimes commis par un partenaire intime et les violences sexuelles contre les femmes soient ouvertes dans les plus brefs délais, qu'elles soient menées avec professionnalisme, qu'elles soient conformes à toutes les exigences en matière de preuves et d'enquêtes, et que tous les moyens disponibles visant à identifier et arrêter le suspect soient mis à profit. La sécurité et la dignité de la femme sont prises en considération et préservées tout au long de l'enquête. Ces lignes directrices sont complétées par le Service essentiel lié à la santé numéro 6 – Documents (médico-légaux) détaillés dans le Module sur la santé, en particulier la rubrique 6.2 Collecte et documentation des prélèvements médico-légaux et la rubrique 6.3 Fourniture des éléments de preuve écrits et comparution au tribunal.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
3.1 Une plus grande priorité est accordée aux cas de violence à l'égard des femmes en matière d'enquête	• Veiller à ce qu'il y ait en place une politique qui exige de la part des prestataires de services judiciaires qui reçoivent un signalement de violence de : • expliquer à la victime/survivante les processus d'enquête et de justice, ses droits, et les services à sa disposition tout au long du processus judiciaire • ouvrir sur-le-champ une enquête qui tienne compte de l'intérêt de la victime • s'assurer que les signalements font l'objet d'une enquête immédiate et d'un suivi. • Veiller à ce que les actions judiciaires n'occasionnent pas plus de dommages. Tenir compte de : • la situation de la victime/survivante • le traumatisme tant physique que mental qu'elle a subi • les impacts potentiels que le fait d'avoir signalé l'acte de violence a sur elle, sa famille et toutes autres personnes susceptibles d'être concernées. • Veiller à ne pas demander aux victimes/survivantes de revenir, d'attendre avant de pouvoir faire leur signalement, de les retarder ou d'entraver d'une tout autre manière leur effort visant à porter leur cas à l'attention des autorités judiciaires. • Garantir l'arrestation des suspects dans les plus brefs délais. • S'assurer que les suspects doivent se soumettre aux mesures mises en œuvre pour protéger les victimes.
3.2 Les besoins médicaux et psychosociaux de la victime/survivante sont satisfaits	• Veiller à ce que la réponse judiciaire pendant l'enquête soit axée sur les besoins de la victime/survivante, en gardant à l'esprit la situation de la victime/survivante, le traumatisme physique et mental qu'elle a subi et ses besoins tant médicaux que sociaux : • les prestataires de services judiciaires répondent de manière appropriée aux problèmes qui nécessitent une intervention médicale d'urgence • les professionnels de santé mentale et les médecins répondent aux besoins médicaux et psychologiques • les prestataires de services judiciaires facilitent l'accès à l'assistance médicale et aux examens médico-légaux.
3.3 Les informations et éléments de preuve pertinents sont collectés auprès de la victime/survivante et des témoins	• Veiller à ce qu'une déclaration de la victime soit prise : • rapidement, avec professionnalisme, sans porter de jugement, et d'une manière respectueuse de la victime • consignée avec précision, relue à la victime/survivante et dont le contenu est confirmé par la victime/survivante • une seule fois, afin de minimiser l'impact sur la victime/survivante et de prévenir la victimisation secondaire

3.3 Les informations et éléments de preuve pertinents sont collectés auprès de la victime/survivante et des témoins (cont.)	• Veiller à ce que les dispositions soient prises s'il est nécessaire de procéder à un examen médico-légal⁴. S'assurer que l'examen médico-légal est mené et documenté : • en temps opportun • d'une manière qui tient compte de l'égalité des sexes et des besoins et points de vue uniques de la victime/survivante, qui respecte sa dignité et son intégrité, et est discrète tout en se conformant aux normes en matière de collecte des preuves médico-légales. • dans la mesure du possible, s'assurer qu'un prestataire de services judiciaires accompagne la victime/survivante à l'établissement médical afin d'y subir l'examen. • Veiller à ce que toutes les preuves disponibles qui peuvent corroborer l'allégation soient rassemblées, d'une manière respectueuse qui préserve la dignité de la victime/survivante. Ceci comprend : • la promotion d'un rassemblement des preuves axé sur la crédibilité de l'allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante • la réflexion quant à la nécessité de procéder à des examens médico-légaux et, dans l'affirmative, la réalisation de ceux-ci en temps opportun • Veiller à se rendre en temps opportun sur le lieu du crime : • le lieu du crime est observé et protégé afin de préserver les preuves • en cas de confirmation de la viabilité du lieu du crime, un examen approfondi du lieu du crime est entrepris : - les preuves sont rassemblées, stockées et traitées pour satisfaire les exigences en matière de chaîne de preuves - des dispositions sont prises pour procéder à une analyse des preuves du lieu du crime et de la victime - les rapports d'analyse des preuves sont examinés et mis à profit pour déterminer les étapes suivantes • en fonction des résultats, des enquêtes de suivi sont menées et des mesures prises pour conclure l'enquête. • En cas de travail avec de jeunes victimes/survivantes, veillez à ce que les services soient adaptés aux exigences uniques de la fille vu son âge et s'assurer que : • les salles d'audition et les auditions sont adaptées aux enfants • les procédures sont respectueuses des enfants • le parent qui n'est pas en cause, tuteur, représentant légal ou autorité d'aide à l'enfance compétente est impliqué et participe à toutes les actions prises ou envisagées • les services médicaux, psychosociaux et d'aide aux victimes sont adaptés à l'âge de la victime/survivante, et • la confidentialité est préservée et la communication des informations concernant la fille est limitée. • Veiller à ce que les témoins et les autres personnes susceptibles d'avoir des renseignements pertinents soient identifiés et auditionnés dès que possible : - faire de son mieux pour corroborer la déclaration de la victime/survivante, et • documenter les auditions et les conclusions.
3.4 Une enquête approfondie est menée	• Veiller à ce que le suspect soit identifié, interrogé et, le cas échéant, mis en état d'arrestation. • S'assurer de rédiger et d'examiner un rapport circonstancié et bien documenté qui expose en détail les enquêtes menées et les mesures prises : • les rapports sont examinés par un cadre supérieur ou un superviseur pour garantir la prise et consignation des mesures nécessaires • une copie du rapport est fournie afin d'être utilisée par des enquêteurs et procureurs devant potentiellement effectuer un suivi • une copie du rapport est partagée avec d'autres prestataires de services pertinents.

3.5 La responsabilisation professionnelle est maintenue tout au long de l'enquête	• Veillez à ce que la responsabilisation organisationnelle soit établie et maintenue tout au long du processus d'enquête : • un enquêteur principal ou un superviseur : - s'assure que le dossier est correctement évalué, qu'un plan d'enquête est élaboré et mis en œuvre, que les enquêtes sont correctement coordonnées, et qu'un suivi et une évaluation des mesures prises et des résultats sont effectués en continu - tient les enquêteurs responsables de leurs actions tout au long du processus d'enquête • l'organisation veille à ce qu'une personne soit affectée : - à la conduite d'analyses du crime en continu pour identifier les signes potentiels de recrudescence de la violence, et veiller à ce que les antécédents et les tendances en matière de violence soient inclus dans le rapport - pour s'assurer que les enquêtes sont approfondies et qu'elles se conforment aux exigences en matière de preuves - pour s'assurer que les services sont dispensés pour répondre aux besoins de la victime/survivante • il existe un système de gestion des plaintes responsable et transparent pour répondre aux plaintes ayant trait aux services : - le système est facilement accessible, à la portée de toutes les victimes/survivantes et fait l'objet d'un suivi permanent
--	--

SERVICE ESSENTIEL : 4. PROCÉDURES AVANT LE PROCÈS

Pour garantir le droit à la justice, il est indispensable que les procédures pénales, civiles, familiales et administratives avant le procès/l'audience soient impartiales et qu'elles tiennent compte des besoins particuliers des victimes et des survivantes de la violence sexuelle et de la violence d'un partenaire intime. Les services essentiels de justice pénale avant procès correspondent à l'obligation de l'État et de ses prestataires de services judiciaires d'assumer la responsabilité principale de la conduite des enquêtes et de l'engagement des poursuites tout en tenant compte de l'importance d'autonomiser les victimes et les survivantes afin qu'elles prennent des décisions éclairées concernant leurs interactions avec le système de justice pénale. Les services essentiels de justice avant procès/audience, civile, familiale et administrative soulignent l'importance de la rapidité, de l'abordabilité, de la simplification et de la facilité d'utilisation des procédures.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
4.1 Approches coordonnées et intégrées aux affaires relevant du droit pénal, civil, de la famille et administratif	• Rechercher activement des informations sur toute autre procédure judiciaire en cours (pénale, civile, familiale, administrative) qui est pertinente. • Vérifier s'il existe des ordonnances de protection/soutien en cours et fournir ces renseignements aux tribunaux. • Partager et utiliser les informations en provenance d'autres procédures tel qu'il est approprié de le faire au sein du système judiciaire.
4.2 Responsabilité principale en matière d'engagement des poursuites	• Veiller à ce que la responsabilité principale en matière d'engagement des poursuites incombe au prestataire de services judiciaires et non à la victime/survivante. • S'assurer que les politiques en matière de poursuites permettent aux victimes d'exercer leur libre arbitre. Ceci signifie : • informer la victime/survivante de toutes décisions relatives aux poursuites, à moins qu'elle exprime son souhait de ne pas en être informée • donner à la victime/survivante la possibilité de raconter son histoire et d'être écoutée avant qu'une décision ne soit prise concernant les poursuites. • Examiner les politiques en faveur des poursuites.

4.2 Responsabilité principale en matière d'engagement des poursuites (cont.)	• Veiller à ce que toutes les preuves disponibles soient rassemblées au moment de l'examen du bien-fondé de l'affaire pour décider d'engager ou non des poursuites. Ceci signifie : • promouvoir un rassemblement des preuves axé sur la crédibilité de l'allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante • s'assurer que la collecte des preuves médico-légales se fait dans des délais convenables dans les cas appropriés • s'assurer que toute décision de ne pas engager de poursuites ne se fonde pas uniquement sur l'absence d'un rapport médico-légal ou sur le fait que ce rapport n'est pas concluant, et • se reporter aux lignes directrices complémentaires du Module sur la santé (service essentiel n° 6). • Veiller à ce que des procureurs/juges chevronnés prennent toutes les décisions concernant l'abandon des poursuites. • Réduire les obstacles qui exercent des pressions indues sur la victime/survivante et l'incitent à retirer ses accusations. Ceci signifie : • comprendre le conflit potentiel entre les objectifs des systèmes de justice pénale et les souhaits de la victime/survivante et y répondre • accorder suffisamment d'importance aux points de vue de la victime/survivante au cours de la procédure pénale.
4.3 Rapidité de l'énoncé et de l'approbation des accusations	• Veiller à ce qu'une décision concernant le bon chef d'accusation et l'approbation du chef d'accusation soit prise rapidement et qu'elle se fonde sur l'application de normes en matière de preuves et de procédures équitables : • toutes les enquêtes de suivi sont menées pour étayer les accusations • la décision est communiquée et expliquée à la victime/survivante et/ou aux parents/tuteur/représentant légal si la victime est une jeune fille. • Veiller à ce qu'une décision concernant les accusations reflète la gravité de l'infraction. • Considérer la violence à l'égard des femmes comme un facteur aggravant ou décisif lors de toute décision d'engager ou non des poursuites dans l'intérêt du public.
4.4 Des procédures accessibles, abordables et simplifiées pour accéder à la justice	• Veiller à l'accessibilité des procédures du droit civil, de la famille et administratives (tribunal des affaires familiales, réclamations en responsabilité civile, procédure de communication des pièces avant le procès). À minima, ceci signifie : • que les procédures civiles, familiales et administratives sont abordables • que les procédures sont simples et faciles à utiliser • de fournir un large éventail d'assistance juridique gratuite dans les affaires relevant du droit civil, de la famille et administratif lorsque la requérante/partie demanderesse est la victime/survivante de violence à l'égard des femmes (informations, conseils, assistance et représentation juridiques). • une interprétation large des critères d'admissibilité concernant l'assistance juridique (par exemple si l'évaluation des ressources pour bénéficier de l'assistance juridique se fonde sur le revenu d'une famille et que l'auteur du crime présumé est un membre de la famille ou que la victime/survivante n'a pas accès au revenu de la famille sur un pied d'égalité, il ne sera tenu compte que du seul revenu de la victime/survivante faisant la demande d'assistance juridique aux fins du calcul des ressources). • des procédures qui tiennent compte du sexe, des survivantes et des enfants (qui ne permettent par exemple pas à un auteur de crime sans avocat d'interroger une victime/survivante demanderesse lors d'un contre-interrogatoire). • Veiller à ce que toutes les affaires relevant du droit de la famille soient examinées pour détecter toutes inquiétudes de violence domestique qui seront traitées séparément.
4.5 Établissement d'un ordre de priorité entre les affaires	En matière pénale, • Élaborer des procédures accélérées qui permettent d'identifier les dossiers impliquant des violences à l'égard des femmes et leur accorder la priorité sur le rôle, notamment les audiences de libération sous caution, les audiences préliminaires et les procès. • Dans les cas concernant des jeunes filles, les procès doivent avoir lieu le plus tôt possible, à moins qu'un retard soit dans l'intérêt de l'enfant.

4.5 Établissement d'un ordre de priorité entre les affaires (cont.)	En matière civile, familiale et/ou administrative, • Veiller au caractère opportun des procédures pour garantir des procédures avant procès et des procès dans les temps : • les affaires impliquant des violences à l'égard des femmes doivent faire l'objet d'un traitement accéléré • établir un ordre de priorité entre les dossiers inscrits au rôle.
4.6 Application de procédures et de normes en matière de preuves équitables dans toutes les procédures avant le procès	En matière pénale, • Appliquer des normes en matière de preuves et de charge de la preuve équitables. • Compléter la collecte des éléments de preuve de base avant la prise de toute décision concernant l'affaire : • s'assurer qu'une déclaration aussi claire et complète que possible ait été prise auprès de la victime • examiner toutes les autres preuves. • Réduire les retards à toutes les étapes du processus de prise de décision dans les poursuites : • limiter le nombre de cas d'ajournement/report d'audience • n'autoriser que des retards légitimes, en tenant compte de leur impact sur la victime/survivante. En matière civile, familiale et/ou administrative, • Les procédures de gestion de l'affaire avant le procès garantissent que toutes les informations pertinentes ont été recueillies. Ceci peut comprendre : • le contexte psychosocial de la violence • les informations et autres rapports médicaux et médico-légaux pertinents.
4.7 Des procédures avant procès fondées sur les droits, orientées sur l'autonomisation et axées sur la victime/survivante	• Veiller à ce que les prestataires de services ne portent pas de jugement et fassent preuve de soutien. • S'assurer que les victimes/survivantes soient en contact avec les prestataires de services judiciaires au sein d'un environnement sûr et convivial. • S'assurer que les victimes/survivantes ont la possibilité de pleinement participer aux procédures. • Veiller à ce que les procédures avant procès prouvent ce qui est arrivé à la victime/survivante : • la victime/survivante sent qu'elle est prise au sérieux lorsqu'elle signale la violence dont elle a été victime • sa plainte est considérée comme crédible et valable jusqu'à preuve claire du contraire • l'accent est mis sur la crédibilité de l'allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante • Veiller à ce que toutes les victimes/survivantes soient traitées avec respect. Ceci comprend un traitement qui : • empêche la victimisation secondaire • est adapté à l'âge de la victime/survivante. • Veiller à ce que les procédures avant procès tiennent compte des besoins et des points de vue uniques des victimes/survivantes, respectent leur dignité et leur intégrité et soient discrètes. • Veiller à ce que les victimes/survivantes aient le sentiment que leur voix est entendue : • si elle le souhaite, la victime/survivante a la possibilité de raconter son histoire, d'être écoutée et d'expliquer l'incidence que la violence a eue sur elle • fournir un environnement sûr dans lequel la victime/survivante peut donner la version complète de son histoire en toute confidentialité/dans le respect de sa vie privée/avec dignité. • Veiller à ce que la victime/survivante contrôle la décision d'engager ou non des poursuites judiciaires, qu'elle reçoive les informations pour prendre des décisions éclairées et qu'elle ait l'option de ne pas faire partie du processus judiciaire. • Les audiences de libération sous caution/remise en liberté avant le procès doivent tenir compte du risque pour la victime/survivante et de sa sécurité : • Lorsqu'il existe un risque de violence ou toute inquiétude que le suspect n'obéira pas aux conditions imposées dans le cadre de sa mise en liberté, il faudra envisager la détention en attente du procès. • la victime/survivante est informée des conditions de toute remise en liberté/libération sous caution avant procès et de la personne à contacter en cas de violation de ces conditions.

4.8 Préparation au procès	• Veiller à la coordination de tous les prestataires de services clés (police, prestataires de services de santé, etc.). • Garantir la présence des témoins clés. Ceci comprend de s'assurer que : • les victimes, les témoins et les suspects sont localisés et que des avis de convocation au tribunal leur sont signifiés. • Veiller à ce que les déclarations, analyses, et preuves soient recueillies, compilées et à la disposition du tribunal, et que toutes déclarations supplémentaires soient obtenues. • S'assurer que les prestataires de services judiciaires sont compétents pour présenter des preuves au tribunal avec professionnalisme et objectivité et dans le respect de la déontologie. • Promouvoir un rassemblement des preuves axé sur la crédibilité de l'allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante. • Garantir la possibilité pour la victime/survivante d'accéder aux services de soutien et de familiarisation et de préparation aux tribunaux.
4.9 Absence de médiation forcée ou d'autre mécanisme de résolution des différends dans les cas impliquant des violences à l'égard des femmes	• Ne permettre la médiation ou la justice restaurative que lorsque les procédures sont en place pour garantir qu'il n'a été fait usage d'aucune force, pression ni intimidation⁵. Les exigences minimales sont les suivantes : • le processus doit offrir les mêmes mesures de protection de la sécurité de la victime/survivante que la procédure judiciaire pénale ou des mesures supérieures • l'auteur du crime a admis sa responsabilité • le prestataire de services judiciaires approuve • les médiateurs sont formés et qualifiés • une évaluation validée des risques a déterminé que la femme ne court pas de risque élevé • la victime/survivante est très bien informée du processus et approuve la médiation • la victime/survivante consent à participer à la médiation.
4.10 Considérations particulières pour les victimes/survivantes qui sont soupçonnées ou accusées de comportement illicite	• Au moment de l'intervention initiale et de la collecte des preuves, en cas de signes montrant que le suspect pourrait être une victime/survivante de violences à l'égard des femmes, veiller à ce que : • la vulnérabilité particulière de la femme accusée soit reconnue et prise en compte lors de l'interrogatoire du suspect et avant la prise de toute décision concernant toutes arrestations et détention • la collecte des preuves et l'établissement du dossier tiennent compte de la situation de violence que le suspect a vécue, par exemple des preuves pouvant appuyer toute invocation de légitime défense • une analyse contextuelle soit menée, notamment un examen de toute la relation entre l'accusée et le plaignant, et la motivation et l'intention de l'accusée de recourir à la violence. • Reconnaisant que la violence à l'égard des femmes est un processus continu et que l'épisode de violence commise par la victime/survivante nécessite une enquête sur les circonstances entourant l'agression, les éléments et les circonstances du processus continu de cette violence, l'impact tant émotionnel que psychologique sur la victime/la survivante et la mesure dans laquelle ces caractéristiques sont susceptibles d'affecter son comportement, envisager de : • conduire un examen psychologique pour déterminer l'état mental du suspect et les facteurs susceptibles d'être liés au comportement violent, par exemple des incidents de violence antérieurs • mener une évaluation des risques pour détecter s'il existe des facteurs de risque chez le suspect, pour voir si l'agression a été commise en réponse à certaines circonstances proches de l'agression ou si l'agression faisait partie d'une idée mentale construite au fil du temps. • Dans les juridictions dans lesquelles une double accusation est permise et les deux parties à la violence domestique peuvent être inculpées d'un crime, analyser la partie qui est l'agresseur principal⁶. Tenir compte des choses suivantes : • blessures offensives et défensives • les menaces proférées par une partie contre l'autre partie ou un parent • les antécédents de violence domestique entre les parties, notamment tout appel passé précédemment à la police, accusations et ordonnances de protection antérieures.

4.10 Considérations particulières pour les victimes/survivantes qui sont soupçonnées ou accusées de comportement illicite (cont.)	• Veiller à ce que les choses suivantes soient prises en compte lors de l'audience de mise en liberté sous caution : • le tribunal dispose de toutes les informations pertinentes, y compris sur le contexte dans lequel la victime/survivante accusée a commis l'acte de violence concerné • au moment d'envisager les conditions de mise en liberté sous caution, que ces conditions ne nuisent pas à la victime/survivante dans le cadre de toute procédure devant un tribunal civil ou des affaires familiales, par exemple en ayant un impact sur les considérations pour ce qui est de la garde des enfants • au moment d'envisager les conditions de mise en liberté sous caution, la nécessité de s'assurer que les conditions de mise en liberté sous caution n'exposent pas la victime/survivante accusée à des violences supplémentaires.
--	---

SERVICE ESSENTIEL : 5. PROCÈS/AUDIENCES

Les victimes et les survivantes de violences d'un partenaire intime et de violences sexuelles impliquées dans les étapes du procès tant au civil qu'au pénal peuvent se sentir vulnérables, dépassées par un système judiciaire qu'elles ne connaissent pas bien, et refaire l'expérience de la victimisation en raison d'un traitement discriminatoire des prestataires de services judiciaires qui ne tient pas compte d'elles. Les normes internationales appellent à des mesures visant à prévenir toute difficulté et tout traumatisme supplémentaires susceptibles de découler de la comparution de la victime au tribunal, et visant à garantir que les procédures judiciaires maximisent la coopération de la survivante, qu'elles fassent la promotion de sa capacité à exercer son libre arbitre au cours du procès, tout en veillant à ce qu'en matière pénale, la charge ou le fardeau consistant à demander justice ne lui incombent pas à elle, mais à l'État. Les services judiciaires considérés comme essentiels lors du déroulement du procès reflètent des stratégies modèles convenues à l'échelle internationale, notamment des installations judiciaires conviviales et habilitantes pour que les survivantes se sentent en sécurité et à l'aise, à même de raconter ce qu'elles ont vécu ; des procédures visant à minimiser la victimisation secondaire ; et l'application des règles de preuve de manière non discriminatoire.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
5.1 Une salle d'audience sûre et conviviale	• Permettre à un accompagnateur tel qu'un membre de la famille, un ami ou un professionnel formé à cet effet d'être avec la victime/survivante pendant le déroulement du procès. Lorsque la victime est une jeune fille, des mesures doivent être prises pour nommer des spécialistes et des membres de sa famille pour l'accompagner, ainsi qu'un tuteur pour protéger ses intérêts juridiques. • Fournir des installations judiciaires conviviales et adaptées à l'usage qui en est fait, notamment des salles d'attente. • Faire en sorte que toutes les personnes dont la présence est inutile, notamment l'accusé présumé, ne soient pas présentes pendant que la victime/survivante témoigne. • Prendre toutes les mesures appropriées pour garantir l'absence de contacts entre la victime/survivante et l'accusé, à l'aide d'ordonnances d'interdiction du tribunal ou de la détention avant le procès. • Notifier les autorités compétentes en cas de doute quant à la possibilité que la victime/survivante soit maltraitée ou qu'elle coure le risque d'être maltraitée pendant le déroulement du procès ou de l'audience.

5.2 Protection de la confidentialité, de l'intégrité et de la dignité	• Demander que la victime/survivante bénéficie des mesures disponibles afin de protéger sa vie privée, son intégrité et sa dignité, notamment de mesures : • qui limitent ou interdisent la présence du public au procès par exemple, grâce à un procès fermé ou à huis clos. • qui limitent ou interdisent la publication par les médias d'informations à caractère personnel des victimes/survivantes. • S'opposer aux inexactitudes ou tentatives visant à trop empiéter sur la sécurité des témoins ou les interdire (par ex. toute chose susceptible de révéler l'identité des témoins). • Supprimer toute information permettant d'identifier le témoin, telle que les noms et adresses, des dossiers publics du tribunal, ou utiliser un pseudonyme pour la victime/survivante. • Lorsque la victime est une jeune fille, prendre les mesures appropriées pour : • maintenir la confidentialité et limiter la divulgation des informations se rapportant à son identité et sa participation à la procédure. • exclure le public et les médias de la salle d'audience pendant que la jeune fille témoigne, lorsque le droit national l'autorise.
5.3 Possibilité de participer pleinement à la procédure	• Demander et/ou permettre, dans la mesure du possible, que la victime/survivante bénéficie des mesures disponibles afin de faciliter son témoignage lors du procès/de l'audience : • des mesures qui autorisent la victime à témoigner d'une manière qui lui permet d'éviter de voir l'accusé, par exemple grâce à l'utilisation de paravents, du huis clos, ou encore de caméras en circuit fermé. • Adopter des approches de gestion de l'affaire qui garantissent que la victime/survivante a la possibilité de pleinement participer à la procédure en faisant l'objet le moins possible de victimisation secondaire : • réduire les retards inutiles • promouvoir des pratiques visant à convenir et admettre les questions qui ne sont pas en litige dès le début du procès/de l'audience. • adopter des approches et manières visant à réduire le stress de la victime/survivante : • limiter son témoignage aux éléments de preuve pertinents • autoriser une courte pause lorsque la victime/survivante est trop bouleversée pour continuer • identifier les options pour éviter ou réduire la possibilité que l'accusé n'interroge directement la victime/survivante, dans la mesure du possible • si possible, faire en sorte que l'interrogatoire soit conduit par un intermédiaire • si possible, utiliser une entrevue enregistrée sur support vidéo comme interrogatoire principal. • Lorsque la victime est une jeune fille, avoir recours à des procédures adaptées aux enfants, notamment à des salles d'audition et installations judiciaires modifiées, et prendre des mesures pour garantir que les audiences et les auditions sont limitées et qu'elles sont prévues à des heures de la journée qui sont adaptées à l'âge de la fille et séparées de l'accusé.
5.4 Possibilité de donner des détails concernant l'impact du crime	• Donner à la victime/survivante la possibilité d'exposer en détail l'impact du crime si elle le souhaite. • Lui offrir plusieurs options pour exposer ces informations lors du procès.

5.5 Interprétation et application non discriminatoires des règles de preuve	En matière pénale, • S'assurer que toutes les preuves pertinentes sont présentées au tribunal : • envisager de permettre à des témoins experts possédant l'expérience requise de fournir des informations concernant la dynamique et la complexité de la violence à l'égard des femmes et des filles. • Les plaintes sont considérées comme crédibles et valables jusqu'à preuve claire du contraire. • Prendre des mesures pour atténuer l'impact potentiel des procédures et règles de preuve discriminatoires en vigueur : • s'opposer à ce que la défense adopte un questionnement injuste, inutilement répétitif, agressif et discriminatoire, ou l'interdire • s'opposer à tout questionnement qui s'appuie sur des mythes et des stéréotypes, ou l'interdire • s'opposer aux questions relatives au passé sexuel de la victime/survivante ou les interdire, lorsque cela n'entretient aucun rapport avec l'affaire. • Ne pas autoriser que des conclusions négatives soient tirées uniquement d'un retard ou d'une absence de signalement des faits. • Si la défense dépose une requête visant à présenter ce qui semble être des preuves très préjudiciables, s'assurer que les mesures suivantes sont prises : • demander que la défense dépose sa requête par écrit : • veiller à ce que cette requête soit effectuée avant le procès et qu'elle ne soit permise pendant le procès que si la défense peut prouver l'existence de circonstances exceptionnelles (par exemple si elle n'était pas au courant de ces informations avant le procès) • donner à la victime/survivante la possibilité d'exprimer ses inquiétudes et arguments contre les preuves discriminatoires, par le truchement de son avocat. • Veiller à ce que l'application des règles (en particulier des règles de précaution liées au genre) et des principes de défense ne soit pas discriminatoire à l'égard des femmes ou qu'elle ne puisse pas être interprétée de manière à permettre aux auteurs de violences à l'égard des femmes de se soustraire à leur responsabilité pénale. En matière civile, familiale et/ou administrative, • Veiller à ce que les tribunaux civils et des affaires familiales disposent de toutes les informations pertinentes, notamment : • le contexte psychosocial de la violence • envisager d'appeler un témoin expert à la barre. • S'assurer que les tribunaux civils et des affaires familiales ne tirent pas de conclusions négatives des décisions prises par la victime/survivante pour éviter des violences supplémentaires ou veiller à l'intérêt de l'enfant, par exemple : • dans les affaires de garde d'enfants, s'assurer que le comportement de la victime/survivante est compris dans le contexte de la violence perpétrée par un partenaire intime. Ainsi, la décision d'une femme de s'enfuir de chez elle ou de prendre des mesures de protection ne devrait pas nuire à sa procédure au civil • veiller à ce que l'impact de la violence d'un partenaire intime tel que les pensées suicidaires de la victime/survivante n'affecte pas négativement son affaire relevant du droit civil ou de la famille • veiller à ce que le témoignage des enfants lors des audiences relatives à la garde des enfants soit compris dans un contexte où ces enfants ont été témoins de violence d'un partenaire intime contre leur mère, et que toute allégation de la part du père selon laquelle la mère est la cause du problème relationnel entre le parent et l'enfant soit examinée dans ce contexte.
5.6 Considérations particulières pour les victimes/survivantes accusées d'infractions pénales	• Veiller à ce que les éléments suivants soient pris en compte lors du procès au pénal : • le tribunal dispose de toutes les informations pertinentes, y compris sur le contexte social dans lequel la victime/survivante accusée a subi des violences • toute invocation de légitime défense par les femmes victimes/survivantes de violences • la détermination de la peine de la victime/survivante accusée doit prendre en considération l'impact que la violence à l'égard des femmes a eu sur l'accusée. • Prendre des mesures pour atténuer l'impact potentiel des procédures et règles de preuve discriminatoires en vigueur : • s'opposer à ce que l'accusation adopte un questionnement injuste, inutilement répétitif, agressif et discriminatoire, ou l'interdire.

SERVICE ESSENTIEL : 6. RESPONSABILISATION DES AUTEURS DE CRIMES ET RÉPARATIONS

La grande majorité des auteurs de violence d'un partenaire intime et de violence sexuelle ne sont pas inquiétés sur le plan juridique. Lorsqu'ils doivent rendre des comptes, trop souvent les peines sont très faibles, qu'elles soient pénales, civiles ou administratives. En outre, les réparations accordées aux femmes de la part de l'auteur et/ou de l'État suite aux violences ne reflètent pas les réalités du préjudice subi par les femmes et les filles, en particulier l'utilisation systématique de la force, l'intimidation ou le recours à la violence ou la menace de violence. Du point de vue de la survivante, la responsabilisation et les réparations peuvent prendre des formes diverses, allant d'une peine pénale, de dommages-intérêts au civil, d'une indemnisation par l'État à une condamnation publique de la violence en passant par des réparations pour manquement de l'État à fournir des services essentiels de justice. Les services essentiels se rapportant à la responsabilisation et aux réparations reflètent l'obligation internationale de diligence raisonnable d'imposer des sanctions appropriées pour tenir les auteurs responsables de leurs actions et fournir des réparations justes et efficaces aux victimes pour le préjudice subi ou les pertes encourues.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
6.1 Les résultats de la justice sont proportionnels à la gravité du crime et axés sur la sécurité de la victime/survivante	En matière pénale, • Prévoir des politiques en matière de détermination des peines qui garantissent des peines qui sont systématiquement proportionnelles à la gravité du crime et qui satisfont aux objectifs suivants : • dénoncer et dissuader de la violence à l'égard des femmes • mettre un terme aux comportements violents • promouvoir la sécurité de la victime et de la communauté • tenir compte de l'impact sur les victimes/survivantes et les familles. • Considérer les facteurs aggravants aux fins du prononcé de la peine, par exemple les actes de violence répétés, l'abus de confiance et de pouvoir, la perpétration de violences contre une épouse ou une personne qui entretient une relation intime avec l'auteur du crime, et la perpétration de violences contre une personne âgée de moins de 18 ans. • Informer les victimes/survivantes de toute libération du contrevenant. En matière civile, familiale et/ou administrative, • Veiller à ce que les décisions judiciaires rendues dans les affaires relevant du droit de la famille qui impliquent des violences à l'égard des femmes tiennent compte des impacts de ces violences sur la victime/survivante et sa famille, en particulier sur les enfants de la victime et les autres personnes pertinentes. • Les règles d'évaluation du préjudice dans les décisions civiles doivent être interprétées sans faire preuve de discrimination. • Éviter dans la mesure du possible d'appliquer des règles et interprétations trop rigoureuses ou inadéquates du lien de causalité dans l'évaluation des préjudices et des procédures, et des normes de preuve inadéquates pour quantifier les dommages qui peuvent avoir un impact disproportionnellement négatif sur les femmes et les filles. • Garantir des réparations civiles opportunes, efficaces, qui tiennent compte du genre et sont adaptées à l'âge pour les différents préjudices subis par les femmes et les filles.
6.2 Participation des victimes/survivantes aux audiences de détermination de la peine, dans les juridictions applicables	• Donner la possibilité aux victimes/survivantes d'expliquer au tribunal le préjudice physique et psychologique et l'impact de la victimisation qu'elles subissent lors de l'audience de détermination de la peine. • Permettre aux victimes/survivantes de jouer un rôle dans la détermination de la peine, par l'intermédiaire de tout un éventail de méthodes qui répondent aux besoins individuels (par exemple déclarations écrites ou orales de la victime sur l'impact, rapports relatifs à l'impact sur la victime rédigés par des experts tels que des travailleurs sociaux). • Veiller à ce que les procédures soient simples, accessibles et gratuites. • Adapter le moment du processus aux besoins de la victime et à son rétablissement. • Lorsque les victimes sont des jeunes filles, veiller à ce que les procédures tiennent compte des besoins de l'enfant.

6.3 Des options de réparations disponibles et accessibles	En matière pénale, • Veiller à ce que les réparations soient envisagées dans les affaires criminelles, le cas échéant : • la restitution est considérée comme faisant partie de l'audience de détermination de la peine • la priorité est accordée à la restitution et à la compensation financière pour préjudices infligés à la victime/survivante au lieu des amendes et pénalités, ce qui ne doit pas empêcher la victime de recourir à des réparations civiles ou d'autres formes de réparations • la restitution et la compensation financière ne sont pas utilisées comme substituts aux peines privatives de liberté. En matière civile, familiale et/ou administrative, • Dans les juridictions qui le permettent, prévoir une compensation par l'État, indépendamment de toute procédure pénale. Les régimes de compensation doivent : • fournir une compensation en temps opportun à la victime/survivante • être assortis de procédures de demandes simples • assurer qu'aucune commission n'est facturée pour les demandes de compensation • mettre à disposition, si possible, l'assistance juridique ainsi que les autres formes d'aide juridique. • Les réparations relevant du droit civil et autres que pénales doivent être abordables et accessibles : • dans la mesure du possible, la requête ou action civile ou les requêtes autres que pénales doivent être simples et faciles à utiliser • mettre à disposition, si possible, l'assistance juridique ainsi que les autres formes d'aide juridique.
6.4 Des réparations qui couvrent les conséquences et les préjudices subis par la victime/ survivante	• Veiller à ce que le calcul des dommages et frais encourus par la victime/survivante en raison de la violence soit le plus détaillé possible et que les réparations aient vocation à être transformatrices plutôt que de seulement permettre aux victimes de revenir à la position dans laquelle elles se trouvaient avant la violence, tout en cherchant aussi à répondre aux inégalités qui les ont exposées à la violence. Tenir compte des éléments suivants : • évaluer les dommages ou préjudices physiques et psychologiques, notamment à la réputation ou à la dignité, les douleurs, souffrances et détresse émotionnelle, perte de jouissance de la vie • pertes d'opportunités, notamment d'emploi, pension, éducation et prestations sociales, y compris perte de potentiel de revenus • évaluer les dommages en tenant pleinement compte des activités domestiques et de soins non rémunérées de la victime • évaluer les dommages en tenant pleinement compte de la situation de la jeune fille victime, notamment des coûts de rétablissement/réinsertion sociale/éducative • frais de services juridiques, médicaux, psychologiques et sociaux • frais réels encourus pour obtenir justice et autres services suite à la violence subie ou en rapport à celle-ci, notamment frais de transport.
6.5 Exécution des réparations	• Veiller à ce que les réparations convenues soient bien exécutées. • Adopter des mesures pour assurer le suivi de la mise en œuvre des réparations.
6.6 Réparations en cas de déni de services judiciaires, d'atteinte aux services, de retards indus ou de défaillance en raison d'une faute	• Prévoir un large éventail de dommages occasionnés par tout déni, atteinte ou retard indu de la justice : • des dommages pour pertes de revenus, de moyens de subsistance, et autres dépenses occasionnées par le déni ou le retard • des dommages pour préjudices émotionnels et psychologiques, et perte de jouissance de la vie occasionnés par le déni ou le retard • dépenses réelles encourues en cherchant à obtenir réparation, notamment les frais de transport. • Prévoir des dommages pour violences supplémentaires encourues par la victime/survivante suite au déni ou retard indu par le fait de l'État. • La procédure de demande de réparations contre l'État doit être simple, gratuite et sûre : • veiller à ce qu'une plainte n'entrave pas l'accès d'une victime/survivante aux services judiciaires • les plaintes doivent être traitées dans des délais raisonnables.

SERVICE ESSENTIEL : 7. PROCÉDURES APRÈS LE PROCÈS

Le système de justice peut jouer un rôle important dans la prévention de toute violence future, en envoyant un fort message à la communauté selon lequel aucune violence contre les femmes ne sera tolérée, mais également en garantissant la responsabilisation et la réhabilitation des auteurs de crimes, ainsi que la réduction de la récidive. Les normes internationales enjoignent les États à élaborer et évaluer des programmes relatifs au traitement et à la réinsertion/réhabilitation des auteurs de crimes qui accordent la priorité à la sécurité des victimes tout en veillant au suivi du respect des programmes. Ces normes exhortent également les États à veiller à ce que des mesures appropriées soient en place pour mettre fin à la violence contre les femmes en détention pour quelque raison que ce soit.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
7.1 Les interventions qui empêchent la récidive axée sur la sécurité de la victime/survivante	• Lors de toute ordonnance portant sur un traitement de réhabilitation pour les auteurs de crimes, veiller à ce que le programme de soins réduise la récidive et fasse la promotion de la sécurité de la victime/survivante⁷. • Veiller à ce que les auteurs de crimes fassent l'objet d'une évaluation pour juger de leur aptitude avant d'être acceptés dans un programme de réhabilitation et qu'il soit procédé à une évaluation des risques en continu ayant pour priorité la sécurité de la victime/survivante. Ceci signifie : • consulter les victimes/survivantes au moment de l'évaluation lorsque les options de réhabilitation font l'objet d'un examen ainsi que pour les évaluations continues des risques. • informer les victimes/survivantes de toutes les décisions après le procès. • Veiller à ce que la réhabilitation fasse partie d'une condamnation plutôt que de remplacer une condamnation inscrite sur le casier judiciaire. • Veiller à la supervision des programmes de réhabilitation. • Prévoir des conséquences appropriées pour les auteurs de crimes qui ne suivent pas leur programme avec satisfaction.
7.2 Prévention de la violence à l'égard des femmes détenues pour une raison quelconque et réponse à celle-ci	• Veiller à la mise en place de services pour empêcher la violence à l'égard des femmes détenues pour une raison quelconque et y répondre. • S'assurer que les services sont en place pour les femmes en détention qui ont subi des violences à l'égard des femmes avant leur détention. • Identifier et empêcher toute victimisation supplémentaire des détenues pendant les visites par des partenaires intimes violents, présents ou passés. • Garantir des mesures préventives de la part des services correctionnels : • des inspections périodiques des prisons sont menées par un organisme indépendant qui devrait comporter des membres féminins • les fouilles corporelles des détenues sont menées par du personnel féminin • faciliter le contact avec le monde extérieur, la famille et/ou les enfants, si elle le choisit • la ségrégation de la population carcérale en fonction du sexe et de l'âge (délinquants adultes/juveniles). • Garantir des mesures spéciales pour protéger les femmes détenues avec leurs enfants. • Veiller à ce qu'il y ait un soutien accessible et des mesures de réparation pour les violences qui surviennent pendant la détention : • informations concernant le droit de la victime/survivante de déposer plainte et les étapes et procédures à suivre • le processus de traitement des plaintes est simple, sûr et confidentiel • accès à l'assistance juridique • protection immédiate et à long terme contre toute forme de représailles • accès à un soutien psychologique ou une aide psychosociale • enquête sur tous les signalements de violence des détenues par des autorités indépendantes et compétentes, dans le respect du principe de la confidentialité.
7.3 Réduction de l'exposition à la violence des contrevenantes en détention et services après détention	• Veiller à ce que des services en détention et après la détention soient fournis aux contrevenantes pour réduire leur exposition à la violence. • Les programmes de réhabilitation et de réinsertion comprennent des programmes de compétences, formations professionnelles et renforcement des capacités pour assurer que les contrevenantes qui ont été victimes de violence puissent éviter de retourner dans les environnements violents du passé. • Veiller à ce que les prestataires de services de probation sur mesure et autres soient conscients de la dynamique de la violence basée sur le genre. • Coordination et intégration des services pour soutenir les femmes remises en liberté.

SERVICE ESSENTIEL : 8. SÉCURITÉ ET PROTECTION

Il est indispensable de disposer de mesures de protection en faveur des femmes victimes de la violence d'un partenaire intime et de la violence sexuelle pour mettre un terme à la violence et empêcher qu'elle ne resurgisse ou escalade ou pour prévenir les menaces de violence. Les femmes ont le droit de vivre sans violence et sans peur de la violence. Ceci signifie que les mesures de protection doivent être disponibles, indépendamment de tout engagement d'une action en justice relevant du droit civil, pénal ou de la famille, et peuvent être conçues pour autonomiser les femmes dans leur accès à la justice et leur permettre de rester engagées dans le processus judiciaire en toute sécurité.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
8.1 Accès à des mesures de protection immédiates, d'urgence et à long terme	• Veiller à ce que des mesures de protection immédiates et d'urgence⁸ soient accessibles à toutes les victimes/survivantes : • gratuitement • les procédures de demande sont simples et conviviales • les prestataires de services judiciaires sont obligés de prêter assistance aux victimes/survivantes pour faire la demande • les tribunaux sont accessibles après les heures d'ouverture normales • les ordonnances « ex parte » sont permises, en cas de besoin • il existe une procédure accélérée/un accès rapide aux tribunaux compétents. • Veiller à ce que la protection soit tout spécialement adaptée aux besoins de la victime/survivante, de sa famille et des autres personnes pertinentes : • les prestataires de services judiciaires considèrent le plus large éventail possible de mesures de protection qui leur soient ouvertes. • Veiller à ce que les mesures de protection ne dépendent pas de l'engagement de poursuites au civil, au pénal ou en vertu du droit de la famille. • S'assurer que les règles de preuve lors des audiences de protection ne sont pas interprétées d'une manière discriminatoire ou restrictive. • Veiller à ce que des ordonnances de protection soient rapidement signifiées. • S'assurer que toute modification des mesures de protection accorde la priorité à la sécurité de la victime/survivante.
8.2 Application des mesures de protection	• Veiller à ce que les rôles et responsabilités en matière d'application des mesures de protection (telles que les ordonnances de protection et ordonnances judiciaires connexes et/ou les conditions de libération/mise en liberté sous caution des auteurs de crimes) soient clairement définis : • les mesures de protection déploient immédiatement leurs effets • le tribunal fait parvenir des copies des mesures de protection à la police • des copies des mesures de protection sont partagées entre les agents de première ligne et le personnel d'orientation qui les conservent pour pouvoir facilement les consulter. • Garantir un suivi approprié des mesures de protection : • dans les situations où le suspect est détenu, informer le personnel des établissements de détention des mesures de protection et lui demander de surveiller étroitement les communications externes pour empêcher toutes violations (par exemple téléphone, courriel). • Veiller à ce qu'il soit remédié sur-le-champ à toute violation : • l'auteur de la violation est arrêté et comparait devant les tribunaux • les violations des ordonnances sont prises au sérieux, entraînent si possible une inculpation pour infraction pénale et sont punies de manière appropriée par les tribunaux. • les victimes/survivantes ne sont jamais tenues pour responsables de la violation d'une ordonnance de protection étant donné que l'auteur fait l'objet de l'ordonnance. • Exiger des comptes de la part des prestataires des services judiciaires pour leur action ou omission en matière d'application des mesures de protection.

8.3 Évaluation des risques	• S'assurer que l'évaluation des risques est étayée par la collecte opportune de renseignements : • recueillir des renseignements auprès de sources multiples • chercher à obtenir le point de vue de la victime/survivante concernant la menace potentielle • mettre au point et en œuvre des stratégies pour supprimer ou atténuer le risque posé à la victime/survivante. • Veiller à ce que les évaluations des risques en cours identifient les changements de la vulnérabilité de la victime/survivante et que des mesures appropriées soient prises pour s'assurer que la victime continue d'être en sécurité. • Veiller à ce que les évaluations des risques soient partagées avec les prestataires de services judiciaires pertinents afin d'être utilisées dans le processus de prise de décisions • Veiller à ce que les évaluations des risques comprennent à minima une évaluation des choses suivantes : • le risque de létalité et le risque de répétition de la violence • le niveau et l'ampleur des préjudices occasionnés à la victime/survivante, à sa famille ou aux autres personnes pertinentes • la victimisation antérieure • les menaces auxquelles la victime/survivante est exposée et la présence d'armes ou la menace du recours à des armes • les preuves de l'escalade de la violence ou des intimidations • l'état de la relation.
8.4 Planification de la sécurité	• S'assurer de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation de plans de sécurité appropriés : • les plans de sécurité se fondent sur l'évaluation des risques. • Travailler avec la victime/survivante pour : • identifier les options et les ressources disponibles • prévoir comment la victime/survivante se protégera : elle, sa famille et les autres personnes pertinentes dans tout un éventail d'endroits et de situations. • Les plans de sécurité sont examinés et mis à jour en permanence.
8.5 Priorité aux inquiétudes d'ordre sécuritaire dans toutes les décisions	• Le maintien de la sécurité de la victime/survivante, de sa famille et des autres personnes pertinentes est la principale préoccupation de toute action judiciaire. • Veiller à ce que toutes les informations nécessaires, y compris l'évaluation des risques, soient disponibles avant de prendre toute décision se rapportant à l'arrestation, à la détention, aux conditions de libération, à la probation ou à la liberté conditionnelle de l'auteur du crime. Les informations pertinentes comprennent : • les antécédents de violence, le cas échéant • la crainte de toute violence future de la part de la victime/survivante et le bien-fondé de cette crainte • l'opinion de la victime/survivante quant à la probabilité que l'agresseur obéisse aux conditions de sa libération • toute menace de violence et/ou escalade de la violence. • Toute décision concernant la libération du suspect ou du contrevenant doit tenir compte du risque pour la victime/survivante et sa sécurité : • Lorsqu'il existe un risque de violence ou toute inquiétude que le suspect n'obéira pas aux conditions imposées dans le cadre de sa mise en liberté, il faudra envisager la détention en attente du procès.
8.6 Mesures de protection coordonnées	• En cas d'engagement d'une action en justice, des mesures de protection doivent être coordonnées entre les procédures pénales, civiles, et celles relevant du droit de la famille et/ou du droit administratif : • envisager la création d'un système d'enregistrement des ordonnances de protection pour veiller à ce que tous les prestataires de services judiciaires aient un accès rapide aux informations pertinentes • s'assurer que les informations peuvent être échangées légalement et en toute sécurité, tout en protégeant la confidentialité de la victime/survivante

8.7 Services de soutien et de protection coordonnés	• Collaborer avec les autres prestataires de services pour élaborer et mettre en œuvre des protocoles intégrés et des réseaux d'orientation efficaces pour : • organiser et superviser les mesures d'urgence • institutionnaliser les efforts coordonnés • élaborer des normes pour les services d'orientation. • Veiller à ce que des mesures de soutien telles que la pension alimentaire pour la victime/survivante ou l'enfant soient disponibles pour aider la victime/survivante à reconstruire sa vie en toute sécurité.
--	---

SERVICE ESSENTIEL : 9. SOUTIEN ET ASSISTANCE

Un élément essentiel de la garantie de l'accès à la justice pour toutes les femmes réside dans la dispense de services de soutien et d'assistance tout au long du processus judiciaire. Les normes internationales font référence à l'importance de l'assistance juridique, des informations pratiques, exactes et exhaustives, des services de soutien aux victimes et aux témoins et de la nécessité d'apporter un soutien depuis l'extérieur du secteur de la justice (services médicaux, abris, services sociaux, conseils)⁹. Ces services sont à même d'autonomiser les femmes, en leur permettant de prendre des décisions éclairées en se fondant sur leur connaissance de leurs droits et des options judiciaires à leur disposition.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
9.1 Des informations pratiques, exactes, accessibles et exhaustives	• Assurer un large éventail d'informations, notamment, à minima : • une description claire des processus judiciaires dans plusieurs langues et formats pour répondre aux besoins des différents groupes de femmes • les rôles et les responsabilités des intervenants pertinents du secteur de la justice • des informations pertinentes sur les droits et les réparations, notamment la restitution et la compensation • des informations sur la manière et l'endroit où accéder aux conseils et à l'assistance juridiques • des informations au sujet des types de services de soutien disponibles et des prestataires de services et comment y accéder • les mesures de protection disponibles. • Veiller à ce que des informations opportunes concernant le dossier de la victime/survivante soient à la disposition de celle-ci. Ceci comprend : • son rôle et ses possibilités de participation à la procédure • la planification, les progrès et la disposition ultime de la procédure • toutes ordonnances contre le suspect/auteur du crime. • Veiller à ce que la signalétique dans tous les bureaux du secteur de la justice remplisse les besoins des groupes ciblés.
9.2 Services juridiques	En matière pénale, • dans les juridictions où la victime/survivante n'occupe aucune position dans le cadre d'une procédure pénale, le bureau du procureur fournit les services juridiques. • dans les juridictions où la victime/survivante occupe une position dans la procédure pénale, les services juridiques sont abordables et, pour ces personnes dont les moyens sont insuffisants ou lorsque qu'il en va de l'intérêt de la justice, les services juridiques sont fournis gratuitement (assistance juridique) : • les services juridiques peuvent inclure des informations, conseils, assistance et représentation juridiques • les procédures administratives visant à obtenir l'assistance juridique sont gratuites et simples • si l'évaluation des ressources pour bénéficier de l'assistance juridique se fonde sur le revenu d'une famille et que l'auteur du crime présumé est un membre de la famille ou que la victime/survivante n'a pas accès au revenu de la famille sur un pied d'égalité, il ne sera tenu compte que du seul revenu de la victime/survivante faisant la demande d'assistance juridique aux fins du calcul des ressources.

9.2 Services juridiques (cont.)	En matière civile, familiale et/ou administrative, • Veiller à ce que les services juridiques soient abordables. • Fournir un large éventail de services juridiques : informations, conseils, assistance et représentation juridiques. • Veiller à ce que les procédures administratives visant à obtenir l'assistance juridique soient gratuites et simples. • Si l'évaluation des ressources pour bénéficier de l'assistance juridique se fonde sur le revenu d'une famille et que l'auteur du crime présumé est un membre de la famille ou que la victime/survivante n'a pas accès au revenu de la famille sur un pied d'égalité, il ne sera tenu compte que du seul revenu de la victime/survivante faisant la demande d'assistance juridique aux fins du calcul des ressources. Dans des situations où les victimes/survivantes ont été accusées d'une infraction pénale ou inculpées pour une telle infraction • Veiller à ce que la victime/survivante accusée ait accès à l'assistance juridique dès le point de contact initial avec le système de justice pénale. • Veiller à ce que les victimes/survivantes accusées de violence et qui sont impliquées dans des affaires relevant du droit civil/de la famille aient accès à l'assistance juridique.
9.3 Les services d'assistance aux victimes et aux témoins	• Veiller à ce qu'un large éventail de services d'assistance soient ouverts aux victimes/survivantes. Ces services peuvent comprendre : • des informations et des conseils • un soutien psychologique et émotionnel • une assistance pratique (par exemple un transport depuis et vers le tribunal) • un soutien et des préparatifs pour le tribunal • une protection contre la victimisation secondaire. • S'assurer que les services d'assistance sont accessibles et disponibles : • les services d'assistance sont gratuits • les services d'assistance sont accessibles sur le plan géographique et, à défaut, il existe un mécanisme en place pour permettre aux victimes/survivantes d'accéder aux ressources à l'aide d'autres moyens. • Veiller à la fourniture opportune des services d'assistance tout au long du processus judiciaire. • Veiller à ce que les services d'assistance soient adaptés aux besoins individuels des victimes/survivantes. • Garantir des services d'assistance adaptés aux enfants tant pour les filles et pour les femmes victimes qui ont des enfants avec elles lorsqu'elles accèdent aux services d'assistance. • S'assurer que les assistantes et assistants sont professionnels ou qu'il s'agit de bénévoles formés dans le domaine de la complexité de la violence à l'égard des femmes et des systèmes judiciaires.
9.4 Renvois aux prestataires de services sanitaires et sociaux	• Collaborer avec les autres prestataires de services pour élaborer et mettre en œuvre des protocoles intégrés et des réseaux d'orientation efficaces pour : • lier les victimes/survivantes aux services sanitaires et sociaux recherchés (par exemple abris, soins médicaux et psychosociaux) • institutionnaliser les efforts coordonnés • élaborer des normes pour les services d'orientation.

SERVICE ESSENTIEL : 10. COMMUNICATION

La communication est un thème clé dans tout le système judiciaire. La victime/survivante a besoin de savoir qu'on l'écoute et que ses besoins changeants en matière judiciaire sont compris et satisfaits. Les informations et la manière de les communiquer sont susceptibles d'autonomiser la victime pour une prise de décisions éclairées au sujet de sa participation au système judiciaire. La gestion des informations et de la communication entre les diverses agences du secteur judiciaire et des autres secteurs, en accordant en particulier la priorité au respect de la confidentialité et de la vie privée, peut contribuer à minimiser les risques auxquels s'exposent les victimes lorsqu'elles réclament que justice soit faite.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
10.1 Des informations simples et accessibles aux services de justice	• Veiller à fournir des informations adéquates et opportunes sur les services disponibles, d'une manière qui tient compte des besoins des divers groupes ciblés. Ces informations peuvent comprendre : • une description claire des processus judiciaires • une description claire des rôles et des responsabilités respectifs des autres acteurs judiciaires pertinents • les mécanismes, procédures et recours judiciaires disponibles • des informations concernant le dossier particulier de la victime/survivante. • Veiller à ce que les informations soient communiquées d'une manière qui tient compte des besoins des divers groupes ciblés. • les informations sont dans la mesure du possible dans la langue de l'utilisatrice • elles sont disponibles sous plusieurs formats (par exemple, par voie orale, écrite, électronique) • elles sont conviviales et dans un langage simple. • Veiller à ce que la signalétique dans tous les bureaux du secteur de la justice remplisse les besoins des groupes ciblés.
10.2 Les communications font la promotion de la dignité et du respect des victimes/survivantes	• Veiller à ce que toutes les communications entre les prestataires de services judiciaires et les victimes/survivantes et/ou parents, tuteur et représentant légal : • ne portent pas de jugement et fassent preuve d'empathie et de soutien • valident ce qui est arrivé à la victime/survivante tout au long du processus. Il est important que : - la victime/survivante sente qu'elle est prise au sérieux lorsqu'elle signale la violence dont elle a été victime - sa plainte soit considérée comme crédible et valable jusqu'à preuve claire du contraire - elle soit traitée avec respect et comme méritant la meilleure intervention possible • soient respectueuses • ne contribuent pas à la victimisation secondaire • soient adaptées à l'âge de la victime/survivante. • Veiller à ce que la victime/survivante ait le sentiment que sa voix est entendue : Ceci signifie qu'elle a la possibilité de : • raconter son histoire • être écoutée et d'avoir l'assurance que son histoire est consignée avec précision • avoir une expérience positive de travail avec les prestataires de services judiciaires • être en mesure d'expliquer l'incidence que la violence a eue sur elle. • Veiller à ce que les intervenant(e)s emploient un langage simple qui est expliqué avec patience. • Veiller au respect de la vie privée de la victime/survivante. • Veiller au maintien de la confidentialité de toutes les informations fournies et limiter la divulgation des informations se rapportant à l'identité et la participation de la victime à la procédure.

10.3 Communication permanente avec la victime/survivante	• Veiller à ce que des communications régulières soient maintenues avec la victime/survivante tout au long de la procédure judiciaire, en gardant à l'esprit qu'elle est susceptible de continuer de courir un risque important de violence de l'auteur du crime : • le risque posé à la victime/survivante définit le type et le volume de communication requis • une prise de contact par téléphone ou en personne est nécessaire lorsque : - tout changement du niveau de risque auquel la victime est exposée est identifié - le suspect a été appréhendé, s'est échappé, son cas est examiné en vue qu'il soit libéré ou qu'il a été libéré et est en liberté conditionnelle ou sous caution. - une date d'audience a été fixée ou changée • confirmer que la victime/survivante a été capable d'accéder aux services d'assistance requis. • Veiller à ce qu'un prestataire de services judiciaires soit affecté au suivi de la victime/survivante et lui fournisse des coordonnées à utiliser en cas d'intervention immédiate dans le cas d'un incident de violence anticipé ou avéré ou d'une violation d'une ordonnance de protection. • Veiller à ce qu'il existe un mécanisme en place permettant de fournir les rapports de police à la victime/survivante et/ou son équipe juridique pour faciliter toute action sur les questions juridiques connexes.
10.4 Une communication efficace et régulière entre les agences judiciaires	• Garantir un partage efficace des informations entre les prestataires de services judiciaires : • les informations sont partagées dans le respect des exigences en matière de vie privée et de confidentialité • la divulgation des informations est aux fins pour laquelle les informations ont été obtenues ou compilées ou pour en faire une utilisation conforme à cette fin. • un consentement éclairé pour la divulgation des informations est recherché auprès de la victime/survivante et/ou ses parents/tuteurs et représentant juridique, dans la mesure du possible. • Promouvoir un flux efficace d'informations : • mettre au point des protocoles et des mécanismes/voies d'orientation qui favorisent un flux efficace et opportun des informations entre les prestataires des services judiciaires.
10.5 Communication entre les agences judiciaires et d'autres agences	• les informations sont partagées dans le respect des exigences en matière de vie privée et de confidentialité • un consentement éclairé pour la divulgation est recherché auprès de la victime/survivante dans la mesure du possible.

SERVICE ESSENTIEL : 11. COORDINATION ENTRE LES AGENCES JUDICIAIRES

Étant donné les différents mandats de chaque agence judiciaire et les diverses tâches des prestataires de services judiciaires, une réponse coordonnée est indispensable pour garantir que des services essentiels de justice et de police de qualité sont dispensés avec efficacité et atteint le meilleur résultat possible pour les victimes/survivantes. La coordination fixe des normes et attentes claires de chaque agence judiciaire et contribue à de meilleures communications et relations entre les divers prestataires de services et agences judiciaires. Du point de vue d'une victime/survivante, la coordination des services essentiels signifie que ses droits et sa situation seront compris de la même manière, et qu'elle bénéficiera d'une intervention de qualité excellente et égale de la part de tous les prestataires de services judiciaires.

Les prestataires de services judiciaires sont des membres précieux des mécanismes de coordination multidisciplinaire abordés dans le Module 5 sur la coordination et la gouvernance.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
11.1 Coordination entre les agences du secteur judiciaire	• S'assurer que des interventions judiciaires intégrées et coordonnées comprennent : • la participation élargie des parties prenantes • une compréhension cohérente et partagée de la violence à l'égard des femmes • un cadre philosophique commun sur la violence à l'égard des femmes parmi les diverses agences impliquées • l'imputabilité de toutes les agences impliquées - des cibles et des indicateurs de performance clairs - un suivi et une évaluation continus de l'impact • des méthodes de partage des informations, dans le respect des exigences juridiques en matière de vie privée et de confidentialité. • Veiller à ce que l'objectif de la coordination consiste à obtenir les meilleurs résultats pour les victimes/survivantes. • Garantir une approche cohérente et coordonnée à : • la gestion de l'affaire • l'évaluation des risques • la planification de la sécurité.

CHAPITRE 4 :

OUTILS ET RESSOURCES

- UNDOC, *Strengthening Crime Prevention and Criminal Justice Response to Violence against Women*, disponible ici : www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Response_to_Violence_against_Women.pdf.
- UNDOC, *Handbook and Training Curriculum on Effective Police Responses to Violence against Women*, disponible ici : www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_eff_police_responses.pdf.
- UNDOC et UNICEF, *Manuel à l'intention des professionnels et des décideurs en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et les témoins d'actes criminels*, disponible ici : https://www.unodc.org/documents/justice.../09-8664_F_ebook_no_sales.pdf.
- UNDOC *Handbook on effective prosecution responses to violence against women and girls*, disponible ici : https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/14-02565_Ebook_new.pdf.
- ONU Femmes, *Manuel sur les plans nationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes*, disponible ici : <http://www2.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2012/7/handbooknationalactionplansonvaw-fr%20pdf.pdf?v=1&d=20141013T121502>.
- ONU Femmes, *Manuel de législation sur la violence à l'égard des femmes*, disponible ici : [http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20\(\(French\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20((French).pdf)
- ONU Femmes, les divers modules et informations du Centre virtuel de connaissances pour mettre fin à la violence contre les femmes, disponibles sur www.endvawnow.org.fr.
- Cusack, S. *Eliminating judicial stereotyping: Equal access to justice for women in gender-based violence cases*, disponible ici : www.ohchr.org/EN/ISSUES/Women/WRGS/Pages/Documentation.aspx.

(NOTES DE FIN DES LIGNES DIRECTRICES)

- 1 Les services essentiels se rapportant à la prévention s'appuient sur les stratégies modèles relatives à la prévention du crime qui ont été convenues par l'Assemblée générale de l'ONU dans les *Stratégies et mesures concrètes types des Nations Unies relatives à l'élimination de la violence à l'encontre des femmes dans le contexte de la prévention du crime et de la justice pénale (résolution 65/228 de l'Assemblée générale, annexe)* ainsi que les *Mesures visant à promouvoir la prévention efficace du crime des Nations Unies*, résolution 2002/13 du Conseil économique et social, annexe.
- 2 Les services essentiels et les lignes directrices qui se rapportent aux filles victimes s'appuient sur les normes internationales convenues par le Conseil économique et social des Nations Unies dans les *Lignes directrices en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et témoins d'actes criminels* (résolution 2005/20 de l'ECOSOC).
- 3 La « victimisation secondaire » correspond à la victimisation qui se produit non pas en tant que résultat direct de l'acte, mais par le biais de l'intervention inadéquate des institutions et des personnes vis-à-vis de la victime.
- 4 L'Organisation mondiale de la santé a mis au point des *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence* OMS (2004) (Lignes directrices sur les soins médico-légaux aux victimes de violence sexuelle) (Genève). Il faut veiller à ne pas trop s'en remettre aux preuves médico-légales étant donné que pas tous les cas impliquant la violence d'un partenaire intime et de violence sexuelle n'aboutissent à des preuves concluantes. Ces cas comprennent les cas de signalement tardif ; les preuves compromises par la victime/survivante dues au nettoyage ou à la forme de violence, telle que la violence psychologique exercée par un partenaire intime susceptible de ne pas produire de preuves médico-légales.
- 5 Les pratiques visant à recourir à la médiation ou à la justice restaurative pour traiter des questions de violence à l'égard des femmes sont complexes pour nombre de raisons, mais principalement en raison du rapport de force asymétrique entre la victime/survivante et l'auteur des crimes qui continue souvent de se perpétuer et d'être exploité dans le cadre de ces processus. Bien que des lignes directrices aient été fournies en rapport à ce processus, le recours à ce processus devrait faire très attention de tenir compte de la dynamique entre la violence d'un partenaire intime, les questions de pouvoir et les inquiétudes en matière de sécurité.
- 6 Une analyse du principal auteur de crime désigne une analyse conduite en vue d'identifier la partie qui constitue le principal agresseur ou l'agresseur le plus important. La violence domestique implique souvent une série de tactiques visant à contrôler et intimider l'autre par le partenaire violent en vue d'exercer un ascendant sur la victime et de la contrôler, et peut inclure de la violence physique, bien que pas nécessairement. Les victimes de violence domestique peuvent être conscientes de comportements subtils et indicateurs d'une violence que le partenaire violent est sur le point d'exercer et y réagir. Par conséquent, il se peut qu'elles régissent et que, dans certaines situations de violence domestique, le principal agresseur ne soit pas la première partie à avoir eu recours à la violence dans le cadre d'un incident particulier. La difficulté à évaluer ces précurseurs de la violence est qu'ils n'augmentent souvent pas le niveau de violence physique.
- 7 La réunion de la Consultation mondiale a abordé les caractéristiques dont il faut tenir compte lors de l'élaboration des programmes de réhabilitation/d'intervention pour la prévention de la récidive et la mise en priorité de la sécurité de la victime. Le consensus était de ne pas entrer dans autant de détails dans le cadre des services essentiels, mais de renvoyer au travail mené par ONU Femmes dans son *Manuel sur les plans d'action nationaux et par l'UNDOC dans son Blueprint for Action: An Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women and Girls*. Les caractéristiques de ces programmes comprennent un financement adéquat ; un personnel formé pour veiller à un suivi opportun et à une exécution immédiate ; une accréditation auprès d'une organisation qui soutient le retour d'informations de la part des victimes au sujet de toute continuation potentielle de la violence ; un engagement envers un travail dans le cadre d'une analyse structurelle tenant compte du genre de la violence à l'égard des femmes plutôt que selon une vision simpliste ou individualisée de la gestion de la colère ; et un engagement à ne pas établir de relation ni engager de médiation.

8 Les mesures de protection sont décrites comme étant des mesures d'urgence, pressantes ou à plus long terme. Les mesures d'urgence désignent les mesures susceptibles d'être obtenues « ex parte », sans notification de l'auteur du crime et sans nécessiter de collecter toutes les preuves, et qui sont décidées selon la prépondérance des probabilités. Les mesures pressantes sont celles qui sont renvoyées au tribunal sans tarder, telles que celles bénéficiant d'une procédure accélérée, mais les décisions ne sont prises qu'après avoir entendu toutes les preuves. Les mesures d'urgence sont habituellement des mesures de protection de plus courte durée alors que les mesures de protection pressantes s'appliquent habituellement pendant plus longtemps. Les mesures de protection à plus long terme nécessitent habituellement une audience complète pour permettre à l'auteur des crimes d'être entendu.

9 Les *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale* (résolution 67/187, de l'AG annexe), les *Stratégies et mesures concrètes types relatives à l'élimination de la violence contre les femmes dans le domaine de la prévention du crime et de la justice pénale* et la *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir des Nations Unies* (résolution 40/34, de l'AG, annexe). Outre ces normes internationales, les *Lignes directrices en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et témoins d'actes criminels* revêtent une importance particulière pour le traitement des filles victimes (résolution 2005/20 de l'ECOSOC).



Module 4

SERVICES SOCIAUX

Paquet de services essentiels pour les
femmes et les filles victimes de violence

*Lignes directrices sur les éléments
de base et la qualité*



Au service des peuples et des nations.





MODULE 4

Services Sociaux

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules :

Module 1. Vue d'ensemble et introduction	Module 2. Santé	Module 3. Justice et police	Module 4. Services sociaux	Module 5. Coordination et gouvernance de la coordination
Chapitre 1 : Présentation du paquet de services essentiels 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de santé 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de justice et de police 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services sociaux essentiels 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des actions essentielles de coordination et de gouvernance 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes
Chapitre 2 : Principes, caractéristiques et éléments fondamentaux communs 2.1 Principes 2.2 Caractéristiques communes des services essentiels de qualité 2.3 Éléments fondamentaux	Chapitre 2 : Cadre des services essentiels de santé 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de santé	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services sociaux essentiels	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général
Chapitre 3 : Comment utiliser cet outil 3.1 Cadre des lignes directrices des services essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de santé	Chapitre 3 : Lignes directrices des services essentiels de justice et de police	Chapitre 3 : Lignes directrices des services sociaux essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance
Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ces lignes directrices n'aurait pas été possible sans :

Le courage des nombreuses femmes victimes de violence qui ont accepté de parler de leurs expériences ainsi que des militantes et des militants, en particulier des organisations de femmes à travers le monde, qui se sont battus pour une prestation de services appropriée et ont apporté un soutien aux femmes victimes de violence.

Les efforts déployés par les gouvernements qui prennent des mesures pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes au moyen de réformes législatives, d'initiatives politiques et de la mise en œuvre de programmes de prévention et d'intervention.

Les principaux donateurs dans le cadre du Programme commun des Nations Unies sur les services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence, et les gouvernements de l'Australie et de l'Espagne.

Les professionnels des divers secteurs, les chercheuses et les chercheurs, les représentantes et les représentants du gouvernement qui ont assisté et participé à la Consultation technique mondiale sur la lutte du secteur des services sociaux contre la violence à l'égard des femmes et des filles qui a contribué à l'élaboration de ces lignes directrices (détails des participantes et participants disponibles sur www.endvawnow.org/fr; cliquez sur « Essential Services »).

L'engagement continu du système des Nations Unies envers l'élaboration de programmes et d'actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Les organismes des Nations Unies participant à l'adaptation et/ou au développement de ces lignes directrices ont partagé leur temps et leur savoir afin de veiller à ce que nous améliorions en permanence la prestation de services pour les femmes et les filles victimes de violence. Nous remercions les représentantes et représentants des organismes pour leur engagement et leur contribution : Tania Farha et Riet Groenen (ONU Femmes), Luis Mora et Upala Devi (FNUAP), ainsi que la participation et les contributions de nos collègues de l'UNICEF, Mme Theresa Kilbane, Mme Clarice Da Silva e Paula et M. Peter Gross.

Les consultants qui ont contribué à l'élaboration et/ou à l'adaptation des lignes directrices, Mme Janice Watt et Mme Sue Finucane.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DES SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS 6

1.1	INTRODUCTION	6
1.2	OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION	7
1.3	LANGAGE ET TERMES	7

CHAPITRE 2 : CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS 10

2.1	CADRE GÉNÉRAL	10
2.2	CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS	12

CHAPITRE 3 : LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS 13

3.1	LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS	13
3.2	LIGNES DIRECTRICES POUR LES ÉLÉMENTS DE BASE SPÉCIFIQUES AUX SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS	20

CHAPITRE 4 : OUTILS ET RESSOURCES 22

CHAPITRE 1 :

INTRODUCTION

1.1 INTRODUCTION

Ces lignes directrices concernant les **services sociaux essentiels** visent à fournir des orientations en matière de conception, de mise en œuvre et d'examen des interventions des services sociaux de qualité pour les femmes et filles soumises à toutes formes de violence basée sur le genre. Ces lignes directrices ont été formulées en mettant l'accent sur les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire dont la situation est stable, mais elles s'appliquent également aux pays à revenu élevé.

Les lignes directrices font partie du **paquet de services essentiels** qui vise à fournir à toutes les femmes et filles victimes de violence basée sur le genre un meilleur accès à un ensemble de services multisectoriels coordonnés et de qualité.

Le paquet de services essentiels reflète les éléments incontournables des interventions multisectorielles coordonnées pour les femmes et les filles victimes de violence et il comprend des lignes directrices sur les services de santé, les services judiciaires et de police, les mécanismes de coordination et de gouvernance, ainsi que les services du secteur social. Les lignes directrices sur les services sociaux essentiels doivent être lues en conjonction avec le Module 1 : Vue d'ensemble et introduction qui définit les principes, les caractéristiques communes et les éléments fondamentaux applicables à tous les services essentiels. Ces lignes directrices viennent également compléter les lignes directrices sur les services de santé (Module 2), les secteurs de la police et de la justice (Module 3), et la coordination et la gouvernance de la coordination (Module 5).

Des services sociaux de qualité

La prestation de services sociaux de qualité constitue un élément essentiel des interventions multisectorielles coordonnées pour les femmes et les filles victimes de violence. Les services sociaux comprennent une gamme de services essentiels pour appuyer les droits, la sécurité et le bien-être des femmes et des filles victimes de violence, y compris des informations en cas de crise et des lignes d'assistance, un hébergement sûr, des informations juridiques et sur les droits, ainsi que des conseils. Les recherches et la pratique sous-tendent que la manière dont les services sont fournis a un impact significatif sur leur efficacité¹.

La clé pour garantir la sécurité des femmes et des filles réside dans la compréhension de la nature sexuée de la violence à l'égard de ces dernières, de ses causes et de ses conséquences, et dans la prestation de services au sein d'une culture favorable à l'autonomisation des femmes. Cela inclut de veiller à ce que les services soient centrés sur les femmes, respectueux des enfants, non culpabilisants, qu'ils encouragent les femmes et les enfants à considérer l'éventail des choix qui leur sont offerts, et qu'ils appuient leurs décisions.

1 <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v>
Cf. également : Arango, D, et al, *Interventions To Prevent Or Reduce Violence Against Women And Girls : A Systematic Review Of Reviews*, Women's Voice and Agency Research Series, 2014, No.10, La Banque mondiale, et publication No. 6 de décembre 2006; Services for victim/survivors of sexual assault Identifying needs, interventions and provision of services in Australia Jill Astbury <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>.

1.2.

OBJECTIFS ET CHAMP D'APPLICATION DE CES LIGNES DIRECTRICES

Ces lignes directrices sont conçues en tant qu'outil pratique pour aider les pays à répondre à leurs vastes engagements internationaux pour éliminer et prévenir la violence à l'égard des femmes et des filles. Elles visent à guider la prestation de services sociaux essentiels pour toutes les femmes et les filles dans un large éventail de contextes et de situations.

Les lignes directrices définissent les exigences minimales d'un ensemble de services sociaux essentiels qui, ensemble, permettent une intervention de qualité.

Le champ d'application de ces lignes directrices sur les services sociaux essentiels concerne en grande partie les services qui répondent spécifiquement aux besoins des femmes et des filles. Bien qu'elles puissent s'appliquer à d'autres formes de violence à l'égard des

femmes, ces lignes directrices ont principalement été élaborées pour les besoins des femmes et des filles victimes de violence par un partenaire intime et de violence sexuelle par un non-partenaire, y compris les besoins spécifiques des filles mères et de leurs enfants. L'accent porte principalement sur l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles (et de leurs enfants) une fois que la violence s'est produite et sur l'intervention dès les premiers signes de violence ou bien pour prévenir la récurrence de la violence.

Les lignes directrices sont complétées par le travail de l'UNICEF, qui œuvre notamment à s'assurer que tous les enfants vivent sans violence. Un grand nombre d'orientations et d'interventions ont été développées pour les enfants victimes de violence.

1.3

LANGAGE ET TERMES

La coordination est un élément central de l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Elle est requise par les normes internationales qui visent à faire en sorte que la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles soit exhaustive, pluridisciplinaire, coordonnée, systématique et durable. Il s'agit d'un processus régi par des lois et des politiques. La coordination implique un effort de collaboration entre le personnel et les équipes pluridisciplinaires et les institutions de tous les secteurs concernés, afin de rendre possible la mise en œuvre des lois, des politiques, des protocoles et des accords, ainsi qu'une communication et une collaboration, en vue de prévenir la violence à l'égard des femmes et des filles et d'intervenir lorsqu'elle se manifeste. La coordination se produit au niveau national entre les ministères qui jouent un rôle dans la lutte contre cette violence et au niveau local entre les prestataires de services locaux, entre les parties prenantes et, dans certains pays, à des niveaux intermédiaires de gouvernement entre les niveaux national et local. La coordination se produit également entre les différents niveaux de gouvernement.

Les éléments de base sont des caractéristiques ou des composants des services essentiels applicables dans tous les contextes et qui assurent le bon fonctionnement du service.

Les services essentiels englobent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé, des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

La violence basée sur le genre désigne « tout acte de violence qui est dirigé contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche spécialement la femme »².

La gouvernance de la coordination comporte deux grands volets. Le premier est la création des lois et des politiques nécessaires pour mettre en œuvre et appuyer la coordination des services essentiels visant à éliminer ou à intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Le second est le processus

2 CEDEF, Recommandation générale No. 19, para 6.

consistant à tenir les parties prenantes responsables de l'exécution de leurs obligations dans le cadre de leur intervention coordonnée face à la violence à l'égard des femmes et des filles et de la surveillance, du suivi et de l'évaluation continus de leur intervention coordonnée. La gouvernance s'effectue à la fois aux niveaux national et local.

La violence du partenaire intime est « la forme la plus courante de violence subie par les femmes au niveau mondial et englobe de multiples actes de coercition sexuelle, psychologique et physique commis contre des femmes adultes et adolescentes, sans leur consentement, par un partenaire ou un ancien partenaire. La violence physique est l'utilisation intentionnelle de la force physique ou d'une arme pour faire du mal à une femme ou la blesser. La violence sexuelle désigne toute agression sexuelle forçant une femme à se livrer à un acte sexuel, ainsi que tout acte sexuel ou tentative d'acte sexuel avec une femme malade, handicapée, sous pression ou sous l'emprise de l'alcool ou d'autres drogues. La violence psychologique consiste à dominer ou à isoler une femme, ainsi qu'à l'humilier ou à la mettre mal à l'aise. La violence économique consiste notamment à nier à une femme le droit d'accéder aux ressources de base et d'en avoir la libre disposition »³.

Les équipes d'intervention pluridisciplinaires sont des groupes de parties prenantes qui ont conclu des accords pour travailler de manière coordonnée afin d'intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles dans une communauté. La priorité de ces équipes consiste à garantir une intervention efficace face aux cas individuels. Elles peuvent éventuellement contribuer à l'élaboration de politiques.

La violence sexuelle de non-partenaires « peut être le fait d'un parent, d'un ami, d'une relation, d'un voisin, d'un collègue ou d'un étranger »⁴. Elle comprend le fait d'être forcée d'accomplir un acte sexuel non désiré, le harcèlement sexuel et la violence perpétrée à l'égard des femmes et des filles souvent par un agresseur qu'elles connaissent, y compris dans les espaces publics, à l'école, au travail et dans la communauté.

Des lignes directrices de qualité permettent la prestation et la mise en œuvre des éléments de base des services essentiels, afin de s'assurer qu'ils sont efficaces et de qualité suffisante pour répondre aux besoins des femmes et des filles. Des lignes directrices de qualité fournissent le « mode d'emploi » des services à fournir selon une approche fondée sur les droits humains, culturellement sensible et favorable à l'autonomisation des femmes. Elles reposent sur des normes internationales, qu'elles viennent compléter, et reflètent les meilleures pratiques reconnues pour répondre à la violence basée sur le genre.

Le **secteur des services sociaux** offre une gamme de services de soutien visant à améliorer le bien-être général et l'autonomisation d'une population spécifique de la société. Ces services peuvent être de nature générale ou bien permettre des interventions plus ciblées face à un problème spécifique ; par exemple, intervenir lorsque des femmes et des filles sont victimes de violence. Les services sociaux pour les femmes et les filles victimes de violence comprennent les services fournis ou financés par le gouvernement (et donc connus sous l'appellation « services publics ») ou bien les services fournis par d'autres acteurs de la société civile et de la communauté, y compris les organisations non gouvernementales et les organisations confessionnelles.

Les services sociaux intervenant face à la violence à l'égard des femmes et des filles sont spécifiquement axés sur les victimes/survivantes de la violence. Ils sont impératifs pour aider au rétablissement des femmes ayant connu la violence, à leur autonomisation et à la prévention de la répétition de la violence et, dans certains cas, ils œuvrent avec certaines parties de la société ou de la communauté à changer les attitudes et les perceptions de la violence. Ils comprennent, sans s'y limiter, l'apport d'un soutien psychosocial, financier, d'informations en cas de crise, d'un hébergement sûr, de services juridiques et de plaidoyer, d'une aide au logement et à l'emploi, aux femmes et aux filles victimes de violence.

Les parties prenantes sont toutes les organisations et organismes gouvernementaux et de la société civile qui jouent un rôle d'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles à tous les niveaux du

3 Étude du Secrétaire général de l'ONU, *supra* note 1, para 111-112.

4 *Ibid.* à para 128.

gouvernement et de la société civile. Les principales parties prenantes comprennent notamment les victimes et les survivantes, ainsi que leurs représentants, les services sociaux, le secteur des soins de santé, les prestataires de l'assistance juridique, la police, les procureurs, les juges, les agences de protection de l'enfance et le secteur de l'éducation.

Le terme **victime/survivante** fait référence aux femmes et aux filles qui ont subi ou subissent la violence basée sur le genre, et reflète la terminologie utilisée dans le

processus judiciaire et le libre arbitre de ces femmes et de ces filles dans la recherche de services essentiels⁵.

La **violence à l'égard des femmes (VEF)** désigne « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée »⁶.

5 L'Étude du Secrétaire général de l'ONU, *supra* note 1, fait ressortir le débat en cours sur les termes de victime et de survivante. « Certains estiment en effet qu'il conviendrait d'éviter le terme « victime » qui suggère une passivité, une faiblesse et une vulnérabilité intrinsèques sans traduire la capacité de résistance et les moyens d'action des femmes dans la réalité. Pour d'autres, le terme de « survivante » pose problème dans la mesure où il nie la position de victime des femmes qui ont été les cibles de crimes violents ». Ainsi, ces lignes directrices utilisent le terme « victime/survivante ».

6 Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Article 1.

CHAPITRE 2 :

CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS

2.1 CADRE GÉNÉRAL

Le cadre des lignes directrices des services essentiels concernant la prestation de services sociaux essentiels de qualité incorpore quatre éléments étroitement liés :

- **Des principes** sur lesquels repose la prestation de la totalité des services essentiels.
- **Des caractéristiques communes** qui décrivent une gamme d'activités et d'approches communes à tous les domaines et qui appuient le fonctionnement et la prestation efficaces des services.
- **Des services essentiels** qui définissent les lignes directrices nécessaires aux services destinés à garantir les droits humains, la sécurité et le bien-être de toute femme ou adolescente victime de violence par un partenaire intime et de violence sexuelle par un non-partenaire.
- **Des éléments fondamentaux** qui doivent être en place pour permettre la prestation de chaque service essentiel.

Paquet de services essentiels : Diagramme du cadre général

Principes	Une approche fondée sur les droits	Progression de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes	Appropriée et sensible à la culture et à l'âge
	Approche centrée sur les victimes/ survivantes	La sécurité est primordiale	Responsabilisation des auteurs de crimes
Caractéristiques communes	Disponibilité		Accessibilité
	Adaptabilité		Adéquation
	Sécurité en priorité		Consentement éclairé et confidentialité
	Collecte des données et gestion des informations		Communication efficace
	Liaison avec les autres secteurs et organismes grâce à l'orientation et à la coordination		

Services essentiels et actions	Santé	Justice et police	Services sociaux
	1. Identification des survivantes de violence conjugale 2. Soutien de première ligne 3. Soins des blessures et traitement médical al urgent 4. Examen et soins suite a une agression sexuelle 5. Évaluation de la sante mentale et soins 6. Documentation (médico-légale)	1. Prévention 2. Contact initial 3. Évaluation/enquête 4. Procédure avant le procès 5. Procès 6. Responsabilisation de l'auteur du crime et réparations 7. Procédure après le procès 8. Sécurité et protection 9. Assistance et soutien 10. Communication et information 11. Coordination du secteur judiciaire	1. Informations en cas de crise 2. Soutien psychologique en cas de crise 3. Lignes d'assistance 4. Hébergements sécurisés 5. Matériel et aide financière 6. Création, rétablissement, remplacement des documents d'identité 7. Information sur les droits, conseils et représentation juridiques, y compris dans des systèmes juridiques pluralistes 8. Soutien et prise en charge psychosociale 9. Soutien centre sur les femmes 10. Services aux enfants pour tout enfant touche par la violence 11. Informations, éducation et sensibilisation communautaires 12. Assistance en faveur de l'indépendance économique, du rétablissement et de l'autonomie

Coordination et gouvernance de la coordination

Niveau national : actions essentielles	Niveau local : action essentielles
1. Législation et élaboration de politiques 2. Appropriation et attribution des ressources 3. Fixation de normes pour l'établissement d'interventions coordonnées au niveau local 4. Approches inclusives pour coordonner les interventions 5. Facilitation du renforcement des capacités des décideurs politiques et des autres décisionnaires sur les interventions coordonnées en matière de violence a l'égard des femmes 6. Suivi et évaluation de la coordination aux niveaux national et local	1. Création de structures officielles pour la coordination locale 2. Mise en oeuvre de la coordination et de la gouvernance de la coordination

Elements fondamentaux	Cadre législatif et juridique exhaustif	Surveillance et responsabilisation de la gouvernance	Ressources et financement
	Formation et développement de la main- d'oeuvre	Politiques et pratiques sensibles au genre	Suivi et évaluation

2.2

CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS

Les services sociaux essentiels reposent également sur des éléments fondamentaux importants qui s'appliquent spécifiquement aux services sociaux. Ces éléments comprennent notamment :

- l'orientation
- l'évaluation et la gestion des risques

- un personnel formé de manière appropriée et un développement de la main-d'œuvre
- la coordination et la responsabilisation du système

Des lignes directrices concernant ces éléments fondamentaux sont fournies à la Section 3.2.

CHAPITRE 3 :

LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS

3.1

LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS

SERVICE ESSENTIEL : 1. INFORMATIONS EN CAS DE CRISE

Un accès à des informations ponctuelles, claires et précises en cas de crise pour toute femme ou toute fille qui a été victime, ou est victime, de formes physiques, sexuelles ou autres de violence, où qu'elle se trouve, nuit et jour, est essentiel pour l'aider à accéder à des services destinés à préserver sa sécurité.

Les informations en cas de crise comprennent des informations sur les droits des femmes et des filles, ainsi que sur la gamme et la nature des services disponibles. Elles sont données de manière non culpabilisante et sans porter de jugement. Elles doivent être mises à disposition d'une manière qui permette aux femmes et aux filles de considérer la gamme et les options qui s'offrent à elles et de faire leurs propres choix.

Les informations en cas de crise doivent être à la disposition des femmes et des enfants victimes de violence et à celle de la famille et des amis, des collègues de travail, de la police et des services de santé à même de jouer un rôle pour aider les femmes et les filles à accéder aux services en toute sécurité si elles le choisissent.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Contenu des informations	• S'assurer que les informations sont claires, concises et fiables • S'assurer que les informations en cas de crise identifient et font référence à la gamme de services existants disponibles aux femmes et aux enfants
1.2 Fourniture des informations	• S'assurer que les informations en cas de crise sont largement disponibles et accessibles à toutes les femmes et à tous les enfants • S'assurer que les informations sont proposées sous différents formats en veillant à ce qu'elles soient adaptées : • aux femmes et aux enfants souffrant de multiples formes de discrimination • aux femmes et aux enfants en situation de handicap • aux enfants • Veiller à la diffusion généralisée d'informations culturellement sensibles par le biais d'une variété de médias pertinents, dans divers endroits et établissements sur l'ensemble de la région/pays

SERVICE ESSENTIEL : 2. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE CRISE

Le soutien psychologique en cas de crise est essentiel pour aider les femmes et les filles à se sentir immédiatement en sécurité, à donner un sens à leur expérience, à réaffirmer leurs droits et à atténuer les sentiments de honte et de culpabilité.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
2.1 Disponibilité	• Fournir un soutien psychologique gratuit en cas de crise • S'assurer que les femmes et les filles sont écoutées et que leurs propos ne sont pas mis en doute • S'assurer que les femmes et les filles bénéficient de plusieurs options, dont : • un accès immédiat à un hébergement sécurisé et sûr • un accès immédiat à des services médicaux d'urgence, dans un endroit sûr tel que les hôpitaux⁷ • La possibilité de reprendre contact avec le service, même si elle choisit de ne pas profiter des options offertes • S'assurer que les femmes et les filles bénéficient d'une aide pour prendre des décisions éclairées
2.2 Pertinence	• S'assurer que le soutien psychologique en cas de crise est approprié aux diverses formes de violence rencontrées par la femme/la fille
2.3 Accessibilité	• Fournir un soutien psychologique en cas de crise par le biais de diverses méthodes, y compris en personne, par téléphone, par portable, par courriel • S'assurer qu'un soutien psychologique en cas de crise est fourni à des endroits variés et dans des établissements divers

SERVICE ESSENTIEL : 3. LIGNES D'ASSISTANCE

Les lignes d'assistance constituent un lien essentiel vers les informations, le soutien psychologique et les services de soutien pour les femmes et les filles victimes de violence. Ces lignes fonctionnent séparément des autorités policières et des autres lignes d'assistance d'urgence, mais en parallèle avec ces dernières.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
3.1 Disponibilité	• Fournir des lignes d'assistance téléphonique gratuites ou sans frais • Fournir des lignes d'assistance de préférence 24h/24 et 7 j/7 ou au moins quatre heures par jour, y compris les weekends et pendant les vacances • S'assurer que les personnes répondant aux lignes d'assistance disposent des connaissances et des compétences appropriées et sont formées de manière adéquate • S'assurer que la ligne d'assistance est dotée de protocoles de liaison avec les autres services sociaux et les services de santé et judiciaires pour répondre aux circonstances particulières des femmes et des filles • S'assurer que la ligne d'assistance a accès à des ressources si nécessaire afin de garantir la sécurité des femmes et des filles, y compris : • la mise à disposition d'un transport d'urgence des femmes et des filles vers un hébergement sûr, peu importe l'endroit • la fourniture immédiate d'articles personnels et de santé de première nécessité, y compris de la nourriture et des vêtements, soit directement soit par l'intermédiaire de services locaux • des liaisons vers des services de police et judiciaires immédiats et appropriés, en cas de demande ou le cas échéant

7 Cf. *Responding to intimate partner and sexual violence against women, World Health Organization Policy and Clinical Guidelines* (http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1) et les instructions cliniques connexes pour les professionnels élaborées dans le cadre de ce programme conjoint, http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1

3.2 Accessibilité	• S'assurer que les informations sur le service et les horaires de fonctionnement sont communiquées de manière claire et précise par le biais des canaux appropriés • S'assurer que le service téléphonique est accessible par téléphone portable
--------------------------	--

SERVICE ESSENTIEL : 4. HÉBERGEMENT SÛR

De nombreuses femmes et filles doivent quitter leurs conditions de vie actuelles à effet immédiat afin de se mettre en sécurité. Un accès ponctuel à des maisons sûres, des refuges, des foyers pour femmes ou à d'autres endroits sûrs peut représenter une option d'hébergement sûr et sécurisé immédiat. Outre cet hébergement sûr immédiat, les femmes et les filles peuvent avoir besoin d'aide pour trouver un hébergement à moyen et à long terme.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
4.1 Maisons sûres, refuges, foyers pour femmes	• Fournir un hébergement d'urgence sûr et sécurisé jusqu'à que la menace immédiate disparaisse • S'assurer que des mesures de sécurité sont en place, y compris : • un endroit privé (si possible) • du personnel de sécurité • des systèmes de sécurité • S'assurer qu'il y a un protocole d'accès pour entrer et sortir de l'hébergement sûr • Fournir des besoins élémentaires d'hébergement gratuits • S'assurer qu'il y a un protocole pour les enfants non accompagnés, y compris pour une prise en charge alternative à plus long terme le cas échéant, aligné sur la législation nationale en vigueur et les normes internationales • S'assurer que l'hébergement est accessible aux femmes et aux filles en situation de handicap
4.2 Réactivité	• Prévoir des espaces au sein de l'hébergement qui garantissent une vie privée et une confidentialité aux femmes et aux filles • S'assurer que l'hébergement prend en compte les besoins des enfants et soit respectueux de ces derniers • Effectuer une évaluation des besoins immédiats • Préparer un plan de soutien individualisé pour la femme/les enfants, en consultation avec eux

SERVICE ESSENTIEL : 5. AIDE MATÉRIELLE ET FINANCIÈRE

En période de crise immédiate, il faut présumer que les femmes et les filles ont peu ou pas accès à des ressources matérielles. L'aide matérielle et financière comprend le soutien et les ressources permettant l'accès aux informations en cas de crise et à un soutien psychologique, à un hébergement sûr et à de la nourriture.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
5.1 Disponibilité	• Fournir un soutien pour répondre aux besoins élémentaires immédiats et particuliers de chaque femme et de chaque fille, y compris un accès gratuit aux transports d'urgence, à de la nourriture, à un hébergement sûr • S'assurer que l'aide répond aux besoins de chaque enfant • Fournir une aide en nature ou non-monétaire telle que des articles personnels et de santé de première nécessité • Faciliter l'accès à la protection sociale, par exemple s'assurer que les transferts d'argent liquide, lorsque cette possibilité existe, puissent être effectués rapidement
5.2 Accessibilité	• S'assurer que les femmes et les filles ont divers moyens à leur disposition pour accéder à une aide matérielle et financière en toute sécurité

SERVICE ESSENTIEL : 6. ÉTABLISSEMENT, RÉCUPÉRATION, REMPLACEMENT DES PIÈCES D'IDENTITÉ

Les pièces d'identité sont celles requises par les femmes et les filles pour s'assurer qu'elles peuvent voyager, garder leur emploi ou chercher un emploi, accéder aux allocations et aux services sociaux publics disponibles, ainsi qu'aux comptes bancaires, etc. Du fait que de nombreuses femmes et filles victimes de violence doivent prendre la fuite sans emporter ces documents, afin de préserver leur sécurité, elles peuvent avoir besoin d'aide pour établir, récupérer ou remplacer des pièces d'identité.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
6.1 Disponibilité	• Aider les femmes et les filles à établir ou rétablir leur identité conformément aux spécifications juridiques locales ou aux protocoles internationaux, le cas échéant • Se mettre en rapport avec les services des affaires étrangères/consulaires le cas échéant • Fournir une aide pour établir, récupérer ou remplacer des pièces d'identité gratuitement

SERVICE ESSENTIEL : 7. INFORMATIONS, CONSEILS ET REPRÉSENTATION JURIDIQUES ET EN MATIÈRE DE DROITS, Y COMPRIS LES SYSTÈMES JURIDIQUES PLURALISTES

Beaucoup de femmes et de filles sont susceptibles d'avoir des connaissances limitées en ce qui concerne leurs droits et l'éventail d'options à leur disposition. Des informations précises et ponctuelles sur des questions telles que les lois sur le divorce/le mariage, la garde des enfants, la tutelle, le statut d'immigration et une assistance pour s'orienter parmi les interventions de la justice et de la police sont importantes pour protéger la sécurité des femmes et des filles.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
7.1 Disponibilité	• Fournir des informations aux femmes et aux filles concernant leurs droits • Fournir des informations claires et précises sur : • les mesures de sécurité disponibles à même d'empêcher l'auteur présumé des violences de causer un préjudice supplémentaire • les procédures et délais concernés dans les solutions judiciaires nationales ou traditionnelles • le soutien disponible lorsque des poursuites ou des recours en justice officiels sont engagés. • S'assurer que les informations et les conseils comprennent une orientation vers des services essentiels comme convenu par la femme/la fille et avec l'autorisation de cette dernière • Fournir gratuitement des informations, une représentation et des conseils juridiques et en matière de droits • Fournir une défense et une représentation juridiques pour les femmes et les filles, lorsque ces dernières les ont demandées • Documenter tous les conseils juridiques afin d'aider les femmes et les filles dans toute action qu'elles pourraient vouloir mener à l'avenir
7.2 Accessibilité	• Fournir de manière ponctuelle des informations, des conseils et une représentation sur les possibilités de garantir la sécurité immédiate des femmes et des filles, tels qu'une ordonnance stipulant à l'auteur des violences de se tenir éloigné d'elles • Fournir des informations par écrit (et dans une langue que la femme/la fille puisse comprendre), à l'oral et/ou sous un format familier pour la femme/la fille • Fournir des informations et des conseils conformément à la disponibilité de la femme/la fille, c'est-à-dire à un moment et à un endroit qui conviennent à celle-ci.

SERVICE ESSENTIEL : 8. SOUTIEN PSYCHOSOCIAL ET ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Une assistance psychologique peut grandement améliorer les perspectives de santé des femmes et des filles qui peuvent par conséquent améliorer leur accès à l'éducation et à l'emploi.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
8.1 Assistance psychologique individuelle et en groupe	• Fournir une assistance psychologique individualisée et en groupe, le cas échéant, dispensée par des professionnels formés spécialement pour travailler avec des femmes et des filles victimes de violence • S'assurer que les femmes et les filles ont accès à au moins un nombre minimal de séances de soutien/d'assistance psychologique • Considérer un soutien apporté par le biais d'un groupe d'entraide • S'assurer que l'assistance psychologique est guidée par l'expérience de la violence • S'assurer que l'assistance psychologique est fondée sur les droits humains et qu'elle est culturellement sensible
8.2 Accessibilité	• Fournir un soutien/une assistance psychologique gratuit(e) • Fournir des possibilités de transport pour aider les femmes à se rendre aux séances • Fournir une assistance psychologique à un moment qui convienne à la femme/la fille

SERVICE ESSENTIEL : 9. SOUTIEN CENTRÉ SUR LES FEMMES

Il peut être intimidant pour les femmes et les filles victimes de violence sexuelle par un partenaire intime ou un non-partenaire de s'orienter parmi l'éventail de services, de possibilités et de décisions à leur disposition. L'assistance professionnelle apportée par un personnel qualifié peut aider les femmes et les filles à accéder aux services les plus appropriés et à faire des choix éclairés leur donnant la meilleure occasion d'assurer leur sécurité, de les autonomiser et de faire respecter leurs droits.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
9.1 Disponibilité	• S'assurer qu'un soutien centré sur les femmes et les enfants est disponible aux femmes et aux filles tout au long de leur parcours dans le système • S'assurer que le personnel est formé pour travailler au nom des femmes et des filles et pour représenter les intérêts de ces dernières • S'assurer que le personnel respecte les souhaits et les décisions exprimés par les femmes et les filles • Veiller à ce que toute représentation au nom des femmes et des filles soit menée avec le consentement explicite et éclairé de ces dernières

SERVICE ESSENTIEL : 10. SERVICES DESTINÉS AUX ENFANTS POUR TOUT ENFANT TOUCHÉ PAR LA VIOLENCE

Le fait d'être confronté directement ou indirectement à la violence peut avoir un impact dévastateur sur les enfants. Les enfants ont le droit d'accéder à des services adaptés, appropriés à leur âge, et respectueux.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
10.1 Disponibilité	• Fournir une assistance psychologique et un soutien psychosocial centrés sur les enfants et fondés sur les droits • S'assurer que chaque enfant dispose d'un plan de prise en charge personnalisé • Fournir des services pour enfants gratuits • Faciliter l'accès à une prise en charge d'urgence et alternative à long terme si nécessaire, avec ou sans un parent/un gardien, le cas échéant, conformément aux lignes directrices de la prise en charge alternative des enfants • Faciliter l'accès à la représentation des enfants, si nécessaire, par exemple un gardien (légal) si l'enfant est non accompagné • Assurer des orientations ponctuelles et un accès facilité aux services nécessaires, par exemple à la protection de l'enfance, afin de remédier aux questions de tutelle, des soins de santé et d'éducation
10.2 Accessibilité	• Fournir des services appropriés à l'âge, adaptés aux enfants et respectueux de ces derniers, conformes aux normes internationales • Veiller à ce que le personnel reçoive une formation sur les procédures adaptées aux enfants et respectueuses de ces derniers

SERVICE ESSENTIEL : 11. INFORMATIONS ET ÉDUCATION COMMUNAUTAIRES ET SENSIBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ

Les organisations de la société civile, les groupes de femmes, les chefs religieux et communautaires jouent souvent un rôle clé dans la mobilisation des efforts communautaires pour sensibiliser à la prévalence de la violence à l'égard des femmes et des filles et au rôle de la communauté pour intervenir et prévenir la violence.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
11.1 Informations communautaires	• Assurer que les informations communautaires comprennent des informations sur les droits des femmes et des filles et sur la gamme de services disponibles pour les soutenir • Les informations communautaires doivent au minimum comprendre les éléments suivants : • où aller chercher de l'aide • quels services sont disponibles et comment y accéder • à quoi faut-il s'attendre, y compris les rôles, responsabilités et la confidentialité • S'assurer que les informations communautaires sont élaborées et diffusées sous différents formats, dans divers endroits et d'une manière culturellement sensible et appropriée. Par exemple, les informations doivent : • être disponibles dans la ou les langue(s) locale(s) • inclure une représentation visuelle.

11.2 Éducation et mobilisation communautaires	• S'assurer que l'éducation communautaire est régulière et fiable • S'assurer que l'éducation communautaire comprend des informations sur les droits des femmes et des filles • Cibler des groupes spécifiques, tels que les aînés et les chefs communautaires/religieux, afin de favoriser la prestation de service • Fournir une formation appropriée aux hommes qui défendent les droits humains des femmes pour qu'ils servent de modèles et de systèmes de soutien • Travailler avec les familles pour garantir aux femmes et aux filles un soutien et un accès aux services • Travailler avec les associations locales, les médias, les écoles, les clubs sportifs communautaires pour adapter les messages d'éducation communautaire et les stratégies de diffusion • Élaborer des protocoles clairs pour favoriser la sécurité des femmes dans les cas où ces dernières pourraient être contactées par les médias pour raconter leur histoire
11.3 Sensibilisation communautaire	• Les services doivent identifier les groupes vulnérables et difficilement accessibles et comprendre leurs besoins spécifiques • Adapter les informations et l'éducation communautaires aux besoins spécifiques des groupes difficilement accessibles, vulnérables et marginalisés. • Fournir des informations et une éducation communautaires appropriées aux groupes difficilement accessibles, vulnérables et marginalisés

SERVICE ESSENTIEL : 12. ASSISTANCE ENVERS L'INDÉPENDANCE ÉCONOMIQUE, LE RÉTABLISSEMENT ET L'AUTONOMIE

Le fait d'avoir été victime de violence est connu pour avoir des conséquences à long terme sur la santé et le bien-être des femmes et des filles et un impact significatif sur leur capacité à participer pleinement à la société. Les femmes et les filles peuvent nécessiter une assistance à long terme afin d'appuyer leur rétablissement et de mener une vie productive.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
12.1 Disponibilité	• Fournir un soutien permanent favorable à un rétablissement général pendant au moins six mois • Faciliter l'accès à une aide financière et à une protection sociale le cas échéant • Faciliter l'accès à la formation professionnelle • Fournir l'accès à des opportunités génératrices de revenus, telles que le financement initial pour la création d'activités
12.2 Accessibilité	• Favoriser la réintégration en toute sécurité des femmes et des filles/enfants dans la communauté, le cas échéant, conformément à leurs souhaits et à leurs besoins

3.2

LIGNES DIRECTRICES POUR LES ÉLÉMENTS DE BASE SPÉCIFIQUES AUX SERVICES SOCIAUX ESSENTIELS

ORIENTATION	
Description	Normes
Les dispositifs d'orientation aident les femmes et les filles à bénéficier de services de soutien ponctuels et appropriés. Les processus d'orientation doivent intégrer des normes concernant le consentement éclairé.	• Les services disposent de protocoles et d'accords sur le processus d'orientation vers les services sociaux, de santé et judiciaires pertinents, y compris les responsabilités claires de chaque service. • Les procédures entre les services concernant le partage d'information et l'orientation sont cohérentes, connues du personnel de l'organisme et communiquées clairement aux femmes et aux filles. • Les services disposent de mécanismes de coordination et de suivi de l'efficacité des processus d'orientation. • Les services orientent vers des services spécifiques pour les enfants le cas échéant et lorsque c'est approprié.

ÉVALUATION ET GESTION DES RISQUES	
Description	Normes
Les femmes et les filles sont confrontées à de nombreux risques menaçant leur sécurité immédiate et permanente. Ces risques sont spécifiques aux circonstances particulières de chaque femme et de chaque fille. L'évaluation et la gestion des risques peuvent réduire le niveau de risque. Les meilleures pratiques en termes d'évaluation et de gestion des risques comprennent des approches cohérentes et coordonnées au sein des systèmes de services sociaux, de santé et judiciaires et entre ces derniers.	• Les services utilisent des outils d'évaluation et de gestion des risques spécifiquement développés pour répondre à la violence par un partenaire intime et à la violence sexuelle par un non-partenaire. • Les services évaluent régulièrement et systématiquement les risques individuels pour chaque femme et chaque fille. • Les services utilisent une gamme d'options de gestion des risques, de solutions et de mesures de sécurité pour favoriser la sécurité des femmes et des filles. • Les femmes et les filles bénéficient d'un plan individualisé et axé sur les points forts qui comprend des stratégies de gestion des risques. • Les services travaillent avec d'autres organismes, y compris les services de santé et les services judiciaires, en vue de coordonner les approches d'évaluation et de gestion des risques.

UN PERSONNEL FORMÉ DE MANIÈRE APPROPRIÉE ET UN DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Description	Normes
Le personnel rémunéré et bénévole nécessite des compétences et des connaissances spécialisées pour intervenir de manière appropriée dans le cas de femmes et de filles victimes de violence. Le personnel nécessite des opportunités pour renforcer leurs compétences et leur expertise et pour veiller à ce que leurs connaissances et compétences soient à jour.	• Le personnel rémunéré et les bénévoles démontrent une compréhension de la prévalence, de la nature et des causes de la violence à l'égard des femmes et des filles. • Le personnel rémunéré et les bénévoles démontrent une compréhension, et une expérience, de meilleures pratiques en termes d'interventions dans le cas de femmes et de filles victimes de violence. • Le personnel rémunéré et les bénévoles démontrent une compréhension des interventions appropriées et adaptées aux enfants dans le cas d'enfants victimes de violence. • Le personnel rémunéré et les bénévoles reçoivent une formation initiale et continue et bénéficient d'un développement professionnel. • Le personnel rémunéré et les bénévoles bénéficient régulièrement d'un soutien et d'une supervision. • Les programmes de formation du personnel et des bénévoles comprennent des modules sur l'autopréservation. • Les services fournissent un environnement de travail sûr, solidaire et respectueux.

LA COORDINATION ET LA RESPONSABILISATION DU SYSTÈME

Description	Normes
Une approche intégrée, multisectorielle ou systémique envers la prestation de services rassemble une variété de services et d'organisations qui ont un ensemble commun d'objectifs visant à fournir des interventions plus coordonnées pour répondre aux cas de violence à l'égard des femmes et à la protection des enfants. Les services sociaux doivent travailler avec et aux côtés des services de santé et judiciaires pour fournir des interventions de qualité aux femmes et aux filles. Les services sociaux ont une responsabilité envers ce système de services plus général, vis-à-vis duquel ils sont redevables.	• Les services fonctionnent de manière collaborative et solidaire avec et aux côtés des autres services sociaux, de santé, de police et judiciaires. • Les services développent et examinent régulièrement les protocoles, les protocoles d'entente et les accords qui documentent clairement les rôles et responsabilités de chaque organisme. • Les services cherchent la participation des autres services sociaux, ainsi que des organismes de santé et de justice, au développement et à la formation de la main-d'œuvre, et aux activités de suivi et d'évaluation. • Les services documentent et défendent les droits des femmes et des filles, ainsi que les améliorations et la responsabilisation du système

CHAPITRE 4 :

OUTILS ET RESSOURCES

Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge, 2004, Bureau de coordination de WAVE, Austrian Women's Shelter Network, Vienne

Centre for Excellence for looked after children in Scotland, *En marche vers la mise en œuvre des « Lignes directrices relatives à la protection de remplacement pour les enfants »* 2012, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_French.pdf

Centre for Enquiry Into Health and Allied Themes (2012): *Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence*. Inde.

Department of Social Development, Republic of South Africa (2008): *'Shelters for Victims of Domestic Violence' in Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment*.

Instauration de procédures opérationnelles standard (POS) sur la violence basée sur le genre pour une prévention et une réponse plurisectorielle et interinstitutions à la violence basée sur le genre dans les situations de crise humanitaire <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-FRENCH.doc>

Local Government Association, Women's Aid et al. (UK): *'Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence*. (Pp. 13)

ONU Femmes, Centre virtuel de connaissances pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles <http://www.endvawnow.org/fr/>





Module 5

COORDINATION ET GOUVERNANCE DE LA COORDINATION

Paquet de services essentiels pour les
femmes et les filles victimes de violence

*Lignes directrices sur les éléments
de base et la qualité*





MODULE 5

Coordination et Gouvernance
de la Coordination

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules :

Module 1. Vue d'ensemble et introduction	Module 2. Santé	Module 3. Justice et police	Module 4. Services sociaux	Module 5. Coordination et gouvernance de la coordination
Chapitre 1 : Présentation du paquet de services essentiels 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de santé 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de justice et de police 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services sociaux essentiels 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des actions essentielles de coordination et de gouvernance 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes
Chapitre 2 : Principes, caractéristiques et éléments fondamentaux communs 2.1 Principes 2.2 Caractéristiques communes des services essentiels de qualité 2.3 Éléments fondamentaux	Chapitre 2 : Cadre des services essentiels de santé 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de santé	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services sociaux essentiels	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général
Chapitre 3 : Comment utiliser cet outil 3.1 Cadre des lignes directrices des services essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de santé	Chapitre 3 : Lignes directrices des services essentiels de justice et de police	Chapitre 3 : Lignes directrices des services sociaux essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance
Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ces lignes directrices n'aurait pas été possible sans :

Le courage des nombreuses femmes victimes de violence qui ont accepté de parler de leurs expériences ainsi que des militantes et des militants, en particulier des organisations de femmes à travers le monde, qui se sont battus pour une prestation de services appropriée et ont apporté un soutien aux femmes victimes de violence.

Les efforts déployés par les gouvernements qui prennent des mesures pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes au moyen de réformes législatives, d'initiatives politiques et de la mise en œuvre de programmes de prévention et d'intervention.

Les principaux donateurs dans le cadre du Programme commun des Nations Unies sur les services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence, et les gouvernements de l'Australie et de l'Espagne.

Les professionnelles et professionnels des différents secteurs, les chercheuses et chercheurs, et les représentantes et représentants de gouvernement qui ont assisté et participé à la Consultation mondiale technique sur la coordination et la gouvernance des services essentiels pour répondre à la violence à l'égard des femmes et des filles qui a contribué à l'élaboration des lignes directrices (détails des participants et participants disponibles sur le site www.endvawnow.org/fr; cliquez sur « Essential Services »).

L'engagement continu du système des Nations Unies envers l'élaboration de programmes et d'actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Les organismes des Nations Unies participant à l'adaptation et/ou au développement de ces lignes directrices ont partagé leur temps et leur savoir afin de veiller à ce que nous améliorions en permanence la prestation de services pour les femmes et les filles victimes de violence. Nous remercions les représentantes et représentants des organismes pour leur engagement et leur contribution : Tania Farha et Riet Groenen (ONU Femmes), Luis Mora et Upala Devi (FNUAP), Sven Pfeiffer (UNDOC) et Avni Amin et Claudia Garcia Moreno (OMS).

Les consultantes et consultants qui ont contribué à l'élaboration et/ou l'adaptation des lignes directrices, à savoir Mme Cheryl Thomas et Mme Helen Rubinstein.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION 6

1.1	INTRODUCTION	6
1.2	OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION	8
1.3	LANGAGE ET TERMES	9
1.4	IMPORTANCE DE LA COORDINATION ET DE LA GOUVERNANCE	9
1.5	ÉLÉMENTS COMMUNS D'UNE INTERVENTION COORDONNÉE	10

CHAPITRE 2 : CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS 12

CHAPITRE 3 : LIGNES DIRECTRICES DES ACTIONS ESSENTIELLES DE COORDINATION ET DE GOUVERNANCE DE LA COORDINATION 14

3.1	LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU NATIONAL	14
3.2	LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU LOCAL	18

CHAPITRE 4 : OUTILS ET RESSOURCES 21

CHAPITRE 1 :

INTRODUCTION

1.1 INTRODUCTION

Ces lignes directrices des **actions essentielles pour la coordination et la gouvernance de la coordination** cherchent à offrir une orientation pour les services essentiels afin que ces services collaborent, tant de façon officielle qu'informelle, pour garantir qu'une réponse exhaustive centrée sur les femmes et les enfants est fournie à toutes les femmes et les filles (et leurs enfants, si nécessaire). Ces lignes directrices mettent l'accent sur les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire dont la situation est stable. Elles peuvent cependant également s'appliquer aux pays à revenu élevé.

Les lignes directrices font partie du **paquet de services essentiels** qui cherche à fournir à toutes les femmes et les filles qui ont été confrontées à la violence basée sur le sexe un meilleur accès à un ensemble de services multisectoriels essentiels, coordonnés et de qualité.

Le paquet de services essentiels reflète les éléments vitaux des interventions multisectorielles coordonnées en faveur des femmes et des filles victimes de violence et comprend des lignes directrices relatives aux services de santé, aux services de justice et de police, aux services sociaux ainsi qu'aux mécanismes de coordination et de gouvernance.

1.2. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES

L'objectif visé par ces lignes directrices consiste à soutenir les pays dans leur fourniture de services destinés à toutes les femmes et les filles victimes ou survivantes de la violence, dans un large éventail de contextes et de situations¹. Les lignes directrices sont conçues pour veiller à ce que les services de tous les secteurs soient

Les lignes directrices des services essentiels de la coordination et de la gouvernance de la coordination doivent être lues en conjonction avec le Module 1 : Vue d'ensemble et introduction, qui énonce les principes, les caractéristiques communes et les éléments fondamentaux qui s'appliquent à l'ensemble des services essentiels. Ces lignes directrices viennent également compléter les lignes directrices des services de santé (Module 2), des secteurs de la justice et de la police (Module 3) et des services sociaux (Module 4).

Coordination et gouvernance de la coordination

Il est indispensable d'adopter une approche cohésive, pluridisciplinaire et interinstitutionnelle à l'intervention contre la violence à l'égard des femmes et des filles afin de protéger les victimes et les survivantes de la violence d'un partenaire intime et de la violence sexuelle de non-partenaires contre tout préjudice supplémentaire au moment de l'intervention. Des systèmes coordonnés peuvent avoir un impact plus fort sur la réponse à la violence tout en étant plus efficaces que les agences qui œuvrent de manière isolée. Les présentes lignes directrices des services essentiels de coordination et de gouvernance de la coordination ont pour objet de garantir les avantages d'une approche coordonnée.

coordonnés et régis de façon à rendre possible des interventions exhaustives, soient axés sur les femmes et les enfants, et soient responsables envers les victimes et les survivantes, ainsi que les uns envers les autres.

L'objectif de cet outil consiste en la coordination et en la gouvernance de la coordination des services essentiels aux niveaux national et local. Il existe des pays où certaines fonctions de coordination et de gouvernance

¹ Les éléments, les normes de qualité et les lignes directrices ne s'appliquent pas aux situations humanitaires qui nécessitent un autre ensemble de considérations.

de la coordination sont susceptibles de survenir aux niveaux intermédiaires du gouvernement. Cependant, dans les présentes, seuls les niveaux national et local sont visés par souci de clarté et de cohérence. Les lignes directrices mettent l'accent sur une approche cohésive et interinstitutionnelle à l'intervention contre la violence à l'égard des femmes et des filles et sur la protection des victimes et des survivantes contre tout préjudice supplémentaire. Bien que les lignes directrices puissent s'appliquer à d'autres formes de

violence à l'égard des femmes et des filles, elles sont principalement destinées à des situations de violence du partenaire intime et de violence sexuelle commise par des non-partenaires. L'accent est mis principalement sur l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles (et de leurs enfants) après la survenue de la violence, en prenant des mesures dès les premiers stades de celle-ci, et sur l'intervention pour empêcher qu'elle ne se reproduise.

1.3 LANGAGE ET TERMES

La coordination est un élément central de l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Elle est requise par les normes internationales qui visent à faire en sorte que la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles soit exhaustive, pluridisciplinaire, coordonnée, systématique et durable. Il s'agit d'un processus régi par des lois et des politiques. La coordination implique un effort de collaboration entre le personnel et les équipes pluridisciplinaires et les institutions de tous les secteurs concernés, afin de rendre possible la mise en œuvre des lois, des politiques, des protocoles et des accords, ainsi qu'une communication et une collaboration, en vue de prévenir la violence à l'égard des femmes et des filles et d'intervenir lorsqu'elle se manifeste. La coordination se produit au niveau national entre les ministères qui jouent un rôle dans la lutte contre cette violence et au niveau local entre les prestataires de services locaux, entre les parties prenantes et, dans certains pays, à des niveaux intermédiaires de gouvernement entre les niveaux national et local. La coordination se produit également *entre* les différents niveaux de gouvernement.

Les éléments de base sont des caractéristiques ou des composants des services essentiels applicables dans tous les contextes et qui assurent le bon fonctionnement du service.

Les services essentiels englobent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé, des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

La violence basée sur le genre correspond à « tout acte de violence qui est dirigé contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche spécialement la femme »².

La gouvernance de la coordination comporte deux grands volets. Le premier est la création des lois et des politiques nécessaires pour mettre en œuvre et appuyer la coordination des services essentiels visant à éliminer ou à intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Le second est le processus consistant à tenir les parties prenantes responsables de l'exécution de leurs obligations dans le cadre de leur intervention coordonnée face à la violence à l'égard des femmes et des filles et de la surveillance, du suivi et de l'évaluation continus de leur intervention coordonnée. La gouvernance s'effectue à la fois aux niveaux national et local.

La violence du partenaire intime est « la forme la plus courante de violence subie par les femmes au niveau mondial... et englobe de multiples actes de coercition sexuelle, psychologique et physique commis contre des femmes adultes et adolescentes, sans leur consentement, par un partenaire ou un ancien partenaire. La violence physique est l'utilisation intentionnelle de la force physique ou d'une arme pour faire du mal à une femme ou la blesser. La violence sexuelle désigne toute agression sexuelle forçant une femme à se livrer à un acte sexuel, ainsi que tout acte sexuel ou tentative d'acte sexuel avec une femme malade, handicapée, sous pression ou sous l'emprise de l'alcool ou d'autres drogues. La violence psychologique consiste à dominer ou à isoler une femme, ainsi qu'à l'humilier ou à la mettre mal à l'aise. La violence

2 CEDEF, Recommandation générale n° 19, para 6.

économique consiste notamment à nier à une femme le droit d'accéder aux ressources de base et d'en avoir la libre disposition »³.

Les équipes d'intervention pluridisciplinaires sont des groupes de parties prenantes qui ont conclu des accords pour travailler de manière coordonnée afin d'intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles dans une communauté. La priorité de ces équipes consiste à garantir une intervention efficace face aux cas individuels. Elles peuvent éventuellement contribuer à l'élaboration de politiques.

La violence sexuelle de non-partenaires « peut être le fait d'un parent, d'un ami, d'une relation, d'un voisin, d'un collègue ou d'un étranger »⁴. Elle comprend le fait d'être forcée d'accomplir un acte sexuel non désiré, le harcèlement sexuel et la violence perpétrée à l'égard des femmes et des filles souvent par un agresseur qu'elles connaissent, y compris dans les espaces publics, à l'école, au travail et dans la communauté.

Des lignes directrices de qualité permettent la prestation et la mise en œuvre des éléments de base des services essentiels, afin de s'assurer qu'ils sont efficaces et de qualité suffisante pour répondre aux besoins des femmes et des filles. Des lignes directrices de qualité fournissent le « mode d'emploi » des services à fournir selon une approche fondée sur les droits humains, culturellement sensible et favorable à l'autonomisation des femmes. Elles reposent sur des normes internationales, qu'elles viennent compléter, et reflètent les meilleures pratiques reconnues pour répondre à la violence basée sur le genre.

3 Étude du Secrétaire général de l'ONU, supra note 1, para 111-112.

4 *Ibid.* au para 128.

Les parties prenantes sont toutes les organisations et organismes gouvernementaux et de la société civile qui jouent un rôle d'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles à tous les niveaux du gouvernement et de la société civile. Les principales parties prenantes comprennent notamment les victimes et les survivantes, ainsi que leurs représentants, les services sociaux, le secteur des soins de santé, les prestataires de l'assistance juridique, la police, les procureurs, les juges, les agences de protection de l'enfance et le secteur de l'éducation.

L'expression **victime/survivante** fait référence aux femmes et aux filles qui ont subi ou subissent la violence basée sur le genre et reflète la terminologie utilisée dans le processus judiciaire et le libre arbitre de ces femmes et de ces filles dans la recherche de services essentiels⁵.

La violence à l'égard des femmes (VEF) désigne « tous actes de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée⁶.

5 L'Étude du Secrétaire général de l'ONU, supra note 1 fait ressortir le débat en cours sur les termes de victime et de survivante. Certains estiment en effet qu'il conviendrait d'éviter le terme « victime » qui suggère une passivité, une faiblesse et une vulnérabilité intrinsèques sans traduire la capacité de résistance et les moyens d'action des femmes dans la réalité. Pour d'autres en revanche, le terme de « survivante » pose problème dans la mesure où il nie la position de victime des femmes qui ont été les cibles de crimes violents. Ainsi, ces lignes directrices utilisent le terme « victime/survivante ».

6 Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Article 1.

1.4

IMPORTANCE DE LA COORDINATION ET DE LA GOUVERNANCE

La coordination et la gouvernance sont des fonctions étroitement liées qui se guident en permanence l'une l'autre et s'apportent mutuellement une contribution. La coordination peut être un processus tant formel qu'informel qui est régi par des lois et des politiques. Cependant, les lois et les politiques devraient se fonder sur les meilleures pratiques mises au point à l'aide des normes internationales, des preuves et des enseignements tirés de l'expérience directe de la coordination. La fonction de responsabilisation de la gouvernance doit identifier les forces et les faiblesses de la coordination et mener à des modifications qui améliorent les lois, politiques et pratiques.

Une intervention coordonnée est importante, car elle permet de mieux protéger les victimes/survivantes contre la violence et de traduire les contrevenants en justice, plutôt que lorsque les différents secteurs de la société travaillent en isolation pour résoudre le même problème. La coordination offre des avantages aux victimes/survivantes, aux agences et institutions qui interviennent dans le cadre des violences à l'égard des femmes ainsi qu'aux communautés.

Pour les victimes/survivantes, une intervention coordonnée aboutit à une meilleure sécurité, car cela les place au cœur de toute intervention ou réponse institutionnelle. Une intervention coordonnée donne aux victimes/survivantes un accès à des professionnels compétents et bien informés qui partagent leurs connaissances au sein d'un environnement favorable et habilitant. Une intervention coordonnée est à même de reconnaître les besoins multiples des victimes/survivantes qui peuvent être satisfaits par le truchement du regroupement des services et réseaux d'orientation. Le partage des informations entre agences peut réduire le nombre de fois qu'on demande aux victimes/survivantes de raconter leurs histoires, atténuant par conséquent le risque d'un nouveau traumatisme. Les modèles de soins intégrés signifient que les besoins psychosociaux, de santé sexuelle et autres besoins sanitaires des victimes/survivantes sont plus susceptibles d'être remplis de manière globale. En outre, les droits des femmes à l'autonomie financière et sociale susceptible de réduire leur risque de subir des

maltraitements à l'avenir et d'améliorer leur capacité à s'échapper après un incident de violence peuvent être intégrés aux interventions coordonnées à la violence à l'égard des femmes et des filles.

Une intervention coordonnée profite aux institutions comme aux agences qui interviennent dans les cas de violence à l'égard des femmes, et les rend plus efficaces. En respectant les normes minimales, les agences partenaires peuvent mener des interventions plus cohérentes. La clarté concernant les rôles et responsabilités signifie que chaque secteur peut exceller dans son domaine d'expertise, et le travail de chaque professionnel est complété par celui d'autres agences et professionnels. La coordination avec les autres secteurs peut améliorer la capacité du système de justice pénale à tenir les auteurs de crimes pour responsables. Le partage de protocoles garantit des mécanismes de responsabilisation et une communication claire et transparente entre les agences. La coordination est synonyme de cohérence des messages et interventions destinés aux victimes/survivantes, auteurs de crimes et communautés. Le partage des systèmes de données peut appuyer la gestion des cas individuels, tels que le fait de garantir une réponse appropriée aux résultats d'une évaluation des risques en continu. En outre, ces systèmes peuvent servir de source d'informations pour le suivi et l'évaluation du programme.

La coordination aboutit à un impact et une portée plus forts des programmes, à un coût moindre par le biais de la mutualisation des ressources tant humaines que financières et en réduisant la duplication des efforts. La coordination offre des possibilités de partage des ressources, des connaissances fondées sur les pratiques, et de l'innovation et de la recherche.

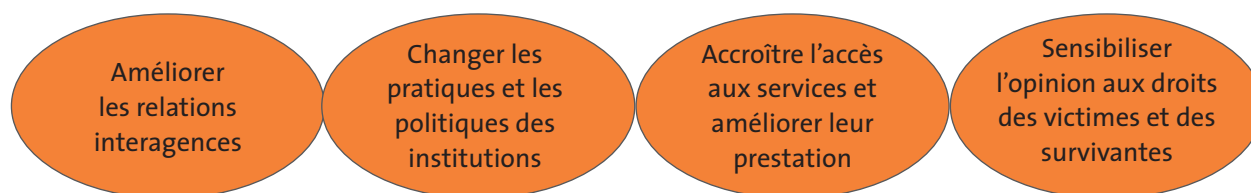
Pour les communautés, la coordination envoie un message clair, cohérent et unifié selon lequel la violence à l'égard des femmes est prise au sérieux, à la fois en protégeant les victimes/survivantes et en ayant un effet dissuasif sur les auteurs de crimes et en les punissant. La coordination peut aboutir à une meilleure sensibilisation de la communauté quant à la disponibilité des services de soutien aux victimes/survivantes

et en envoyant le message selon lequel la violence à l'égard des femmes ne sera pas tolérée. La coordination offre davantage de possibilités de s'exprimer : pour les femmes, au sujet de leurs expériences de la violence, et pour les membres de la communauté, notamment les hommes et les garçons, au sujet de l'impact que la

violence à l'égard des femmes a sur eux et leurs familles. Les stratégies communautaires participatives qui définissent la violence à l'égard des femmes comme une question liée aux droits humains et à l'égalité offrent des possibilités de collaboration avec celles et ceux qui travaillent sur d'autres questions de justice sociale.

1.5

ÉLÉMENTS COMMUNS D'UNE INTERVENTION COORDONNÉE



Les interventions coordonnées impliquent habituellement une combinaison des choses suivantes :	Les moyens suivants permettent souvent d'améliorer les partenariats entre secteurs et agences :
• Un cadre pour une collaboration multisectorielle entre agences • Un comité de coordination ou un organe pour suivre les progrès et élaborer les politiques • Des mécanismes visant à prendre en charge les contrevenants, travailler avec eux et les sanctionner • Les services pour les survivantes, tels que les services de santé, d'hébergement, et de soutien au plaidoyer, notamment l'intégration des recours à la protection civile au sein de la procédure judiciaire pénale	• Réunions régulières en face à face • Politiques et protocoles communs élaborés par les principales agences • Planification conjointe des activités et des interventions • Formation commune du personnel des secteurs/ organisations partenaires • Partage des informations au sujet des survivantes et des auteurs de crimes tout en respectant la vie privée et en garantissant la sécurité • Collecte des données en continu pour surveiller les progrès et résultats des dossiers et identifier les bonnes et les mauvaises pratiques

Des interventions coordonnées et pluridisciplinaires nécessitent :	L'organe responsable de la coordination peut être
• La participation active d'un large éventail de parties prenantes • Un accord concernant la manière la plus efficace de répondre à la violence à l'égard des femmes • Une collaboration, une communication et un partage des informations entre les agences	• Un organe ou une agence spécialisé indépendant dont le rôle consiste à coordonner les secteurs clés • Une coalition d'agences qui se rencontrent régulièrement, également dénommée un conseil, un comité ou un groupe de travail • Un organe de haut niveau, y compris des ministres et/ou des directeurs d'institutions clés

CHAPITRE 2 :

CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS

Le cadre des lignes directrices concernant la prestation de services sociaux essentiels de qualité incorpore quatre éléments étroitement liés :

- **Des principes** sur lesquels repose la prestation de la totalité des services essentiels.
- **Des caractéristiques communes** qui décrivent une gamme d'activités et d'approches communes à tous les domaines et qui appuient le fonctionnement et la prestation efficaces des services.
- **Des services essentiels** qui définissent les services requis au minimum destinés à garantir les droits humains, la sécurité et le bien-être de toute femme, toute fille ou tout enfant victime de violence d'un partenaire intime et de violence sexuelle par un non-partenaire.
- **Des éléments fondamentaux** qui doivent être en place pour permettre la prestation de tels services essentiels.

Paquet de services essentiels : Diagramme du cadre général

Principes	Une approche fondée sur les droits	Progression de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes	Appropriée et sensible à la culture et à l'âge
	Approche centrée sur les victimes/ survivantes	La sécurité est primordiale	Responsabilisation des auteurs de crimes
Caractéristiques communes	Disponibilité		Accessibilité
	Adaptabilité		Adéquation
	Sécurité en priorité		Consentement éclairé et confidentialité
	Collecte des données et gestion des informations		Communication efficace
	Liaison avec les autres secteurs et organismes grâce à l'orientation et à la coordination		

Services essentiels et actions	Santé	Justice et police	Services sociaux
	1. Identification des survivantes de violence conjugale 2. Soutien de première ligne 3. Soins des blessures et traitement médical urgent 4. Examen et soins suite à une agression sexuelle 5. Évaluation de la santé mentale et soins 6. Documentation (médico-légale)	1. Prévention 2. Contact initial 3. Évaluation/enquête 4. Procédure avant le procès 5. Procès 6. Responsabilisation de l'auteur du crime et réparations 7. Procédure après le procès 8. Sécurité et protection 9. Assistance et soutien 10. Communication et information 11. Coordination du secteur judiciaire	1. Informations en cas de crise 2. Soutien psychologique en cas de crise 3. Lignes d'assistance 4. Hébergements sécurisés 5. Matériel et aide financière 6. Création, rétablissement, remplacement des documents d'identité 7. Information sur les droits, conseils et représentation juridiques, y compris dans des systèmes juridiques pluralistes 8. Soutien et prise en charge psychosociale 9. Soutien centre sur les femmes 10. Services aux enfants pour tout enfant touché par la violence 11. Informations, éducation et sensibilisation communautaires 12. Assistance en faveur de l'indépendance économique, du rétablissement et de l'autonomie

Coordination et gouvernance de la coordination

Niveau national : actions essentielles	Niveau local : action essentielles
1. Législation et élaboration de politiques 2. Appropriation et attribution des ressources 3. Fixation de normes pour l'établissement d'interventions coordonnées au niveau local 4. Approches inclusives pour coordonner les interventions 5. Facilitation du renforcement des capacités des décideurs politiques et des autres décisionnaires sur les interventions coordonnées en matière de violence à l'égard des femmes 6. Suivi et évaluation de la coordination aux niveaux national et local	1. Création de structures officielles pour la coordination locale 2. Mise en œuvre de la coordination et de la gouvernance de la coordination

Éléments fondamentaux	Cadre législatif et juridique exhaustif	Surveillance et responsabilisation de la gouvernance	Ressources et financement
	Formation et développement de la main-d'œuvre	Politiques et pratiques sensibles au genre	Suivi et évaluation

CHAPITRE 3 :

LIGNES DIRECTRICES DES ACTIONS ESSENTIELLES DE COORDINATION ET DE GOUVERNANCE DE LA COORDINATION

Les lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance de la coordination s'articulent en deux niveaux d'action :

- Niveau national - les actions entre les ministères qui jouent un rôle dans l'intervention contre la violence à l'égard des femmes et des filles
- Niveau local - les actions entre les parties prenantes à l'échelle locale.

3.1

LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU NATIONAL

ACTION ESSENTIELLE : 1. ÉLABORATION DES LOIS ET DES POLITIQUES

Les lois et les politiques qui se fondent sur les meilleures pratiques et sur les normes internationales sont indispensables pour guider les processus tant officiels qu'informels qui sous-tendent la coordination et la gouvernance de la coordination. Elles doivent également être guidées par des preuves et des enseignements tirés de l'expérience directe de la coordination.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Lois et politiques qui abordent la violence à l'égard des femmes et des filles	• Garantir des lois et politiques sur la compréhension éclairée de l'égalité des sexes et la non-discrimination. • Garantir des interventions contre la violence à l'égard des femmes qui se fondent sur une approche centrée sur les victimes et des normes de droits humains de la sécurité de la victime et de la responsabilité des contrevenants. • Lutter contre toutes les formes de violence à l'égard des femmes tout en s'assurant que les interventions sont adaptées aux formes de violence particulières. • Garantir une approche inclusive/participative aux lois et à l'élaboration des lois et des politiques en intégrant les connaissances et retours d'informations des victimes/survivantes, ONG et autres parties qui travaillent directement avec les victimes/survivantes et les auteurs de crimes. • Créer et renforcer les agences publiques, les organisations et les autres structures qui ont un rôle à jouer dans l'intervention contre la violence à l'égard des femmes • Intégrer l'expérience des initiatives de coordination nationales et locales dans le processus national d'élaboration des politiques.

1.2 Lois et politiques pour la coordination des services essentiels aux niveaux national et local	• Mettre en place un cadre juridique et de politique pour la coordination fondé sur les meilleures pratiques et qui intègre une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes susceptible d'être adaptée aux besoins des pays. • Élaborer et/ou mettre à jour les plans d'action nationaux pour préciser les mécanismes et les budgets pour la coordination des services essentiels. • Exiger la coopération entre agences qui luttent contre la violence à l'égard des femmes. • Identifier les responsabilités en matière de coordination des agences individuelles, notamment des organisations de femmes. • Exiger le partage des informations entre agences qui accorde la priorité à la responsabilisation des auteurs de crimes et à la confidentialité des victimes/survivantes. • Définir les responsabilités en matière de fourniture des ressources financières • Interdire le signalement obligatoire des cas individuels entre les agences de coordination hormis dans les cas de danger immédiat, lorsque les victimes sont des enfants ou en cas de vulnérabilité particulière. • Exiger la disponibilité suffisante des services de police et de justice, des services sociaux et des services de soins de santé pour répondre aux besoins des victimes/survivantes⁷
--	--

ACTION ESSENTIELLE : 2. APPROPRIATION ET ATTRIBUTION DES RESSOURCES

La coordination et la gouvernance de la coordination nécessitent l'octroi d'un financement adéquat pour garantir qu'elles disposent de l'expertise, des systèmes et processus techniques, et du pouvoir d'accomplir les fonctions et actions nécessaires.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
2.1 Financement adéquat et autres ressources pour la coordination et la gouvernance de la coordination	• Offrir suffisamment d'assistance financière, de personnel, d'expertise et d'assistance technique à l'échelle nationale afin de coordonner l'élaboration des politiques. • Fournir des ressources suffisantes aux niveaux national et local pour la dispense, la coordination et le financement de services et la mise en œuvre efficace de lois et de politiques. • Accorder la priorité au financement et à l'octroi de ressources aux ONG et à la société civile pour permettre leur leadership en matière de fourniture et de coordination des services. • Financer la recherche pour assurer le suivi et déterminer l'efficacité des mécanismes de coordination et des résultats de la réalisation coordonnée des services. • Fournir des lignes directrices pour l'estimation des coûts de coordination des services. • Mettre en place des mécanismes pour garantir la rapidité de déboursement des fonds. • Assurer une large participation au processus d'attribution du budget ainsi qu'une grande transparence. • Assurer le suivi des dépenses des ressources afin de promouvoir la responsabilisation • Lorsque les ressources clés ne sont pas encore en place, prévoir tout particulièrement la mobilisation des ressources.
2.2 Coordination entre les entités pertinentes chargées de l'élaboration des politiques au niveau national	• Promouvoir une compréhension commune des causes et des conséquences de la violence à l'égard des femmes et des filles entre tous les prestataires de services essentiels. • Intégrer les problèmes de violence à l'égard des femmes et des filles dans tous les domaines de politique pertinents, y compris en créant et en renforçant les entités du secteur public qui œuvrent dans le domaine des droits des femmes. • Identifier et surmonter les obstacles à la coordination efficace aux niveaux de l'élaboration des politiques et de la mise en œuvre. • Aligner les messages de l'éducation nationale.

ACTION ESSENTIELLE : 3. ÉLABORATION DE NORMES POUR LA MISE EN PLACE DE LA COORDINATION AU NIVEAU LOCAL

Les normes contribuent à la création de mécanismes et de processus cohérents qui appuient la responsabilisation des interventions coordonnées. Elles sont importantes car elles permettent de clarifier les attentes que l'on a des systèmes coordonnés et des parties prenantes impliquées dans les efforts de coordination.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
3.1 Normes visant à créer une intervention coordonnée au niveau local	• Accord des participants concernant une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes et des filles. • Accord concernant les principaux objectifs : la sécurité de la victime, la responsabilisation de l'auteur du crime, la responsabilisation de l'agence. • Rôle des victimes, des survivantes et de leurs représentantes et représentants en tant que leaders et/ou principaux déclarants dans le processus sans créer de risque à leur sécurité. • Accord selon lequel les institutions publiques et non les victimes/survivantes sont responsables de la lutte contre la violence. • Exigences de base pour les protocoles officiels/d'accord pour la coordination locale, y compris les relations de collaboration, la coordination des services. • Rôles et responsabilités des agences et des personnes impliquées dans l'intervention coordonnée. • Normes propres aux besoins des filles. • Affectation de ressources à la coordination par les agences participantes. • Utilisation efficace des ressources en évitant toute duplication inutile des services. • Participation de toutes les parties essentielles⁸. • Rôle des victimes/survivantes et de leurs représentantes et représentants en tant que leaders et/ou principaux déclarants dans le processus sans créer de risque à leur sécurité. • Participation des groupes sous-représentés ou marginalisés. • Identification des champions communautaires, soutien et renforcement de leurs efforts. • Promotion de la sensibilisation de la communauté à la violence à l'égard des femmes et des filles et à la disponibilité des services essentiels.
3.2 Normes de responsabilisation des agences en matière de la coordination	• Recourir à des stratégies et des interventions qui sont sûres, efficaces et qui se fondent sur les meilleures pratiques. • Définir les rôles des agences participantes. • Mener des audits externes et internes pour veiller à une meilleure responsabilisation des agences en matière de mise en œuvre de la coordination. • Inclure la participation élargie des parties prenantes. • Identifier les obstacles à la sécurité et aux services, ainsi que les besoins non satisfaits en se fondant sur le retour d'information des victimes/survivantes. • Assurer le suivi de la coordination des interventions de la police et du secteur de la justice, des services sociaux et du secteur des soins de santé. • Assurer le suivi des cas pour découvrir les résultats et améliorer les interventions (notamment examen des décès pour réduire le risque d'homicides futurs). • Créer un système de suivi interagences pour faciliter le partage des informations entre agences et assurer le suivi des progrès des victimes/survivantes par le truchement de ce système. • Adopter et appliquer un code de déontologie destiné aux membres du personnel et aux bénévoles des agences participantes.
3.3 Systèmes d'enregistrement et de signalement des données	• Convenir d'une terminologie commune pour l'ensemble des enregistrements et signalements. • Exiger de la part de chaque agence de maintenir des données pour le suivi et l'évaluation. • Obtenir le consentement des victimes et des survivantes avant d'enregistrer des données personnelles d'identification. • Protéger la confidentialité et la vie privée des victimes et des survivantes lors de la collecte, de l'enregistrement et du signalement des données personnelles d'identification. • Autoriser l'accès aux données personnelles d'identification uniquement aux personnes et entités qui en ont un besoin avéré. • Assurer la sécurité des données personnelles d'identification. • Anonymiser les données utilisées à des fins de suivi et d'évaluation.

ACTION ESSENTIELLE : 4. APPROCHES INCLUSIVES AUX INTERVENTIONS COORDONNÉES

Les interventions coordonnées doivent veiller à tenir compte de la diversité des expériences et des besoins des femmes et des filles victimes de violences dans la conception et le suivi des interventions coordonnées et en encourageant leur participation à ces activités.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
4.1 Mécanismes de participation	• Comprendre comment la violence à l'égard des femmes et des filles touche les communautés de différentes façons (tout particulièrement les femmes et les filles qui subissent des formes de discrimination multiples) à tous les échelons de l'élaboration et de la coordination des politiques. • Élaborer des modèles de cartographie/inventaire pour identifier les groupes vulnérables et marginalisés. • Inclure la représentation des groupes vulnérables et marginalisés dans toutes les étapes de l'élaboration et de la coordination des politiques (planification, élaboration des politiques, mise en œuvre, suivi et évaluation). • Veiller à ce que les voix des jeunes femmes et des filles soient entendues en faisant attention aux vulnérabilités spécifiques auxquelles elles font face. • Adapter les stratégies visant les problèmes particuliers vécus par différents groupes. • Reconnaître et aborder le risque potentiel que pose la participation des victimes/survivantes. • Analyser les données pour identifier les vulnérabilités des groupes particuliers. • Adopter des processus pour identifier les conséquences imprévues et garantir des suppositions et un développement des processus exacts.

ACTION ESSENTIELLE : 5. FACILITER LE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES DÉCIDEURS POLITIQUES ET AUTRES DÉCISIONNAIRES DES INTERVENTIONS COORDONNÉES

Les institutions, les organisations et leur personnel auront besoin de soutien et de formation pour garantir des efforts efficaces de coordination. La formation conjointe ou intersectorielle peut être efficace pour aider les professionnels des différents secteurs à acquérir une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes, et avoir accès à des éléments de preuve contemporains concernant les interventions efficaces.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
5.1 Renforcement des capacités	• Fournir ressources et conseils pour la stabilité organisationnelle et financière, la qualité et la croissance des programmes. • Dispenser une formation aux décideurs politiques nationaux et régionaux sur l'intervention coordonnée contre la violence à l'égard des femmes et des filles. • Inclure ou associer un renforcement des capacités en matière de coordination avec d'autres initiatives de renforcement des capacités en cours, notamment les initiatives intersectorielles.
5.2 Normes en matière de formation pluridisciplinaire et formation intersectorielle	• Dans la mesure du possible, donner aux représentantes et représentants des victimes/survivantes un rôle de leadership dans le développement et l'exécution de la formation de tous les prestataires de services et intervenantes et intervenants du système. • Fonder la formation sur une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes et des filles, et sur la façon dont l'intervention de chaque secteur contribue à améliorer la sécurité des victimes/survivantes. • Enseigner des techniques de coordination efficace. • Exiger une formation régulière et continue pour veiller à ce que les nouvelles connaissances et les meilleures pratiques soient intégrées aux interventions contre la violence à l'égard des femmes et des filles.

ACTION ESSENTIELLE : 6. SUIVI- ÉVALUATION DE LA COORDINATION AUX NIVEAUX NATIONAL ET LOCAL

Le suivi-évaluation offre la possibilité de comprendre et d'apprendre comment fonctionnent des systèmes coordonnés. Le partage des conclusions du suivi-évaluation permet aux interventions coordonnées d'être améliorées et aux parties prenantes de participer aux améliorations et de prendre des décisions concernant celles-ci.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
6.1 Normes pour le suivi et l'évaluation aux niveaux national et local	• Fixer des objectifs réalistes à court, moyen et long terme. • Se servir d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs de l'efficacité de la coordination. • Mettre en place des systèmes pour mesurer la réalisation des objectifs. • Inclure dans la mesure du possible les données de base dans les systèmes de mesure. • Analyser les résultats de l'intervention coordonnée. • Identifier les obstacles à la réussite de la coordination ainsi que des solutions possibles. • Intégrer les enseignements tirés dans les politiques et pratiques futures.
6.2 Partager et signaler les bonnes pratiques et les conclusions du suivi-évaluation	• Identifier les meilleures pratiques et les enseignements tirés. • Identifier les problèmes et les solutions possibles. • Appliquer les informations apprises dans le cadre du suivi-évaluation local pour orienter le programme national.
6.3 Transparence dans le respect de la confidentialité tout en minimisant les risques	• Diffuser largement les lignes directrices, normes et politiques. • Éviter d'employer un jargon technique dans les lignes directrices, normes et politiques. • Diffuser largement les lignes directrices, normes et politiques dans toutes les langues parlées au sein de la communauté. • Diffuser au public les résultats du suivi-évaluation des processus de coordination. • Diffuser les conclusions sur l'impact de la coordination sur les groupes vulnérables et marginalisés d'une manière qui soit accessible à ces groupes. • Identifier l'ampleur du problème dans des rapports publiés régulièrement : par exemple disponibilité des services destinés aux victimes/survivantes, utilisation de ces services par les victimes/survivantes, manière de tenir responsables les auteurs de crimes.

3.2

LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU LOCAL

ACTION ESSENTIELLE : 1. CRÉATION D'UNE STRUCTURE OFFICIELLE POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION AU NIVEAU LOCAL

Des structures officielles pour la coordination et la gouvernance de la coordination au niveau local soutiennent la participation des institutions et organisations locales et permettent des mécanismes solides qui peuvent être compris par les parties prenantes et la communauté et sont redevables envers elles.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Normes de coordination	Des structures officielles doivent veiller à comporter des normes qui : • Sont conformes aux normes internationales des droits humains. • Adoptent une approche centrée sur la victime/survivante et qui se fonde sur le droit humain des femmes et des filles de ne pas subir de violence. • Incluent la responsabilisation des auteurs de crimes.

ACTION ESSENTIELLE : 2. MISE EN ŒUVRE DE LA COORDINATION ET DE LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION

La mise en œuvre efficace de la coordination et de la gouvernance de la coordination au niveau local doit être guidée par un plan d'action qui s'aligne sur la stratégie nationale et qui est élaboré par l'intermédiaire de processus consultatifs. Des accords et des procédures d'exploitation standard qui sont partagés entre les organisations participantes et sont accessibles aux communautés contribueront au fonctionnement efficace des efforts de coordination au niveau local.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
2.1 Plan d'action	Les plans d'actions au niveau local doivent : • Se conformer aux lois et aux politiques et aligner la stratégie nationale et les normes sur la coordination et à la gouvernance de la coordination. • Identifier les besoins et les lacunes au niveau local. • Être élaborés à l'aide d'un processus consultatif réunissant les parties prenantes clés, tout particulièrement les victimes/survivantes et leurs représentantes et représentants. • Identifier les priorités. • Définir les activités particulières devant être menées, notamment les calendriers, les responsabilités de chaque agence, les ressources nécessaires, et les indicateurs visant à mesurer les progrès accomplis. • Identifier les ressources possibles et déployer les efforts pour les obtenir. • Créer des liens vers les autres interventions locales contre la violence à l'égard des femmes et des filles. • Informer toutes les parties prenantes pertinentes qui n'ont pas été impliquées dans l'élaboration du plan d'action.
2.2 Accords concernant l'adhésion des agences et la participation aux mécanismes de coordination	• Développer des mission et vision du mécanisme de coordination en se fondant sur une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes et des filles. • Identifier la composition du mécanisme de coordination (notamment les représentantes et représentants des secteurs de la justice, des services sociaux et des soins de santé, et de la société civile, y compris des groupes marginalisés et autres parties concernées). • Exiger que les représentantes et représentants des agences aient le pouvoir de prendre des décisions pour leur agence. • Définir les rôles et les responsabilités des représentants. • Définir des dispositions relatives au président et à la durée des mandats. • Établir un calendrier des réunions. • Créer un processus de prise de décisions. • Adopter une procédure de redevabilité et de résolution des plaintes. • Créer de nouveaux processus de fonctionnement du mécanisme de coordination, notamment des calendriers d'exécution des travaux. • Créer des règles de groupe (par exemple confidentialité). • S'engager à partager les informations avec des parties prenantes pertinentes bien identifiées.

2.3 Gestion des cas/ processus d'examen des cas	• Accorder la priorité à la sécurité des victimes/survivantes plutôt qu'à la préservation de la famille ou à d'autres objectifs. • Favoriser la participation des victimes et survivantes par le biais de choix éclairés (par exemple, droit de décider à quels services accéder, droit de participer ou non au processus judiciaire). • Fournir des services accessibles aux victimes/survivantes en tenant compte de leur accessibilité sur le plan géographique, de leur abordabilité, de la disponibilité des prestataires, des informations compréhensibles, etc. • Garantir une évaluation des risques et une planification de la sécurité en continu. • Convenir d'une intervention en cas de risques accrus. • Veiller à la création de processus qui reconnaissent les besoins des enfants qui sont victimes de violence, soit directement, soit en raison de la violence subie par un parent. • Veiller à ce que les prestataires de services soient formés et compétents. • Offrir des possibilités de formation intersectorielle. • Garantir une intervention rapide et appropriée des services en cas de violence et de violation des ordonnances judiciaires.
2.4 Procédures d'exploitation standard des mécanismes de coordination	• Cartographier les prestataires de services. • Créer une compréhension et des principes d'exécution des services communs aux prestataires. • Créer un protocole pour les renvois et les interactions entre les prestataires de services. • Dispenser la formation intersectorielle selon les normes convenues. • Développer des liens avec des tiers (par exemple établissements scolaires). • Faire preuve de transparence, sous réserve des exigences en matière de confidentialité.
2.5 Sensibilisation de la communauté quant à la violence à l'égard des femmes et des filles	• Veiller à ce que des activités de sensibilisation de la communauté soient menées (par exemple annonces à la télévision et à la radio publiques, messages sur les médias sociaux, panneaux d'affichage, publication de rapports).
2.6 Suivi-évaluation	• Identifier le but, la portée et le calendrier du suivi-évaluation. • Centrer le suivi-évaluation sur le fonctionnement de l'intervention coordonnée à la violence à l'égard des femmes et des filles. • Procéder à l'alignement avec le cadre national du suivi-évaluation. • Identifier les données de base et les indicateurs pour mesurer les progrès. • Exiger de la part des agences qu'elles recueillent et partagent les données convenues. • Renforcer les capacités et les ressources destinées au suivi-évaluation. • Inclure les victimes/survivantes dans le processus de suivi-évaluation. • Effectuer le suivi du financement. • Communiquer les conclusions du suivi-évaluation à l'organisme national ou régional de supervision. • Se conformer aux exigences en matière de signalement/rapports de l'entité de haut niveau.

CHAPITRE 4 :

OUTILS ET RESSOURCES

Un Programme multisectoriel sur la violence à l'égard des femmes est en cours de mise en œuvre par le gouvernement du Bangladesh et le gouvernement du Danemark sous les auspices du ministère de la Femme et de l'Enfant. <http://www.mspvaw.gov.bd>

Le modèle « Duluth » est une manière de penser en constante évolution sur la façon dont la communauté travaille ensemble pour mettre fin à la violence domestique. Le modèle Duluth. Depuis le début des années 1980, Duluth - une petite communauté dans le nord du Minnesota - joue le rôle de pionnier dans les manières de tenir pour responsables les hommes

qui battent leurs épouses et de protéger les victimes. <http://www.theduluthmodel.org>

National Policy Framework Management Of Sexual Offence Matters, ministère de la Justice et du Développement constitutionnel, Pretoria, Afrique du Sud. <http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>

Programming Module on Coordinated Responses (à venir) - Centre virtuel de connaissances pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles, www.endevawnow.org (disponible en janvier 2016).

