



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 (ONU DC).

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,

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

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.

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

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

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.

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	Approprié 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
	<ol style="list-style-type: none"> 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) 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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
<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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%20of.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/>

