



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*





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.

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

4 *Ibid.* à para 128.

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**

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
	<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

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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 :<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 :<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 :<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Fournir des informations aux femmes et aux filles concernant leurs droits• Fournir des informations claires et précises sur :<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 :<ul style="list-style-type: none">• 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 :<ul style="list-style-type: none">• être disponibles dans la ou les langue(s) locale(s)• inclure une représentation visuelle.

11.2 Éducation et mobilisation communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 RÉTABLISSMENT 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Les dispositifs d'orientation aident les femmes et les filles à bénéficier de services de soutien ponctuels et appropriés.</p> <p>Les processus d'orientation doivent intégrer des normes concernant le consentement éclairé.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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
<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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
<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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/>

