

Le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux



16^e SESSION PLENIERE
CG(16)7REP
6 février 2009

Combattre la violence domestique à l'égard des femmes

Sandra Barnes, Royaume-Uni (L, PPE/DC)

Exposé des motifs
Commission de la cohésion sociale

Résumé:

Suite à la campagne de sensibilisation du Conseil de l'Europe pour combattre la violence à l'égard des femmes, y compris la violence domestique (2006-2008), le présent rapport souligne le rôle clé des autorités locales et régionales pour traiter ce phénomène.

Les femmes constituent la majorité des victimes. Cependant, combattre la violence domestique contribue à la sécurité publique, à la baisse de la criminalité, et promeut la cohésion sociale.

Ce rapport émet des propositions sur les actions efficaces et sûres que les collectivités peuvent entreprendre sur leur territoire dans trois domaines simultanément: la prévention, la protection des victimes et la prestation de services. Il présente l'exemple de plusieurs pays ayant élaboré une réponse coordonnée de la collectivité.

R : Chambre des régions / L : Chambre des pouvoirs locaux
GILD : Groupe Indépendant et Libéral Démocratique du Congrès
PPE/DC : Groupe Parti Populaire Européen - Démocrates Chrétiens du Congrès
SOC : Groupe Socialiste du Congrès
NI : Membre n'appartenant à aucun groupe politique du Congrès

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
1. Etendue du problème	3
1.1 Qu'est-ce que la violence familiale ?	3
1.2 Prévalence.....	4
1.3 Coûts	4
2. Comment traiter le problème	4
2.1 Responsabilités des autorités locales et régionales.....	4
2.2 Principales priorités stratégiques.....	5
2.3 Variations régionales	5
3. Ce dont ont besoin les victimes/survivants	6
3.1 Sécurité	6
3.2 Accès à la protection juridique	6
3.3 Information, défense et soutien	7
3.4 Logement.....	8
3.5 Revenu	8
3.6 Sûreté et sécurité dans les procédures familiales	8
3.7 Soutien pour les enfants de survivants.....	9
3.8 Prestations en matière de santé et de santé mentale	9
3.9 Choix et respect de la diversité	10
4. Rôle des autorités locales et régionales	10
4.1 Soutien et offre de services directs	10
4.1.1 Offre de soutien spécialisé pour les femmes et les enfants	10
4.1.2 Logement	11
4.1.3 Protection de l'enfance et services sociaux	11
4.1.4 Police et justice pénale	12
4.1.5 Autres prestations prévues par la loi	12
4.1.6 Programmes destinés aux auteurs de violences.....	12
4.1.7 Sensibilisation et éducation du public.....	12
4.2 Planification stratégique et élaboration de politiques	13
4.2.1 Partenariats interinstitutionnels	13
4.2.2 Collecte de données	13
5. Conclusions et recommandations	13
5.1 Partenariats interinstitutionnels	14
5.2 Principes de base de tout développement stratégique et de toute prestation de service	15
5.3 Services spécialisés dans les violences familiales envers les femmes et les enfants.....	15
5.4 Logement	16
5.5 Protection et justice pénale	17
5.6 Rôle des tribunaux civils et familiaux.....	17
5.7 Services sociaux, protection de l'enfance et services de la jeunesse.....	18
5.8 Education et prévention	18
5.9 Services de santé	19
5.10 Sensibilisation et évolution culturelle.....	19
ANNEXE : Exemples de bonnes pratiques	20

Introduction

Le 27 mars 2007, pendant la session de printemps du Congrès des Pouvoirs Locaux et Régionaux du Conseil de l'Europe, la Chambre des Pouvoirs Locaux a engagé un débat sur la violence à l'égard des femmes et a invité les villes et régions d'Europe à s'impliquer activement dans la campagne du Conseil de l'Europe pour combattre la violence à l'égard des femmes, y compris la violence domestique (2006-2008).

Le Congrès a nommé M. Chris Green, Président de la Campagne *White Ribbon* et Maître de conférences à l'Université de Manchester (Royaume-Uni), représentant du Congrès auprès de la *Task Force du Conseil de l'Europe pour combattre la violence à l'égard des femmes, y compris la violence domestique* instaurée par le Plan d'Action adopté lors du Troisième Sommet des Chefs d'Etat et de Gouvernement du Conseil de l'Europe, en mai 2005.

De nombreuses collectivités locales et régionales européennes ont mené des activités diverses et innovantes sous le patronage du Congrès et avec le matériel de campagne produit par le Congrès et le Conseil de l'Europe : campagnes d'affichage dans les rues, les bus, les arrêts de bus, les bâtiments publics et sur les sites Internet, débats publics avec différents acteurs dans ce domaine.

Les membres du Congrès et le réseau de contacts de ce dernier (essentiellement les associations nationales de collectivités territoriales) ont diffusé un message ciblé, disponible dans 17 langues, par le biais de leurs bulletins, sites Internet et autres moyens, touchant ainsi un public aussi large que possible.

L'implication d'instances nationales dans les activités développées au niveau local et régional et les collaborations générées entre différents secteurs (éducation, sport, art, transports, protection sociale) ont renforcé l'impact de la campagne. Celle-ci a donné lieu à des actions concertées et a permis la création de partenariats entre les autorités locales et régionales, des instances spécialisées, et la société civile, y compris les entreprises. Elle a aussi atteint des jeunes par l'école, le sport et des événements artistiques.

Le présent rapport¹ fait suite à la campagne du Conseil de l'Europe. S'appuyant sur l'expérience et les réalisations du Congrès, il décrit les actions possibles des autorités locales et régionales pour prévenir et combattre la violence domestique à l'égard des femmes.

1. Etendue du problème

1.1 Qu'est-ce que la violence familiale ?

La violence familiale – c'est-à-dire la violence perpétrée au sein de la famille ou du foyer – doit s'entendre dans le contexte élargi de la violence envers les femmes en général et comme une atteinte aux droits fondamentaux de la femme. La violence envers les femmes désigne ici tout acte de violence fondé sur l'appartenance sexuelle qui entraîne ou est susceptible d'entraîner pour les femmes qui en sont la cible, des dommages ou souffrances de nature physique, sexuelle ou psychologique, y compris la menace de se livrer à de tels actes, la contrainte, la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée². La violence perpétrée au sein de la famille ou du foyer englobe donc, entre autres, les agressions de nature physique ou psychique, les abus de nature émotive et psychologique, le viol et l'abus sexuel, l'inceste, le viol entre époux, partenaires habituels, partenaires occasionnels ou cohabitants, les crimes commis au nom de l'honneur, la mutilation d'organes génitaux ou sexuels féminins, ainsi que les autres pratiques traditionnelles préjudiciables aux femmes, telles que les mariages forcés³.

¹ Le Secrétariat souhaiterait remercier Mmes Nicola Harwin et Jackie Barron, Women's Aid (Royaume-Uni), pour avoir rédigé ce rapport.

² Conformément à la Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes (1993) des Nations Unies (New York, Washington Free Press).

³ Conseil de l'Europe. Recommandation Rec(2002)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la protection des femmes contre la violence, adoptée le 30 avril 2002 et Exposé des motifs.

1.2 Prévalence

La violence familiale s'observe dans tous les Etats membres du Conseil de l'Europe. Les estimations quant à l'étendue de la violence varient d'un pays à l'autre. Il est toutefois largement admis, qu'une femme sur quatre est confrontée à la violence familiale au cours de sa vie et de 6 à 10 % des femmes chaque année ; pas moins de 45 % des femmes ont subi une forme ou une autre de violence au cours de leur vie^{4,5}.

1.3 Coûts

Les coûts financiers et humains de la violence familiale sont encore plus difficiles à estimer. Selon une étude fondée sur la compilation de chiffres recueillis dans divers Etats européens⁶, les coûts sont de l'ordre de 20 à 60 euros par personne et par an en Europe. Pour l'ensemble du territoire du Conseil de l'Europe, ils s'élèveraient ainsi à au moins 33 milliards d'euros par an. L'une de ces études nationales (Royaume-Uni) a estimé que le coût annuel total pour l'Angleterre et le Pays de Galles était de l'ordre de 23 milliards de livres (soit 34 milliards d'euros)⁷ ; ceci représente non seulement le coût de la violence pour le système de justice pénale, les services sanitaires et sociaux, l'hébergement d'urgence et les frais de justice civile, mais aussi le manque à produire et les coûts humains et affectifs, d'où un chiffre nettement plus élevé par habitant que les chiffres européens globaux. D'une certaine façon, ce chiffre supérieur représente une appréciation plus réaliste et plus complète des coûts globaux véritables de la violence pour les sociétés dans leur ensemble et les victimes individuelles.

2. Comment traiter le problème

2.1 Responsabilités des autorités locales et régionales

Les autorités locales et régionales jouent un rôle essentiel dans le traitement de la violence familiale et la lutte contre la violence envers les femmes en général. Si leurs compétences varient dans une certaine mesure d'un pays à l'autre, il leur incombe à toutes d'encadrer et de soutenir une réponse interinstitutionnelle (voir 4.2.1 ci-dessous). Il leur appartient également (en liaison avec la police) d'assurer la sécurité de la communauté et de faire baisser la délinquance, de favoriser la cohésion sociale dans les secteurs de leur ressort⁸, de concourir au bien-être social, économique et environnemental de leurs communautés respectives et de protéger les droits fondamentaux individuels. Dans tous les cas, elles disposent de compétences en matière de protection sociale (y compris la protection de l'enfance), d'hébergement d'urgence et temporaire ; il leur échoit en outre la responsabilité de charger des organisations non gouvernementales (ONG) de l'offre de services indépendants spécialisés dans les violences familiales et sexuelles. Dans certains Etats (par exemple l'Espagne) les autorités régionales ont des compétences législatives ; en tout état de cause, le manque à produire et le coût humain ont toujours des incidences aux niveaux local et régional.

⁴ *Etude du bilan des mesures et actions prises dans les Etats membres du Conseil de l'Europe pour combattre la violence à l'égard des femmes*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2006. Publications du Conseil de l'Europe à consulter sur : http://www.coe.int/t/dc/campaign/stopviolence/default_FR.asp?

⁵ Les femmes représentent la majorité des victimes de maltraitances multiples et de violences sexuelles. Lorsque ce sont les hommes qui déclarent être victimes, la nature, l'étendue et les incidences de la violence sont nettement différentes. Voir Walby, Sylvia et Allen, Jonathan *Domestic violence, sexual assault and stalking: Findings from the British Crime Survey (Violence familiale, agression sexuelle et harcèlement : conclusions de l'étude britannique de la délinquance)*, London, Home Office Research, Development and Statistics Directorate, 2004. Les travaux menés à partir des réponses des hommes à l'étude écossaise de la délinquance de 2000 ont également établi que les hommes sont bien moins susceptibles d'être des victimes à répétition d'agressions familiales, d'être grièvement blessés et de déclarer avoir peur au sein de leur propre foyer – une majorité d'hommes ayant indiqué qu'ils étaient victimes de violences familiales étaient en réalité également auteurs de violences ou ont avoué ultérieurement n'avoir en réalité jamais subi aucune forme de maltraitance familiale (Scottish Executive Central Research Unit, 2002, *Domestic Abuse Against Men in Scotland. Crime and Criminal Justice Research Findings No. 61*) Selon des données de la *United Kingdom Male Helpline* (ligne d'assistance téléphonique pour les hommes), il apparaît effectivement qu'un fort pourcentage de « victimes » sont en réalité des auteurs de violences.

⁶ Outre le London Borough of Hackney, l'étude portait notamment sur les pays suivants : Suisse, Finlande (pour toutes les formes de violences envers les femmes), Angleterre et Pays de Galles, Pays-Bas, Espagne; Etude du bilan (2006) *ibid.* (pp.10-11).

⁷ Walby, Sylvia, *The cost of domestic violence (Le coût de la violence familiale)*, London, Women and Equality Unit, 2004.

⁸ Lucas, Ann, *Prévention de la violence fondée sur l'appartenance sexuelle* (2007) (Communication faite au séminaire Prévention de la violence fondée sur l'appartenance sexuelle organisée par l'association suédoise des pouvoirs locaux et des régions à Bruxelles le 26 novembre 2007).

2.2 Principales priorités stratégiques

Il faut que les autorités locales et régionales qui entendent prendre des mesures effectives pour traiter la violence familiale et les autres formes de violence fondées sur l'appartenance sexuelle envisagent le problème sous trois angles simultanément :

- **Prévention** – notamment par des campagnes de sensibilisation du public et par l'éducation des enfants et des jeunes dans les écoles, les universités, les services de la jeunesse et ailleurs.
- **Protection** – notamment grâce à l'existence d'une législation civile et pénale et à l'accès à celle-ci, par une réaction efficace et rapide de la police et d'autres institutions de la justice pénale en vue de protéger les victimes, par des mesures pour rendre les auteurs de violences comptables de leurs actes, des procédures pour la protection de l'enfant, en assurant la sécurité des femmes et des enfants lorsque les victimes s'adressent aux tribunaux familiaux et ailleurs.
- **Offre** – d'un large éventail de services de défense et de soutien pour répondre aux besoins immédiats et à long terme des victimes/survivants⁹. Au nombre de ces services figurent notamment l'hébergement d'urgence spécialisé (refuges/foyers), les lignes d'assistance téléphonique locales et régionales, les services de terrain, les centres d'intervention, les consultations, les groupes d'aide à l'hébergement temporaire et de longue durée pour les survivants et les programmes destinés aux auteurs de violences.

Bon nombre des points ci-dessus – mais pas tous – sont de la responsabilité des autorités locales et/ou régionales : par exemple, l'offre de logement et autres services directs. D'autres peuvent être à la fois du ressort des autorités nationales et régionales/locales – par exemple l'inclusion des questions de l'inégalité hommes/femmes et de la violence envers les femmes dans les programmes scolaires. Des campagnes de sensibilisation peuvent être menées efficacement aux niveaux national, régional et local. Si la mise en place du cadre juridique de la législation pénale et civile est plus susceptible de relever des gouvernements nationaux, sa mise en œuvre efficace sera très souvent assurée et contrôlée aux niveaux local et régional.

La nécessité de stratégies locales et régionales, élaborées dans un contexte interinstitutionnel et conformes aux Plans d'action nationaux pertinents de chaque Etat membre¹⁰ est évidente. Il faut qu'elles définissent des buts et objectifs spécifiques et en assurent le suivi.

2.3 Variations régionales

Toutes les mesures à prendre par les autorités locales et régionales doivent être vues dans le contexte des besoins des victimes/survivants. Les réponses à ces besoins ne sont certes pas toutes du ressort des autorités locales et régionales, mais il faut toutefois les considérer comme un tout, si elles doivent être efficaces. Si, par exemple, une autorité locale ne dispose pas de compétences en matière de législation ou concernant le fonctionnement des tribunaux pénaux, civils ou familiaux, une protection efficace inscrite dans la loi sera un élément déterminant d'une gestion efficace du risque et de la sécurité des femmes et des enfants victimes de violences ; cette protection aura des incidences sur leurs autres besoins, par exemple, le lieu où les victimes pourront vivre en sécurité et le logement dont elles auront besoin. En conséquence, les stratégies élaborées par les autorités locales doivent couvrir tous les aspects des besoins des victimes et viser à influencer sur l'élaboration de nouvelles lois et prestations ainsi qu'à travailler en coopération avec les autorités et juridictions parallèles.

⁹ Les termes « victime » et « survivant » utilisés tous deux dans le présent rapport sont largement interchangeable. Les deux termes sont souvent juxtaposés, ce qui revient à reconnaître que beaucoup de femmes confrontées à la violence et à la maltraitance ne sont pas des victimes passives et mettent en œuvre de multiples stratégies pour survivre et protéger leurs enfants. De nombreuses victimes préfèrent le terme de survivant, parce qu'il rend mieux compte de la volonté d'agir et de s'en donner les moyens.

¹⁰ Ces plans peuvent viser par exemple à promouvoir l'égalité hommes/femmes, à prévenir la violence familiale et/ou à combattre la violence envers les femmes.

3. Ce dont ont besoin les victimes/survivants

La violence familiale et sexuelle doit être vue dans le contexte de la contrainte parfois omniprésente dans la vie d'une femme. Entre autres conséquences, les survivant(e)s seront souvent incapables de parler des violences qu'ils subissent ou de demander l'aide dont ils ont besoin. Ils peuvent se sentir incapables de faire confiance à quelqu'un et, par ailleurs, l'auteur des violences peut délibérément les isoler de toute source potentielle de soutien. Il est donc d'une importance cruciale pour les victimes qui contactent des services de soutien qu'elles soient écoutées et crues et reçoivent une réponse appropriée. Certains besoins spécifiques des victimes sont précisés ci-dessous.

3.1 Sécurité

La sécurité est toujours la considération première. Les victimes de violences familiales vivent dans la peur la plupart du temps et ce, non sans raison. Beaucoup d'entre elles sont grièvement blessées ou tuées par leurs partenaires, anciens partenaires et, dans certains cas, par d'autres membres de la famille, faute d'avoir eu accès à la protection fiable et efficace dont elles avaient besoin au bon moment.

Dans une situation d'urgence, les femmes appellent généralement la police et sont en droit d'attendre d'elle une réaction rapide. La police doit prendre la violence familiale aussi au sérieux qu'une agression ou une menace à l'extérieur du foyer. Sa priorité absolue doit être la sécurité et le bien-être de la victime et de ses enfants. Ce qui consiste à :

- protéger toute personne présente contre coups et blessures ou autres préjudices ;
- écarter le risque d'autres violences, de préférence, en arrêtant et en éloignant l'auteur des violences¹¹;
- établir les faits qui se sont produits en s'entretenant séparément avec la victime et avec l'auteur des violences ;
- aider, rassurer et assurer, le cas échéant, un soutien médical ;
- aider la victime à contacter d'autres instances.

Ni la police ni aucune autre instance ne doivent prendre de mesures qui puissent exposer les victimes à de nouveaux dangers, par exemple, une tentative de conciliation des parties, ni considérer un incident comme anodin, voire comme une perte de temps. Il faut souvent beaucoup de courage aux victimes pour parler des violences qu'elles subissent et révéler ce qui s'est passé, car elles vivent en permanence dans la crainte de représailles. Il est donc primordial de traiter les survivants avec respect en toutes circonstances.

3.2 Accès à la protection juridique

Il faut que les victimes de violences familiales et sexuelles et autres violences fondées sur l'appartenance sexuelle puissent avoir accès à la protection juridique, afin que leur sécurité soit assurée immédiatement (en cas d'urgence) et à moyen et long terme. Ceci exige :

- un cadre législatif général ;
- des consultations juridiques gratuites ou peu onéreuses ;
- la capacité d'intenter des poursuites, selon que de besoin, y compris la possibilité de se faire assister d'un défenseur gratuitement ou à peu de frais.

La législation doit englober :

- les poursuites (d'ordinaire au pénal) à l'encontre de l'auteur des violences;
- la protection personnelle de la victime (relevant d'ordinaire du droit civil) ;
- le cas échéant, des dispositions concernant les enfants, après leur séparation de l'auteur des violences, des décisions concernant l'occupation du domicile familial, les finances conjointes, etc. (relevant d'ordinaire du droit de la famille – voir 3.6 ci-dessous).

¹¹ Dans certains pays (Autriche, Suisse, Allemagne, Liechtenstein, Luxembourg, Espagne et Pologne) la législation autorise la police à prendre des mesures positives pour exclure l'auteur de violences du domicile familial. L'exclusion, à distinguer de l'arrestation, offre à la victime et à ses enfants une période transitoire de sécurité, ordinairement de dix à quatorze jours. Pour une vue d'ensemble des différents types d'ordonnances de protection et de diverses questions liées à ce type de mesures, cf. *Rapport final d'activité de la Task Force du Conseil de l'Europe pour combattre la violence à l'égard des femmes, y compris la violence domestique*, Conseil de l'Europe, Strasbourg 2008, page 40.

Les femmes qui ont connu la violence craindront pour leur sécurité au tribunal : il faudrait toujours prévoir des salles d'attente séparées et des écrans, des liaisons vidéo et d'autres mesures spéciales à l'intention des survivants. Il faudrait aussi proposer aux victimes le soutien d'un défenseur indépendant, d'un conseiller juridique ou l'assistance de tout autre professionnel tant au pénal qu'au civil.

3.3 Information, défense et soutien

Si pour lutter contre la violence envers les femmes, il est certes indispensable de disposer d'un solide cadre juridique, auquel réponde une justice pénale efficace, il n'aura en soi qu'un effet limité. Des recherches menées au Royaume-Uni et ailleurs montrent en effet que les femmes ayant subi des violences familiales ont de multiples besoins de soutien de courte et de longue durées¹², pour pouvoir d'une part échapper à la violence et d'autre part, reconstruire leur vie. Il faut qu'une partie de ce soutien soit proposée par des services spécialisés dans les violences familiales et sexuelles ; d'autres services, complémentaires peuvent ou doivent être proposés par le secteur public.

Lors des premières manifestations de violence, les femmes peuvent être déroutées et ne pas être certaines que ce qu'elles subissent est véritablement de la violence en réalité de la maltraitance et une fois qu'elles l'ont admis, elles peuvent ne pas savoir où aller ou vers qui se tourner ou à qui s'adresser en toute sécurité. Il importe non seulement de mettre en place les services de soutien, mais aussi de les faire connaître. Les informations relatives à la défense et au soutien (où, quand, comment) doivent être disponibles gratuitement et diffusées largement, par exemple, dans les bibliothèques, les centres de santé et les hôpitaux, les transports publics, les centres socioculturels et sur les lieux de travail. Les survivants apprécient souvent de se voir proposer ce type de prestations en un seul et même endroit, à un « guichet unique » rassemblant toute une série de services accessibles en même temps dans les mêmes locaux¹³, sous réserve de la mise en place de mesures de sécurité appropriées, notamment un accès sûr et confidentiel. En plus des services les mettant face à un interlocuteur direct, les survivants peuvent aussi se servir des lignes d'assistance téléphoniques locales et régionales pour se faire exposer les différentes possibilités qui leur sont proposées et se faire indiquer les services de soutien dont ils ont besoin.

Les services de soutien et de défense des femmes et de leurs enfants victimes de violences doivent proposer un ensemble de formules pour les protéger et les aider et leur permettre de choisir celle qui, le cas échéant, leur convient. Des consultants spécialisés indépendants peuvent également aider les femmes à élaborer des plans de sécurité et de soutien. Les informations données ne seront pas forcément suivies d'effets immédiats, mais s'avèreront parfois très précieuses ultérieurement. Se libérer de la violence prend du temps et les survivants

¹² Voir Abrahams, Hilary, *Supporting women after domestic violence: Loss, trauma and recovery (Soutenir les femmes après la violence familiale : perte, traumatisme et convalescence)*, London, Jessica Kingsley Publishers, 2007 ; Logar, Rosa, *Bridging the gaps – from good intentions to good co-operation (Comblent le fossé – des bonnes intentions à une bonne coopération)*, Vienne, WAVE Coordination Office, 2006 ; Humphreys, Cathy and Thiara, Ravi, *Routes to safety: Protection issues facing abused women and children and the role of outreach services (Les chemins qui mènent à la sécurité : les questions de protection auxquelles se heurtent les femmes et les enfants maltraités et le rôle des services de terrain)*, Bristol, Women's Aid, 2002 ; Bossy, Jeanine et Coleman, Stephen *Women speak : Parliamentary domestic violence internet consultation*, Bristol, Women's Aid Federation of England, 2000 ; Parmar, Alpar, Sampson, Alice, et Diamond, Alana, *Tackling domestic violence: Providing advocacy and support to survivors of domestic violence (Lutter contre les violences familiales : offrir défense et soutien aux survivants de violences familiales)* London, Home Office Development and Practice Report 34, 2005.

¹³ Voir Hester, M. et Westmarland, N. *Tackling domestic violence: Effective interventions and approaches (Lutter contre les violences familiales : Intervention et approches efficaces)*, London : Home Office Research Study 290, 2005 : <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs05/hors290.pdf>. Un centre de ce type, situé dans le London Borough of Bromley emploie des représentants de l'Unité Sécurité des quartiers de la police, de l'Unité locale d'aide aux familles sans abri, de Women's Aid, de Victim support et un avocat local spécialisé dans le droit de la famille ; le Croydon's Family Justice Centre (mis en place dans le cadre d'un partenariat entre le conseil local, la police et l'organisme local de soins de santé primaires (primary care NHS trust) regroupe des représentants de plus d'une trentaine d'agences distinctes : <http://www.croydon.gov.uk/community/dviolence/fjcentre>. Voir aussi le rapport d'une étude de faisabilité effectuée en Irlande du Nord : Deloitte MCS Ltd, *Feasibility study on One Stop Shop for domestic violence*, NIO Research and statistical series Report No. 16, Belfast: Criminal Justice System of Northern Ireland, 2006 : http://www.nio.gov.uk/report_no_16_feasibility_study_on_one_stop_shop_for_domestic_violence.pdf.

auront besoin de soutien aux différentes phases de ce long processus ; ils auront probablement recours à différents services et prendront différentes initiatives à tel ou tel moment.

3.4 Logement

Les survivants qui décident de quitter ceux dont ils subissent les violences ont besoin pour eux et leurs enfants d'un logement sûr où vivre en sécurité. Dans de nombreux cas, ils vivent ou ont vécu avec l'auteur des violences. Même si une femme n'a jamais vécu avec l'homme qui la maltraite il est probable qu'il sache où elle vit et, par conséquent, elle ne sera pas en sécurité, si elle continue de vivre chez elle.

Il faut que les femmes confrontées à la violence familiale et sexuelle puissent avoir accès à :

- un hébergement d'urgence dans lequel elles se sentent en sécurité, idéalement un refuge/foyer immédiatement après la survenue d'un incident violent ;
- un logement temporaire, jusqu'à ce qu'elles puissent retourner vivre chez elle en toute sécurité ou en attendant un logement permanent ;
- un logement permanent sûr, si elles ne peuvent pas retourner vivre chez elles en sécurité.

Pour l'hébergement d'urgence et temporaire, la meilleure formule est l'accueil dans un refuge/foyer (voir ci-dessous 4.1.1 et 4.1.2). Des victimes de violence choisissent parfois de rester chez elles ou d'y retourner, si les mesures supplémentaires de sécurité et de soutien peuvent leur être proposées ou si une protection juridique efficace a été mise en place¹⁴. Le logement permanent doit être adapté aux besoins du survivant, financièrement accessible et sûr ; les survivants doivent pouvoir choisir, dans la mesure du possible, le lieu où ils vivront pour éviter d'être relogés tout près de la famille ou des amis de l'auteur des violences.

Dans certains cas, sous réserve qu'ils aient accès à une protection effective, découlant de mesures judiciaires, après la séparation, il est possible aux survivants de rester chez eux ou d'y retourner, de préférence avec le soutien complémentaire de « dispositifs spéciaux » : ces dispositifs comprennent notamment une protection physique renforcée du logement et des biens, assortie d'un soutien via l'établissement de contact suivi avec des services de terrain.

3.5 Revenu

Les victimes de violences familiales et sexuelles peuvent être préoccupées par la question de savoir comment, une fois séparées de l'auteur des violences, elles vont subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs enfants. Si elles travaillent, elles ne sont parfois plus en mesure de garder leur emploi soit parce qu'elles ont dû déménager, soit parce que l'auteur des violences les harcèle sur leur lieu de travail. Certaines femmes peuvent aussi avoir été empêchées par l'auteur des violences d'exercer une activité rémunérée ou d'avoir accès à toute forme de revenu ou ressources propres. Les survivants qui n'ont jamais eu leur mot à dire sur leurs finances personnelles ou ceux dont les revenus ont considérablement diminué depuis qu'ils ont fui les violences familiales se demandent parfois comment ils vont s'en sortir par la suite.

Il faut prévoir pour toutes les femmes fuyant les violences familiales et sexuelles qui en ont besoin, des allocations sociales de l'Etat. A plus long terme, l'offre d'aide pour trouver ou retrouver un emploi, y compris une reconversion, et des modalités de garde d'enfants à des tarifs abordables – permettra aux survivants de se doter des moyens de vivre une vie sans violence.

3.6 Sûreté et sécurité dans les procédures familiales

Pour de nombreuses victimes ayant eu des enfants avec ceux dont elles subissent les violences, il sera nécessaire de passer par les tribunaux familiaux pour la prise de dispositions concernant les enfants. Il leur faudra aussi se rendre au tribunal pour des questions comme la séparation de corps, le divorce et la répartition des biens communs (dont le logement familial).

Il est de la plus haute importance d'assurer la sécurité des victimes des violences et celle de leurs enfants tant lors de la présence au tribunal, qu'à l'issue de la procédure et par la suite. Lorsque, par exemple, un auteur de

¹⁴ Cette possibilité ne doit cependant être offerte qu'à côté d'une série d'autres et les survivants doivent avoir la faculté de la refuser, s'ils estiment qu'elle ne leur offre pas la sécurité requise ou ne leur convient pas pour d'autres raisons.

violence demande de rester en contact avec ses enfants, ce droit ne devrait lui être accordé, qu'après une enquête circonstanciée (évaluation et gestion du risque) et uniquement lorsqu'il est admis que ce contact ne menace ni la sécurité de l'autre parent (par exemple, lors de la remise de l'enfant) ni celle des enfants concernés. Les souhaits de l'enfant devraient également être pris en compte. Il sera souvent nécessaire, pour le survivant, de veiller à ce que son adresse ne soit pas révélée à l'auteur des violences, aussi des mesures doivent-elles être mises en place pour garantir la confidentialité.

3.7 Soutien pour les enfants de survivants

Les violences familiales ont de lourdes conséquences pour les enfants et les jeunes. Pour la grande majorité des enfants de survivants, elles se sont déroulées sous leurs yeux ou non loin d'eux ; certains les subissent eux aussi, directement, du même auteur ; quelques jeunes peuvent avoir eux-mêmes des relations empreintes de violences avec leur copain ou leur copine. Les conséquences que subissent les enfants témoins de violences familiales peuvent être de courte et de longue durée, cognitive, comportementale et affective. Ils peuvent avoir, par exemple, du mal à s'endormir, faire des cauchemars ou avoir des flashbacks, se plaindre de symptômes physiques, faire des caprices, piquer des colères, avoir des problèmes à l'école (et peut-être commencer à sécher les cours) ou commencer à s'automutiler. Les enfants peuvent aussi se sentir angoissés, déprimés, en colère, coupables, insécurisés, seuls, terrorisés, impuissants ou désemparés. Ils éprouvent parfois aussi des sentiments ambivalents à l'égard de l'auteur des violences et de l'autre parent. Tout ceci se traduit par des difficultés pour le parent survivant qui, pour avoir dû faire face lui-même à des violences dans le passé ou lorsqu'il continue d'en subir, peut se sentir incapable d'apporter une solution appropriée aux problèmes de ses enfants.

Le soutien spécialisé pour les enfants et les jeunes qui connaissent ou ont connu des violences familiales et sexuelles revêt, par conséquent, une importance primordiale, tant dans l'immédiat que dans le long terme, pour remédier aux conséquences des violences et les atténuer. Ce type de soutien peut englober des consultations individuelles, des groupes de soutien, des activités créatives et ludiques, un soutien éducatif, une aide à la réinstallation et d'autres services de soutien dans le cadre d'un foyer d'accueil ou dans la communauté au sens large¹⁵.

3.8 Prestations de santé et de santé mentale

Les violences familiales et sexuelles ont de très graves conséquences sur la santé physique et mentale des survivants¹⁶. Les conséquences physiques englobent fractures, contusions, brûlures, maladies sexuellement transmissibles récurrentes, douleurs chroniques, problèmes gynécologiques et autres problèmes de santé chroniques, blessures permanentes, fausses couches et décès. Les violences peuvent aussi avoir un effet dévastateur et prolongé sur la santé mentale d'un survivant et celle de ses enfants. Les violences familiales et sexuelles sont, par exemple, la cause probablement la plus fréquente de dépression chez les femmes ; elles peuvent aussi conduire à l'automutilation, au suicide et à des troubles de stress post-traumatique.

Les professionnels de santé (en particulier ceux qui travaillent dans les services de soins prénatals et de santé mentale) doivent se montrer très vigilants aux signes de violence et aux incidences directes et indirectes sur la santé du survivant. Plus que tout autre service, ce sont les services de santé que les survivants utilisent le plus. Il est parfois l'unique service auquel une femme puisse s'adresser sans éveiller les soupçons de celui dont elle subit la violence. Elle peut néanmoins trouver difficile de révéler les violences qu'elle subit d'où l'importance pour les professionnels de la santé de créer un environnement accueillant dans lequel elles se sentent suffisamment en sécurité pour pouvoir parler si elles le souhaitent et où elles puissent obtenir une réponse appropriée (et être aiguillées vers les sources d'aide spécialisée).

¹⁵ Si la quasi-totalité des Etats membres du Conseil de l'Europe prétendent offrir aide et protection aux enfants témoins de violences envers leurs mères, ce type de soutien est souvent limité ; en dehors des refuges les services spécialisés de soutien aux enfants témoins de violences familiales sont rares. Etude du bilan, *ibid*.

¹⁶ Karki, Freya Ulvestad «*Guidelines for health care professionals*» («*Lignes directrices à l'intention des professionnels de la santé*») document présenté au Séminaire régional organisé par le Conseil de l'Europe en coopération avec le ministère du Travail et de la Politique sociale, Skopje, 11-12 septembre 2007 : *Protection and specialised support by the police, health care professionals and social workers for victims of domestic violence. (Protection et soutien spécialisé de la police, des professionnels de la santé et des travailleurs sociaux pour les victimes de violences domestiques)*.

3.9 Choix et respect de la diversité

Il faut que lorsqu'ils en ont besoin, les survivants puissent choisir entre diverses possibilités et une série de services gratuits pour l'utilisateur, apportant des réponses adaptées aux besoins des uns et des autres. Certains survivants ont des besoins spécifiques et supplémentaires. C'est le cas, par exemple des femmes et des enfants handicapés, des victimes issues de communautés ethniques minoritaires, des migrants, des réfugiés, des gens du voyage, des très jeunes femmes ou des femmes âgées et de celles ayant des problèmes d'alcool ou de drogue ou souffrant de troubles mentaux. Idéalement il faudrait proposer des services spécialisés distincts pour répondre à l'ensemble de ces besoins supplémentaires, mais, à défaut, les services généraux doivent tous les prendre en compte.

4. Rôle des autorités locales et régionales

Eu égard à ce qui précède, les autorités locales et/ou régionales sont compétentes tant pour ce qui concerne le soutien et l'offre de services directs que pour l'infrastructure sous-tendant l'élaboration de politiques et la planification stratégique. Celles-ci sont à considérer dans le cadre législatif et politique national du gouvernement de chaque Etat membre.

4.1 Soutien et offre de services directs

La priorité donnée à la lutte contre la violence envers les femmes varie considérablement d'un pays à l'autre et l'offre de services spécialisés est extrêmement inégale en Europe, tant entre les divers pays qu'entre les régions et les localités d'un même pays. Dans certaines régions, l'offre est réduite au strict minimum, voire inexistante, alors que dans d'autres - peu nombreuses - (surtout dans les villes et les localités urbaines), elle est relativement bien développée. La qualité des services est aussi très variable.

Les autorités locales et régionales peuvent concourir à soutenir (par les procédures de commande) la mise en place de services spécialisés adaptés, destinés aux femmes et enfants survivants (assurés en particulier par les ONG de femmes). Les coordonnées et autres informations relatives aux services locaux doivent être largement diffusées et les autorités locales et régionales devraient réaliser un répertoire des services locaux de lutte contre la violence des femmes.

4.1.1 Offre de soutien spécialisé pour les femmes et les enfants

Le soutien spécialisé et la défense des survivants de violences fondées sur l'appartenance sexuelle doivent comprendre l'hébergement dans des refuges ou des foyers d'accueil spécialisés¹⁷, des services de terrain, des lignes locales et régionales d'assistance téléphonique ouvertes 24 heures sur 24, des groupes de soutien, des consultations, des conseils indépendants et des projets de défense et des services spécialisés pour les enfants et les jeunes témoins ou victimes de violences familiales. Dans ce cadre devrait entrer également l'offre de services spécialisés aux femmes et enfants migrants et issus de minorités ethniques, aux femmes handicapées et homosexuelles. D'autres services, comme les consultations individuelles, les groupes de soutien, les services d'accueil exprès (y compris les guichets uniques¹⁸) sont également appréciés par de nombreux survivants. Il faut aussi des services spécialisés pour examiner les besoins des femmes victimes de mariages forcés ou de violences fondées sur l'honneur ou exposées à ce type de risques.

Les refuges (foyers) doivent fournir non seulement un hébergement, mais aussi un ensemble de mesures de soutien adaptées aux situations particulières des femmes et favorisant leur autodétermination et leur

¹⁷ L'offre d'hébergement en refuges doit correspondre aux besoins de la population et être bien répartie géographiquement : au moins un espace d'accueil pour une famille pour 10 000 habitants, selon la recommandation du Conseil de l'Europe en 1997. *Rapport final d'activités du EG-S-VL comprenant le plan d'action pour combattre la violence envers les femmes*, (Strasbourg, juin 1997). *Task force* du Conseil de l'Europe pour combattre la violence à l'égard des femmes, y compris la violence domestique (2006) ; Logar (2006), *ibid.* ; *Combattre la violence à l'égard des femmes : standards minimum pour les services d'assistance*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2008 ; WAVE Coordination Office, *Away from violence: Guidelines for setting up and running a women's refuge (Fuir la violence : principes directeurs pour la mise en place et la gestion d'un refuge de femmes)* (Vienne, WAVE, 2004).

¹⁸ Voir 3.3 ci-dessus et l'annexe pour un exemple.

autonomisation¹⁹. Tous les services de soutien devraient adhérer à des normes nationales consacrées par un accord, telles que celles élaborées au Royaume-Uni par Women's Aid²⁰.

Les normes se fondent sur les grands principes suivants :

1. comprendre la violence familiale et sexuelle et son impact ;
2. garantir la sûreté, la sécurité et la dignité de tous les usagers des services ;
3. respecter la diversité et assurer l'égalité d'accès aux services ;
4. défendre et soutenir les victimes/survivants ;
5. encourager l'autonomisation et la participation ;
6. garantir la confidentialité des informations données par les victimes ;
7. offrir une réponse interinstitutionnelle coordonnée ;
8. combattre la tolérance par la société des violences familiales et sexuelles et rendre les auteurs de violences comptables de leurs actes ;
9. promouvoir la responsabilisation et la gouvernance pour garantir une gestion efficace et proposer un service de qualité assuré par des personnels dûment qualifiés.

Toute l'offre de services spécialisés doit tenir dûment compte des spécificités hommes/femmes afin de répondre à la diversité des besoins. Les femmes constituant la très grande majorité des victimes adultes, il faut créer pour elles des services qui ne soient proposés que dans des locaux exclusivement réservés aux femmes par un personnel exclusivement féminin. Ces services offrent en effet un espace privilégié dans lequel les femmes se sentent en mesure d'exprimer leurs besoins ; ils favorisent ainsi, grâce à un environnement bienveillant²¹, la discussion et l'examen du vécu personnel et des traumatismes subis. Cela étant, il faudrait aussi prévoir des services séparés pour les hommes victimes de violences ; dans certains pays les services destinés au nombre relativement peu élevé de victimes de sexe masculin, sont proposés par les services généralistes.

4.1.2 Logement

Les violences familiales sont l'une des raisons - non négligeables - pour lesquelles les femmes se retrouvent sans domicile fixe ; il faut que les autorités locales (et éventuellement régionales) proposent diverses formules de logement, y compris des modalités appropriées d'hébergement d'urgence, temporaire et permanent pour les femmes qui ne peuvent pas rester vivre chez elles à cause de la violence. Les « sanctuaires »²², prévoyant des mesures de sécurité supplémentaires et un soutien téléphonique dans le logement où vit la victime sont une autre possibilité pouvant être offerte, mais le choix doit toujours être laissé aux intéressées, car la formule s'avère très souvent inadaptée.

4.1.3 Protection de l'enfance et services sociaux

Les autorités locales et régionales sont également responsables des services sociaux pour les enfants et de la protection de l'enfance. La violence familiale est un problème relevant de la protection de l'enfance : des enfants et des adolescents subissent directement les violences de celui qui les fait subir à leur parent, d'autres sont témoins de ces violences. Les services sociaux doivent s'employer à identifier les problèmes et à intervenir de bonne heure en mettant en place des services spécialisés pour les enfants. Ces services doivent être intégrés dans d'autres services sociaux et de protection sociale pour adultes, pour permettre le signalement de l'adulte

¹⁹ WAVE, *Fuir la violence* (2004), *ibid*.

²⁰ Voir le site de Women's Aid (www.womensaid.org.uk) pour la dernière version des Normes nationales des services spécialisés dans les violences familiales et sexuelles : <http://www.womensaid.org.uk/domestic-violence-articles.asp?itemid=1332&itemTitle=National+Service+Standards+for+domestic+and+sexual+violence+services§ion=00010001002200370001§ionTitle=Articles%3A+domestic+violence+services>. Elles ont été élaborées à l'origine par Women's Aid en 2005, à l'issue d'une vaste concertation avec le réseau national ; elles ont été modifiées depuis suite à une nouvelle concertation avec d'autres organisations de lutte contre les violences familiales et sexuelles.

²¹ Hayes, Vivienne "Will the women's sector be mainstreamed out of existence?" («Le secteur des femmes va-t-il disparaître avec l'approche intégrée ?») *Safe* n° 23, Automne 2007; Women's Resource Centre *Why women-only? The value and benefits of by women, for women services (Pourquoi des services réservés aux femmes. L'intérêt et les avantages des services proposés par des femmes aux femmes)*, London, Women's Resource Centre, 2007.

²² Proposés par certaines autorités locales au Royaume-Uni.

non maltraitant aux services spécialisés appropriés, notamment les services de défense²³, de terrain, d'hébergement et de soutien. Un système de vérification et d'enregistrement systématique et fiable des violences familiales doit être mis en place pour tous les nouveaux cas aiguillés vers les services de protection sociale.

4.1.4 Police et justice pénale

Il faut que la police réagisse rapidement et efficacement, en appliquant des procédures cohérentes d'arrestation et d'inculpation (qui ne dépendent pas du consentement exprès de la victime). La législation autrichienne²⁴, par exemple, donne compétence à la police pour expulser un auteur de violences familiales d'un lieu de résidence commun, c'est-à-dire qu'elle n'exige pas de la femme qu'elle sollicite une ordonnance d'expulsion, laquelle ne dépend pas non plus de l'arrestation, de l'inculpation et de la détention. L'expulsion peut être demandée en tant que mesure préventive, lorsque la probabilité d'une condamnation est faible ; elle intervient immédiatement (au lieu d'être sujette à des délais législatifs)²⁵. Ce type de mesure dépend de l'existence d'un cadre législatif approprié et efficace et relève aussi dans certains États de la compétence régionale.

4.1.5 Autres prestations prévues par la loi

D'autres prestations statutaires doivent également être disponibles si nécessaire (dans certains cas, par exemple, les autorités locales et régionales sont compétentes pour divers services de santé, notamment pour l'offre d'aide et de prestations aux personnes souffrant de troubles mentaux et de problèmes de drogue).

4.1.6 Programmes destinés aux auteurs de violences

Les auteurs de violences doivent être comptables de leurs actes ; les programmes homologués de rééducation peuvent être efficaces dans certains cas pour atténuer le comportement violent et éviter que d'autres femmes n'en soient victimes ultérieurement. Ces programmes doivent être organisés séparément des services indépendants de soutien pour les victimes de sexe féminin, mais en étroite coopération avec ceux-ci et privilégier la sécurité des femmes et des enfants. Les programmes pour les auteurs de violences doivent dénoncer la violence et tenir l'auteur pour seul responsable de ses agissements ; ils doivent être élaborés selon des normes établies et entérinées par un accord, comme celles élaborées par Respect au Royaume-Uni²⁶.

4.1.7 Sensibilisation et éducation du public

Il faut organiser dans toute l'Europe, en utilisant tous les médias, y compris les radios et les télévisions locales et régionales, des campagnes ponctuelles de sensibilisation du public, dénonçant la vaste acceptation culturelle de la violence envers les femmes, soulignant que les violences familiales et sexuelles ne doivent être tolérées en aucun cas. La question de la violence envers les femmes en tant que violation des droits fondamentaux de la femme doit aussi être inscrite dans les programmes de tous les établissements scolaires, le but étant de promouvoir une relation respectueuse, l'égalité hommes/femmes et le règlement des conflits sans recours à la violence ; la question est à mettre en rapport avec l'éducation sanitaire et sociale et les campagnes de lutte contre les brimades.

²³ Ce terme est utilisé au sens général de représenter les intérêts des victimes, et les soutenir et leur donner les moyens de défendre leurs droits ; il porte souvent sur un certain nombre de problèmes simultanément. Voir Parmar, Alpa, Sampson, Alice et Diamond, Alana (2005) *Tackling domestic violence: providing advocacy and support to survivors of domestic violence (Combattre les violences familiales: offrir défense et soutien aux survivants)*, Londres, Home Office Development and Practice Report 34) : <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs05/dpr34.pdf>

²⁴ La législation de quelques autres États européens également, bien que les dispositions précises soient différentes.

²⁵ *Protéger les femmes contre la violence: étude analytique de la mise en œuvre effective de la Recommandation Rec(2002)5 sur la protection des femmes contre la violence*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2007.

²⁶ Le « Respect Accreditation Standard » (2008) comprend un ensemble de principes directeurs à l'intention des services qui soulignent les besoins de sécurité, d'évaluation et d'une gestion du risque, de coordination des réponses de la collectivité, de diversité et d'accès égal aux services, la nécessité de promouvoir des relations respectueuses, la nécessité de rendre des comptes et l'évolution sociale : http://www.respect.uk.net/pages/Principles_and_Standards.

4.2 Planification stratégique et élaboration de politiques

4.2.1 Partenariats interinstitutionnels

Des partenariats et réseaux interinstitutionnels doivent être établis aux niveaux local et régional afin d'apporter une réponse concertée à la question des violences familiales et de la violence envers les femmes, en général, réponse s'inscrivant dans le contexte de la sûreté de la collectivité. Les partenariats doivent établir des principes, acceptés d'un commun accord, et définir des méthodes de travail, notamment des protocoles pour le partage de l'information, afin que celle-ci puisse, le cas échéant, être partagée en toute sécurité avec les instances statutaires et les ONG compétentes, ce qui devrait permettre de protéger plus efficacement les survivants²⁷. Cela étant, il faut aussi mettre en place –préalablement- des services spécialisés dans les violences familiales et sexuelles, car en l'absence de ce type de services la coopération interinstitutionnelle n'a guère de sens²⁸.

Les autorités locales et régionales doivent établir -à l'intérieur de ce cadre interinstitutionnel et dans le contexte de politiques régionales et nationales convenues d'un commun accord- des stratégies pour traiter et combattre la violence envers les femmes. Il faut que ces stratégies définissent des buts et objectifs spécifiques et des critères permettant de suivre les progrès accomplis. L'efficacité des politiques régionales et des initiatives locales et régionales conçues pour remédier aux problèmes des violences familiales doit être évaluée en continu.

4.2.2 Collecte de données

Le travail en partenariat doit s'opérer selon des procédures efficaces pour garantir la collecte systématique de statistiques auprès de tous les services compétents, dans un format normalisé permettant d'effectuer des comparaisons entre les régions et les Etats membres et d'identifier les services pour éviter ainsi les doubles comptabilisations²⁹. Actuellement, alors que la plupart des Etats membres établissent des statistiques de police ventilées par sexe, concernant la victime et l'auteur des violences et les liens existant entre eux, elles ne peuvent être mises en rapport de sorte qu'il est souvent impossible de distinguer les violences familiales d'autres violences ; et, en tout état de cause, ces chiffres sont insuffisants en soi, puisque de nombreux incidents ne sont pas signalés à la police ; en général, ils ne peuvent pas non plus être reliés à d'autres données détenues par d'autres instances.

5. Conclusions et recommandations

Les recommandations qui suivent s'appliquent aux niveaux local et régional, et dans une certaine mesure, au niveau national selon la répartition des responsabilités qui varie d'un pays à l'autre. Dans la plupart des pays, il est nécessaire d'élaborer une stratégie nationale sous la direction du gouvernement central (par des Plans d'Action nationaux, par exemple) qui vient à l'appui des compétences locales et régionales en matière de planification et d'offre de services ; un cadre législatif national ou régional qui traite de la violence familiale et d'autres formes de violence fondées sur l'appartenance sexuelle ; une initiative nationale de sensibilisation et d'éducation du public. Toutes les autorités locales et régionales doivent accompagner et soutenir une réponse interinstitutionnelle (voir 5.1 ci-dessous). Elles viseront également (de pair avec la police) à renforcer la sûreté de la collectivité et à faire baisser les taux de délinquance et à promouvoir la cohésion sociale dans leur domaine, à appuyer le bien-être social, économique et environnemental de la collectivité et à protéger les droits de l'homme individuels. Dans tous les cas, elles doivent avoir des compétences en matière sociale (notamment

²⁷ Voir Douglas, Nicola, Lilley, Sarah-Jane, Kooper, Liz, et Diamond, Alana *Safety and justice: Sharing personal information in the context of domestic violence - An overview* (Sécurité et justice : mise en commun des informations personnelles dans le contexte de la violence familiale - Vue d'ensemble), London, Home Office Development and Practice Report 30, 2004 :<http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs04/dpr30.pdf>

²⁸ Logar, R. (2006), *ibid.*, (page 4).

²⁹ Actuellement, dans de nombreux pays, même les données de base, comme le nombre d'incidents de violences familiales enregistrés par la police ne sont pas disponibles. *Etude analytique* (2007) *ibid.* Pour un tableau d'ensemble des types de données recueillies dans les Etats membres du Conseil de l'Europe, voir *Administrative data collection on domestic violence in Council of Europe member states (La collecte de données administratives sur la violence familiale dans les Etats membres du Conseil de l'Europe)*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2008.

Guide pratique sur la collecte des données : Hall, Tina et Wright, Sam (2003) *Making it count: A practical guide to collecting and managing domestic violence data (Un guide pratique pour la collecte et la gestion des données concernant la violence familiale)* (NACRO: Community safety practice briefing) disponible sur www.nacro.org.uk

protection de l'enfance), d'hébergement d'urgence et temporaire et de commande d'offre, par les organisations non gouvernementales (ONG), de services indépendants spécialisés pour les femmes et les enfants victimes de violences.

5.1 Partenariats interinstitutionnels

Les autorités locales et régionales doivent établir des coopérations et partenariats stratégiques interinstitutionnels au niveau local et régional (dans un cadre national) pour traiter en priorité le problème des violences familiales et de la violence contre les femmes en général, et pour développer une action concertée de la collectivité. Les partenariats doivent favoriser la représentation de tous les services compétents, notamment les services de justice pénale (police, parquet et tribunaux), les services de santé, de logement, de protection de l'enfance, les services sociaux, les services juridiques et de représentation active, les services spécialisés dans les violences familiales et sexuelles, ainsi que les ONG de femmes et les services de soutien aux victimes :

i. Les partenariats interinstitutionnels doivent adopter des stratégies interinstitutionnelles pour combattre la violence familiale, et notamment développer des plans d'action clairs pour donner la priorité à la sécurité des victimes et demander des comptes aux auteurs d'actes de violences.

ii. En tant que prestataire de services et employeur, tout organisme public et privé concerné doit, en concertation avec d'autres services, élaborer et mettre en œuvre des politiques et procédures claires.

iii. Ces stratégies doivent également s'inscrire dans le cadre d'autres stratégies locales ou régionales associées, telles que celles relatives à la sûreté de la collectivité, la protection publique, la cohésion sociale, la santé, l'éducation, le logement, etc.

iv. Les autorités régionales et locales doivent veiller à ce que des groupes de planification stratégiques adaptés soient créés ; elles doivent aussi soutenir et promouvoir l'organisation, quatre fois par an au moins, de rencontres interinstitutionnelles sur le thème de la lutte contre la violence familiale au niveau local et régional.

v. Les partenariats interinstitutionnels d'organismes publics et privés doivent élaborer des protocoles communs visant à garantir la sécurité des victimes et une action effective, en particulier un protocole pour le partage de l'information faisant la promotion de la sécurité des victimes et favorisant leur choix et leur autonomisation.

vi. Outre des mécanismes de soutien du personnel et de bonnes pratiques, une formation interinstitutionnelle adaptée doit être élaborée et dispensée au personnel de tout organisme qui joue un rôle dans le cadre de l'action concertée de la collectivité.

vii. Les autorités locales, régionales et nationales doivent établir des procédures effectives pour garantir la collecte systématique de statistiques auprès de tous les services compétents, dans un format normalisé permettant d'effectuer des comparaisons entre les régions et les Etats membres. Les procédures doivent être établies de manière à permettre une identification anonyme dans tous les services (et éviter les doubles comptabilisations), et la réalisation d'analyses statistiques en fonction de différents critères (sexe, appartenance ethnique, orientation sexuelle, âge, handicap) et facteurs pertinents.

viii. Il convient de fixer des objectifs et des résultats stratégiques clairs et de définir un cadre pour le suivi et l'évaluation des performances.

ix. Les autorités locales et régionales directement ou indirectement responsables de la prestation de services doivent identifier un financement sûr pour garantir un service spécialisé.

5.2 Principes de base de tout développement stratégique et prestation de service

Toute stratégie et prestation de service spécialisée doit s'appuyer sur les principes suivants³⁰ :

- i. Tous les services doivent comprendre la violence familiale et son impact ; ils doivent en particulier reconnaître et comprendre la dynamique et l'impact des violences familiales et sexuelles dans le cadre de l'égalité et des droits de l'homme.
- ii. Les services doivent garantir la sécurité de tous ceux qui les utilisent. La sécurité doit s'appliquer à tous les aspects des activités du service, et aux utilisateurs comme aux employés. La confidentialité fait partie intégrante de la sécurité dans la mesure où elle permet aux victimes de s'exprimer et protège la sécurité des prestataires et des utilisateurs. Pour des raisons de sécurité, l'emplacement des refuges/foyers ou d'autres organismes ne doivent jamais être révélés.
- iii. Les services doivent promouvoir l'autonomisation et l'autodétermination des victimes, et leur permettre de reprendre leur vie en main³¹.
- iv. L'ensemble des services doit respecter la diversité des utilisateurs et adhérer de manière positive aux pratiques antidiscriminatoires.
- v. Chaque service doit garantir la confidentialité des informations données par les victimes. La confidentialité est capitale pour la sécurité des victimes et pour les inciter à parler de ce qu'elles ont subi. Les victimes doivent être informées des situations dans lesquelles cette confidentialité peut être limitée - notamment pour protéger des enfants potentiellement en danger.
- vi. Les autorités locales et régionales doivent veiller à ce que sur leur territoire chaque service spécialisé dans les violences familiales et sexuelles soit conçu en concertation avec les victimes, afin de répondre à leurs besoins, et qu'il soit responsable devant les victimes. (La collecte d'informations auprès des victimes pouvant être délicate, les services doivent mettre en place des mécanismes adaptés de collecte d'informations et de consultation des utilisateurs afin de faciliter le suivi et le développement de leurs activités.)
- vii. Les autorités locales et régionales doivent veiller à ce que les services travaillent dans un cadre interinstitutionnel qui favorise la collaboration, la coopération et la prestation de services coordonnés.
- viii. L'ensemble des services doit combattre la tolérance sociale vis-à-vis de la violence familiale et sexuelle envers les femmes et les enfants, et demander des comptes aux auteurs de tels actes. Les services doivent agir pour faire comprendre à l'opinion publique que la violence à l'égard des femmes est inadmissible et n'est pas une fatalité.

5.3 Services spécialisés dans les violences familiales envers les femmes et les enfants

Les autorités locales, régionales et nationales doivent veiller à ce que les services de soutien aux victimes et survivantes des violences familiales soient adaptés aux femmes (conformément aux principes énoncés ci-dessous) :

- i. Les autorités locales et régionales doivent veiller à ce que les victimes de violences familiales bénéficient d'une vaste gamme de services de représentation active et de soutien spécialisés.
- ii. Les organisations de femmes indépendantes (ONG) spécialisées dans les violences familiales et sexuelles doivent être impliquées dans la gestion et la prestation de ces services.
- iii. Les services doivent viser à répondre aux différents besoins des victimes, et inclure les refuges/foyers pour les femmes et les enfants, les services de proximité (permanences, services de défense et d'intervention indépendants, etc.), les services de relogement, les services d'assistance téléphonique, ainsi que des services spécialisés pour répondre à des besoins particuliers.

³⁰ D'après Women's Aid (2008) *National service standards for domestic and sexual violence*. *Ibid.*

³¹ Dans les situations de violences familiales, l'auteur exerce un contrôle sur la victime, il est donc crucial que celle-ci redevienne maîtresse de sa vie.

iv. Les services doivent être accessibles partout, et satisfaire aux normes minimum recommandées pour la population dans chaque région/localité³².

v. Tous les services d'aide aux victimes doivent être spécialisés dans l'aide aux femmes et aux enfants uniquement et assurés par du personnel féminin³³.

vi. Les autorités locales et régionales doivent veiller à ce que toutes les victimes, indépendamment de leur âge, handicap, sexe, race, orientation sexuelle ou classe sociale, aient accès à des services d'aide sûrs. La prestation doit par conséquent être accessible et adaptée aux femmes socialement exclues, y compris aux femmes handicapées, immigrées, réfugiées et aux femmes issues des communautés ethniques noires et minoritaires, et être accessibles aux femmes alcooliques et/ou toxicomanes ou souffrant de troubles mentaux. Les victimes de sexe masculin doivent également avoir accès à des services adaptés (services spécialisés distincts s'il existe un besoin particulier, ou orientation vers d'autres services de soutien aux victimes).

vii. Des interprètes et (pour les lignes d'assistance téléphonique) des traducteurs doivent également être prévus, ainsi que des services accessibles aux sourds.

viii. Il convient aussi de prévoir des services indépendants de représentation active et de soutien pour la promotion des besoins et des droits de toutes les victimes. La défense doit être confiée à des services spécialisés dans les violences familiales et sexuelles ; leur structure doit être indépendante des organismes publics, mais ils doivent travailler en partenariat et dans le cadre d'une coopération interinstitutionnelle avec les organismes publics clés (justice pénale, santé et aide sociale, etc.) ainsi qu'avec d'autres services pertinents.

ix. Les services spécialisés dans l'aide aux mineurs victimes de violences familiales doivent être proposés dans les refuges/foyers et les lieux associatifs.

5.4 Logement

Les victimes qui décident de quitter l'auteur des violences ont besoin d'un logement sûr et protégé pour elles-mêmes et leurs enfants :

i. Les autorités locales régionales et nationales doivent faire en sorte que des logements d'urgence et temporaires (idéalement dans un refuge) et des services de soutien spécialisé soient disponibles en nombre suffisant.

ii. Des logements permanents sûrs et abordables doivent être mis à la disposition des femmes et des enfants qui ont fui les violences familiales, dans le quartier de leur choix.

iii. Les victimes de violences familiales qui choisissent de rester dans leur lieu de résidence ou d'y retourner doivent bénéficier de mesures de sécurité et de soutien supplémentaires, ainsi que de toutes les mesures existantes pour assurer leur protection pénale ou civile³⁴.

iv. Les autorités locales doivent réviser les réglementations sur le logement public de telle manière que des mécanismes protègent les victimes en éloignant les auteurs de violences familiales ainsi que toute personne qui profite des violences faites aux femmes.

³² Le Conseil de l'Europe préconise au moins 1 espace d'accueil pour une famille en refuge pour 10 000 habitants. La prestation devrait être répartie géographiquement et accessible aux femmes vivant en zone rurale. Les services de proximité et de représentation active devraient être assurés sur la base d'un service pour 50 000 habitants. De plus, des services spécialisés sur la violence sexuelle devraient être proposés au niveau recommandé par les *Standards minimums* (2008), *ibid.*

³³ Les services destinés aux hommes devraient être proposés dans des locaux séparés et assurés par une autre équipe constituée d'hommes ou de femmes, de manière à respecter, si possible, les préférences des victimes. Les femmes et les hommes ont des besoins assez différents qui appellent des réponses et des services différents.

³⁴ Cette possibilité n'est qu'une solution parmi d'autres, et les victimes doivent être libres de la refuser si elles pensent que cette solution n'est pas sûre ou qu'elle est inadaptée.

5.5 Protection et justice pénale

Les autorités nationales, et régionales devraient s'assurer que toutes les institutions de la justice pénale apportent une réponse effective et rapide, inscrite dans un solide cadre législatif pénal, aux femmes victimes de violence domestique, sexuelle ou fondée sur l'appartenance sexuelle :

- i. Les institutions de la justice pénale doivent systématiquement traiter les cas de violences familiales avec le même sérieux qu'une agression commise ou une menace proférée par une personne étrangère, et doivent agir à tout moment pour prévenir d'autres violences.
- ii. Les institutions ne doivent jamais engager d'action qui pourrait mettre les victimes en danger et doivent intégrer des mesures de gestion du risque à tous les niveaux de l'intervention de la justice pénale.
- iii. S'il apparaît qu'une infraction passible de poursuites a été commise, la police et le parquet doivent arrêter l'auteur présumé, l'éloigner du domicile et l'inculper.
- iv. La police et le parquet doivent s'efforcer de recueillir des preuves de sources variées (photos, rapports médicaux, etc.) plutôt que de s'appuyer uniquement sur la déclaration de la victime.
- v. Les victimes doivent bénéficier d'une protection, d'un soutien et d'une représentation active indépendante adaptés pendant toute la durée des poursuites et après, et être tenues pleinement informées.
- vi. L'aménagement des tribunaux doit prévoir : le soutien d'une juridiction spécialisée par le biais de programmes de défense et de centres d'intervention ; des entrées et des salles d'attente séparées ; des mesures spéciales de protection des témoins vulnérables ou intimidés afin de renforcer la sécurité des femmes et des enfants victimes entendus par le tribunal ; des ordonnances de protection et d'autres mécanismes doivent être mis en place là où c'est possible pour une sécurité à long terme.
- vii. Des sanctions doivent être en vigueur, notamment des mises en liberté sous caution ou des sanctions adaptées à la gravité de l'infraction, pour réprimer avec efficacité les auteurs d'actes de violence. Des programmes de rééducation destinés aux auteurs d'actes de violence doivent en outre être prévus, à la condition qu'ils répondent clairement aux critères de sûreté et de bonne pratique³⁵ ; les programmes de justice restauratrice ne doivent en aucun cas être retenus dans les affaires de violences familiales si les victimes courent le moindre danger.

5.6 Rôle des tribunaux civils et familiaux

Le cadre législatif national ou régional doit être précis et prévoir des mesures de protection civile ; il doit privilégier la sécurité et une gestion effective des risques dans sa mise en œuvre :

- i. D'après la législation civile, les victimes doivent avoir accès à une vaste gamme d'ordonnances de protection personnelle, prononcées par les tribunaux civils, qui les protègent contre toutes formes de violence, menaces et harcèlement, y compris les abus physiques, psychologiques, sexuels et financiers, et pour lesquels l'État a mis en place des mécanismes d'application solides.
- ii. D'après la législation civile, les victimes doivent avoir accès à une large gamme de mesures de protection personnelles qui règlementent l'occupation du domicile familial, en leur permettant d'y accéder ou en interdisant l'accès à toute personne représentant un danger pour elles ou leurs enfants, à titre temporaire ou permanente.
- iii. La législation familiale et civile doit veiller à la protection des enfants témoins ou victimes de violences familiales contre tout danger ; dès lors qu'un enfant doit être protégé, il convient de veiller non seulement à sa sécurité, mais aussi à la sécurité, à la protection et au soutien du parent qui n'a pas commis d'abus.
- iv. Les victimes doivent avoir accès à l'assistance juridictionnelle et à une représentation active gratuites afin de recevoir des conseils adaptés lorsqu'elles s'adressent au tribunal civil ou familial.

³⁵ Voir à ce propos Respect Accreditation Standard (2008)

v. Des entrées et des salles d'attente séparées doivent être systématiquement prévues ; les femmes et les enfants qui se sentent menacés doivent bénéficier de mesures spéciales de protection.

vi. La sécurité doit toujours primer lors du prononcé d'ordonnances de protection ou d'ordonnances de tribunal régissant les contacts avec les enfants ou leur résidence après la séparation des parents. Des procédures d'évaluation et de gestion des risques doivent être mises en œuvre par tous les professionnels de la justice et les services de protection concernés, et les résultats doivent être fait l'objet d'un suivi.

vii. Des données de base sur tous les types de recours devant les tribunaux civils et familiaux relatifs aux violences familiales, ainsi que sur leur issue doivent être conservées et suivies.

5.7 Services sociaux, protection de l'enfance et services de la jeunesse

Les autorités nationales, régionales et locales devraient reconnaître la corrélation étroite entre la violence familiale et les sévices à enfants : le personnel des services sociaux et des services de la jeunesse doit être sensibilisé aux effets directs et indirects des violences familiales sur les mineurs, notamment aux implications pour la protection de l'enfance, et doit réagir de manière appropriée et sûre :

i. Un système doit être mis en place pour identifier et enregistrer tous les cas avérés de violences familiales, que celles-ci soient ou non la raison première de l'orientation vers des services spécialisés.

ii. Les services sociaux et les services de la jeunesse doivent travailler en partenariat avec d'autres organismes afin de trouver une solution sûre et positive pour les mineurs qui ont été ou sont victimes de violences dans leur famille.

iii. Les rapports des services sociaux (destinés par exemple au tribunal familial lorsqu'un parent maltraitant demande à avoir des contacts personnels avec ses enfants) doivent prendre en compte les abus passés et présents dont l'enfant et l'autre parent ont été victimes, ainsi que les souhaits des enfants.

iv. Les contacts entre les enfants et les parents maltraitants ne doivent être recommandés qu'à l'issue d'une enquête approfondie (y compris une évaluation des risques), et uniquement s'il est admis que les contacts seront sûrs, tant pour l'autre parent que pour les enfants concernés.

v. Des audits réguliers doivent être réalisés sur l'issue des affaires relatives à la protection de l'enfance suite à des violences familiales.

5.8 Education et prévention

Les autorités locales, régionales et nationales doivent veiller à ce que tous les mineurs bénéficient des activités de prévention primaire qui encouragent les relations respectueuses et le règlement des conflits par la non-violence :

i. Des programmes de sensibilisation à la violence fondée sur le sexe, aux inégalités entre les sexes et aux clichés sexuels et visant à promouvoir les relations respectueuses, l'égalité des sexes et la résolution des conflits par la non-violence doivent être conçus et mis en place dans chaque école et lycée, en concertation avec des ONG de femmes spécialisées.

ii. Un 'réfèrent' doit être désigné dans chaque école/lycée ; en tant que tel, il est responsable des questions de violence familiale, de l'intégration des politiques et procédures de protection de l'enfance, et fait le lien avec les services sociaux de protection.

iii. Une formation doit être mise au point pour les enseignants afin qu'ils puissent prendre en charge et soutenir ce programme.

iv. Le personnel pédagogique doit bénéficier d'un soutien et de conseils adaptés sur les violences familiales.

v. Tous les établissements scolaires et services éducatifs doivent être encouragés à repérer les signes et les indicateurs d'abus familiaux, et à proposer un soutien approprié aux mineurs maltraités, ainsi qu'à leurs parents.

5.9 Services de santé

Le personnel des services de santé doit être sensibilisé aux problèmes de la violence familiale, avoir accès aux informations et aux autres ressources ; il doit être en mesure d'identifier les victimes de violence familiale et de réagir :

- i. Le personnel de santé qui est en première ligne doit être formé de manière à repérer les signes et les indicateurs de violence familiale, à évaluer les risques et à proposer un soutien et une orientation adaptés.
- ii. Des modalités de prise en charge doivent être mises au point dans chaque service de santé afin de multiplier les possibilités d'enquêtes de routine et d'intervention précoce pour les victimes de violence familiale.
- iii. Dès lors qu'il y a violence familiale, celle-ci doit être enregistrée au moyen d'un système sécurisé qui garantit la confidentialité des données et permet un partage d'informations en toute sécurité et une coordination interinstitutionnelle effective.
- iv. Les données sur les violences familiales doivent également être enregistrées systématiquement aux fins de suivi aux niveaux local et national.

5.10 Sensibilisation et évolution culturelle

Les autorités locales, régionales et nationales doivent lancer des campagnes d'éducation et de sensibilisation visant à lutter contre les violences familiales et sexuelles, et faire connaître les services disponibles :

- i. Les autorités locales, régionales et nationales doivent mettre un budget à disposition pour organiser des campagnes de sensibilisation efficaces contre la tolérance de la société vis-à-vis de la violence faite aux femmes.
- ii. Ces campagnes doivent toutes être conçues en concertation avec des ONG de femmes spécialisées et informer sur les services de soutien au niveau local, régional et national.
- iii. Les campagnes doivent clairement dénoncer les auteurs d'actes de violence et mettre en avant le fait que les violences familiales ne sont pas une fatalité.
- iv. Des informations sur les modalités d'accès aux services locaux de défense et de soutien doivent être disponibles gratuitement et diffusées largement au moyen d'affiches, de brochures etc. dans les lieux publics et associatifs.
- v. Les autorités locales, régionales et nationales doivent tenir un annuaire accessible des services locaux de lutte contre les violences à l'encontre des femmes.

ANNEXE

Exemples de bonnes pratiques

Exemple 1 : Stratégie interinstitutionnelle de lutte contre la violence familiale, Sheffield (Royaume-Uni)

La première stratégie interinstitutionnelle a été élaborée en 2000-2003 par le Forum de Sheffield sur la violence familiale (Domestic Abuse Forum), puis révisée et mise à jour pour la période 2004-2007. Le Forum comprend un Groupe de planification stratégique composé de hauts responsables de l'ensemble des organismes publics, dont dépendent divers groupes de travail sur la violence familiale, notamment dans les domaines de la justice civile et pénale, de la santé, des enfants et des jeunes, mais aussi des services spécialisés dans la lutte contre la violence familiale et des employés municipaux.

Un coordonnateur spécialisé dans la violence familiale assure le secrétariat du Forum et du Groupe de planification stratégique, qui rend également compte de ses travaux à d'autres partenariats stratégiques au sein du conseil municipal de Sheffield, notamment sur la réduction de la violence et la régénération de la communauté urbaine.

La première stratégie (2000-2003) a permis d'obtenir les résultats suivants :

- adoption par l'ensemble des organisations d'une définition commune de la violence familiale,
- création de groupes de planification stratégique et mise en relation avec tous les autres projets de la collectivité locale,
- fixation d'objectifs clés dans les domaines de la réduction de la violence et de la protection de l'enfance, et suivi des résultats,
- élaboration de prises de position par l'ensemble des organisations clés, y compris dans le domaine de la santé,
- désignation d'interlocuteurs principaux dans toutes les organisations clés,
- évaluation des besoins en formation, et formation interinstitutionnelle organisée par le Forum à l'intention du personnel de l'ensemble des organisations,
- mise au point de nouveaux dossiers d'information et de nouveaux programmes de formation,
- financement et mise en place dans différents quartiers de la ville de nouveaux services spécialisés,
- évaluation avec les usagers des services et les victimes de l'efficacité des services locaux.

La seconde stratégie actualisée pour la période 2004-2007 fixait de nouveaux objectifs clés qui privilégient la planification des interventions de chaque organisation et la coopération interinstitutionnelle. Des plans d'action détaillés ont été élaborés pour toutes les organisations, sur les thèmes suivants :

- changement de culture,
- législation, politiques et pratiques,
- protection et justice,
- accompagnement,
- signalement, suivi et bilan.

Les travaux du Forum s'intensifient et comprennent désormais plusieurs nouvelles initiatives en cours de mise en œuvre en Angleterre et au pays de Galles, par exemple les MARAC (Conférences interinstitutionnelles sur l'évaluation des risques³⁶).

³⁶ Les conférences MARAC sont une initiative relativement récente au Royaume-Uni, souvent coordonnée par la police ou les autorités locales ; elles rassemblent les organismes publics compétents et les services des ONG spécialisés dans la lutte contre la violence familiale, qui mettent en commun les informations qu'ils possèdent sur les cas les plus graves. Elles visent à coordonner les réponses apportées par les organisations et donc à réduire le risque pour la femme et les enfants de subir de nouvelles violences. Cette initiative, et ses différents aspects, parfois controversés, sont en cours d'évaluation.

Exemple 2 : Centres d'intervention contre la violence familiale dans le cadre d'une approche interinstitutionnelle en Autriche

Il existe en Autriche un réseau d'organisations de femmes qui regroupe des foyers, des centres d'écoute, des projets d'intervention et des services d'assistance téléphonique. Des centres d'intervention contre la violence familiale financés par les pouvoirs publics ont été mis en place dans chacune des neuf provinces autrichiennes en application de la loi nationale sur la protection contre la violence. Cette législation, qui associe des mesures juridiques et sociales, a adopté une approche novatrice qui a inspiré d'autres pays.

La consultation d'ONG de femmes, et l'action qu'elles ont menée, ont conduit à l'adoption de la Loi sur la protection contre la violence en 1996, et à son entrée en vigueur le 1^{er} mai 2007. Elle permet à la police d'intervenir immédiatement en cas de violence avérée, en expulsant l'auteur des violences du domicile et en lui interdisant l'accès provisoirement jusqu'à la délivrance d'une ordonnance de protection par une juridiction civile. Sa mise en œuvre a consisté en une campagne de sensibilisation et un programme de formation systématique de toutes les organisations concernées.

L'aide aux victimes faisant aussi partie intégrante de la législation, des centres d'intervention spécialisés ont été mis en place ; ils ont pour tâche principale d'évaluer les risques et d'organiser la sécurité en collaboration avec les victimes. Le personnel féminin encourage également les femmes à porter plainte et les accompagne au tribunal. Il aide les femmes aux ressources financières faibles ou inexistantes à bénéficier rapidement de prestations sociales, et à se reloger le cas échéant.

En étroite collaboration avec d'autres services spécialisés dans la lutte contre la violence familiale (par exemple les foyers d'accueil), les centres d'intervention coordonnent également toutes les actions menées dans un contexte interinstitutionnel, et s'efforcent de renforcer la participation de toutes les organisations concernées.

Exemple 3 : Le Centre contre la violence d'Umeå (Suède)

Le Centre contre la violence est le fruit d'une coopération entre la municipalité d'Umeå, le conseil municipal de Västerbotten, l'université d'Umeå, la police suédoise, le Conseil national du procureur et le Conseil national de la médecine légale. Il regroupe des spécialistes des soins de santé au niveau régional, ainsi que des travailleurs sociaux et des bénévoles des foyers pour femmes au niveau local. Ces différents professionnels travaillent tous ensemble au Centre.

Les femmes victimes de violence ne doivent se rendre qu'à un seul endroit, et ne témoigner qu'une seule fois, étant donné que leur déposition est enregistrée et centralisée. Cela leur évite, ainsi qu'à leurs enfants, de revivre leur traumatisme chaque fois qu'elles rencontrent de nouveaux employés ou se rendent dans un nouveau service.

Quand une femme arrive au Centre contre la violence, elle doit être certaine de recevoir toute l'assistance dont elle et ses enfants ont besoin. Le centre comprend trois zones : une pour les enfants, une pour les femmes, et une pour les hommes auteurs de violences, qui est complètement séparée des deux premières. Les hommes sont orientés vers un lieu distinct étant donné qu'il est de la plus haute importance que les femmes et les enfants se sentent en sécurité une fois qu'ils ont décidé de demander de l'aide.

Exemple 4 : *Frauenberatungsstellen* : programmes d'intervention auprès des femmes à Düsseldorf et à Gladbeck (Allemagne)

Les deux structures – qui sont des ONG de femmes – gèrent des centres d'information et de conseil pour toutes les femmes, bien qu'elles aient chacune leurs caractéristiques (voir ci-dessous). Elles travaillent de manière stratégique avec les pouvoirs locaux et le gouvernement, ainsi qu'avec d'autres ONG. La majorité de leur financement depuis leur création en 1982 vient des autorités locales et régionales.

Le centre *Frauenberatungsstelle* de **Düsseldorf** offre aux femmes des services de conseil, de défense, de soutien thérapeutique et d'accompagnement psychologique, mais intervient surtout auprès des victimes de violences familiales et des femmes ayant subi des sévices sexuels dans leur enfance. Il assure également une assistance téléphonique pour les victimes de viol, offre un service de conseil – mais aussi des cours de langue –

aux femmes migrantes (notamment celles qui ont été victimes de la traite), et fournit une assistance aux lesbiennes et aux femmes handicapées.

En 2007, 590 événements « d'intérêt public » ont été organisés, c'est-à-dire avec les pouvoirs publics et la population, parmi lesquels on peut citer une formation de la police de Düsseldorf. Le centre a également collaboré avec deux autres organisations sur les questions du mariage forcé et des crimes d'honneur, en organisant des débats et des projections de films dans les écoles et pour le grand public. En outre, il coordonne la « chaîne d'intervention » avec toutes les organisations concernées, notamment les groupes de femmes et de victimes aux niveaux régional, interrégional, national et international.

Le centre **Frauenbratungsstelle de Gladbeck** propose des services similaires, mais à une échelle inférieure étant donné que la ville est plus petite. Là aussi, son financement provient en grande partie de la région, mais aussi de la ville. Créé en 1983, il est spécialisé dans la violence contre les femmes, le divorce et la séparation, la pauvreté, le stress et l'anxiété, les troubles de l'alimentation, le travail avec les enfants. Il offre des services de conseil, de défense, de prise en charge thérapeutique et d'accompagnement psychologique, et compte un employé turc parmi son personnel.

Il suit également une stratégie de travail interinstitutionnelle : le bureau régional du Centre d'information pour les femmes se trouvait dans les locaux du FBS de Gladbeck, qui l'a dirigé jusqu'à récemment.

À l'échelle de la ville, le Centre de Gladbeck participe à divers groupes, notamment sur les violences familiales, ainsi qu'à un groupe affilié au forum de la ville sur la criminalité et la sécurité. Il existe aussi un réseau de représentantes de la municipalité, d'organisations de femmes et de groupes religieux qui servent de relais aux actions du centre (*MultiplikatorInnen*). Au niveau régional, le centre participe aux activités de l'organisation de coordination susmentionnée, qui compte 51 membres au total. La région organise chaque trimestre une table ronde sur la lutte contre la violence faite aux femmes, et le FBS de Gladbeck participe également à un groupe d'experts sur le renforcement de la protection de la victime.

Ces deux organisations sont principalement des centres pour femmes, où n'importe quelle femme peut aller demander conseil. Elles adoptent une approche féministe très marquée, gèrent des services de première ligne (sans être pour autant des refuges), et s'emploient à sensibiliser l'opinion, à former les fonctionnaires et à travailler de manière stratégique avec la ville et la région.

Exemple 5 : Approche multidisciplinaire de la violence familiale en Belgique

À Anvers et dans d'autres régions, une approche multidisciplinaire a été définie pour s'attaquer à toutes les formes de la violence familiale. Elle fait entre autres intervenir la police, les services sociaux, les ONG de femmes, les services de protection de l'enfance, les autorités locales, les services de santé et les structures de prise en charge des auteurs de violences. Tous ces intervenants souhaitent avant tout apporter une réponse aux situations d'urgence, mettre un terme à la violence, prendre en charge les victimes, accompagner les enfants, mettre en œuvre des programmes destinés aux auteurs de violences, et veiller à ce que la question de la violence familiale reste une priorité politique et publique. Ils vont prochainement définir des protocoles communs pour lutter contre les mauvais traitements, en mettant au point une formation. Ils reçoivent des fonds des autorités nationales, régionales et locales, mais ceux-ci ne sont pas suffisants pour leur permettre de développer plus avant leur action.

Exemple 6 : Le Centre pour l'autonomie des femmes (AWC) et son projet « Let's bond the community ! » (Renforçons le tissu social !), Belgrade (Serbie)

Le Centre pour l'autonomie des femmes (AWC) de Belgrade participe depuis 2006 à l'élaboration d'un modèle durable de pleine intégration sociale (c'est-à-dire de coopération interinstitutionnelle) dans le domaine de la violence familiale, en partenariat avec des représentants des autorités locales, les services sociaux, la police, les services de soins de santé primaires, les bureaux du procureur, les tribunaux, les écoles et les ONG dans 9 municipalités (soit un total de 850 professionnels).

Leurs principales activités sont l'organisation de séminaires, de consultations, de débats publics, de réunions entre municipalités, la mise en commun d'exemples de bonnes pratiques, la planification des interventions et la mobilisation. Ils ont mené une campagne active en faveur du financement des services de prévention et de protection, et pour l'intégration de ces activités dans les projets locaux de protection sociale ; ils ont également mis en place des structures chargées de coordonner les politiques locales relatives à la prévention de la violence familiale et à la protection des victimes. Toutes les municipalités ont pris part à la campagne du Conseil de l'Europe « Stop à la violence domestique faite aux femmes » en organisant diverses actions, ainsi qu'à la campagne « 16 jours de militantisme contre la violence faite aux femmes », qui a été coordonnée par l'AWC à l'échelle nationale.