

# CARTOGRAPHIE DES SERVICES DE SOUTIEN AUX VICTIMES DE VIOLENCE A L'ÉGARD DES FEMMES CONFORMÉMENT AUX NORMES DE LA CONVENTION D'ISTANBUL

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE



# **CARTOGRAPHIE DES SERVICES DE SOUTIEN AUX VICTIMES DE VIOLENCE A L'ÉGARD DES FEMMES CONFORMÉMENT AUX NORMES DE LA CONVENTION D'ISTANBUL**

**Méthodologie et outils**

Prof. Liz Kelly  
Chaire « Roddick » sur la violence à l'égard des femmes  
Université métropolitaine de Londres

Strasbourg, décembre 2018

Les vues exprimées dans cet ouvrage sont de la responsabilité des auteurs  
et ne reflètent pas nécessairement la ligne officielle du Conseil de l'Europe.

Toute demande de reproduction ou de traduction de tout ou d'une partie de ce document doit être adressée à la Direction de la communication (F-67075 Strasbourg Cedex ou [publishing@coe.int](mailto:publishing@coe.int)). Toute autre correspondance concernant ce document doit être adressée à la Division Egalité de la Direction Générale Démocratie.

Photo: Shutterstock  
Mise en page: K.I.S. Ltd

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>CONTEXTE</b> .....	<b>4</b>
<b>LIGNES DIRECTRICES</b> .....	<b>6</b>
Dispositions de la Convention d'Istanbul .....	6
Qu'est-ce que le soutien ? .....	6
Services de soutien généraux et spécialisés .....	7
Formes de violence à l'égard des femmes .....	8
Formes de services .....	9
Types de soutien .....	10
<b>PROPOSITION DE MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>12</b>
Table ronde n° 1 : services spécialisés .....	12
Table ronde n° 2 : services généraux .....	13
Questions que les ONG pourraient envisager d'examiner dans leurs rapports alternatifs .....	14
<b>MODÈLES DE COLLECTE DE DONNÉES</b> .....	<b>16</b>
<b>1. Modèle de collecte de données pour les services spécialisés dans le domaine de la violence à l'égard des femmes</b> .....	<b>16</b>
Services intégrés dans le domaine de la violence à l'égard des femmes .....	16
Refuges .....	17
Services de soutien aux victimes de violence domestique sans hébergement .....	19
Services de soutien aux victimes de violence sexuelle .....	21
Permanences téléphoniques .....	23
Autres formes de violence à l'égard des femmes .....	25
Autres formes de services .....	25
<b>2. Modèle de données pour les services spécialisés intégrés dans les services généraux</b> .....	<b>26</b>
Refuges intégrés dans des services généraux de logement .....	26
Soutien aux victimes de violence sexuelle dans les services sociaux/de santé .....	28
Autres formes de services .....	32
<b>3. Modèles de collecte de données pour les services généraux</b> .....	<b>34</b>
Services de santé .....	34
Services sociaux .....	36
Police .....	37
Autres services généraux .....	39
<b>ANNEXE 1: ARTICLES PERTINENTS DE LA CONVENTION D'ISTANBUL</b> .....	<b>40</b>

# CONTEXTE

---

Une méthodologie et des outils de recensement ont été mis au point dans le cadre du projet multinational du Conseil de l'Europe « Violence à l'égard des femmes » qui visait principalement à renforcer les connaissances des professionnel-le-s et à faciliter les échanges et les pratiques encourageantes dans la mise en œuvre des normes internationales et européennes, en particulier la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, connue sous le nom de Convention d'Istanbul.

La méthodologie et les outils initiaux ont été développés entre 2012 et 2014 en coopération avec ONU Femmes. Ils ont été utilisés dans le cadre de projets de recherche visant à recenser les services de soutien aux femmes victimes de violence dans plusieurs pays, dont l'Albanie, la Bosnie-Herzégovine, le Kosovo<sup>1</sup>, la Serbie, l'ex-République yougoslave de Macédoine et la Turquie.

Le modèle initial a été mis au point avant l'entrée en vigueur de la Convention d'Istanbul, et dans le but spécifique d'examiner l'offre de services dans plusieurs pays où les services étaient moins bien développés. Il s'agissait d'un instrument de recherche plutôt que d'une aide pour rendre compte de la mise en œuvre de la Convention d'Istanbul. De plus en plus, le GREVIO (Groupe d'expert-e-s sur la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique qui veille à la mise en œuvre de la Convention d'Istanbul) s'assurera que les pays mettent en place des services de soutien plus développés, en tenant compte du fait que la forme de prestation des services a changé dans de nombreux pays au cours des dix dernières années. Les outils doivent tenir compte de ces changements.

Cette révision a été réalisée en tenant compte de :

- ▶ quatre<sup>2</sup> rapports publiés par le GREVIO avant septembre 2018 ;
- ▶ informations fournies en retour par les chercheuses et chercheurs nationaux qui utilisent la version antérieure, y compris la nécessité d'établir une distinction plus claire entre services spécialisés et services généraux ;
- ▶ changements de forme des services de soutien dans certains États membres, certains étant désormais assurés par des organisations plus importantes, encouragements pour couvrir des formes de violence multiples à l'égard des femmes ou dans d'autres cas un éventail des formes de « violence familiale » ;
- ▶ la présomption selon laquelle il devrait incomber à un ministère/représentant national de compiler ces données pour en rendre compte au GREVIO, en partenariat avec des ONG et d'autres parties prenantes concernées.

En outre, il a été convenu de la nécessité de tenir compte des dimensions essentielles suivantes :

- ▶ définitions de la violence à l'égard des femmes et de la violence domestique conformément à la Convention d'Istanbul ;
- ▶ distinction entre les services généraux et spécialisés ;
- ▶ formes de violence pour lesquelles un soutien est proposé ;
- ▶ types de soutien disponibles.

La méthodologie révisée met moins l'accent sur la coordination interinstitutionnelle que précédemment et le met davantage sur la mesure dans laquelle une formation et des ressources sont mises à disposition pour l'identification dans les services généraux, étant donné qu'il s'agit de la voie par laquelle les victimes peuvent accéder à un soutien. Le travail mené auprès des auteur-e-s de violence n'a pas été inclus étant donné qu'il ne s'agit pas d'un service de soutien et que ce travail fait partie de la section de la Convention d'Istanbul qui porte sur la prévention.

---

1 Toute référence au Kosovo mentionnée dans ce texte, que ce soit à son territoire, ses institutions ou sa population, doit se comprendre en pleine conformité avec la Résolution 1244 du Conseil de sécurité des Nations Unies, sans préjuger du statut du Kosovo.  
2 Albanie, Autriche, Danemark et Monaco

La méthodologie et les outils révisés ont pour but d'aider les États membres à rassembler des données et à se préparer au processus de suivi du GREVIO. Toutefois, ils ne couvrent pas nécessairement toutes les informations que le GREVIO peut demander aux États membres ou évaluer dans le cadre de son processus de suivi. Alors que la présente méthodologie porte uniquement sur la protection et le soutien aux victimes spécifiquement abordés au chapitre IV, pendant la procédure d'évaluation de référence les États parties sont invités à soumettre des informations qui concernent l'ensemble des chapitres.

Compte tenu de ce qui précède, le « paquet » de ressources pour cette méthodologie révisée comprend :

- ▶ des lignes directrices pour l'utilisation des outils, qui comprennent des définitions des termes et notions clés ;
- ▶ une proposition de méthodologie participative pour recueillir des données sur les services de soutien aux victimes de violence à l'égard des femmes et de violence domestique ;
- ▶ trois modèles de collecte de données concernant des domaines de soutien spécifiques ;
- ▶ une annexe avec les articles pertinents de la Convention d'Istanbul.

# LIGNES DIRECTRICES

---

Les présentes lignes directrices accompagnent les outils destinés à compiler des données sur les services de soutien. Elles couvrent :

- ▶ les dispositions de la Convention d'Istanbul ;
- ▶ une étude de la signification des services de soutien et des différents secteurs dans lesquels ils se situent ;
- ▶ les définitions des formes de violence visées par la Convention d'Istanbul ;
- ▶ les formes de services et les types de soutien qui doivent être proposés conformément aux dispositions de la Convention d'Istanbul.

Les définitions sont celles employées par le Conseil de l'Europe et devraient être celles que vous utilisez lorsque vous rendez compte au GREVIO.

## Dispositions de la Convention d'Istanbul

La Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, également connue sous le nom de Convention d'Istanbul, a été adoptée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 7 avril 2011. Elle est entrée en vigueur le 1er août 2014.

Elle se fonde sur la reconnaissance internationale que la violence à l'égard des femmes est une forme de violence fondée sur le genre qui est commise à l'égard des femmes parce qu'elles sont des femmes (les États parties sont également libres d'appliquer le cadre protecteur qu'elle crée aux hommes, aux enfants et aux personnes âgées qui sont exposés à la violence au sein de la famille ou du foyer). Les États sont tenus de tenir pleinement compte de toutes les formes de violence à l'égard des femmes, de prendre des mesures pour la prévenir, de protéger ses victimes et de poursuivre les auteur-e-s de violence.

Si le but ultime de la Convention d'Istanbul est la prévention de la violence, des dispositions spécifiques visent à protéger les victimes de nouvelles violences et à leur offrir un soutien et une assistance pour surmonter les conséquences et reconstruire leur vie (voir annexe 1 pour les articles pertinents de la Convention d'Istanbul).

Il est largement reconnu que les meilleurs services de soutien sont proposés par des ONG spécialisées, souvent dirigées et gérées par des femmes, qui sont établies pour répondre aux besoins spécifiques des victimes.

Cela étant, des services spécifiques d'aide aux victimes de violence à l'égard des femmes peuvent être proposés dans le cadre de services généraux mis à disposition par les pouvoirs publics tels que les services sociaux, les services de santé, l'aide juridique et l'assistance aux victimes. Il incombe aussi aux pouvoirs publics d'identifier les victimes et de les orienter vers des services de soutien.

Trois questionnaires ont été établis pour vous permettre d'identifier ces différents niveaux de services dans votre pays et d'en rendre compte conformément aux dispositions de la convention. Les présentes lignes directrices énoncent les définitions des termes employés dans les questionnaires.

Chaque pays signataire peut avoir ses propres spécificités s'agissant de l'organisation et de la répartition des services de soutien. Les questionnaires ne sont donc pas exhaustifs et ils ne peuvent pas tenir compte de toutes les spécificités nationales. Une rubrique est prévue à la fin de chaque questionnaire pour aborder d'autres formes de services et/ou d'autres informations qui ne sont pas suffisamment examinés dans les questionnaires.

## Qu'est-ce que le soutien ?

Le soutien et les services de soutien sont définis à l'article 18 de la Convention d'Istanbul et dans son rapport explicatif (paragraphe 111 à 123). Ces documents indiquent explicitement que le soutien aux victimes de violence à l'égard des femmes doit s'appuyer sur une « compréhension fondée sur le genre » et se concentrer sur « les droits

de l'homme et la sécurité de la victime ». Les droits humains de la victime comprennent la dignité, le respect de la vie privée et l'intégrité physique. Le soutien poursuit plusieurs autres objectifs/principes, comme éviter la « vicimisation secondaire » – cela consiste notamment à ne pas culpabiliser les victimes ou leur donner le sentiment qu'elles sont responsables de ce qui leur est arrivé. Il doit aussi s'appuyer sur une « culture de la confiance ».

Le soutien doit aussi viser « l'autonomisation ». Une personne qui subit des violences perd le contrôle de son corps et de sa vie ; le soutien devrait donc aider les victimes à reprendre le contrôle et leur permettre de prendre leurs propres décisions (que l'on appelle parfois « l'autodétermination »). La victime peut notamment décider de faire un rapport officiel ou de souhaiter voir une professionnelle plutôt qu'un homme. Il doit aussi permettre à la victime d'atteindre « l'indépendance économique ». La Convention d'Istanbul note également que « les besoins spécifiques des personnes vulnérables, y compris les enfants victimes » doivent être pris en considération. La Convention fait explicitement référence aux « enfants témoins » de toutes les formes de violence à l'égard de leur mère et à la nécessité de tenir compte de leurs droits. Il est également nécessaire de reconnaître que les filles sont aussi des victimes directes, au sein du foyer et en dehors.

L'objectif général du soutien est de « faciliter le rétablissement » – il reconnaît les dommages causés par la violence et les conséquences psychologiques et physiques qui en découlent. Les conseils doivent donc inclure une assistance financière, des soins de santé, un logement, des droits juridiques, un emploi et une formation ainsi que d'autres formes de services sociaux. Le personnel doit être « sensible et avisé » – ce qui est improbable sans formation et sans supervision.

Les services spécialisés devraient être facilement accessibles dans toutes les régions et répondre à des besoins à court, à moyen et à long terme pour toutes les formes de violence (voir ci-dessous) et pour toutes les victimes. Ces obligations sont difficiles à mettre en œuvre, étant donné que les services les plus développés sont consacrés à la violence domestique, le soutien aux victimes d'autres formes de violence n'étant pas suffisamment développé. Étant donné que « toutes les victimes » sont concernées, il faut réfléchir aux obstacles qui empêchent certaines femmes d'accéder au soutien – les femmes handicapées, celles issues de minorités ethniques, les femmes âgées, les femmes issues de l'immigration récente, par exemple<sup>3</sup>. La spécialisation peut donc concerner les formes de violence et/ou les groupes cibles qui ne bénéficient pas d'une attention suffisante.

## Services de soutien généraux et spécialisés

La Convention d'Istanbul reconnaît explicitement la différence entre les « services de soutien généraux et spécialisés » à l'article 18. Le rapport explicatif, aux paragraphes 119 et 125, apporte des précisions sur cette distinction.

Les services de soutien généraux sont des services universels « fournis par les pouvoirs publics dans les domaines de l'aide sociale, de la santé et de la recherche d'emploi, qui s'inscrivent dans le long terme et s'adressent au grand public et pas seulement aux victimes ».

Les services de soutien spécialisés sont conçus et fournis pour répondre aux besoins des victimes de formes spécifiques de violence à l'égard des femmes et ne sont pas ouverts au grand public. Bien que ces services puissent être gérés ou financés par l'administration publique, dans de nombreux pays la grande majorité des services spécialisés sont fournis par des ONG. Les États doivent également mettre en place une « coopération effective » entre les agences étatiques et avec les ONG spécialisées, reconnaissant leur contribution unique en les finançant et en les invitant à prendre part à l'évaluation, à l'adaptation et à l'extension du soutien existant. Le secteur spécialisé sera davantage « global » – en couvrant toute les formes ou un ensemble de formes de violence à l'égard des femmes et/ou en offrant toute une gamme de services de soutien. Les services généraux ont davantage tendance à se concentrer sur un domaine de soutien – par exemple, la santé ou l'emploi.

Cependant, des services spécialisés se sont développés au sein des services généraux, et une rubrique y est consacrée. Ces services incluent, par exemple, des refuges dirigés par des municipalités, des centres d'aide aux victimes de agression sexuelle établis dans des hôpitaux et des équipes ou des unités spécialisées au sein de municipalités qui offrent un soutien sur mesure aux femmes victimes de violence.

3 L'article 4 de la Convention d'Istanbul dispose ce qui suit : la mise en œuvre des dispositions de la présente Convention par les Parties, en particulier les mesures visant à protéger les droits des victimes, doit être assurée sans discrimination aucune, fondée notamment sur le sexe, le genre, la race, la couleur, la langue, la religion, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'âge, l'état de santé, le handicap, le statut marital, le statut de migrant ou de réfugié, ou toute autre situation.

## Formes de violence à l'égard des femmes

De nombreux services affirment couvrir toutes les formes de violence à l'égard des femmes, mais en réalité ils sont surtout spécialistes en matière de violence domestique. Il est important, ici, de veiller à ce qu'il existe une véritable expertise pour tenir compte de chaque forme de violence à l'égard des femmes, étant donné que même si elles sont liées, elles ont aussi des dynamiques différentes et peuvent entraîner des conséquences diverses. Peu de pays européens proposent une offre de services fournie sur la violence sexuelle, malgré le fait que l'étude sur la violence à l'égard des femmes réalisée par l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne<sup>4</sup> montre que le harcèlement sexuel est la forme de violence la plus courante à l'égard des femmes. Il existe peu, voire aucune agence spécialisée qui se consacre aux mutilations génitales féminines, au mariage forcé ou à la violence commise au nom de l'honneur. Nous devons identifier précisément les lacunes si nous voulons respecter la lettre et l'esprit de la Convention d'Istanbul.

Les définitions des formes de violence visées par la Convention d'Istanbul sont énoncées ci-dessous. Elles ne sont peut-être pas définies de la même manière dans la législation et la politique nationales, mais ce sont les définitions employées par le Conseil de l'Europe. Bien qu'elles soient rédigées dans un langage neutre du point de vue du genre (à l'exception des mutilations génitales féminines, de l'avortement forcé et de la stérilisation forcée) elles sont fondées sur le genre dans le sens où les femmes et les filles en sont majoritairement les victimes et où les hommes et les garçons en sont majoritairement les auteurs.

En raison de l'offre et de l'utilisation croissante d'internet et des plateformes sociales, la violence à l'égard des femmes est devenue un phénomène que l'on peut aussi observer en ligne. La violence en ligne ou numérique à l'égard des femmes n'est pas considérée comme une forme spécifique de violence par la Convention d'Istanbul mais il s'agit d'un nouvel environnement dans lequel la violence est perpétrée. Le harcèlement sexuel et le harcèlement, par exemple, sont des formes de violence qui peuvent aussi être exercées en ligne.

**La violence domestique** désigne tous les actes de violence physique, sexuelle, psychologique ou économique qui surviennent au sein de la famille ou du foyer ou entre des anciens ou actuels conjoints ou partenaires, indépendamment du fait que l'auteur de l'infraction partage ou a partagé le même domicile que la victime (article 3.b).

**Le viol/violence sexuelle** comprend la pénétration vaginale, anale ou orale non consentie, à caractère sexuel, du corps d'autrui avec toute partie du corps ou avec un objet ; les autres actes à caractère sexuel non consentis sur autrui et le fait de contraindre autrui à se livrer à des actes à caractère sexuel non consentis avec un tiers (article 36).

**Le harcèlement** est le fait, lorsqu'il est commis intentionnellement, d'adopter, à plusieurs reprises, un comportement menaçant dirigé envers une autre personne, conduisant celle-ci à craindre pour sa sécurité, comme le fait de suivre de manière répétée une personne, d'engager une communication non désirée avec une personne ou de faire savoir à une personne qu'elle est épiée (article 34).

**Les crimes commis au nom de « l'honneur »** désignent tout acte de violence ou menace, y compris ceux couverts par la Convention, où la culture, la coutume, la religion, la tradition ou le prétendu « honneur » sont considérés comme justifiant de tels actes. Cela couvre, en particulier, les allégations selon lesquelles la victime aurait transgressé des normes ou coutumes culturelles, religieuses, sociales ou traditionnelles relatives à un comportement approprié (article 42).

**Les mutilations génitales féminines** sont définies comme l'excision, l'infibulation ou toute autre mutilation de la partie ou totalité des labia majora, labia minora ou clitoris d'une femme (article 38).

**Le mariage forcé** est le fait, lorsqu'il est commis intentionnellement, de forcer un adulte ou un enfant à contracter un mariage. Le terme « forcer » désigne le recours à la domination physique et psychologique en employant des moyens de contrainte ou de coercition (article 37).

**Le harcèlement sexuel** désigne toute forme de comportement non désiré, verbal, non-verbal ou physique, à caractère sexuel, ayant pour objet ou pour effet de violer la dignité d'une personne, en particulier lorsque ce comportement crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant (article 40).

**L'avortement forcé** est le fait de pratiquer un avortement chez une femme sans son accord préalable et éclairé ; **la stérilisation forcée** est le fait de pratiquer une intervention chirurgicale qui a pour objet ou pour effet de mettre fin à la capacité d'une femme de se reproduire naturellement sans son accord préalable et éclairé ou sans sa compréhension de la procédure (article 39).

D'autres instruments du Conseil de l'Europe comme la Convention du Conseil de l'Europe sur la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels, connue sous le nom de Convention de Lanzarote, ou la

<sup>4</sup> <http://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>

Convention du Conseil de l'Europe sur la lutte contre la traite des êtres humains introduisent des définitions d'autres formes de violence fondées sur le genre. Bien qu'elles ne soient pas explicitement couvertes par la Convention d'Istanbul, les États parties sont encouragés à tenir compte de ces dimensions de genre lorsqu'ils rendent compte à leurs organes de suivi respectifs. Les définitions suivantes présentent un intérêt à cet égard :

*L'expression « **traite des êtres humains** » désigne le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre ou l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre aux fins d'exploitation. L'exploitation comprend, au minimum, l'exploitation de la prostitution d'autrui ou d'autres formes d'exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l'esclavage ou les pratiques analogues à l'esclavage, la servitude ou le prélèvement d'organes (voir Convention du Conseil de l'Europe sur la lutte contre la traite des êtres humains, article 4.a)*

***Les abus sexuels concernant des enfants** désignent le fait de se livrer à des activités sexuelles avec un enfant qui n'a pas atteint l'âge légal, en faisant usage de la contrainte, de la force ou de menaces, en abusant d'une position reconnue de confiance, d'autorité ou d'influence sur l'enfant, ou en abusant d'une situation de particulière vulnérabilité (notamment en raison d'un handicap ou d'une situation de dépendance) (voir Convention de Lanzarote, article 18, paragraphe 1).*

Les abus sexuels concernant des enfants sont couverts par les services de soutien aux victimes de violence sexuelle, dans la mesure où ces services travaillent avec les enfants et les jeunes. La traite est incluse, bien qu'elle soit couverte par une autre convention, étant donné qu'elle comporte des éléments communs avec plusieurs formes de violence examinées dans la Convention d'Istanbul.

## Formes de services

Les modèles couvrent trois types de services : les services spécialisés qui sont définis ci-dessous, les services spécialisés qui sont compris dans les services généraux, et les services généraux. Les services spécialisés compris dans les services généraux font référence aux personnels/équipes qui apportent un soutien UNIQUEMENT aux victimes de violence à l'égard des femmes/violence domestique. Un tel soutien spécialisé peut être mis en place, par exemple, par des prestataires de logement ou dans des établissements de santé, avec la présence de personnel dont le rôle est d'apporter un soutien aux victimes de violence à l'égard des femmes. Seraient inclus des foyers spécialisés mis à disposition par d'importants prestataires de logements, plutôt que des ONG, qui sont UNIQUEMENT destinés aux victimes de violence domestique.

La Convention d'Istanbul énumère un ensemble de formes spécifiques de soutien qui devraient être mises à disposition, mais il peut exister des variantes ou d'autres services qui ne sont pas énumérés dans les modèles. Les outils méthodologiques dans l'ensemble de ce document offrent la possibilité d'inclure d'autres formes de soutien.

Les formes de soutien spécialisé explicitement citées dans la Convention d'Istanbul sont : les refuges ; les permanences téléphoniques ; les services de soutien aux victimes de violence sexuelle ; le soutien juridique ; les centres de conseils ; et le soutien pour les enfants témoins<sup>5</sup>.

***Les refuges** doivent assurer l'hébergement immédiat, à toute heure du jour et de la nuit, de victimes, souvent des femmes et des enfants, qui ne sont plus en sécurité chez elles. Cependant, l'accès à un logement temporaire ou à un refuge général comme un refuge pour sans-abri ne saurait être suffisant. Les refuges spécialisés pour femmes sont mieux équipés pour permettre aux victimes de faire face à la multitude de problèmes interreliés, car ils apportent un soutien aux femmes et à leurs enfants, les aident à surmonter l'expérience traumatisante qu'ils ont vécue, à sortir d'une relation violente, à retrouver leur amour-propre et à jeter les bases d'une vie indépendante qui leur convienne. Par ailleurs, les refuges pour femmes jouent un rôle central dans la constitution de réseaux, la coopération entre les divers organismes concernés et la sensibilisation de la communauté locale (rapport explicatif de la Convention d'Istanbul, paragraphe 133).*

*Le paragraphe 135 recommande qu'il y ait des refuges dans toutes les régions, capables de recevoir une famille pour 10 000 habitant-e-s, et que les femmes migrantes et les femmes handicapées puissent accéder à ces refuges.*

<sup>5</sup> Ces services figurent dans la rubrique sur les services spécialisés, ce qui signifie qu'ils font référence à des services qui portent sur la violence à l'égard des femmes. Par conséquent, ils ne couvrent pas, par exemple, les permanences téléphoniques générales ou les refuges pour les sans-abris.

**Les permanences** téléphoniques doivent être dotées d'un numéro largement diffusé auprès du public et offrir un soutien, des conseils en situation de crise et orienter vers des services reposant sur le contact direct, comme les refuges, les centres de conseil ou la police. Les permanences téléphoniques doivent être nationales, gratuites, fonctionner 24 heures sur 24 et sept jours sur sept et offrir un soutien dans toutes les langues pertinentes (rapport explicatif de la Convention d'Istanbul, paragraphe 136).

**Le soutien aux victimes de violences sexuelles** peut prendre la forme d'un centre d'aide d'urgence pour les victimes de viol ou de violences sexuelles. Les centres d'aide aux victimes de violents offrent généralement une aide durable sous forme de conseils et de thérapies, en proposant des entretiens individualisés, des groupes de soutien et la mise en relation avec d'autres services. Ils soutiennent également les victimes au cours de procédures judiciaires en leur offrant une aide légale de femme à femme ainsi qu'une aide pratique. Les centres d'aide d'urgence aux victimes de violences sexuelles peuvent se spécialiser dans les soins médicaux immédiats, peuvent assurer un travail médicolégal de haute qualité et intervenir en situation de crise. Ils se trouvent parfois en milieu hospitalier pour pouvoir accueillir et examiner les victimes d'agressions sexuelles récentes et les orienter vers les organisations spécialisées de la communauté pour la prestation d'autres services (rapport explicatif de la Convention d'Istanbul, paragraphes 140–141).

Le rapport explicatif note également qu'un tel centre doit être disponible pour 200 000 habitant-e-s et que les centres doivent être répartis géographiquement pour être accessibles aux victimes vivant en zone rurale ou en ville.

**Le soutien juridique** associe les organisations de victimes, les conseillers spécialisés dans la violence domestique ou d'autres types de services de soutien/défense qui peuvent venir en aide et appuyer les victimes au cours de l'enquête et de la procédure judiciaire. Les services ne sont pas juridiques mais pratiques/psychologiques. Ils incluent la préparation des victimes, sur le plan psychologique et émotionnel, à la déposition devant l'accusé, l'accompagnement des victimes lorsqu'elles se rendent au tribunal et/ou diverses autres formes d'aide pratique et psychologique (rapport explicatif de la Convention d'Istanbul, paragraphe 282).

**Les centres de conseil** sont des services sans hébergement qui fournissent un soutien le jour, dont des conseils et un soutien pratiques, aux femmes victimes de violence et à leurs enfants. Ils comprennent les centres d'intervention qui apportent une aide pratique et psychologique aux femmes dans la communauté.

**La protection et le soutien des enfants témoins** comprennent « les conseils psychosociaux adaptés à l'âge des enfants témoins de toutes les formes de violence couvertes par le champ d'application de la Convention et tiennent dûment compte de l'intérêt supérieur de l'enfant (Convention d'Istanbul, article 26). »

## Types de soutien

Dans les différentes formes de services de soutien, différents « types » de soutien peuvent être disponibles – les permanences téléphoniques, les refuges, les centres d'aide d'urgence pour les victimes de violents offrent souvent, par exemple, des conseils juridiques et psychologiques et un soutien pratique. Les prestataires de services proposent souvent une association de ces types de soutien. Les types de soutien les plus souvent proposés sont répertoriés ci-dessous mais la liste n'est pas exhaustive.

**Une assistance en cas de crise** est apportée à court terme, et consiste à fournir une assistance sans porter de jugement, des conseils et des ressources immédiatement après l'acte de violence ou en cas de crise. Le but est d'aider à réduire le stress et améliorer la capacité de la personne à faire face à sa situation actuelle, ainsi qu'à gérer les futures crises. Elle peut prendre la forme d'entretiens individualisés ou d'échanges téléphoniques.

**Les conseils juridiques/l'assistance juridique** font référence à l'accès à des informations sur les droits juridiques et au processus d'accompagnement et de soutien d'une victime tout au long de la procédure judiciaire. Cela peut consister à défendre une personne auprès d'autres services pour qu'elle puisse faire valoir ses droits.

**Les conseils psychologiques** sont davantage liés au fait d'être en mesure de parler de la violence et de ce qu'elle signifie pour la personne, de parler de la manière dont la violence a entraîné une perte de l'estime de soi et a faussé les relations avec autrui. Le but est de permettre à l'enfant ou à l'adulte de reconnaître que l'auteur est responsable de la violence et se de projeter positivement dans l'avenir en se réappropriant leur corps et en retrouvant leur amour-propre. Ils ont tendance à être dispensés davantage sur le long terme. Les conseils sont parfois dispensés en ligne/par voie numérique.

**Les actions de proximité** nécessitent de travailler avec la communauté au sens large, au-delà des limites physiques immédiates du service/centre, pour pouvoir aller à la rencontre des personnes qui ont besoin d'une assistance mais qui ne sont peut-être pas en mesure/n'ont pas confiance en elles pour contacter le service elles-mêmes ou n'en ont peut-être pas connaissance.

**Des conseils individuels** sont prodigués pour faire en sorte que les victimes connaissent leurs droits et puissent les faire valoir dans des contextes institutionnels. Cela peut consister à les aider pour obtenir l'aide d'institutions qui fournissent un logement, une assistance financière, une protection juridique, un emploi, une protection sociale, une protection de santé et peut consister à les accompagner.

Par **conseils juridiques** on entend la fourniture d'informations et de conseils sur la procédure juridique, les droits et les options, et éventuellement une représentation en justice.

**L'autonomisation économique** consiste à aider les victimes à prendre peu à peu le contrôle de leur vie, ce qui implique souvent de travailler pour avoir une sécurité financière, et en particulier une indépendance économique par rapport à l'auteur des violences (rapport explicatif, paragraphe 118). Des offres de formations peuvent leur être proposées, ainsi qu'un accès à l'éducation ou des cours de développement personnel, associés à une assistance en matière de recherche d'emploi (article 20.1). Elle comprend aussi des prestations de sécurité sociale, un soutien aux enfants et d'autres formes de soutien financier fourni par les gouvernements.

Certains prestataires de services peuvent proposer les deux formes de soutien suivantes, mais elles sont souvent considérées comme inappropriées lorsqu'il existe des rapports de force inégaux au sein d'un couple (comme dans le cas de la violence domestique) ou au sein d'une famille (dans le cas de violence familiale ou d'abus sexuels concernant des enfants commis au sein de la famille). Lorsqu'elles font partie des réponses à la violence à l'égard des femmes, elles doivent être utilisées avec prudence, en ce qui concerne les implications éthiques et les droits humains pour les victimes.

**La médiation** est une manière de résoudre les litiges entre les parties avec un tiers qui agit en qualité de médiatrice / médiateur pour les aider à parvenir à un accord.

**Les conseils pour les couples** consistent à conseiller les parties engagées dans une relation afin de reconnaître et de gérer les différends et les souffrances psychologiques récurrentes et de parvenir à une conciliation.

# PROPOSITION DE MÉTHODOLOGIE

---

Un-e représentant-e du gouvernement doit être désigné en tant que responsable de la collecte et de la compilation des informations en vue de l'établissement des rapports au GREVIO, en utilisant les modèles de collecte de données fournis. S'il est attendu des États qu'ils coopèrent avec les ONG, ces dernières ont aussi le droit de faire des rapports séparément au GREVIO.

À cette fin, la méthodologie suivante est proposée.

Créer deux tables rondes de parties prenantes qui sont formées sur les lignes directrices et les données qui doivent être compilées – tout le monde doit connaître et accepter de travailler selon les définitions exposées dans la Convention d'Istanbul pour faire en sorte que les données au niveau des pays soient comparables. S'il existe des formes de soutien qui ne sont pas encore répertoriées ou qui ne sont pas suffisamment examinées, elles peuvent faire l'objet d'un addendum, et ces notes pourront être prises en considération lors des futures révisions des outils.

La Convention d'Istanbul (voir annexe 1) établit clairement que les ONG spécialisées sont des partenaires essentiels dans ce travail, en plus de s'assurer que les agences nationales remplissent leurs obligations de protection des femmes et de leurs enfants et de mise à disposition d'un soutien approprié. Les deux formats des tables rondes tiennent compte de ces obligations.

Le processus de compilation des données devrait prendre au moins six mois, de préférence un an.

## Table ronde n° 1 : services spécialisés

### Membres

---

- ▶ Toutes les organisations parapluie qui soutiennent/coordonnent les services de soutien aux victimes de violence à l'égard des femmes – p. ex. organisations de refuges, réseaux de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols, réseaux de centres d'intervention.
- ▶ Les groupes qui travaillent sur des domaines de soutien insuffisamment développés, par exemple les mutilations génitales féminines, le mariage forcé.
- ▶ Les groupes qui travaillent avec des groupes dont les besoins ne sont pas suffisamment pris en considération, par exemple les femmes handicapées, les organisations de femmes issues de minorités, les femmes migrantes.

### Processus

---

Organiser une session de formation sur les exigences en matière de données, y compris déterminer s'il existe des formes de soutien significatives qui ne sont pas couvertes par les outils.

- ▶ Veiller à ce qu'il n'y ait pas de « double comptage » des organisations en cas de présence d'une personne appartenant à plusieurs réseaux.
- ▶ Convenir d'un calendrier pour la communication de données sur l'offre actuelle à la personne représentant le gouvernement responsable.
- ▶ Envoyer à tou-te-s les membres, pour commentaires, un projet de section sur les services de soutien du rapport étatique qui sera adressé au GREVIO, afin de vérifier la qualité et l'interprétation des données.
- ▶ Élaborer une version finale en tenant compte des commentaires reçus.

Lorsque le GREVIO établit son rapport par pays avec des recommandations et que le Comité des Parties à la Convention d'Istanbul publie ses recommandations, le groupe doit se réunir à nouveau pour les examiner.

## Table ronde n° 2 : services généraux

Ici, un premier travail devra être effectué pour identifier les parties prenantes dans les secteurs de la santé, de la protection sociale, de l'emploi et de la justice et autres dont le mandat porte sur la violence à l'égard des femmes. Cela peut se faire au niveau national ou régional. Ces personnes devraient être invitées à la table ronde, avec un processus légèrement modifié. Deux modèles sont à compléter dans ce groupe – la spécialisation dans les services généraux et les services généraux.

### Processus

---

Organiser une session de formation sur les données qui doivent être compilées, y compris déterminer s'il existe des formes de soutien significatives qui ne sont pas couvertes par les outils.

- ▶ Parvenir à un accord pour déterminer dans quel cadre il existe une spécialisation au sein des services généraux.
- ▶ Veiller à ce qu'il n'y ait pas de « double comptage » des organisations lorsque ces dernières peuvent avoir des activités dans des secteurs multiples.
- ▶ Convenir d'un calendrier pour la communication des données sur l'offre actuelle au à la personne représentant le gouvernement responsable.
- ▶ Envoyer à tou-te-s les membres, pour commentaires, le document qui sera adressé au GREVIO, afin de vérifier la qualité et l'interprétation des données.
- ▶ Élaborer une version finale en tenant compte des commentaires reçus.

Lorsque le GREVIO établit son rapport par pays avec des recommandations et que le Comité des Parties à la Convention d'Istanbul publie ses recommandations, le groupe doit se réunir à nouveau pour les examiner.

### Autres questions à examiner et à inclure dans le rapport au GREVIO

---

La personne officiellement chargée de compiler les informations à la fin du processus doit examiner les questions suivantes.

- ▶ Pour quelles formes de violence le soutien proposé est-il actuellement limité ? (violence domestique, viol/agression sexuelle, abus sexuels concernant des enfants, harcèlement, violence fondée sur l'honneur, mariage forcé, mutilations génitales féminines, harcèlement sexuel, traite et exploitation sexuelle).
- ▶ Comment le gouvernement encourage-t-il l'utilisation d'une approche fondée sur le genre s'appuyant sur les droits humains dans les services de soutien ?
- ▶ Le gouvernement reconnaît-il aux victimes qui demandent de l'aide le droit à la confidentialité ?
- ▶ Le gouvernement s'est-il prononcé en faveur ou a-t-il reconnu des normes communes pour les services de soutien, et le cas échéant, pour quelles formes et quels types de services de soutien ?
- ▶ Les services de soutien spécialisés disposent-ils de moyens suffisants (dont ceux qui sont compris dans les services généraux) – par exemple, les femmes peuvent-elles trouver une place en urgence dans un refuge, doivent-elles s'inscrire sur des listes d'attente pour pouvoir bénéficier de conseils psychologiques ?
- ▶ Comment la communication et la coordination interinstitutionnelles sont-elles mises en œuvre<sup>6</sup> – aux niveaux national, régional et local, et couvrent-elles toutes les formes de violence à l'égard des femmes ?
- ▶ Le gouvernement soutient-il/finance-t-il/exige-t-il la formation des professionnel-le-s sur la violence à l'égard des femmes, et si oui dans quels secteurs, quelle est la durée de la formation et quel est le nombre de professionnel-le-s formés ?

---

6 Elles peuvent être organisées de nombreuses façons – commissions officielles, organisation régulière de tables rondes, désignation d'une personne – mais le but est d'établir des principes communs (à titre d'exemple, une compréhension fondée sur le genre, les droits de l'homme) pour les interventions auprès des victimes et des auteurs, la clarification des rôles et un engagement collectif en vue d'améliorer les réponses.

- ▶ Comment le gouvernement entend-il mettre en œuvre les normes pour les services de soutien prévues dans la Convention d'Istanbul – c'est-à-dire garantir une large couverture géographique et combler les lacunes dans la mise en œuvre ?
- ▶ Le gouvernement fournit-il des informations appropriées et en temps utile sur les services de soutien disponibles dans les langues pertinentes ?
- ▶ Existe-t-il une contradiction entre l'âge légal pour le consentement et l'âge auquel les jeunes femmes peuvent accéder aux services spécialisés, est-ce que certaines jeunes filles ne peuvent pas accéder aux services ?
- ▶ Comment l'accès pour les femmes handicapées est-il pris en compte, surtout en ce qui concerne les refuges ? Quels sont les handicaps le plus pris en considération, le moins ?

### Questions que les ONG pourraient envisager d'examiner dans leurs rapports alternatifs

Si les ONG ont dû être impliquées pour permettre au gouvernement d'établir son rapport au GREVIO, il y a certains aspects qui risquent de ne pas être abordés dans le rapport gouvernementale, et que les membres du GREVIO ont du mal à apprécier au moyen des outils disponibles ici ou par ailleurs sur les services de soutien.

Ces questions portent davantage sur la qualité, la cohérence et la viabilité des services de soutien. Les ONG sont encouragées à les prendre en compte lors de la rédaction de leur rapport alternatif.

### Commentaires sur le rapport du gouvernement

1. Selon vous, les informations fournies par votre gouvernement sont-elles exactes ?
  - a. Si non, à quel sujet émettriez-vous des réserves, qu'ajouteriez-vous ?
2. Dans le rapport, la différenciation entre services spécialisés, services spécialisés compris dans les services généraux et services généraux est-elle bien comprise ?
3. Existe-t-il des services qui englobent toutes les formes de violence à l'égard des femmes, comme indiqué dans la Convention d'Istanbul ? Si non, quelles sont les lacunes importantes en matière de prestation de services et d'expertise ?
4. La répartition géographique des services de soutien est-elle appropriée, quelles sont les zones géographiques les moins bien desservies ?
5. Où se trouvent les lacunes importantes en matière de prestation de services – cela pourrait être des services limités de soutien aux victimes de violences sexuelles, ou peu de services, voire aucun, pour les femmes qui ont des besoins additionnels (femmes handicapées, femmes migrantes, femmes issues de minorités ethniques, lesbiennes, jeunes femmes et femmes âgées).
6. Quel est l'équilibre entre les services dirigés par des organisations de femmes spécialisées et les services spécialisés intégrés dans les services généraux (dans les hôpitaux, les services dirigés par des municipalités, etc.) ?
7. Dans quelle mesure les services généraux (santé, police, services sociaux, services pénitentiaires et de probation, logement, services de l'emploi) détectent systématiquement la violence et en réfèrent aux services spécialisés ?
8. Existe-t-il des procédures claires pour l'orientation des services généraux vers les services d'ONG spécialisées, et fonctionnent-elles ? Des informations sont-elles données systématiquement aux femmes et sont-elles suffisantes ?
9. Quelle est l'étendue et la qualité de la formation dispensée sur ces questions au personnel des services généraux ? Repose-t-elle sur une compréhension fondée sur le genre ? Certains secteurs font-ils apparaître des lacunes importantes ? La violence à l'égard des femmes et des filles est-elle suffisamment prise en considération dans la formation professionnelle ?
10. Dans quelle mesure les services de soutien sont-ils accessibles aux femmes handicapées ? Est-ce que certaines formes de handicap sont moins prises en considération que d'autres ?

11. Les services de soutien sont-ils gratuits ? Sont-ils assurés dans plusieurs langues ?
12. Existe-t-il des obstacles pour accéder aux services de soutien – à titre d'exemple, obligation d'avoir une ordonnance de protection, citoyenneté, toxicomanie et problèmes de santé mentale ?
13. Est-il difficile de protéger la confidentialité du lieu de prestation des services ainsi que celle des femmes et des enfants qui les utilisent ?
14. Si des normes nationales ont été définies, les services de soutien spécialisés ont-ils été des partenaires clés dans leur élaboration ? Ces normes ont-elles amélioré la qualité des services ?

### ***Questions supplémentaires concernant la qualité, la cohérence et la viabilité***

15. Dans quelle mesure les ONG sont-elles reconnues comme ayant de l'expertise et offrant un soutien spécialisé aux niveaux national, local et régional ?
16. Existe-t-il des problèmes de moyens – ressources ou services insuffisants pour répondre aux besoins des femmes ? À titre d'exemple, combien de femmes ne parviennent pas à trouver une place dans un refuge ? Combien ne parviennent pas à joindre une permanence téléphonique ? Doivent-elles s'inscrire sur des listes d'attente pour pouvoir bénéficier de conseils dans les centres d'aide d'urgence pour les victimes de viol ?
17. Dans quelle mesure des conseils juridiques/des conseils personnalisés/une aide de femme à femme sont-ils disponibles dans les services actuels ? Y-t-il des lacunes dans ce domaine ?
18. Existe-t-il des différences importantes entre le soutien financier et les autres types de soutien offerts aux organisations de femmes qui travaillent sur la violence à l'égard des femmes et des filles et ceux donnés à d'autres organisations ? Le cas échéant, quelles sont les principales différences ?
19. Quels changements financiers, politiques et autres ont contraint les services de soutien à limiter ou à modifier la manière dont ils travaillent, nuisant à leur qualité et à leur efficacité ?
20. Des changements ont-ils été opérés dans les systèmes de financement – à titre d'exemple, appels d'offres avec mise en concurrence, limitation du temps passé à travailler avec des femmes ? Est-ce que votre mode de financement limite les catégories de personnes à qui vous êtes en mesure de venir en aide ? Existe-t-il des problèmes de viabilité des services ?
21. Les risques sont-ils désormais privilégiés au détriment des besoins, et comment cela a-t-il affecté la durée du soutien qu'il est possible de proposer ?
22. Les services de soutien aux victimes de violence à l'égard des femmes et de violence domestique sont-ils suffisamment nombreux pour offrir un soutien à plus long terme aux femmes qui en ont besoin ? Les formes de soutien sont-elles étendues ?
23. Toutes les ONG spécialisées dans la violence à l'égard des femmes et des filles appliquent-elles réellement une compréhension fondée sur le genre avec une reconnaissance des droits humains ?
24. Les équipes/services spécialisés établis au sein de services généraux appliquent-ils réellement une compréhension fondée sur le genre avec une reconnaissance des droits humains ?
25. Existe-t-il des restrictions d'âge qui créent un vide pour les jeunes femmes qui ne relèvent plus des services pour les enfants mais qui ne peuvent pas encore bénéficier des services pour adultes ?
26. Quelles solutions les refuges/services de soutien aux victimes de violence domestique ont-ils trouvées face à la problématique des garçons plus âgés ?
27. Des pressions ont-elles été exercées pour fournir des services neutres du point de vue du genre, c'est-à-dire incluant les hommes et les garçons ?
28. Comment l'accès aux services de soutien pour les personnes transgenres – les femmes transgenres et les hommes transgenres – est-il abordé ? Quelles sont les difficultés rencontrées ?
29. Y a-t-il eu des évaluations récentes des services de soutien qui donnent la priorité aux voix des victimes, et quelles sont les conclusions de ces études ?

# MODÈLES DE COLLECTE DE DONNÉES

## 1. Modèle de collecte de données pour les services spécialisés dans le domaine de la violence à l'égard des femmes

Ce modèle est destiné aux services de soutien qui sont mis en place pour répondre aux besoins des victimes de violence et dont le soutien spécialisé représente l'essentiel de leurs activités. Il y a des rubriques sur « les services intégrés dans le domaine de la violence à l'égard des femmes » – c'est-à-dire les services qui travaillent sur plusieurs formes de violence à l'égard des femmes, dont la violence domestique. Il y a une rubrique sur les refuges qui ont tendance à se concentrer sur la violence domestique, une sur les permanences nationales et une sur les services de soutien aux victimes de violence sexuelle. Avant de compléter le formulaire, veuillez le parcourir et déterminer lors des tables rondes (voir proposition de méthodologie) à quelle rubrique appartiennent les services de soutien mis en place dans votre pays.

### *Services intégrés dans le domaine de la violence à l'égard des femmes*

Combien y-a-t-il de services intégrés dans le domaine de la violence à l'égard des femmes – à savoir des services qui tiennent compte de formes multiples de violence à l'égard des femmes. Nombre \_\_\_\_\_

Sur ce nombre, combien tiennent compte de chacune des formes de violence suivantes ?

Formes de violence	Nombre de services en tenant compte
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Sur ce nombre, combien proposent les formes de soutien suivantes ?

Formes de soutien	Nombre de services les proposant
Aide d'urgence	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme	
Conseils à long terme	
Hébergement sûr	
Conseils individuels	
Conseils/assistance juridique	
Autonomisation économique	
Conseils de logement	

Combien sont :

Exclusivement féminins \_\_\_\_\_ Exclusivement masculins \_\_\_\_\_ Mixtes \_\_\_\_\_

Combien travaillent avec

Des adultes uniquement \_\_\_\_\_ Des jeunes (12-18) \_\_\_\_\_ Des enfants (0-11) \_\_\_\_\_

Comment ces services appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

---

---

---

### Refuges

Combien existe-t-il de refuges : Nombre \_\_\_\_\_

Combien y a-t-il de lits au total dans le pays ? \_\_\_\_\_

Sur ce nombre, combien hébergent des victimes de ces formes de violence ?

Formes de violence	Nombre de refuges qui en tiennent compte
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Quelle est la répartition géographique, y compris par région ?

---

---

Comment les refuges appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

---

Combien sont :

Exclusivement féminins \_\_\_\_\_ Exclusivement masculins \_\_\_\_\_ Mixtes \_\_\_\_\_

Combien de refuges sont destinés spécifiquement aux femmes issues de communautés de minorités ethniques ?

\_\_\_\_\_

Combien de refuges sont accessibles aux femmes handicapées ? \_\_\_\_\_

Existe-t-il des restrictions pour les garçons ?

Oui, dans tous  Oui, dans certains  Non

Si oui, quelles sont les restrictions et quel est le nombre de refuges qui les appliquent ?

---

---

---

---

Combien de foyers appliquent les restrictions d'accès suivantes ?

Ordonnance de protection valable \_\_\_\_\_

Statut de victime octroyé par le biais de procédures formelles \_\_\_\_\_

Emplacement géographique \_\_\_\_\_

Citoyenneté \_\_\_\_\_

Toxicomanie \_\_\_\_\_

Problèmes de santé mentale \_\_\_\_\_

Combien limitent la durée du séjour ?

Jusqu'à 1 mois \_\_\_\_\_ Jusqu'à 3 mois \_\_\_\_\_ Entre 3-6 mois \_\_\_\_\_

Entre 7-12 mois \_\_\_\_\_ Pas de limite \_\_\_\_\_

Les demandeurs et demandeuses d'asile/personnes qui ne bénéficient pas de fonds publics ont-ils accès aux refuges ?

S'ils peuvent y accéder, comment sont-ils soutenus financièrement pendant leur séjour ?

---

---

---

---

---

Combien de refuges proposent ces formes de soutien ?

Formes de soutien	Nombre de refuges qui proposent ce soutien
Aide d'urgence	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme pour les adultes	
Conseils à long terme pour les adultes	
Conseils à court terme pour les enfants	
Conseils à long terme pour les enfants	
Hébergement sûr	
Plan de sécurité	
Conseils individuels	
Conseils/assistance juridique	
Autonomisation économique	
Conseils de logement	

Combien de refuges disposent de personnel spécialement formé pour travailler avec les enfants ?

Nombre \_\_\_\_\_

Combien de refuges font surtout appel à des bénévoles plutôt qu'à du personnel rémunéré ? Nombre \_\_\_\_\_

Les refuges sont-ils en mesure de préserver la confidentialité pour chaque résident-e ?

---

Si non, à qui doivent-ils communiquer les données ?

---

Combien de refuges sont dirigés par :

Des organisations spécialisées dans la violence à l'égard des femmes/la violence domestique \_\_\_\_\_

Des organisations religieuses \_\_\_\_\_

D'autres ONG \_\_\_\_\_

Combien de refuges sont financés par :

Des fonds publics \_\_\_\_\_

Des fonds des collectivités locales \_\_\_\_\_

Des fonds d'organisations caritatives/bailleurs de fonds \_\_\_\_\_

Des sources de financement mixtes \_\_\_\_\_

Combien de refuges bénéficient :

D'une subvention \_\_\_\_\_

D'un financement par appel d'offres avec mise en concurrence \_\_\_\_\_

Existe-t-il des normes de qualité nationales pour les refuges ?

---

---

---

---

---

Le cas échéant, qui les a définies ?

---

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des normes ?

---

---

---

---

---

### ***Services de soutien aux victimes de violence domestique sans hébergement***

---

Il existe des formes de soutien aux victimes de violence à l'égard des femmes et de violence domestique qui ne sont pas des refuges, c'est-à-dire qu'ils ne proposent pas un hébergement sûr. Ils offrent plutôt des conseils. La présente rubrique porte sur ces services de soutien.

Quel est le nombre de services de soutien aux victimes de violence domestique sans hébergement ? \_\_\_\_\_

Combien proposent ces formes de soutien ?

Formes de soutien	Nombre de refuges qui proposent ce soutien
Aide d'urgence	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme pour les adultes	
Conseils à long terme pour les adultes	
Conseils à court terme pour les enfants	
Conseils à long terme pour les enfants	
Conseils individuels	
Conseils/assistance juridique	
Autonomisation économique	
Conseils de logement	

Combien de services disposent d'un personnel spécialement formé pour travailler avec les enfants ? \_\_\_\_\_

Comment ces services appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

---

Ces services sont-ils en mesure de préserver la confidentialité ?

---

Si non, à qui doivent-ils communiquer les données ?

---

---

Combien de services sont dirigés par :

Des organisations spécialisées dans la violence à l'égard des femmes/la violence domestique \_\_\_\_\_

Des organisations religieuses \_\_\_\_\_

D'autres ONG \_\_\_\_\_

Combien de services sont financés par :

Des fonds publics \_\_\_\_\_

Des fonds des collectivités locales \_\_\_\_\_

Des fonds d'organisations caritatives/bailleurs de fonds \_\_\_\_\_

Des sources de financement mixtes \_\_\_\_\_

Combien de services bénéficient :

D'une subvention \_\_\_\_\_

D'un financement par appel d'offres avec mise en concurrence \_\_\_\_\_

Existe-t-il des normes de qualité nationales pour ces services ?

---

---

---

Le cas échéant, qui les a définies ?

---

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des normes ?

---

---

---

---

**Services de soutien aux victimes de violence sexuelle<sup>7</sup>**

Combien existe-t-il de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols ? \_\_\_\_\_

Quelle est la répartition géographique, y compris par région ?

---

---

---

---

Combien sont :

Exclusivement féminin \_\_\_\_\_ Exclusivement masculins \_\_\_\_\_ Mixtes \_\_\_\_\_

Combien travaillent avec :

Des adultes uniquement \_\_\_\_\_ Des jeunes (12-18) \_\_\_\_\_ Des enfants (0-11) \_\_\_\_\_

Combien travaillent avec :

Uniquement des victimes ayant subi des violences sexuelles récemment \_\_\_\_\_

Des victimes ayant subi des violences sexuelles récemment et par le passé \_\_\_\_\_

Combien de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols travaillent avec ces formes de violence ?

Formes de violence	Nombre de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols qui s'en occupent
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Comment les centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

---

7 Veuillez noter que les centres d'aide d'urgence pour les victimes de violences sexuelles (basés dans des hôpitaux) relèvent du modèle des services spécialisés compris dans les services généraux.

Combien de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols proposent les formes d'aide suivantes ?

Formes de soutien	Nombre de refuges qui proposent ce soutien
Aide d'urgence	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme pour les adultes	
Conseils à long terme pour les adultes	
Conseils à court terme pour les enfants	
Conseils à long terme pour les enfants	
Conseils individuels	
Conseils/assistance juridique	
Autonomisation économique	
Conseils de logement	

Les centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols sont-ils en mesure de préserver la confidentialité ?

Si non, à qui doivent-ils communiquer les données ?

Combien de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols sont dirigés par :

Des organisations spécialisées dans la violence à l'égard des femmes/la violence domestique \_\_\_\_\_

D'autres ONG \_\_\_\_\_

Combien de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols sont financés par :

Des fonds publics \_\_\_\_\_ Des fonds des collectivités locales \_\_\_\_\_

Des fonds d'organisations caritatives/bailleurs de fonds \_\_\_\_\_

Des sources de financement mixtes \_\_\_\_\_

Combien de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols bénéficient

D'une subvention \_\_\_\_\_

D'un financement par appel d'offres avec mise en concurrence \_\_\_\_\_

Existe-t-il des normes de qualité nationales pour ces centres ?

Le cas échéant, qui les a définies ?

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des normes ?

Avez-vous d'autres formes de soutien spécialisé pour la violence sexuelle ?

Le cas échéant, veuillez indiquer leur couverture géographique et les formes de soutien offertes :

---

---

---

---

### **Permanences téléphoniques**

Quel est le nombre de permanences téléphoniques nationales pour les victimes de violence à l'égard des femmes et de violence domestique ? \_\_\_\_\_

Combien sont :

Exclusivement féminines \_\_\_\_\_ Exclusivement masculines \_\_\_\_\_ Mixtes \_\_\_\_\_

Combien travaillent avec :

Des adultes uniquement \_\_\_\_\_ Des jeunes \_\_\_\_\_ Des enfants \_\_\_\_\_

Quelles sont les formes de violence examinées par les permanences téléphoniques ?

Formes de violence	Nombre de permanences téléphoniques qui peuvent prendre en charge
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Comment ces permanences téléphoniques appliquent-elles une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

---

Quelle est la durée de la formation sur la violence à l'égard des femmes et la violence domestique suivie par les personnes qui travaillent dans ces permanences téléphoniques ?

---

Combien de permanences sont ouvertes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ? \_\_\_\_\_

Si elles ne sont pas ouvertes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, combien d'heures par jour sont elles ouvertes ?

---

Ont-elles un moyen de s'assurer que les appels ne sont pas tracés (c'est-à-dire qu'ils ne figurent pas dans le relevé d'appels téléphoniques de l'appelant) ? \_\_\_\_\_

Les appels sont-ils gratuits ? \_\_\_\_\_

Le soutien est-il proposé dans plusieurs langues ? \_\_\_\_\_

Si oui, quelles sont les langues concernées ?

\_\_\_\_\_

Les permanences téléphoniques nationales sont-elles en mesure de préserver la confidentialité pour les personnes les appelant ? \_\_\_\_\_

Si non, à qui doivent-elles communiquer les données ?

\_\_\_\_\_

Combien de permanences téléphoniques nationales sont financées par :

Des fonds publics \_\_\_\_\_

Des fonds d'organisations caritatives/bailleurs de fonds \_\_\_\_\_

Des sources de financement mixtes \_\_\_\_\_

Existe-t-il des normes de qualité nationales pour les permanences nationales ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si oui, qui les a définies ?

\_\_\_\_\_

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des normes ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quel est le nombre de permanences téléphoniques locales/régionales ? \_\_\_\_\_

Quelle est la répartition géographique, y compris par région ?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Combien sont :

Exclusivement féminines \_\_\_\_\_ Exclusivement masculines \_\_\_\_\_ Mixtes \_\_\_\_\_

Combien travaillent avec :

Des adultes uniquement \_\_\_\_\_ Des jeunes \_\_\_\_\_ Des enfants \_\_\_\_\_

Combien de permanences téléphoniques locales traitent de ces formes de violence ?

Formes de violence	Nombre de permanences téléphoniques qui peuvent prendre en charge
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Quelle est la durée de la formation sur la violence à l'égard des femmes et la violence domestique suivie par les personnes qui travaillent dans ces permanences téléphoniques ?

---

Combien de permanences téléphoniques locales sont financées par :

Des fonds publics \_\_\_\_\_

Des fonds des collectivités locales \_\_\_\_\_

Des fonds d'organisations caritatives/bailleurs de fonds \_\_\_\_\_

Des sources de financement mixtes \_\_\_\_\_

### ***Autres formes de violence à l'égard des femmes***

---

Combien de services spécialisés dans le soutien aux femmes victimes de violence travaillent UNIQUEMENT sur ces formes de violence ?

Harcèlement \_\_\_\_\_

Mutilations génitales féminines \_\_\_\_\_

Mariage forcé \_\_\_\_\_

Crimes commis au nom de « l'honneur » \_\_\_\_\_

Harcèlement sexuel \_\_\_\_\_

Combien de services spécialisés dans le soutien aux femmes victimes de violence travaillent UNIQUEMENT avec :

Des femmes issues de minorités \_\_\_\_\_

Des femmes handicapées \_\_\_\_\_

Des femmes migrantes \_\_\_\_\_

Des lesbiennes \_\_\_\_\_

Comment ces services appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

---

### ***Autres formes de services***

---

Il est possible que certaines formes de services ne soient pas énumérées ici ni dans la Convention – centres de conseil/centres d'intervention, « guichets uniques » par exemple.

Déterminez lors de la table ronde quelles sont ces formes de services et si elles ne correspondent à aucune des rubriques ci-dessus, rassemblez les mêmes types d'informations que celles demandées dans les rubriques précédentes.

## 2. Modèle de données pour les services spécialisés intégrés dans les services généraux

Ce modèle de collecte de données est utilisé pour les services spécialisés de soutien aux victimes de violence à l'égard des femmes qui sont intégrés dans les services généraux. Il doit être utilisé UNIQUEMENT lorsque du personnel/équipes spécialisés apportent un soutien à des victimes de violence à l'égard des femmes/violence domestique uniquement. Cela signifie, par exemple, qu'un soutien spécialisé a été mis en place par des prestataires de logement ou dans des établissements de santé et que le personnel présent ou employé vient en aide aux victimes de violence à l'égard des femmes. Sont compris les refuges spécialisés mis à disposition par des prestataires de logement plus importants, plutôt que par des ONG, mais qui sont UNIQUEMENT destinés aux victimes de violence domestique, de même que les centres d'aide d'urgence pour les victimes de violences sexuelles situés dans des hôpitaux.

### *Refuges intégrés dans des services généraux de logement*

Existe-t-il des refuges (en dehors de la fourniture de services généraux à des personnes sans abri) qui sont spécialisés dans l'hébergement des victimes de violence à l'égard des femmes ?

Si oui, veuillez passer à la rubrique suivante

Combien existe-t-il de refuges de la sorte : \_\_\_\_\_

Combien de lits y-a-t-il en tout ? \_\_\_\_\_

Combien de refuges hébergent des victimes de ces formes de violence ?

Formes de violence	Nombre de refuges qui s'en occupent
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Quelle est la répartition géographique, y compris par région ?

---

---

---

---

Comment appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence ?

---

---

---

---

Combien sont :

Exclusivement féminins \_\_\_\_\_ Exclusivement masculins \_\_\_\_\_ Mixtes \_\_\_\_\_

Combien sont destinés spécifiquement aux femmes issues de communautés de minorités ethniques ? \_\_\_\_\_

Combien sont accessibles aux femmes handicapées ? \_\_\_\_\_

Existe-t-il des restrictions pour les garçons ?

Oui, dans tous  Oui, dans certains  Non

Si oui, quelles sont les restrictions et combien de refuges les appliquent ?

---

---

---

---

---

Combien de refuges appliquent les restrictions d'accès suivantes ?

Ordonnance de protection valable \_\_\_\_\_

Statut de victime octroyé par une procédure formelle \_\_\_\_\_

Emplacement géographique \_\_\_\_\_

Citoyenneté \_\_\_\_\_ Toxicomanie \_\_\_\_\_ Problèmes de santé mentale \_\_\_\_\_

Combien limitent la durée du séjour ?

Jusqu'à 1 mois \_\_\_\_\_ Jusqu'à 3 mois \_\_\_\_\_ 3-6 mois \_\_\_\_\_ 7-12 mois \_\_\_\_\_

Pas de limite \_\_\_\_\_

Les demandeurs et demandeuses d'asile/personnes qui ne bénéficient pas de fonds publics peuvent-ils accéder aux refuges ?

---

Si oui, comment sont-ils soutenus financièrement pendant leur séjour ?

---

---

---

---

---

Combien de refuges fournissent ces formes de soutien :

Formes de support	Nombre de refuges qui proposent ce soutien
Aide d'urgence	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme pour les adultes	
Conseils à long terme pour les adultes	
Conseils à court terme pour les enfants	
Conseils à long terme pour les enfants	
Hébergement sûr	
Plan de sécurité	
Conseils individuels	
Conseils/assistance juridique	
Autonomisation économique	
Conseils de logement	

Combien disposent de personnel spécialement formé pour travailler avec des enfants ? \_\_\_\_\_

Les refuges sont-ils en mesure de maintenir la confidentialité pour les personnes qui y séjournent ?

---

---

Si non, à qui doivent-ils communiquer les données ?

---

---

Qui dirige les refuges ?

---

---

---

---

Comment sont-ils financés ?

- Gouvernement national/fédéral
- Collectivités régionales
- Collectivités locales/municipalités
- Bailleur(s) de fonds étranger(s) y compris organisations des Nations Unies
- Fondation(s) caritative(s) nationale(s) ou internationale(s)
- Entreprise(s) privée(s)
- Ne sait pas

Existe-t-il des normes de qualité nationales pour ces foyers ?

---

---

Si oui, qui les a définies ?

---

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des normes ?

---

---

---

---

### ***Soutien aux victimes de violence sexuelle dans les services sociaux/de santé***

Quel est le nombre de centres d'aide d'urgence pour les victimes d'agression sexuelle (basés dans des hôpitaux)

---

Quelle est la répartition géographique, y compris par région ?

---

---

---

---

Combien sont :

Exclusivement féminins \_\_\_\_\_

Exclusivement masculins \_\_\_\_\_

Mixtes \_\_\_\_\_

Combien travaillent avec :

Des adultes uniquement \_\_\_\_\_ Des jeunes \_\_\_\_\_ Des enfants \_\_\_\_\_

Les victimes peuvent-elles avoir accès à un centre d'aide d'urgence pour les victimes d'agression sexuelle sans avoir fait de signalement officiel auprès de la police ? \_\_\_\_\_

Combien de centres d'aide d'urgence pour les victimes d'agression sexuelle travaillent avec ces formes de violence ?

Formes de violence	Nombre de centres d'aide d'urgence pour les victimes de violences sexuelles qui s'en occupent
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Comment les centres d'aide d'urgence pour les victimes d'agression sexuelle appliquent ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

---

Combien de centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle proposent les formes de soutien suivantes ?

Formes de soutien	Nombre de centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle qui les proposent
Examen médico-légal	
Aide d'urgence	
Traitement médical des blessures	
Contraception d'urgence	
Dépistage du VIH	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme pour les adultes	
Conseils à long terme pour les adultes	
Conseils à court terme pour les enfants	
Conseils à long terme pour les enfants	
Conseils individuels	
Conseils/soutien/assistance juridique	

Des femmes membres du personnel sont-elles toujours disponibles :

- Pour réaliser des examens médico-légaux       Pour prodiguer des conseils  
 Pour répondre aux appels téléphoniques       En tant que conseillères

Les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle sont-ils en mesure de préserver la confidentialité ?

Si non, à qui doivent-ils communiquer les données ?

Combien de centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle sont financés par :

Des fonds publics \_\_\_\_\_

Des fonds des collectivités locales \_\_\_\_\_

Des fonds d'organisations caritatives/bailleurs de fonds \_\_\_\_\_

Des sources de financement mixtes \_\_\_\_\_

Existe-t-il des normes de qualité nationales pour les centres d'aide d'urgence aux victimes d'agression sexuelle?

Si oui, qui les a définies ?

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des normes ?

Des services spécialisés de soutien aux victimes de violences sexuelles sont-ils compris dans les services généraux, par exemple dans les services de soins de santé mentale, existe-t-il des services de traitement des traumatismes spécifiques à la violence sexuelle ?

Si oui, merci de répondre aux questions suivantes :

Quel est le type de services proposés ?

Comment appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

Quelle est la répartition géographique, y compris par région ?

Combien sont :

Exclusivement féminins \_\_\_\_\_ Exclusivement masculins \_\_\_\_\_ Mixtes \_\_\_\_\_

Combien travaillent avec :

Des adultes uniquement \_\_\_\_\_ Des jeunes \_\_\_\_\_ Des enfants \_\_\_\_\_

Les victimes peuvent-elles accéder à leurs services sans avoir fait de signalement officiel auprès de la police ?

Combien travaillent avec ces formes de violence ?

Formes de violence	Nombre d'organismes qui s'en occupent
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Combien offrent les formes de soutien suivantes ?

Formes de soutien	Nombre d'organismes/institutions qui proposent ce soutien
Aide d'urgence	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme pour les adultes	
Conseils à long terme pour les adultes	
Conseils à court terme pour les enfants	
Conseils à long terme pour les enfants	
Conseils individuels	
Autonomisation économique	
Conseils de logement	

Des femmes membres du personnel sont-elles toujours disponibles :

- Pour réaliser des examens médico-légaux       Pour prodiguer des conseils  
 Pour répondre aux appels téléphoniques       En tant que conseillères

Ces services sont-ils en mesure de préserver la confidentialité ?

---

Si non, à qui doivent-ils communiquer les données ?

---

Comment sont-ils financés ?

- Avec les budgets des services généraux  
 À partir d'autres sources

Existe-t-il des normes de qualité nationales pour ces agences ?

---

Si oui, qui les a définies ?

---

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des normes ?

---

---

---

### **Autres formes de services**

Disposez-vous d'autres services de soutien qui sont spécialisés dans la violence à l'égard des femmes – à titre d'exemple, centres de protection sociale, centres d'accueil des familles, services pour l'emploi, services publics d'éducation ou de formation, services publics d'aide psychologique et juridique/conseils juridiques ?

Si oui, merci de répondre aux questions suivantes pour chacun de ces services :

Avec quelles formes de violence travaillent-ils ?

Formes de violence	Nombre d'organismes qui s'en occupent
Violence domestique	
Viol/agression sexuelle	
Harcèlement	
Crimes commis au nom de « l'honneur »	
Mutilations génitales féminines	
Mariage forcé	
Harcèlement sexuel	
Traite aux fins d'exploitation sexuelle	

Dans quelle mesure sont-ils spécialisés dans la violence ?

---

---

Comment appliquent-ils une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

Quelle est la répartition géographique, y compris par région ?

---

---

---

Quelles formes de soutien proposent-ils ?

Formes de soutien	Nombre d'organismes/institutions qui proposent ce soutien
Aide d'urgence	
Permanence téléphonique	
Conseils à court terme pour les adultes	
Conseils à long terme pour les adultes	
Conseils à court terme pour les enfants	
Conseils à long terme pour les enfants	
Hébergement sûr	
Plan de sécurité	
Conseils individuels	
Conseils/assistance juridique	
Autonomisation économique	
Conseils de logement	

### 3. Modèles de collecte de données pour les services généraux

Les services généraux ont deux responsabilités positives en vertu de la Convention d'Istanbul – identifier les victimes et les orienter vers un soutien spécialisé. Ce modèle permet de recenser la mesure dans laquelle ces responsabilités sont remplies. Les services généraux désignent le soutien fourni par les pouvoirs publics dans les domaines de l'aide sociale, de la santé et de la recherche d'emploi, etc. qui s'inscrit dans le long terme et s'adresse au grand public et pas seulement aux victimes de violence à l'égard des femmes.

#### Services de santé

Existe-t-il des procédures nationales standard (PNS) pour les enquêtes de routine (demander à toutes les patientes et tous les patients dans quels domaines ils rencontrent des difficultés et les sujets qui les préoccupent) sur les expériences de violences suivantes dans les secteurs de santé identifiés ?

Formes de violence	PNS – accidents et urgences	PNS - maternité	PNS – santé mentale	PNS – médecins de famille	PNS – services pour alcooliques et toxicomanes	Autre secteur _____
Violence domestique (physique, sexuelle, psychologique ou économique)						
Viol/agression sexuelle						
Harcèlement						
Crimes commis au nom de « l'honneur »						
Mutilations génitales féminines						
Mariage forcé						
Harcèlement sexuel						
Traite aux fins d'exploitation sexuelle						

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer de la mise en œuvre des procédures standard ?

- Oui, par le ministère de la santé
  Oui par un autre organisme  
 Oui, par des organismes professionnels
  Non

Quelles sont les informations communiquées aux victimes sur les services de soutien ? Contiennent-elles des informations détaillées sur les services proposés, les heures d'ouverture, etc. ?

---



---



---



---

Existe-t-il des procédures d'orientation officielles vers un soutien spécialisé ?

---



---



---



---

Existe-t-il des programmes de formation nationaux et/ou régionaux au sein des services de santé sur l'une des formes de violence suivantes - répondez OUI uniquement si de tels programmes existent ?

Formes of violence	Programmes de formation nationaux	Programmes de formation régionaux
Violence domestique (physique, sexuelle, psychologique ou économique)		
Viol/agression sexuelle		
Harcèlement		
Crimes commis au nom de « l'honneur »		
Mutilations génitales féminines		
Mariage forcé		
Harcèlement sexuel		
Traite aux fins d'exploitation sexuelle		

Quelle proportion du personnel des services de santé a été spécifiquement formée pour comprendre la violence à l'égard des femmes ?

---



---



---

Combien d'heures de formation reçoivent-ils ?

---



---

Normalement, qui dispense la formation ?

---



---

Comment les programmes de formation présentent-ils une « compréhension fondée sur le genre » de la violence à l'égard des femmes ?

---



---



---



---



---

## Services sociaux

Existe-t-il des procédures nationales standard pour les enquêtes de routine (demander à toutes les utilisatrices et à tous les utilisateurs dans quels domaines ils rencontrent des difficultés et les sujets qui les préoccupent) sur les expériences de violence suivantes au sein des services sociaux ?

Formes de violence	Protection infantile	Santé mentale	Soutien aux familles	Handicap	Services sociaux/assistance sociale	Prise en charge des personnes âgées
Violence domestique (physique, sexuelle, psychologique ou économique)						
Viol/agression sexuelle						
Harcèlement						
Crimes commis au nom de « l'honneur »						
Mutilations génitales féminines						
Mariage forcé						
Harcèlement sexuel						
Traite aux fins d'exploitation sexuelle						

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des protocoles ?

- Oui par le ministère des affaires sociales
  Oui par un autre organisme  
 Oui par des organismes professionnels
  Non

Existe-t-il des procédures d'orientation officielles vers un soutien spécialisé ?

---



---



---

Quelles sont les informations communiquées aux victimes sur les services de soutien ? Contiennent-elles des informations détaillées sur les services proposés, les heures d'ouverture, etc. ?

---



---



---

Existe-t-il des programmes de formation nationaux et/ou régionaux au sein des services sociaux sur l'une des formes de violence suivantes – répondez OUI uniquement si de tels programmes existent?

Formes de violence	Programmes de formation nationaux	Programmes de formation régionaux
Violence domestique (physique, sexuelle, psychologique ou économique)		
Viol/agression sexuelle		
Harcèlement		
Crimes commis au nom de « l'honneur »		
Mutilations génitales féminines		
Mariage forcé		
Harcèlement sexuel		
Traite aux fins d'exploitation sexuelle		

Quelle proportion du personnel des services de santé a été spécifiquement formée pour comprendre la violence à l'égard des femmes ?

---



---



---

Combien d'heures de formation reçoivent-ils ?

---



---

Normalement, qui dispense la formation ?

---



---



---

Comment les programmes de formation présentent-ils une « compréhension fondée sur le genre » de la violence à l'égard des femmes ?

---



---



---



---

### Police

Existe-t-il des procédures nationales standard pour les enquêtes de routine (demander aux victimes dans quels domaines elles rencontrent des difficultés et les sujets qui les préoccupent) sur les expériences de violence suivantes dans les secteurs de la police identifiés ?

Formes de violence	Protection infantile/ contre les abus	Crimes violents	Soutien familial / intervention	Accueil	Autre secteur	Autre secteur
Violence domestique (physique, sexuelle, psychologique ou économique)						
Viol/agression sexuelle						
Harcèlement						
Crimes commis au nom de « l'honneur »						
Mutilations génitales féminines						
Mariage forcé						
Harcèlement sexuel						
Traite aux fins d'exploitation sexuelle						

Un suivi régulier a-t-il été mis en place pour s'assurer du respect des protocoles ?

- Oui par la police / ministère de l'intérieur
  Oui par un autre organisme  
 Oui par des organismes professionnels
  Non

Existe-t-il des procédures d'orientation officielles vers des services de soutien spécialisés ?

---

---

---

Quelles sont les informations communiquées aux victimes sur les services de soutien ? Contiennent-elles des informations détaillées sur les services proposés, les heures d'ouverture, etc. ?

---

---

---

Existe-il des programmes nationaux et/ou de formation au sein de la police sur l'une des formes de violence suivantes ?

Formes de violence	Programmes de formation nationaux	Programmes de formation régionaux
Violence domestique (physique, sexuelle, psychologique ou économique)		
Viol/agression sexuelle		
Harcèlement		
Crimes commis au nom de « l'honneur »		
Mutilations génitales féminines		
Mariage forcé		
Harcèlement sexuel		
Traite aux fins d'exploitation sexuelle		

Quelle proportion du personnel a été spécifiquement formée pour comprendre la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

Combien d'heures de formation reçoivent-ils ?

---

---

Normalement, qui dispense la formation ?

---

---

---

Comment les programmes de formation présentent-ils une « compréhension fondée sur le genre » de la violence à l'égard des femmes ?

---

---

---

---

## ***Autres services généraux***

---

Il est possible que d'autres services généraux (services pénitentiaires et de probation, assistance et aide juridique, services en matière d'emploi) qui ne sont pas énumérés ici ni dans la Convention d'Istanbul enquêtent régulièrement sur la violence à l'égard des femmes et la violence domestique.

Déterminez lors de la table ronde quels sont ces autres services généraux et s'ils ne correspondent à aucune des rubriques ci-dessus, collectez les mêmes types d'informations que celles demandées dans les rubriques précédentes.

# ANNEXE 1 :

## ARTICLES PERTINENTS DE LA CONVENTION D'ISTANBUL

---

### **Article 9** – *Organisations non gouvernementales et société civile*

---

Les Parties reconnaissent, encouragent et soutiennent, à tous les niveaux, le travail des organisations non gouvernementales pertinentes et de la société civile qui sont actives dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes et établissent une coopération effective avec ces organisations.

### **Article 18** – *Obligations générales*

---

1 Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour protéger toutes les victimes contre tout nouvel acte de violence.

2 Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires, conformément à leur droit interne, pour veiller à ce qu'il existe des mécanismes adéquats pour mettre en œuvre une coopération effective entre toutes les agences étatiques pertinentes, y compris les autorités judiciaires, les procureurs, les services répressifs, les autorités locales et régionales, ainsi que les organisations non gouvernementales et les autres organisations ou entités pertinentes pour la protection et le soutien des victimes et des témoins de toutes les formes de violence couvertes par le champ d'application de la présente Convention, y compris en se référant aux services de soutien généraux et spécialisés visés aux articles 20 et 22 de la présente Convention.

3 Les Parties veillent à ce que les mesures prises conformément à ce chapitre:

- soient fondées sur une compréhension fondée sur le genre de la violence à l'égard des femmes et de la violence domestique, et se concentrent sur les droits de l'homme et la sécurité de la victime;
- soient fondées sur une approche intégrée qui prenne en considération la relation entre les victimes, les auteurs des infractions, les enfants et leur environnement social plus large;
- visent à éviter la victimisation secondaire;
- visent l'autonomisation et l'indépendance économique des femmes victimes de violence;
- permettent, le cas échéant, la mise en place d'un ensemble de services de protection et de soutien dans les mêmes locaux;
- répondent aux besoins spécifiques des personnes vulnérables, y compris les enfants victimes, et leur soient accessibles.

4 La fourniture de services ne doit pas dépendre de la volonté des victimes d'engager des poursuites ou de témoigner contre tout auteur d'infraction.

5 Les Parties prennent les mesures adéquates pour garantir une protection consulaire ou autre, et un soutien à leurs ressortissants et aux autres victimes ayant droit à cette protection conformément à leurs obligations découlant du droit international.

### **Article 19** – *Information*

---

Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour que les victimes reçoivent une information adéquate et en temps opportun sur les services de soutien et les mesures légales disponibles, dans une langue qu'elles comprennent.

### **Article 20** – Services de soutien généraux

---

1 Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour que les victimes aient accès à des services facilitant leur rétablissement. Ces mesures devraient inclure, si nécessaire, des services tels que le conseil juridique et psychologique, l'assistance financière, les services de logement, l'éducation, la formation et l'assistance en matière de recherche d'emploi.

2 Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour que les victimes aient accès à des services de santé et des services sociaux, que les services disposent des ressources adéquates et que les professionnels soient formés afin de fournir une assistance aux victimes et de les orienter vers les services adéquats.

### **Article 22** – Services de soutien spécialisés

---

1 Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour fournir ou aménager, selon une répartition géographique adéquate, des services de soutien spécialisés immédiats, à court et à long terme, à toute victime ayant fait l'objet de tout acte de violence couvert par le champ d'application de la présente Convention.

2 Les Parties fournissent ou aménagent des services de soutien spécialisés pour toutes les femmes victimes de violence et leurs enfants.

### **Article 23** – Refuges

---

Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour permettre la mise en place de refuges appropriés, facilement accessibles et en nombre suffisant, afin d'offrir des logements sûrs pour les victimes, en particulier les femmes et leurs enfants, et pour les aider de manière proactive.

### **Article 24** – Permanences téléphoniques

---

Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour mettre en place à l'échelle nationale des permanences téléphoniques gratuites, accessibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, pour fournir aux personnes qui appellent, de manière confidentielle ou dans le respect de leur anonymat, des conseils concernant toutes les formes de violence couvertes par le champ d'application de la présente Convention.

### **Article 25** – Soutien aux victimes de violence sexuelle

---

Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour permettre la mise en place de centres d'aide d'urgence pour les victimes de viols et de violences sexuelles, appropriés, facilement accessibles et en nombre suffisant, afin de leur dispenser un examen médical et médico-légal, un soutien lié au traumatisme et des conseils.

### **Article 26** – Protection et soutien des enfants témoins

---

1 Les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour que, dans l'offre des services de protection et de soutien aux victimes, les droits et les besoins des enfants témoins de toutes les formes de violence couvertes par le champ d'application de la présente Convention soient dûment pris en compte.

2 Les mesures prises conformément au présent article incluent les conseils psychosociaux adaptés à l'âge des enfants témoins de toutes les formes de violence couvertes par le champ d'application de la présente Convention et tiennent dûment compte de l'intérêt supérieur de l'enfant.

### **Article 27** – Signalement

---

Les Parties prennent les mesures nécessaires pour encourager toute personne témoin de la commission de tout acte de violence couvert par le champ d'application de la présente Convention, ou qui a de sérieuses raisons de croire qu'un tel acte pourrait être commis ou que des nouveaux actes de violence sont à craindre, à les signaler aux organisations ou autorités compétentes.

## **Article 28** – *Signalement par les professionnels*

---

Les Parties prennent les mesures nécessaires pour que les règles de confidentialité imposées par leur droit interne à certains professionnels ne constituent pas un obstacle à la possibilité, dans les conditions appropriées, d'adresser un signalement aux organisations ou autorités compétentes s'ils ont de sérieuses raisons de croire qu'un acte grave de violence couvert par le champ d'application de la présente Convention a été commis et que de nouveaux actes graves de violence sont à craindre.



[www.coe.int](http://www.coe.int)

Le Conseil de l'Europe est la principale organisation de défense des droits de l'homme du continent. Il comprend 47 États membres, dont les 28 membres de l'Union européenne. Tous les États membres du Conseil de l'Europe ont signé la Convention européenne des droits de l'homme, un traité visant à protéger les droits de l'homme, la démocratie et l'État de droit. La Cour européenne des droits de l'homme contrôle la mise en œuvre de la Convention dans les États membres.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE