



Module 6

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

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

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



Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiak
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco



MODULE 6

Guide de mise en œuvre

Le paquet de services essentiels* comprend les modules suivants :

Module 1. Vue d'ensemble et introduction	Module 2. Santé	Module 3. Justice et police	Module 4. Services sociaux	Module 5. Coordination et gouvernance de la coordination	Module 6. Guide de mise en œuvre
Chapitre 1 : Présentation du paquet de services essentiels 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de santé 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de justice et de police 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services sociaux essentiels 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des actions essentielles de coordination et de gouvernance 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation du guide de mise en œuvre 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Structure générale du guide de mise en œuvre 1.5 Langue et termes
Chapitre 2 : Principes, caractéristiques et éléments fondamentaux communs 2.1 Principes 2.2 Caractéristiques communes des services essentiels de qualité 2.3 Éléments fondamentaux	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de santé	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services sociaux essentiels	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général	Chapitre 2 : Le guide de mise en œuvre Partie I : Un environnement propice à la mise en œuvre 1. Cadres législatifs et juridiques exhaustifs 2. Politiques et pratiques sensibles au genre 3. Ressources et financement 4. Formation et développement des capacités 5. Gouvernance, supervision et responsabilisation 6. Suivi et évaluation
Chapitre 3 : Comment utiliser cet outil 3.1 Cadre des lignes directrices des services essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de santé	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 3 : Guidelines for essential social services	Chapitre 3 : Lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance 3.1. Lignes directrices pour la coordination et la gouvernance de la coordination des services essentiels au niveau national 3.2. Lignes directrices pour la coordination et la gouvernance de la coordination des services essentiels au niveau local	Partie II : Le processus de mise en œuvre 1. Identification de l'entité responsable de la mise en œuvre 2. Conduite de l'évaluation 3. Élaboration et estimation des coûts du plan de mise en œuvre 4. Suivi et évaluation de la mise en œuvre 5. Cycle de révision et adaptation du plan de mise en œuvre
Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Annexes

Ce guide de mise en œuvre fait partie du Paquet de services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence : Lignes directrices sur les éléments de base et la qualité. Ce guide est un module compagnon de mise en œuvre ayant pour but d'aider les pays dans le déploiement et la mise en œuvre des lignes directrices des services essentiels au niveau national. Il vise également à renforcer l'intégration de ces lignes directrices dans les prestations de service basées sur les spécificités et contextes locaux. Ce guide comprend une annexe avec des listes de vérification des outils de soutien spécifiques à chaque secteur de services : santé, justice et police, services sociaux et coordination et gouvernance de la coordination.

* Disponible sur : <http://www.unwomen.org/fr/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

REMERCIEMENTS

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

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

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

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

L'engagement continu du système des Nations Unies envers l'élaboration de programmes et d'actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Les organismes des Nations Unies participant au développement de ce guide de mise en œuvre, un module compagnon du Paquet de services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence : *Lignes directrices sur les éléments de base et la qualité*, ont partagé leur temps et leur savoir afin de veiller à ce que nous améliorions en permanence la prestation de services pour les femmes et les filles victimes de violence. Nous remercions les représentantes et représentants des organismes suivants pour leur engagement et leur contribution : Kalliope Mingeirou, Caroline Meenagh et Tania Farha (ONU Femmes), Luis Mora et Upala Devi (FNUAP), Claudia Baroni et Sven Pfeiffer (ONUDC) et Claudia Garcia Moreno et Avni Amin (OMS), ainsi que nos collègues des autres sections de la Division de politique au siège d'ONU Femmes, Diego Antoni (PNUD) et Kathryn Robertson (The Asia Foundation).

Les consultants ayant contribué à l'élaboration de ce guide, Mme Helen Rubenstein, Directrice adjointe, Global Rights for Women, Mme Eileen Skinnider, Associée principale, Centre international pour la réforme du droit criminel et la politique en matière de justice pénale, et Mme Cheryl Thomas, Directrice exécutive, Global Rights for Women.

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1. PRÉSENTATION DU GUIDE DE MISE EN ŒUVRE 6

1.1	INTRODUCTION	6
1.2	CONTEXTE	6
1.3	OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION	7
1.4	STRUCTURE GÉNÉRALE DU GUIDE DE MISE EN ŒUVRE	8
1.5	LANGUE ET TERMES	8

CHAPITRE 2. GUIDE DE MISE EN ŒUVRE 11

PARTIE I : UN ENVIRONNEMENT PROPICE À LA MISE EN ŒUVRE 11

1.	CADRES LÉGISLATIFS ET JURIDIQUES EXHAUSTIFS	11
2.	POLITIQUES ET PRATIQUES SENSIBLES AU GENRE	12
3.	RESSOURCES ET FINANCEMENT	13
4.	FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS	14
5.	GOVERNANCE, SUPERVISION ET RESPONSABILISATION	15
6.	SUIVI ET ÉVALUATION	16

PARTIE II : LE PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE 17

1.	IDENTIFICATION DE L'ENTITÉ RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE	17
2.	CONDUITE DE L'ÉVALUATION	18
3.	ÉLABORATION ET ESTIMATION DES COÛTS DU PLAN DE MISE EN ŒUVRE	19
4.	SUIVI ET ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE	19
5.	CYCLE DE RÉVISION ET ADAPTATION DU PLAN DE MISE EN ŒUVRE	20

ANNEXES. OUTILS DE SOUTIEN DE LA MISE EN ŒUVRE 21

ANNEXE 1 : LISTE DE VÉRIFICATION - MODULE 2 : SANTÉ	21
ANNEXE 2 : LISTE DE VÉRIFICATION - MODULE 3 : JUSTICE ET POLICE	23
ANNEXE 3 : LISTE DE VÉRIFICATION - MODULE 4 : SERVICES SOCIAUX	28
ANNEXE 4 : LISTE DE VÉRIFICATION - MODULE 5 : COORDINATION ET GOUVERNANCE DE LA COORDINATION	34

CHAPITRE 1.

PRÉSENTATION DU GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

1.1 INTRODUCTION

En 2015, le Programme conjoint mondial des Nations Unies sur les services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence (le « Programme ») a publié le paquet de services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence (« le paquet de services essentiels »). Au cœur du Programme, le paquet de services essentiels identifie les services les plus indispensables que les secteurs de la santé, des services sociaux, de la police et de la justice sont tenus de fournir, ainsi que les lignes directrices en matière de qualité pour les éléments fondamentaux de chaque service essentiel. Ce paquet comprend également des lignes directrices pour la coordination des services essentiels et la gouvernance des processus et des mécanismes de coordination. L'objectif de ce guide de mise en œuvre consiste à accompagner la mise en œuvre générale de ces services essentiels.

La diffusion du paquet de services essentiels est indispensable à la sensibilisation, mais le savoir seul ne peut suffire à inscrire ces services essentiels dans des pratiques systématiques. La mise en œuvre du paquet

de services essentiels exige l'adhésion des institutions nationales, la mise en place régulière de formations aux bonnes pratiques pour les prestataires, l'établissement d'un système de responsabilisation et de suivi, une certaine souplesse permettant l'adaptation locale et l'allocation de fonds dédiés, suffisants et pérennes.

En outre, la réussite de la mise en œuvre du paquet de services essentiels passera par l'ancrage de ces services dans le contexte social des juridictions. Ce processus sera déterminant pour la manière dont les services essentiels sont perçus, compris et acceptés comme faisant partie intégrante de la lutte des États contre la violence à l'égard des femmes et des filles. L'implication et le rôle de leadership des organisations non gouvernementales (ONG) qui défendent les droits des femmes sont indispensables à ce processus d'acceptation.

Ce guide de mise en œuvre sera testé au cours de la phase pilote du paquet de services essentiels en 2017-2018. Il sera affiné dans le cadre du suivi et du perfectionnement continu du Programme.

1.2 CONTEXTE

La violence à l'égard des femmes et des filles est très répandue, systémique et culturellement ancrée. Le Secrétaire général des Nations Unies l'a décrite comme atteignant des proportions pandémiques¹. Selon une étude mondiale menée en 2013 par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), 35 pour cent des femmes

à travers le monde ont subi une violence physique et/ou sexuelle de la part d'un partenaire intime ou bien une violence sexuelle d'un non-partenaire². La violence à l'égard des femmes prend de nombreuses formes. La

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

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

violence d'un partenaire intime et la violence sexuelle entre non-partenaires comptent parmi les formes les plus répandues et les plus insidieuses de violence à l'égard des femmes et des filles à travers le monde. Outre la violence physique et sexuelle, la violence à l'égard des femmes et des filles comprend les préjudices et maltraitements psychologiques et émotionnels, le harcèlement sexuel, les mutilations génitales féminines/l'excision, les abus résultant des allégations de sorcellerie, les meurtres de femmes et de filles « de sorte que l'honneur soit lavé », les mariages d'enfants précoces et forcés, la traite des femmes et des filles, l'infanticide féminin, le féminicide et les autres pratiques néfastes. Le terme « violence à l'égard des femmes » comprend la violence à l'égard des filles, en particulier les filles qui pourraient utiliser les services essentiels prévus pour les femmes, comme indiqué dans le présent guide.

La violence à l'égard des femmes et des filles a des conséquences néfastes et durables sur leur bien-être, leur santé et leur sécurité. Elle abaisse leur niveau d'éducation et leur productivité et entraîne des conséquences économiques, affectant la productivité et le développement des sociétés et des pays. Elle constitue un frein au développement durable. Depuis ces dernières décennies, on constate un vaste engagement au niveau mondial pour lutter contre la violence à l'égard des femmes et des filles et la prévenir. L'adoption de l'Agenda 2030 pour le développement durable et

l'inclusion de la cible 5.2 de l'Objectif de développement durable (ODD) 5 visant à éliminer de la vie publique et de la vie privée toutes les formes de violence faite aux femmes et aux filles, ainsi que d'autres cibles d'ODD liées à l'élimination de la violence à l'égard des femmes, ne font que confirmer cet engagement. Toutefois, de nombreuses femmes et filles disposent d'un accès insuffisant ou inexistant aux divers soutiens et services susceptibles de les protéger, de les aider à être en sécurité et à faire face aux conséquences à court et à long terme de la violence subie. Ainsi, l'engagement des gouvernements dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles aux niveaux national et sous-national est indispensable à la réalisation des objectifs de ce Programme.

L'obligation internationale d'exercer une diligence raisonnable exige des États qu'ils mettent en place des mesures efficaces pour prévenir la violence à l'égard des femmes et pour enquêter et engager des poursuites dans les cas de violence à l'égard des femmes³. Cette obligation implique d'intervenir efficacement dans chaque cas de violence et de s'attaquer aux causes structurelles et aux conséquences de la violence. Pour atteindre ces objectifs, les États doivent mettre en place et préserver des cadres juridiques et politiques exhaustifs, des systèmes judiciaires et de police sensibles au genre, des services de santé et sociaux adaptés, la conduite d'actions de sensibilisation, tout en garantissant la qualité de toutes les mesures.

1.3 OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

L'objectif de ce guide de mise en œuvre est d'offrir une approche structurée pour la planification et l'exécution systématiques de la mise en œuvre du paquet de services essentiels. Ce guide vise à accompagner les États dans le déploiement, la mise en œuvre et le renforcement de l'intégration des lignes directrices sur la qualité dans les prestations de service de chaque service essentiel. Différents volets de la mise en œuvre devront se dérouler aux niveaux national et local. Par ailleurs, ce guide pourra être utilisé par d'autres acteurs, tels que les institutions des Nations Unies ayant participé à l'élaboration du Programme, pour encadrer leur soutien aux pays et pour superviser, améliorer et pérenniser l'ancre du paquet de services essentiels

dans les communautés, en fonction des conditions et besoins locaux et du contexte national.³

Le présent guide propose un cadre et identifie les principales activités qui favorisent la réussite de la mise en œuvre. Il s'applique à un éventail d'institutions nationales impliquées dans la prestation de services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence, y compris les organismes de coordination des secteurs de la police, de la justice, de la santé, des services sociaux et les ONG de

³ Art. 4(c) Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, A/RES/48/104 (1993)

lutte pour les droits des femmes. Ce guide, tout comme le paquet de services essentiels, s'adresse principalement aux pays à faible revenu et à revenu intermédiaire. Toutefois, il peut être utilisé et adapté dans tous les pays, en tenant compte des différentes cultures et approches traditionnelles concernant la justice, la police, la santé, les services sociaux et la coordination.

Le guide de mise en œuvre ayant été conçu pour une multitude de contextes nationaux différents et pour divers secteurs et prestataires de services, il présente

1.4

STRUCTURE GÉNÉRALE DU GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

Le guide présente la mise en œuvre du paquet de services essentiels en deux volets. Ces volets sont 1) l'environnement propice et 2) le processus de mise en œuvre au niveau local. Ces deux volets sont interdépendants et ne peuvent fonctionner l'un sans l'autre. Bien que les avancées de chaque volet s'enchaînent selon un ordre logique, la complexité du processus signifie qu'il n'existe pas de méthode universelle pour réussir la mise en œuvre. Les activités des deux volets peuvent se dérouler de manière simultanée et être étroitement liées. Elles peuvent également se recouper à chaque étape et entre les étapes. À chaque étape, il faudra répondre à plusieurs problématiques, notamment les caractéristiques organisationnelles, le financement et la coordination interagence.

1.5

LANGUE ET TERMES

La coordination est un élément central de l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Les normes internationales exigent que la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles soit exhaustive, pluridisciplinaire, coordonnée, systématique et durable. Il s'agit d'un processus régi par des lois et des politiques. La coordination implique un effort de collaboration entre le personnel et les équipes pluridisciplinaires et les institutions de tous les secteurs concernés, afin de rendre possible la mise en œuvre des lois, des politiques, des protocoles et des accords, ainsi qu'une communication et une collaboration, en vue de

des concepts définis de manière large, sans mettre en avant de modèle unique. Néanmoins, les États et les organisations non étatiques sont invités à adopter une approche plurisectorielle exhaustive et coordonnée, qui s'est avérée plus efficace dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles qu'une approche fragmentée. La réussite de la mise en œuvre des services essentiels implique une action à tous les niveaux de gouvernement ainsi que la participation des organisations de la société civile. C'est la raison pour laquelle ce guide comprend des activités de mise en œuvre tant au niveau national que local.

La partie I du guide décrit les grands facteurs habilitants susceptibles d'affecter la mise en œuvre et le maintien des prestations de ces services essentiels, tandis que la partie II précise comment élaborer un plan d'action pour la mise en œuvre. En tant qu'outil global, ce guide donne simplement un aperçu des mesures élémentaires et fondamentales qu'il convient de prendre pour mettre en œuvre le paquet de services essentiels. Les auteurs de ce guide sont conscients que les actions devront être davantage détaillées au niveau national et qu'elles dépendront des cultures juridiques, sociales et économiques et des capacités institutionnelles existantes. Vous trouverez tout au long du guide, de même que dans les listes de vérification sectorielles en annexe, des outils et sources d'information supplémentaires qui décrivent plus en détail les mesures à prendre.

prévenir et réagir à la violence à l'égard des femmes et des filles. La coordination se produit au niveau national entre les ministères qui jouent un rôle dans la lutte contre cette violence et au niveau local entre les prestataires de services locaux, les parties prenantes et, dans certains pays, à des niveaux intermédiaires de gouvernement entre les niveaux national et local. La coordination se produit également entre les différents niveaux de gouvernement.

Les services essentiels recouvrent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé,

des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

La violence basée sur le genre inclut « tout acte de violence qui est dirigé contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche spécialement la femme ». (CEDEF, Recommandation générale n° 19, paragraphe 6)

Les politiques et pratiques sensibles au genre sont des politiques et pratiques qui tiennent compte des différents rôles sociaux des hommes et des femmes, lesquels engendrent des besoins différents pour les hommes et les femmes. (Kabeer N., *Gender-aware policy and planning: a social relations perspective*. Dans : *Gender planning in development agencies: meeting the challenge*. Macdonald M, éd. Oxford, Oxfam, 1994.)

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

La mise en œuvre signifie planifier et déployer les activités prévues dans les lignes directrices pour chacun des services essentiels, pour répondre de manière durable et efficace aux besoins des femmes et des filles victimes de violence, notamment en traduisant les contrevenants en justice.

Les infrastructures recouvrent les structures et installations de base, physiques et organisationnelles. Dans le contexte du Programme et du présent guide, les infrastructures comprennent les installations, les équipements, les établissements d'enseignement, les services technologiques et le soutien organisationnel et financier nécessaire.

Les systèmes judiciaires, dans le cadre de ce guide, font référence aux systèmes judiciaires officiels qui relèvent de la responsabilité de l'État et de ses agents. Ils comprennent les lois appuyées par le gouvernement et les institutions, telles que la police, le parquet, les

tribunaux, les programmes correctionnels (par ex. la probation et la libération conditionnelle) et les prisons, qui sont tenues de faire respecter et d'appliquer les lois de l'État et d'administrer les sanctions imposées en cas d'infractions à la loi.

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

Les interventions multisectorielles sont portées par un groupe de parties prenantes ayant conclu des accords pour travailler de manière coordonnée afin d'intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles dans une communauté. Ces équipes partagent une vision centrée sur les victimes et appliquent les normes de droits humains de la sécurité de la victime et de la responsabilité des contrevenants. Leur priorité est de garantir une réponse efficace aux cas individuels. Elles peuvent éventuellement contribuer à l'élaboration de politiques.

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

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

La théorie du changement désigne une méthodologie spécifique de planification, de participation et d'évaluation utilisée dans les secteurs philanthropique, public et à but non lucratif pour promouvoir le changement social. La théorie du changement définit des objectifs à long terme puis procède à une rétro planification pour identifier les conditions préalables nécessaires. (P. Brest (2010). *The Power of Theories of Change. Stanford Social Innovation Review*. Printemps.)

Le terme victime/survivante fait référence aux femmes ou aux filles qui ont subi ou subissent la violence basée sur le genre.

L'approche centrée sur les victimes/survivantes est une approche basée sur les droits humains qui place les droits et les besoins des victimes/survivantes au cœur de ses priorités. Une victime/survivante a le droit :

- D'être traitée avec dignité et respect, plutôt que de faire l'objet d'attitudes culpabilisantes (le « blâme de la victime »);
- De choisir son moyen d'action pour faire face à la violence, plutôt que de se sentir impuissante;
- De bénéficier du respect de la vie privée et de la confidentialité, plutôt que de faire l'objet d'une exposition publique;
- De ne pas faire l'objet de discrimination en raison de son sexe, son âge, sa race/appartenance ethnique, ses aptitudes, son orientation sexuelle, son statut VIH ou toute autre caractéristique;
- D'obtenir des informations exhaustives lui permettant de prendre ses propres décisions, plutôt que de se voir dicter ce qu'elle doit faire.

(ONU Femmes. Centre Virtuel de Connaissances pour mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles).

La violence à l'égard des femmes (VEF) désigne « tous actes de violence basés sur le genre causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou la vie privée ». (Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Article 1.)

CHAPITRE 2.

LE GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

PARTIE I : UN ENVIRONNEMENT PROPICE À LA MISE EN ŒUVRE

Si l'on veut rendre le paquet de services essentiels aisément accessible à toutes les femmes et les filles victimes de violence, il est indispensable de disposer d'un environnement favorable à sa mise en œuvre. Les États et leurs institutions doivent abolir les obstacles institutionnels et structurels et mettre en place des éléments favorables à un environnement propice : lois, politiques, budgets, prestataires de services compétents, demandeurs de services informés et contrôles de qualité. Cette partie du guide passe en revue les éléments fondamentaux sur lesquels reposent les services essentiels et l'excellente qualité de leur prestation.

1. CADRES LÉGISLATIFS ET JURIDIQUES EXHAUSTIFS

A. Comprendre les facteurs habilitants

La mise en place d'un cadre législatif exhaustif favorable est indispensable à la viabilité et à la responsabilité à long terme des services essentiels. Les lois fournissent la base juridique et judiciaire qui permet aux femmes et aux filles de revendiquer leurs droits à la santé, aux services sociaux et aux services judiciaires et de police, et qui leur offre une voie de recours en cas de déni, de compromis, de retard indu ou d'absence de ces droits. Le cadre législatif exhaustif de la violence à l'égard des femmes doit s'appuyer sur des lois qui garantissent l'égalité des genres en matière de mariage, divorce, droits de la propriété et garde des enfants.

B. Stratégies recommandées

1. Promouvoir et intégrer les principes de l'égalité des genres, de la non-discrimination et de la promotion de l'autonomisation des femmes dans toutes les lois.
2. Garantir que les lois respectent les principes basés sur les droits humains et l'approche centrée sur les victimes/survivantes et qu'elles garantissent la responsabilité des contrevenants.
3. Lutter contre toutes les formes de violence à l'égard des femmes, en s'appuyant sur des définitions larges alignées sur les normes de droits humains :
 - a. Un cadre de droit pénal qui pénalise toutes les formes de violence à l'égard des femmes, reflétant la réalité de la violence que subissent les femmes, y compris la pénalisation des violations d'ordonnances de protection.
 - b. Des cadres de droit pénal, civil, de la famille et administratif qui veillent efficacement à la prévention, à la protection, aux poursuites judiciaires, à la sanction et aux réparations et indemnisations, y compris les ordonnances de protection.
4. Lutter contre les causes profondes de la violence à l'égard des femmes, notamment les inégalités historiques entre les femmes et les hommes.
5. Soumettre les institutions à une obligation statutaire de fournir des services intégrés et coordonnés et établir des mandats clairs aux institutions prestataires de services.
6. Prévoir des dispositions législatives spécifiques pour les services spécialisés, de la formation, des mécanismes de supervision et de suivi, ainsi qu'un mécanisme de financement dédié.
7. Proposer un processus de réforme du droit qui prévoit une réelle consultation transparente :

- a. Promouvoir la consultation élargie de toutes les agences concernées et de la société civile, y compris les organisations de victimes/survivantes.
 - b. Promouvoir le recours à des recherches fondées sur des preuves pour éclairer cette réforme du droit.
- 8. Élaborer des plans de diffusion de l'information ou des campagnes de sensibilisation juridique pour veiller à ce que les femmes soient conscientes de leurs droits et qu'elles connaissent les services et voies de recours disponibles.

Ressources utiles

- ✓ ONU Femmes, Manuel de législation sur la violence à l'égard des femmes, disponible sur, [http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20\(French\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20(French).pdf).
- ✓ ONU Femmes, Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles. Module sur la législation, disponible en anglais sur www.endvavnow.org.
- ✓ UNODC, Blueprint of Action: Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women and Girls, Chapter B *Legal Framework*, disponible en anglais sur http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/ Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

2. POLITIQUES ET PRATIQUES SENSIBLES AU GENRE

A. Comprendre les facteurs habilitants

Les politiques et pratiques sensibles au genre reconnaissent les inégalités historiques qui existent entre les femmes et les hommes et visent à les éliminer. Les politiques et pratiques sensibles au genre sont indispensables pour garantir la qualité normalisée des prestations de chaque secteur et les interactions entre les secteurs concernant la prestation de services essentiels. Ces politiques et pratiques peuvent également s'attaquer aux obstacles sociaux, aux cultures institutionnelles et aux structures opérationnelles qui compromettent généralement la qualité des prestations de services.

B. Stratégies recommandées

1. Garantir un cadre politique exhaustif qui recouvre les différents niveaux : national, multisectoriel, sectoriel et institutionnel.
2. Intégrer une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes qui soit centrée sur les victimes/survivantes et guidée par les principes des droits humains et par la responsabilité des contrevenants.

3. Définir clairement les facteurs institutionnels internes, tels que le recrutement, les protocoles, les procédures et la culture organisationnelle ainsi que les relations organisationnelles, requis pour la collaboration et la coordination.
4. Intégrer les politiques sur la violence à l'égard des femmes dans les grands engagements politiques en matière d'égalité des sexes et de droits humains.
5. Incorporer les politiques sectorielles et de coordination dans une politique nationale et un plan d'action visant à éliminer la violence à l'égard des femmes.
6. Élaborer des engagements politiques en :
 - a. Communiquant la politique à toutes les parties prenantes ;
 - b. Envisageant l'adoption d'éléments incitatifs pour convaincre de l'intérêt d'une collaboration interagences ;
 - c. Insistant sur le rôle clé des victimes/survivantes et de leurs défenseurs.

Ressources utiles

- ✓ ONU Femmes, Manuel sur les plans nationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes, disponible sur <http://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2012/7/handbooknationalactionplansonvaw-fr%20pdf.pdf?vs=2813>
- ✓ ONU Femmes, Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, disponible sur www.endvawnow.org
- ✓ UNODC, Blueprint of Action: Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women and Girls, Chapter C.1 *Policies, procedures, guidelines and codes of conduct*, disponible en anglais sur http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

3. RESSOURCES ET FINANCEMENT

A. Comprendre les facteurs habilitants

Si l'on veut garantir que les services essentiels répondent efficacement aux besoins des femmes et des filles, les plans et politiques conçus pour lutter contre la violence à l'égard des femmes et des filles doivent disposer de ressources financières suffisantes pour construire et préserver un environnement affranchi de toute violence basée sur le genre. Ces politiques et plans doivent en outre s'enraciner dans un système national propice à la coordination de stratégies entre les secteurs pour faire progresser l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes - et pas uniquement protéger les femmes et les filles contre la violence. L'analyse du système national de gestion des finances publiques est un élément particulièrement important, tout comme la manière dont il peut être utilisé pour relier les objectifs spécifiques prévus par les lois et les politiques nationales en matière de lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles et les ressources financières nécessaires pour y répondre de manière durable.

B. Stratégies recommandées

1. Promouvoir et intégrer les principes de planification et de budgétisation sensibles au genre pour favoriser l'élaboration de politiques et de plans nationaux qui répondent de manière adéquate aux besoins des femmes et des filles.
2. Insister sur la participation active de la société civile et des défenseurs de l'égalité des genres dans la planification des politiques et les processus budgétaires, en tant que moyen de mieux connaître les besoins des femmes et des filles et d'œuvrer pour les inclure dans les lois, politiques et orientations budgétaires destinées à améliorer leurs vies.
3. Comprendre quels sont les effets des systèmes de gestion des finances publiques et des politiques budgétaires sur l'égalité des sexes.
4. Identifier des ressources financières adéquates et pérennes permettant de prévenir et de lutter contre la violence à l'égard des femmes.
5. Veiller à ce que des infrastructures et des services adéquats et appropriés soient accessibles, disponibles et adaptables à toutes les femmes et filles vivant dans le pays, y compris dans les zones rurales et isolées.
6. Prévoir la création de plateformes multi acteurs ou d'unités interdisciplinaires pour concevoir des stratégies holistiques qui comprennent les principes d'égalité des sexes et d'autonomisation des femmes dans tous les domaines de l'action publique.

Ressources utiles

- ✓ Budlender, Debbie (2006), Budgétisation sensible au genre et droits des femmes en matière de santé et de la reproduction : un guide pratique, disponible sur http://www.unwomen.org/-/media/headquarters/media/publications/unifem/grb_womensreproductiverights_resourcepack_fre.pdf?vs=1012
- ✓ Secrétariat du Commonwealth, Engendering Budgets, A Practitioner's Guide to Understanding and Implementing Gender-responsive Budgets, disponible sur http://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/2011/01/Engendering_Budgets_final_doc.pdf

- ✓ Office national de la santé et du bien-être de Suède (2006), Costs of Violence against Women, disponible en anglais sur, <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/c/o/s/costs-of-violence-against-women>
- ✓ OCDE (2014), Financer le travail inachevé dans le domaine de l'égalité homme-femme et des droits des femmes : Priorités pour le programme de développement pour l'après-2015, disponible sur https://www.oecd.org/fr/cad/femmes-developpement/Financer_le_travail_inacheve.pdf
- ✓ ONU Femmes (2013), Manual for Costing a Multidisciplinary package of response services for women and girls subjected to violence, disponible en anglais sur http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/costing_manual_vaw_unwomen_sea_2013.pdf
- ✓ ONU Femmes (2015), Handbook on Costing Gender Equality, disponible en anglais sur <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/h/a/n/handbook-on-costing-gender-equality>
- ✓ ONU Femmes, Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, disponible sur www.endvawnow.org

4. FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS

A. Comprendre les facteurs habilitants

Il est indispensable que les institutions responsables de la prestation des services essentiels disposent d'un environnement organisationnel favorable pour pouvoir fournir ces services. La formation et le développement des capacités garantissent que les organismes du secteur et les mécanismes de coordination ont la capacité et l'aptitude de fournir des services de qualité, et que les prestataires de services ont la compétence nécessaire pour remplir leurs rôles et assumer leurs responsabilités.

B. Stratégies recommandées

1. Établir des normes pour les pratiques sur le lieu de travail, y compris les capacités requises des prestataires de services en termes de connaissances et de compétences.
2. Renforcer la diversité de la main-d'œuvre, notamment au regard du genre, de l'origine ethnique et de la langue.
3. Mettre en place des politiques qui défendent l'égalité des sexes au sein des institutions responsables
4. Établir des normes pour la formation des prestataires de services, basées sur les bonnes pratiques de chaque secteur et sur la coordination, notamment en proposant des formations interagences ou en partenariat avec des organisations de droits des femmes.
5. Offrir aux prestataires de services la possibilité de renforcer leurs compétences et leur expertise et de mettre à jour leurs connaissances et leurs compétences, et ce tout au long de leur carrière (depuis leur recrutement, par le biais de la formation continue ou de promotions et d'échanges avec les pairs).
6. Promouvoir les équipes multidisciplinaires et les unités de spécialisation.

Ressources utiles

- ✓ ONU Femmes, Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, disponible sur www.endvawnow.org
- ✓ UNODC, Blueprint of Action: Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women and Girls, Chapter B.2 (*on promoting effective training*), disponible en anglais sur http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf
- ✓ UNODC, Manuel sur les réponses policières efficaces à la violence envers les femmes (Anglais, Espanol, Français)
- ✓ UNODC, Programme de formation aux réponses policières efficaces à la violence envers les femmes (Anglais, Espanol, Français)
- ✓ UNODC, Handbook on Effective Prosecution Responses to Violence against Women and Girls (Anglais)

5. GOUVERNANCE, SUPERVISION ET RESPONSABILISATION

A. Comprendre les facteurs habilitants

Pour que les États puissent accomplir leur devoir et fournir des services essentiels de qualité, il est indispensable que les plans de mise en œuvre reposent sur une gouvernance, une supervision et une responsabilisation sensibles au genre. Dans l'exercice de leur autorité politique, économique et administrative, les États doivent admettre que la vie des femmes est profondément et systématiquement influencée par les normes sociales et le pouvoir structurel. Les mécanismes, processus et institutions qui permettent aux citoyens et aux groupes d'exprimer leurs intérêts et d'exercer leurs droits doivent être accessibles aux femmes. Ils doivent également être conçus de sorte à garantir l'égalité des sexes, à promouvoir l'autonomisation des femmes et à ne pas cautionner la violence à l'égard des femmes ni aggraver la vulnérabilité ou le sentiment de revictimisation des femmes victimes de violence. La mise en place d'une gouvernance, d'une supervision et d'une responsabilisation sensibles au genre contribue à accorder au paquet de services essentiels une certaine légitimité aux yeux de la société, des prestataires de services et des bénéficiaires de ces services.

B. Stratégies recommandées

1. Promouvoir des structures de gouvernance qui contribuent à renforcer la confiance des femmes envers les mécanismes, processus et institutions, en facilitant leur participation et en supprimant les inégalités d'accès basées sur le genre.

2. Développer les possibilités et les capacités des femmes d'influer sur un vaste éventail de moyens d'action par lesquels les structures politiques, sociales et administratives peuvent garantir l'égalité des sexes et l'accès pour les femmes, notamment en collaborant avec des groupes de femmes et des mouvements sociaux.

3. Encourager la participation des femmes, tant au niveau gouvernemental (vie politique, tribunaux, organismes administratifs, armée) que dans les institutions de la société civile (mouvements, groupes, organisations non gouvernementales).

4. Renforcer les mécanismes de supervision existants (internes et externes) afin qu'ils intègrent dans leur mandat l'égalité des sexes et l'élimination de la violence à l'égard des femmes.

5. Favoriser la mise en place de tout un ensemble de mécanismes de responsabilisation au sein de chaque secteur, et entre les secteurs, notamment des mécanismes de recours pour les victimes et un suivi par un organe indépendant et/ou la société civile.

6. Renforcer les mécanismes de responsabilisation en impliquant les parties prenantes dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des services.

Ressources utiles

- ✓ ONU Femmes, Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles. Dans l'exercice de leur autorité politique, économique et administrative, les États doivent admettre que les vies des femmes, disponible sur www.endvawnow.org
- ✓ PNUD (2003), Essays on Gender and Governance, disponible en anglais sur www.undp.org/content/dam/india/docs/essays_on_gender_and_governance.pdf
- ✓ PNUD (2007), Le financement électoral pour promouvoir la participation politique des femmes : un guide de soutien du PNUD, disponible sur http://iknowpolitics.org/sites/default/files/electoral_financing-en-ebook.pdf** https://www.agora-parl.org/sites/default/files/electoral_financing_to_advance_womens_political_participation_2007_french.pdf**
- ✓ PNUD (2009), La gouvernance électronique sensible au genre : Exploration de son potentiel transformatif, disponible sur <http://www.undp.org/content/dam/aplaws/publication/en/publications/womens-empowerment/primers-in-gender-and-democratic-governance-> **https://www.agora-parl.org/sites/default/files/f_gendergovpr_eg_fr_5.pdf**
- ✓ PNUD (2014), Rapport mondial - Égalité des sexes dans l'administration publique, disponible sur <http://www.undp.org/content/undp/fr/home/librarypage/democratic-governance/gepa.html>

6. SUIVI ET ÉVALUATION

A. Comprendre les facteurs habilitants

La prestation de services de qualité destinés aux femmes et aux filles victimes de violence nécessite une amélioration sectorielle continue, basée sur un suivi et une évaluation réguliers. La phase de suivi et évaluation est une étape clé du processus de mise en œuvre, qui sera expliquée plus en détail dans la partie suivante de ce guide. En tant que facteurs habilitants, le suivi et l'évaluation font référence à des systèmes établis aux niveaux local et national. Afin de garantir que ces systèmes existants de suivi et d'évaluation prennent bien en charge le suivi de la mise en œuvre des services essentiels, il convient de les renforcer pour s'assurer qu'ils fournissent des données détaillées susceptibles d'évaluer et de promouvoir la prestation de services de qualité. Pour ce faire, il s'agit de recueillir et d'analyser des données statistiques ventilées par âge et par sexe qui pourront être utilisées pour élaborer des politiques, des budgets et des lois fondés sur des éléments probants fournissant de réels services en matière d'égalité des sexes.

B. Stratégies recommandées

1. Établir des normes pour un suivi et une évaluation sensibles au genre, applicables aux indicateurs, à la collecte, l'analyse et la communication de données, aux méthodes et au calendrier de collecte et de communication des données, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives.
2. Élaborer des lignes directrices et des structures au niveau national pour soutenir au niveau local un suivi des prestations de service sensible au genre.
3. Réviser les mécanismes existants de collecte de données administratives afin d'assurer le suivi de la prestation de services essentiels visant à éliminer la violence à l'égard des femmes, de son accès ainsi que des réalisations/résultats de la prestation de ces services.
4. Mettre en place des mécanismes permettant d'exploiter les résultats du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre des services essentiels pour alimenter les recommandations visant à améliorer d'autres facteurs habilitants, tels que la réforme du droit et l'élaboration de politiques.
5. Veiller à ce que les résultats du suivi et de l'évaluation soient largement accessibles, ventilés par caractéristiques pertinentes (âge, origine ethnique, situation géographique, etc., validées en fonction des contextes), tout en préservant la confidentialité de la vie privée des victimes/survivantes.
6. Respecter un équilibre entre les sexes dans tous les processus externes de collecte de données, de suivi et d'évaluation.

Ressources utiles

- ✓ ONU Femmes, Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, disponible sur www.endvawnow.org
- ✓ Lawyers Collective (2013), Resource Tool for Monitoring and Evaluating the Implementation of the Protection of Women from Domestic Violence Act (Outil pour le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de l'Acte de protection des femmes contre la violence domestique), 2005, Disponible en anglais sur http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/resource_tool_for_monitoring_evaluation_of_pwdva_lawyers_collective.pdf
- ✓ Shelah S. Bloom (2008), Violence Against Women and Girls: A Compendium of Monitoring and Evaluation Indicators (La violence à l'égard des femmes et des filles : compendium d'indicateurs de suivi et évaluation), disponible en anglais sur www.cpc.unc.edu/measure/publications/pdf/ms-08-30.pdf
- ✓ HCDH (2012), Les indicateurs des droits de l'Homme : un guide pour mesurer et mettre en œuvre, disponible sur http://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/Human_rights_indicators_fr.pdf

PARTIE II. LE PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE

Une fois les facteurs habilitants mis en place, le processus de mise en œuvre du paquet de services essentiels pour les femmes et les filles victimes de violence est déployé au niveau local, où les victimes/survivantes ont accès aux services. Bien que la mise en œuvre puisse être exécutée par un groupe de prestataires d'un service essentiel en particulier, ou même par un seul prestataire d'un service essentiel, la prestation de ces services est bien plus efficace lorsqu'elle est réalisée dans le cadre d'une réponse multisectorielle et coordonnée face à la violence. Cette réponse coordonnée peut intégrer d'autres parties prenantes en plus des prestataires de services essentiels. Il ne suffit pas de mener une seule fois le processus de mise en œuvre pour créer les services essentiels ; certains aspects du processus doivent être menés de manière continue ou à intervalle régulier en fonction du contexte, afin de s'assurer que les services protègent efficacement les femmes et traduisent les contrevenants en justice.

1. IDENTIFICATION DE L'ENTITÉ RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE

A. Comprendre les facteurs de mise en œuvre

La mise en œuvre des services essentiels nécessite l'identification d'une entité spécifique, chargée de garantir que les services proposés répondent efficacement à la violence à l'égard des femmes et des filles. Cette entité peut être une instance de coordination distincte ou une fonction intégrée au sein d'un segment de parties prenantes. Ce qui importe, c'est que l'entité chargée de cette responsabilité englobe tous les secteurs concernés dans sa réponse. Bien qu'il puisse exister une sorte de coordination informelle basée sur les relations existantes, une réponse pérenne exige la formalisation d'accords concernant le rôle et la responsabilité de chaque partie prenante dans la mise en œuvre effective des services essentiels.

L'entité chargée de la mise en œuvre est responsable de l'encadrement de la mise en œuvre des services essentiels. Elle fixe les buts et objectifs des prestations de services et tient chaque secteur pour responsable du respect des lignes directrices de chacun des services. En outre, l'entité chargée de la mise en œuvre s'efforce de garantir que les ressources appropriées sont disponibles, les obstacles supprimés et les corrections nécessaires apportées. Cette entité facilite la coopération, la coordination et la collaboration entre les prestataires de services essentiels et les autres parties prenantes, et veille à ce que les voix des populations vulnérables et marginalisées soient entendues.

B. Stratégies recommandées :

1. L'entité chargée de la mise en œuvre peut être composée de la manière suivante
 - a. Un partenariat multisectoriel regroupant des prestataires de services essentiels et d'autres parties prenantes.
 - b. Un mélange de représentants du gouvernement et d'organisations de la société civile.
 - c. Les ONG et représentants des victimes/survivantes ont un rôle important à jouer. C'est essentiel car les ONG des droits des femmes constituent souvent un point d'entrée pour les victimes/survivantes à la recherche de services de soutien, avant de poursuivre avec elles la lutte contre la violence. C'est la raison pour laquelle les ONG sont les mieux placées, non seulement pour comprendre les besoins des victimes/survivantes, mais également pour les transmettre aux prestataires de services et promouvoir une réponse exhaustive et efficace à la violence.
 - d. La responsabilité de la mise en œuvre peut être confiée à un organe central (par ex. un centre de services intégrés) ou bien chaque secteur peut déployer ses services de manière indépendante, en confiant la coordination à un groupe séparé.

- e. Une nouvelle entité peut être créée à des fins de coordination de mise en œuvre entre les prestataires de services et les autres parties prenantes, ou bien, une entité existante (par ex. une ONG des droits des femmes) peut se voir attribuer la responsabilité de la mise en œuvre de la coordination.
2. Les membres de l'organe chargé de la mise en œuvre doivent partager une philosophie centrée sur les victimes/survivantes et appliquer des normes de droits humains relatives à la protection des victimes/survivantes et à la responsabilisation des contrevenants.
3. Les membres de l'organe chargé de la mise en œuvre doivent signer un mémorandum d'accord pour signifier leur acceptation d'une philosophie, de buts et d'objectifs centrés sur les victimes/survivantes.⁴ Ce mémorandum d'accord doit intégrer une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes, ainsi que des normes transparentes et des attentes pour chaque secteur participant.

2. CONDUITE DE L'ÉVALUATION

A. Comprendre les facteurs de mise en œuvre

Pour que la mise en œuvre des services essentiels réponde aux besoins des femmes et des filles victimes de violence, il est indispensable de conduire une évaluation permettant de déterminer l'état des connaissances sur la situation actuelle et d'identifier les lacunes existantes dans les services disponibles, ainsi que les facteurs propices à un environnement favorable. L'évaluation permet d'identifier les besoins, la capacité existante à répondre à ces besoins et les besoins non satisfaits, ainsi que de fixer des buts et objectifs pour les besoins satisfaits et non satisfaits.

B. Stratégies recommandées⁵

1. Consulter les parties prenantes, y compris celles qui ne font pas partie de l'entité chargée de la mise en œuvre.
2. Vérifier si les facteurs habilitants sont en place.
3. Identifier les agences gouvernementales existantes, leur rôle et leur mandat.

4. Identifier les prestataires de la société civile existants et leurs capacités.
5. Évaluer la quantité et la qualité des services essentiels existants⁶.
6. Déterminer les ressources nécessaires et celles qui sont disponibles.
7. Analyser et identifier les lacunes : identifier les besoins de nouveaux services, de services supplémentaires et de services améliorés.
8. Évaluer les connaissances des victimes/survivantes quant à leurs droits d'accéder à ces services, leur expérience dans l'utilisation des services et leur capacité à demander à bénéficier de ces services.
9. Évaluer les besoins de services à partir des données démographiques des communautés.

4 Les organes chargés de la mise en œuvre pourraient souhaiter adopter des objectifs SMART :

- Spécifiques - cibler un domaine spécifique d'amélioration.
- Mesurables - quantifier, ou au moins proposer un indicateur de progrès.
- Attribuables - préciser qui devra réaliser l'objectif.
- Réalistes - stipuler quels résultats pourront être atteints de manière réaliste, compte tenu des ressources disponibles.
- (inscrits dans le) Temps - préciser à quel moment les résultats doivent être atteints.

Le « Gender in the Crimin

5 Le « Gender in the Criminal Justice System Assessment Tool » (en anglais uniquement), partie intégrante de la Compilation d'outils d'évaluation de la justice pénale de l'UNODC, propose des ressources utiles pour mener une telle évaluation.

6 La prestation de services concernant les services essentiels et les actions dans leur globalité doit présenter les caractéristiques clés suivantes :

- Disponibilité
- Accessibilité
- Adaptabilité
- Adéquation
- Sécurité en priorité
- Consentement éclairé et confidentialité
- Communication efficace et participation des parties prenantes à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des services
- Collecte des données et gestion des informations
- Liaison coordonnée avec les autres secteurs et organismes

3. ÉLABORATION ET ESTIMATION DES COÛTS DU PLAN DE MISE EN ŒUVRE

A. Comprendre les facteurs de mise en œuvre

L'élaboration, l'estimation des coûts et le déploiement du plan de mise en œuvre sont au cœur du processus de mise en œuvre. Il doit résulter de ce processus la disponibilité de suffisamment de services essentiels adoptant de bonnes pratiques pour répondre aux besoins des femmes et des filles victimes de violence.

B. Stratégies recommandées

1. Affiner les buts et objectifs.
2. Identifier clairement les tâches, le calendrier, les rôles et les responsabilités.
3. Mettre en place un processus de résolution des différends entre les entités de coordination.
4. Identifier les besoins et les sources de financement, et soumettre des demandes de financement.
5. Identifier les infrastructures nécessaires et le moyen de les obtenir.
6. Identifier les ressources humaines, notamment les formations nécessaires pour les prestataires de

services et la manière dont ces prestataires peuvent être retenus et/ou formés.

7. Accorder la priorité aux prestations de services à partir des besoins des communautés.
8. Élaborer un plan détaillé de mise en œuvre à partir des éléments présentés dans l'annexe du secteur concerné.
9. Diffuser le plan de mise en œuvre auprès des prestataires de services et des autres acteurs, au besoin.
10. Fournir aux prestataires de services l'assistance technique et les ressources nécessaires à l'exécution du plan de mise en œuvre.
11. Encourager la coordination entre les prestataires de services.
12. Sensibiliser le public sur la disponibilité des services essentiels et le moyen d'y accéder.

4. SUIVI ET ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE

A. Comprendre les facteurs de mise en œuvre

Le suivi et l'évaluation sont nécessaires en termes de responsabilisation, essentiels pour déterminer les forces et les faiblesses des services fournis, et indispensables pour identifier les lacunes et les changements requis. Le suivi et l'évaluation fournissent des informations permettant de justifier les demandes de financement et de plaider en faveur d'un renforcement de la législation et d'une plus grande efficacité de la mise en œuvre des lois et politiques de lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles. La collecte et la communication des données, tant qualitatives que quantitatives, sont essentielles, tout comme le fait de garantir leur bonne interprétation. Par exemple, une augmentation des signalements de cas de violence domestique ne traduit pas forcément une

augmentation de la violence domestique, mais peut refléter une plus grande propension des victimes à vouloir signaler les cas de violence.

B. Stratégies recommandées

1. Fixer des objectifs réalistes à court, moyen et long terme.
2. Identifier des mécanismes de supervision, internes comme externes, et des mécanismes opérationnels de réclamation.
3. Mesurer l'efficacité au moyen d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs :

- a. Le nombre de rencontres d'information/de plaidoyer organisées pour s'échanger des informations sur les lignes directrices et les outils des services essentiels ;
 - b. Le nombre de visites/requêtes sur le site Internet d'information/les contenus créés dans le cadre du programme ;
 - c. Les accords spécifiques interagences disponibles à la collaboration ;
 - d. Le nombre de modules de formation et de programmes élaborés ou adaptés dans le respect des lignes directrices mondiales pour le renforcement des capacités des prestataires de services ;
 - e. Le nombre de formations et de cours de renforcement des capacités pour connaître les lignes directrices et les outils des services essentiels et de leurs éléments de base mis en œuvre.
- 4. Intégrer les données de base dans les systèmes de mesure.
 - 5. Adopter un système pour mesurer la réalisation des objectifs, des résultats et des produits.
 - 6. Mettre en place un suivi par un organe indépendant et/ou la société civile.
 - 7. Assurer le suivi des résultats des services fournis et le suivi des services non fournis.
 - 8. Analyser et diffuser ces données de suivi - mettre les données et les analyses à la disposition du public.
 - 9. Communiquer les données ventilées tout en préservant la confidentialité.

5. CYCLE DE RÉVISION ET ADAPTATION D'UN PLAN DE MISE EN ŒUVRE

A. Comprendre les facteurs de mise en œuvre

Apprendre de ses expériences, puis utiliser ces apprentissages pour réfléchir à nouveau et affiner la manière dont les services sont fournis, doit être un processus continu. Le fait de répondre efficacement aux besoins des victimes/survivantes dépend de l'aptitude des prestataires de services à progresser à partir des connaissances tirées de leurs propres expériences et de celles des autres prestataires de services.

B. Stratégies recommandées

- 1. Utiliser les résultats du suivi et de l'évaluation pour élaborer des recommandations d'amélioration.

- 2. Mettre en œuvre les recommandations.
- 3. Intégrer les recommandations émises par les victimes/survivantes et/ou leurs représentants dans les changements et les améliorations apportées à la prestation de services.
- 4. Mettre en place des formations continues pour les prestataires de services sur les dernières évolutions et les bonnes pratiques relatives à la prestation de services.

ANNEXES :

OUTILS DE SOUTIEN DE LA MISE EN ŒUVRE

Il convient de noter que le niveau de détail de la liste de vérification de chaque secteur dépend de la disponibilité d'outils sectoriels spécifiques. Pour le secteur de la santé, le principal outil de mise en œuvre est le Manuel de l'OMS *Strengthening health systems for women subjected to intimate partner violence or sexual violence: A health managers manual* (à paraître, OMS) et, par conséquent, la liste de vérification est basée sur la structure de ce manuel. Pour le secteur judiciaire et de la police, si le système de justice pénale a fait l'objet d'un *Blueprint For Action: An Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women* publié par l'ONUDDC, vous trouverez plus de détails concernant les systèmes judiciaires du droit civil, de la famille et administratif dans cette liste de vérification. Il n'y a pas eu d'outil global rédigé exclusivement pour le secteur des services sociaux, et c'est la raison pour laquelle cette liste de vérification est plus détaillée que les deux listes de vérification précédentes.

ANNEXE 1

LISTE DE VÉRIFICATION POUR LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Voici les étapes de conception, planification, suivi et évaluation des services visant à répondre à la violence à l'égard des femmes dans le système de santé. La mise en œuvre détaillée de chacune de ces étapes est décrite dans le manuel intitulé *Strengthening health systems for women*

subjected to intimate partner violence or sexual violence: A health managers' manual (à paraître, OMS). Ce manuel servira de guide pour la mise en œuvre de la composante santé du paquet de services essentiels.

Étapes de la mise en œuvre	Considérations
1. Plaidoyer, analyse situationnelle et planification	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Évaluer le niveau de préparation politique du système de santé ✓ Construire la volonté politique ✓ Conduire une analyse situationnelle ✓ Élaborer un plan d'action
2. Amélioration de la prestation de services	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Évaluer le niveau de préparation du système de santé pour fournir des services ✓ Mettre en place des protocoles ou des procédures d'exploitation standard pour la prestation de services ✓ Identifier les modèles de soins appropriés pour la prestation de services ✓ Mettre en place une coordination et des orientations au sein du système de santé ✓ Mettre en pratique des protocoles ou des procédures d'exploitation standard
3. Renforcement des capacités du personnel de santé	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Désigner les prestataires de soins de santé nécessaires ✓ Former les prestataires de soins de santé ✓ Proposer de l'encadrement et de la supervision pour soutenir la performance
4. Renforcer les infrastructures et la disponibilité des produits médicaux	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Équiper les établissements de santé pour leur donner les moyens d'intervenir efficacement ✓ Fournir les produits médicaux nécessaires
5. Politiques, gouvernance et responsabilisation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Examiner, mettre en œuvre et plaider en faveur du renforcement des cadres juridiques ✓ Examiner et renforcer les cadres politiques ✓ Mettre en place une structure de gouvernance ✓ Mettre en œuvre des mesures de responsabilisation ✓ Promouvoir l'égalité des sexes sur le lieu de travail dans le secteur de la santé
6. Budget et financement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir les éléments de base d'un paquet de services essentiels ✓ Allouer un budget ✓ Estimer les coûts de la prestation de services ✓ Réduire les obstacles financiers à l'accès
7. Coordination multisectorielle et participation communautaire	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renforcer la participation du secteur de la santé dans les mécanismes multisectoriels de coordination ✓ Mettre en place une coordination et des orientations entre la santé et les services des autres secteurs ✓ Dialoguer avec la communauté
8. Information, suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utiliser les données pour le plaidoyer et la planification ✓ Mener un suivi du programme ✓ Conduire une évaluation ✓ Utiliser les informations pour améliorer les services
9. Préparation au déploiement à grande échelle	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concevoir et planifier le déploiement à grande échelle de la réponse du système de santé face à la violence à l'égard des femmes

ANNEXE 2

LISTE DE VÉRIFICATION DES CONSIDÉRATIONS DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE POUR LE SECTEUR DE LA JUSTICE ET DE LA POLICE

Étapes de la mise en œuvre	Considérations pour les services essentiels de justice et de police
1. Identification de l'entité responsable de la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier des parties prenantes compétentes dans le secteur de la justice et de la police pour les impliquer dans les organismes multisectoriels de mise en œuvre aux niveaux national et local. ✓ Mettre en place ou consolider un organisme coordonné de mise en œuvre pour le secteur de la justice. ✓ Mettre en place ou consolider des organismes institutionnels de mise en œuvre pour le secteur judiciaire et de la police pour superviser spécifiquement la mise en œuvre institutionnelle. ✓ Participer activement à une intervention coordonnée contre la violence à l'égard des femmes et des filles avec des parties prenantes issues des services sociaux, des secteurs judiciaire et de la police, des représentants des victimes/survivantes, du secteur de l'éducation et d'autres secteurs. ✓ S'assurer que les protecteurs des victimes/survivantes jouent un rôle clé dans tout ce qui précède. ✓ Établir une compréhension commune de la violence, de ses causes et des objectifs des services à fournir. S'assurer que des efforts sont faits pour identifier et lutter contre la culpabilisation des victimes.
2. Conduite de l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulter des parties prenantes pertinentes des secteurs de la justice et de la police, y compris, dans la mesure du possible, des victimes/survivantes, tout en respectant les recommandations relatives à l'éthique et à la sécurité. Évaluer les facteurs habilitants actuels : ✓ Identifier quels sont les cadres juridiques en place, ainsi que les lacunes et les besoins de réforme juridique nécessaires pour garantir l'existence d'un cadre juridique exhaustif permettant une prestation de services essentiels de justice et de police efficace et de qualité. <i>Pour plus de précisions, veuillez vous référer au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, au Manuel de législation sur la violence à l'égard des femmes d'ONU Femmes et au Blueprint for Action de l'ONU.</i> ✓ Identifier les politiques et pratiques conjointes et propres au secteur judiciaire existantes, déterminer s'il existe des politiques et pratiques pour la violence à l'égard des femmes dans les secteurs judiciaires et de la police et si elles sont liées aux politiques et plans d'action nationaux, et déterminer si ces politiques sont intégrées dans des services de justice et de police existants. Identifier tous les autres protocoles et procédures. <i>Pour plus de précisions, veuillez vous reporter au Manuel sur les plans nationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes d'ONU Femmes et au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles.</i> ✓ Identifier quels sont les ressources et financements existants et les exigences minimums pour le fonctionnement de ces services. ✓ Identifier les capacités actuelles de la main-d'œuvre actuelles de la main-d'œuvre et les approches de développement et de formation. ✓ Identifier les mécanismes de gouvernance, de supervision et responsabilisation actuellement en place. ✓ Identifier la capacité actuelle des secteurs de la justice et de la police de suivre et évaluer la prestation de services. <p>Cartographier les services essentiels de justice et de police existants en termes de disponibilité, d'accessibilité, de réactivité, d'adaptabilité et de pertinence, analyser la qualité et identifier les lacunes. <i>Pour plus de précisions sur la manière de conduire des évaluations sur le genre dans le système de justice pénale, veuillez vous référer au Gender Assessment Tool de l'ONU. Voir le Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles pour la conduite d'une évaluation du système judiciaire.</i></p>

<p>3. Élaboration et estimation des coûts d'un plan de mise en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affiner les buts et objectifs spécifiques pour les secteurs de la justice et de la police, en insistant sur la sécurité des victimes/survivantes tout en garantissant la responsabilité des contrevenants. <p>Considérations spécifiques relatives au cadre législatif et politique susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services essentiels de justice et de police :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un cadre juridique et politique pénal exhaustif, tel que détaillé dans le <i>Blueprint for Action</i> de l'ONUDC et les <i>Stratégies types actualisées</i>. ✓ Les cadres juridiques du droit civil, de la famille et administratif qui veillent à la prévention, à la protection, aux décisions et à la dispense de voies de recours conformément aux normes internationales. ✓ En cas de violence domestique, les décisions rendues en matière de droit civil sur des affaires de dissolution de mariage, des décisions de garde d'enfants et autres affaires familiales protègent efficacement les victimes et l'intérêt des enfants et s'inscrivent en complémentarité et en cohérence avec la réponse de la justice pénale. ✓ Possibilité d'ordonnances de protection urgente <i>ex parte</i> (ces ordonnances peuvent être émises à partir de la seule déclaration de la victime/survivante, et le contrevenant a droit à une audience ultérieure). ✓ Dispositions juridiques relatives aux processus traditionnels ou informels de réconciliation, sous réserve qu'ils ne soient pas discriminatoires envers les femmes ou qu'ils ne les rendent pas plus vulnérables. <p><i>Pour obtenir des conseils en matière de droit civil, de la famille et administratif et des cadres politiques, vous pouvez consulter le Manuel de législation sur la violence à l'égard des femmes d'ONU Femmes, le Manuel sur les plans nationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes d'ONU Femmes et le Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles.</i></p> <p>Considérations spécifiques relatives aux infrastructures susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services essentiels de justice et de police :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour une liste de vérification concernant les structures institutionnelles au sein de la justice pénale, veuillez vous reporter au <i>Blueprint for Action</i> de l'UNODC. ✓ Pour les infrastructures conçues pour l'accessibilité (physique, technique, financière et linguistique) de toutes les femmes, veuillez consulter le <i>Manuel WA2J</i> d'ONU Femmes (à paraître) ✓ Des considérations relatives aux infrastructures pour garantir des installations adéquates dans chaque institution judiciaire : avec des dispositifs de sécurité (par ex. des espaces d'attente séparés dans les tribunaux) ; dans le respect de la vie privée et de la confidentialité (par ex. des armoires sécurisées pour conserver les dossiers) ; avec une signalétique appropriée ; en créant des installations dans des endroits situés à moins d'une journée de trajet (par ex. pour les femmes vivant dans les zones reculées et rurales) ; en renforçant la disponibilité des technologies, telles que le téléphone, le fax ou Internet, pour permettre aux femmes de participer facilement à différentes étapes de la chaîne judiciaire et d'obtenir des ordonnances de protection ; en développant un réseau de centres de prestation de services ; et avec en créant des tribunaux civils et familiaux mobiles/itinérants. ✓ Infrastructures permettant aux prestataires de services judiciaires de répondre aux besoins médicaux et psychosociaux des victimes/survivantes, telles que des véhicules pour les transporter à l'hôpital pour un examen médico-légal ou vers un foyer. ✓ Infrastructures offrant des approches multidisciplinaires et interagences (par ex. les centres de services intégrés). <p><i>Pour aborder les éléments relatifs aux tribunaux spécialisés dans la violence à l'égard des femmes, veuillez vous référer au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, qui comprend des liens vers des lignes directrices et des bonnes pratiques pour la création d'un tribunal spécialisé dans la violence domestique. Voir également le rapport du Département de la justice et du développement constitutionnel de l'Afrique du Sud sur le rétablissement des tribunaux pour les infractions sexuelles.</i></p> <p><i>Pour une analyse des différents modules de prestation des centres de services intégrés, vous pouvez consulter le Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, qui renvoie vers les recommandations du Conseil de l'Europe concernant les services minimums des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle implantés en milieu hospitalier, ainsi que des études de cas concernant des centres de services intégrés au Kenya et en Zambie.</i></p>
---	--

3. Élaboration et estimation des coûts d'un plan de mise en œuvre

Considérations spécifiques relatives aux ressources humaines, notamment la formation et la capacité de la main-d'œuvre, susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services essentiels de justice et de police :

- ✓ Pour plus de détails sur les ressources humaines et la promotion de formations efficaces destinées au personnel du système judiciaire pénal, veuillez vous reporter au *Blueprint for Action* de l'ONU/DC.
- ✓ Formation du personnel du système judiciaire sur les droits humains des femmes ; sur les dynamiques de la violence à l'égard des femmes ; sur la protection efficace et la résolution de ces cas ; pour renforcer leur capacité à gérer les incidents de violence perpétrés à l'encontre des femmes de manière à minimiser les risques de victimisation secondaire de la victime/survivante (savoir réagir sans porter de jugement et en faisant preuve d'empathie et de soutien).
- ✓ Envisager de mener des formations interdisciplinaires lorsque c'est possible et d'élaborer des formations en étroite collaboration avec des groupes de défense des droits des femmes et la société civile.
- ✓ Accessibilité (physique, technique, financière, linguistique) du personnel du système judiciaire, y compris en affectant du personnel dans les institutions judiciaires des zones rurales et reculées, grâce à la présence de spécialistes dans des regroupements d'établissements et à un système de rotation du personnel.
- ✓ Envisager la création d'équipes multidisciplinaires.
- ✓ Instaurer ou intensifier le recours aux auxiliaires de justice pour améliorer l'assistance juridique aux victimes/survivantes.
- ✓ Promouvoir une masse critique de femmes prestataires de services judiciaires, y compris sur les postes à responsabilité.

Pour plus de précisions, veuillez vous référer au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles.

Considérations spécifiques relatives à la gestion des prestations de services susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services essentiels de justice et de police :

- ✓ Pour obtenir des précisions sur la gestion de l'affaire dans les systèmes de justice pénale, veuillez vous reporter au *Blueprint for Action* de l'UNODC.
- ✓ Formulaires simplifiés, notamment pour les demandes de mesures de protection immédiates et d'urgence ; les divorces et gardes d'enfants, l'assistance juridique, les indemnisations par l'État.
- ✓ Capacité de conservation des informations pour suivre les affaires (en veillant à établir un ordre de priorité entre les affaires et à mettre en place des procédures accélérées), en utilisant notamment un numéro d'identification unique pour chaque affaire pour toute la chaîne judiciaire et en assurant la communication entre les nombreux processus juridiques (par ex. entre une décision de droit de la famille et une décision pénale).

Pour plus de précisions, veuillez vous reporter au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles.

En plus des conséquences financières évoquées précédemment, d'autres **considérations financières** apparaissent lors de l'élaboration du plan de mise en œuvre :

- ✓ Coûts associés à la capacité accrue des victimes de voyager et d'accéder aux services judiciaires et de police (frais de déplacement, indemnité repas, frais d'hôtel, allocation pour la garde des enfants).
- ✓ Suppression ou réduction des frais pour les procédures d'affaires familiales, civiles ou administratives.
- ✓ Formation des greffiers pour qu'ils puissent aider les femmes sans avocat à présenter leurs demandes.

Pour plus de précisions, veuillez vous reporter au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles.

<p>4. Suivi et évaluation de la mise en œuvre</p>	<p>Suggestions de mécanismes de supervision</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer une supervision des réponses juridiques à la violence à l'égard des femmes dans les mécanismes de supervision conjoints et sectoriels existants, qu'ils soient externes ou internes. ✓ Favoriser la collaboration avec les groupes de la société civile pour travailler comme observatoire de la réponse judiciaire. <p>Suggestions de mécanismes de suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer le suivi des affaires de violence contre les femmes dans les mécanismes existants de collecte des données, tels que les données administratives pénales. ✓ Intégrer dans chaque agence judiciaire les procédures existantes de collecte, de stockage et de transferts de données, ainsi que les mesures visant à garantir la confidentialité et le respect de la vie privée des victimes/survivantes, des contrevenants et de toute autre personne impliquée. ✓ Renforcer les liens entre les agences judiciaires pour le suivi des affaires de violence contre les femmes tout au long de la chaîne judiciaire. ✓ Renforcer l'organe de suivi existant avec un observatoire de l'égalité des genres ou en désignant un organe national, tel qu'un médiateur pour l'égalité des genres chargé d'assurer le suivi des prestations de services judiciaires et de police, et de présenter des rapports à ce sujet. ✓ Former des victimes/survivantes et d'autres femmes au suivi des mécanismes du secteur judiciaire. ✓ Autoriser les ONG à assurer une surveillance indépendante, qui comprend notamment l'examen des dossiers en plus de leur présence à l'audience en tant qu'observateurs. ✓ Les initiatives du secteur judiciaire en matière de suivi et d'évaluation doivent être déclinées aux niveaux national et local. Évaluer le degré de conformité des gouvernements et des prestataires de justice par rapport à l'obligation d'exercer une diligence raisonnable pour prévenir la violence à l'égard des femmes, protéger les femmes et sanctionner les actes de violence perpétrés contre les femmes. <p><i>Pour plus de précisions, veuillez vous reporter au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles.</i></p> <p>Suggestions pour des données qualitatives et quantitatives ventilées par sexe</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Déterminer si les femmes connaissent leurs droits, si les hommes connaissent la loi (crimes et sanctions) et si les prestataires de services sont conscients de leurs obligations juridiques en matière de prévention et de lutte contre la violence à l'égard des femmes. ✓ Les données sur les effets des interventions spécifiques du secteur judiciaire et de la police et sur la performance du secteur judiciaire et de la police. ✓ Les enquêtes basées sur la population (par ex. enquêtes sur la criminalité/victimisation ou sur la violence à l'égard des femmes) et données administratives émanant de la police, des services judiciaires, des tribunaux et des services correctionnels. <p><i>Pour plus de précisions, veuillez vous référer au <i>Blueprint for Action</i> de l'UNODC ; à la <i>Classification internationale des infractions à des fins statistiques</i> (disponible sur : http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/crime/ICCS/ICCS_French_2016_web.pdf) ; au <i>Manuel sur les enquêtes de victimisation</i> (disponible sur : https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/Crime-statistics/Manual_Victimization_French_030210.pdf) et au <i>Manuel pour l'élaboration d'un système de statistiques de la justice pénale</i> (disponible sur : https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/seriesf_89f.pdf)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'évaluation des initiatives de la police et de la justice pourra englober l'évaluation du taux de signalement, du taux de cas, du taux de condamnation, de la perception par les femmes de la qualité des services fournis et de la manière dont ils répondent à leurs besoins, des obstacles à l'accès aux services, ainsi que des connaissances, comportements et pratiques des prestataires de services de la police et de la justice quant au genre et à la violence à l'égard des femmes. <p><i>Pour plus de précisions, vous pouvez vous reporter au Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, qui renvoie vers le Cadre national de responsabilisation pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes et des filles : liste des 10 points clés.</i></p>
<p>5. Cycle de révision et adaptation du plan de mise en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les barrières/obstacles aux services de justice et de police, ainsi que les enseignements tirés du suivi et de l'évaluation. ✓ Contributions des parties prenantes pertinentes, telles que le personnel judiciaire et de police formé et sensibilisé au genre, et les victimes/survivantes. ✓ Intégration des bonnes pratiques et des enseignements tirés en modifiant les prestations de services de justice et de police.

Ressources disponibles :

Stratégies types actualisées Stratégies et mesures concrètes types des Nations Unies relatives à l'élimination de la violence à l'encontre des enfants dans le contexte de la prévention du crime et de la justice pénale, A/RES/65/228, annexe, https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/65_228_French.pdf

ONU DC Blueprint for Action ONU DC (2014) Strengthening Crime Prevention and Criminal Justice Response to Violence against Women, including the UNODC Blueprint for Action: an Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women (Renforcement des mesures en matière de prévention du crime et de justice pénale visant à combattre la violence à l'égard des femmes), disponible en anglais sur : https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

ONU DC Prosecution Handbook ONU DC (2014) Handbook on effective prosecution responses to violence against women and girls (Manuel sur les mesures de poursuite efficace des violences perpétrées à l'encontre des femmes et des filles), disponible en anglais sur : http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_effective_prosecution_responses_to_violence_against_women_and_girls.pdf

ONU DC Manuel de police ONU DC (2010) Manuel et programme de formation sur les réponses policières efficaces à la violence envers les femmes, disponible sur : http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Effective_police_responses_to_violence_against_women-French.pdf et http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/TrainingcurriculumPoliceVAW_French.pdf

ONU DC Gender Assessment Tool ONU DC (2010) Gender in the Criminal Justice Assessment Tool (Le genre dans la compilation d'outils d'évaluation de la justice pénale de l'ONU DC), disponible en anglais sur : <https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/E-book.pdf>

HCDH Judicial Stereotyping HCDH (2014) Eliminating judicial stereotyping: equal access to justice for women in gender-based violence cases (Éliminer les stéréotypes dans l'appareil judiciaire : égalité d'accès à la justice pour les femmes victimes de la violence basée sur le genre), disponible en anglais sur : http://cedaw-in-action.org/en/wp-content/uploads/2016/04/judicial_stereotyping2014.pdf

ONU Femmes Manuel législatif ONU Femmes (2011) Manuel de législation sur la violence à l'égard des femmes, disponible sur : [http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20of%20legislation%20on%20VAW%20\(French\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20of%20legislation%20on%20VAW%20(French).pdf)

ONU Femmes Manuel sur les plans nationaux ONU Femmes (2012) Manuel sur les plans nationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes, disponible sur, <http://www.unwomen.org/~media/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2012/7/HandbookNationalActionPlansOnVAW-fr%20pdf.pdf>

ONU Femmes WA2J Manual ONU Femmes, A Practitioner's Manual on Women's Access to Justice Programming (ONU Femmes, à paraître)

Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles ONU Femmes, divers modules et éléments d'information du Centre virtuel de connaissances pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles, <http://www.endvawnow.org/fr/>

ANNEXE 3

LISTE DE VÉRIFICATION : CONSIDÉRATIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE POUR LE SECTEUR DES SERVICES SOCIAUX

Étapes de la mise en œuvre	Considérations visant à assurer la mise en œuvre efficace dans le secteur des services sociaux
1. Identification de l'entité responsable de la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les parties prenantes pertinentes du secteur des services sociaux susceptibles de s'impliquer dans un organe national multisectoriel de mise en œuvre, incluant notamment les ministères responsables des services sociaux, les entités chargées de dispenser des services sociaux, les institutions éducatives qui forment les prestataires de services sociaux, les ONG de défense des droits des femmes et les organisations confessionnelles qui soutiennent les individus et leurs familles. ✓ Établir ou renforcer la coordination entre les prestataires de services sociaux. ✓ Participer activement à une intervention coordonnée contre la violence à l'égard des femmes et des filles avec des parties prenantes issues des services sociaux, du secteur de la santé, des secteurs judiciaire et de police, des représentants des victimes/survivantes, du secteur de l'éducation et d'autres secteurs. ✓ S'assurer que les représentants des victimes/survivantes jouent un rôle clé dans tout ce qui précède. ✓ Établir une compréhension commune de la violence, de ses causes profondes et de la raison d'être des services. S'assurer que des efforts sont faits pour identifier et lutter contre la culpabilisation des victimes.
2. Conduite de l'évaluation	<p>Consulter des parties prenantes pertinentes du secteur des services sociaux, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les organisations ayant une responsabilité spécifique pour la mise en œuvre des services essentiels, y compris les ministères responsables des services sociaux, les prestataires de services sociaux, les organisations de la société civile, le monde universitaire, les organisations qui représentent les victimes/survivantes, et les victimes/survivantes. ✓ Les parties prenantes et acteurs clés responsables de l'élaboration des politiques et des protocoles, impliqués dans la coordination et la prestation de services, ainsi que les membres de la communauté, les dirigeants de la communauté et les organisations de femmes. ✓ Les autres parties prenantes ayant un rôle ou un intérêt dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles. <p>Évaluer les facteurs habilitants actuels :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier quels sont les cadres juridiques existants qui favorisent la protection des femmes et soutiennent la prestation de services sociaux sûrs, efficaces et justes, et identifier les lacunes. ✓ Identifier les politiques et pratiques existantes, déterminer s'il existe une politique spécifique relative aux services sociaux et à la violence à l'égard des femmes et si elle est liée à la politique nationale, et évaluer comment les orientations relatives aux services sociaux pour les femmes victimes de violence sont intégrées dans les services sociaux existants. Identifier les plans, protocoles ou autres cadres d'orientation existants pour les services sociaux. Quel est le degré de mise en œuvre des politiques, plans et protocoles, y compris les lacunes et goulets d'étranglement et les obstacles à l'accès des sous-groupes ? ✓ Identifier quels sont les ressources et financements existants et les exigences minimums pour le fonctionnement de ces services (par ex. les budgets des services sociaux, les infrastructures et les localisations). Quelle est la disponibilité des produits/produits de première nécessité et des technologies qui favorisent la confidentialité, le respect de la vie privée et la sécurité ? Si les exigences minimums n'ont pas été identifiées, vous pouvez demander aux organisations qui fournissent actuellement les services - et à leurs donateurs - quels sont les coûts réels de la fourniture des services et quels services auraient besoin de plus de financement.

<p>2. Conduite de l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les capacités actuelles de la main-d'œuvre et les approches de développement et de formation. Dans le secteur des services sociaux, cela comprend : la formation initiale, la formation continue et en cours d'emploi, le renforcement d'une équipe intersectorielle et la supervision et l'encadrement du personnel des services sociaux. ✓ Identifier les mécanismes de gouvernance, de supervision et responsabilisation actuellement en place. Déterminer s'il existe un mécanisme de coordination institutionnel au niveau national ou sous-national, quel est son fonctionnement, quelles sont les parties prenantes impliquées et quelles sont celles qui pourraient participer davantage. Identifier quels sont les groupes de personnes les plus vulnérables face à la violence et chercher des moyens d'amener des représentants de ces groupes à s'impliquer (par ex. des personnes en situation de handicap). Identifier des processus qui permettent de placer les organisations et les institutions face à leurs responsabilités. ✓ Identifier l'aptitude actuelle du secteur des services sociaux à suivre et évaluer la prestation des services. Des systèmes d'information sont-ils en place ? Existe-t-il une possibilité de recevoir des commentaires et des évaluations des clientes, ou d'autres méthodes d'assurer le suivi de la qualité des services ? <p>Cartographier les services sociaux essentiels existants en termes de disponibilité, d'accessibilité, de réactivité, d'adaptabilité et de pertinence, analyser la qualité et identifier les lacunes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quels services sociaux existent pour les victimes/survivantes ? ✓ Quelles entités fournissent les services (gouvernement, organisations non gouvernementales, autres) ? ✓ Dans quels endroits les services sont-ils concentrés et où en manque-t-il ? ✓ Comment les services sont-ils financés et quel est le coût supporté par les victimes/survivantes ? ✓ Quels sont le niveau de qualité et l'expérience des usagers ? ✓ Qui accède aux services, qui n'y accède pas ? ✓ Quels sont les services fournis par les différents types d'établissements (par ex. les centres de crise, les centres de services intégrés, les centres de soins et les hôpitaux, les foyers, les centres pour la défense des femmes, les lieux de culte/groupes confessionnels) ? Les établissements garantissent-ils la sécurité (par ex. avec la présence d'agents de sécurité ou de la police) et la confidentialité (par ex. en substituant le nom de la victime/survivante avec un numéro de client ou un nom d'emprunt, ou en gardant l'emplacement de l'établissement secret) ?
<p>3. Élaboration et estimation des coûts d'un plan de mise en œuvre</p>	<p>Affiner les buts et objectifs spécifiques du secteur des services sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Insister sur le principe de services centrés sur les survivantes, reconnaissant que la violence à l'égard des femmes est un problème social causé par l'inégalité traditionnelle entre les hommes et les femmes et les efforts déployés par les hommes pour préserver leur pouvoir sur les femmes et les contrôler. Bien que la toxicomanie puisse être un facteur aggravant, elle ne peut causer la violence, de même que l'infidélité conjugale ou le refus des femmes d'endosser le rôle traditionnellement associé à leur sexe. Une approche centrée sur les survivantes reconnaît que la victime ne doit pas être blâmée pour la violence. <p>Considérations spécifiques relatives au cadre législatif et politique susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services sociaux essentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les lois et/ou politiques qui identifient clairement une gamme complète de services sociaux qui abordent les conséquences physiques, mentales, économiques, sociales et psychologiques de différents types de violence et l'obligation des prestataires de services sociaux d'offrir des services exhaustifs aux victimes/survivantes, de reconnaître les droits des victimes/survivantes favorisant la sécurité et l'assistance et préservant la confidentialité, et de chercher à prévenir la revictimisation. ✓ La législation ne doit pas rendre obligatoire le signalement des cas impliquant des victimes/survivantes adultes et elle doit interdire la divulgation d'information concernant des cas spécifiques aux agences gouvernementales sans le consentement pleinement éclairé de la victime/survivante. ✓ La législation doit prévoir une ou plusieurs agences spécifiques responsables des services pour les victimes/survivantes et décrire clairement leurs responsabilités ; elle doit mandater des mécanismes de coordination, de mise en œuvre et de fonds dédiés pour garantir la mise en place de ces services, leur suivi et évaluation, ainsi que le partage et l'utilisation des résultats de ce suivi afin d'améliorer la prestation de services. ✓ Les dispositions juridiques doivent inclure la création d'unités ou d'approches spécialisées et multidisciplinaires (par ex. des renvois imposés par des unités spécialisées dans la violence domestique vers les services sociaux) ; l'obligation de formation ; et la mise en place d'un mécanisme de supervision. ✓ Les politiques peuvent mettre l'accent sur la manière dont la violence à l'égard des femmes peut être intégrée dans différents types de services et programmes sociaux, tels que le développement des moyens de subsistance, l'agriculture, le développement des entreprises, l'éducation.



suite de la page
précédente

3. Élaboration et estimation des coûts d'un plan de mise en œuvre

- ✓ Les politiques qui adoptent une approche à l'échelle du système dans les établissements de services sociaux, notamment pour obtenir des informations personnelles en respectant la vie privée et la confidentialité; éviter la revictimisation induite par la demande faite aux victimes/survivantes de répéter leur histoire; et instaurer des protocoles qui déterminent quand et où les prestataires de services sociaux peuvent échanger des informations personnelles concernant les clientes.

- ✓ Les protocoles et lignes directrices normalisent la qualité des services et proposent des procédures claires aux prestataires de services sociaux. Par exemple, les types de support fournis, la période pendant laquelle une victime/survivante peut accéder aux services; la fréquence des séances de soutien psychologique; le soutien proposé une fois les services reçus; et la formation des professionnels.

Considérations spécifiques relatives aux infrastructures et au matériel susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services sociaux essentiels :

- ✓ Les infrastructures accessibles (sur le plan physique, technique, financier, linguistique) à toutes les femmes victimes de violence, avec une attention particulière portée aux femmes vivant dans les zones rurales et reculées et les femmes des groupes marginalisés, telles que les femmes en situation de handicap ou avec des problèmes de santé mentale.
- ✓ Les équipements et le matériel nécessaires pour des services exhaustifs, en reconnaissant les différents besoins des différents services.
- ✓ Les infrastructures qui intègrent les principes de sécurité, de respect de la vie privée, de confidentialité et de dignité, par le biais notamment de salles de consultation où les victimes/survivantes ne peuvent pas être entendues depuis l'extérieur, de salles d'attente privées évitant le partage d'information dans des espaces publics comme les lieux d'accueil, et d'armoires sécurisées/tiroirs verrouillés pour ranger les dossiers des patients.
- ✓ Les infrastructures qui minimisent les risques de victimisation secondaire, en évitant notamment la nécessité de demander aux victimes/survivantes de répéter leur histoire à plusieurs reprises.
- ✓ Les infrastructures qui offrent des approches multidisciplinaires et interagences (par ex. les centres de services intégrés au sein des hôpitaux).

Considérations spécifiques relatives aux ressources humaines, notamment la formation et la capacité de la main-d'œuvre, susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services sociaux essentiels :

- ✓ Utiliser une approche systémique qui met l'accent sur le développement des ressources et des compétences pour l'ensemble de l'organisation des services sociaux en formant la totalité du personnel des prestataires de services sociaux et du personnel spécialisé qui fournit directement des services aux victimes/survivantes.
- ✓ Utiliser une approche intégrée, former les prestataires de services sociaux existants à détecter les cas de violence contre les femmes, apporter un soutien psychologique lorsque c'est possible et orienter les victimes/survivantes vers d'autres services.
- ✓ La disponibilité de prestataires de services sociaux ayant la capacité d'apporter un soutien psychosocial de qualité, ou d'autres formes de soutien, aux femmes victimes de violence.
- ✓ L'accessibilité (physique, technique, financière, linguistique) des prestataires de services sociaux, notamment la disponibilité du personnel des services sociaux 24 heures sur 24, 365 jours par an, ainsi que dans les zones rurales et reculées, grâce à la présence de spécialistes dans des regroupements d'établissements et à un système de rotation du personnel.
- ✓ La réactivité des prestataires de services sociaux, permettant de garantir la capacité du personnel à conduire des évaluations de sécurité et du danger.
- ✓ Envisager la sélection de prestataires de services sociaux spécialisés/spécialement désignés. La sélection se fait sur la base de leur expérience, de leurs intérêts, de leurs compétences, de leurs attitudes et de leur degré de sensibilisation. Reconnaître les qualifications des spécialistes et les rémunérer en conséquence.
- ✓ Envisager la création d'équipes multidisciplinaires, comprenant différents types de prestataires de services sociaux et de différents secteurs, en intégrant par exemple des prestataires de services sociaux dans les réponses apportées à la violence par les secteurs de la santé ou de la police.

<p>3. Élaboration et estimation des coûts d'un plan de mise en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La formation des prestataires de services sociaux sur : les dynamiques de la violence à l'égard des femmes ; les lois pertinentes encadrant leurs actions, y compris ce qui constitue un crime ; les preuves dans les procédures pénales ; la manière de signaler la violence ; les conditions d'obtention de mesures de protection pour les femmes ; et les obligations des prestataires de services sociaux dans les cas impliquant des filles. En outre, la formation doit mettre l'accent sur les connaissances, les attitudes et les compétences sensibles au genre et centrées sur les femmes, et notamment apprendre à poser des questions sur la violence, à s'occuper des femmes qui dénoncent la violence et les orienter vers les services spécialisés. ✓ Envisager la conduite de formations interdisciplinaires lorsque c'est possible et élaborer des formations en collaboration avec des acteurs concernés, en particulier des prestataires de services sociaux et de soins, des représentants des systèmes judiciaire et de police et des ONG des droits des femmes. ✓ Augmenter le nombre de femmes prestataires de services sociaux au sein du personnel pour veiller à ce que les survivantes accèdent dans la mesure du possible à des prestataires de services de même sexe. <p>Considérations spécifiques relatives à la gestion des prestations de services susceptibles de contribuer à un environnement positif propice à la prestation de services sociaux essentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer dans les lignes directrices de l'agence responsable des services sociaux des réponses spécifiques adressées aux femmes victimes de violence. ✓ Conserver en toute sécurité les dossiers des clientes et les systèmes d'information. ✓ Harmoniser les systèmes de gestion et de documentation des affaires sur la violence à l'égard des femmes au sein de chaque agence responsable des services sociaux, et entre elles. ✓ Renforcer les processus de renvoi au sein des agences responsables des services sociaux. <p>En plus des conséquences financières évoquées ci-dessus, d'autres considérations financières apparaissent lors de l'élaboration du plan de mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La totalité des services sociaux fournis aux femmes victimes de violence doivent être gratuits. ✓ Les coûts de transport pour accéder aux services sociaux et aux autres services sont difficilement accessibles aux victimes/survivantes.
<p>4. Suivi et évaluation de la mise en œuvre</p>	<p>Suggestions de mécanismes de supervision :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer une supervision des réponses apportées par les services sociaux à la violence à l'égard des femmes dans les mécanismes de supervision conjoints et sectoriels existants, qu'ils soient externes ou internes. ✓ Favoriser la collaboration avec les ONG des droits des femmes ayant l'expérience des services sociaux pour suivre et évaluer les réponses apportées par le secteur des services sociaux. <p>Suggestions de mécanismes de suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer le suivi de la violence à l'égard des femmes dans les systèmes existants de services sociaux par le biais de systèmes de dossiers et d'information normalisés. Ceci doit être effectué dans le plus grand respect de la confidentialité et de la sécurité des victimes/survivantes. ✓ Renforcer l'organe de suivi existant en lui confiant un mandat de suivi des prestations de services sociaux pour les femmes victimes de violence, et de présentation de rapports à ce sujet. ✓ Intégrer les retours et les évaluations des clientes, ou d'autres approches, pour suivre la qualité des services et déterminer s'ils apportent un changement dans la vie des victimes/survivantes. <p>Suggestions pour des données qualitatives et quantitatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le taux de prévalence de la violence à l'égard des femmes sert de base de référence et permet d'identifier les tendances du pays et les évolutions au fil du temps. Veuillez consulter les <i>Principaux indicateurs de la violence à l'égard des femmes</i> tirés du <i>Guide des Nations Unies sur les lignes directrices pour la production de statistiques sur la violence à l'égard des femmes et les enquêtes statistiques</i> ✓ Les données qualitatives et/ou quantitatives sur les effets des interventions spécifiques du secteur des services sociaux et la performance de ce secteur. ✓ L'évaluation des initiatives des services sociaux pourra inclure les indicateurs du système des services sociaux suivants : <ul style="list-style-type: none"> o Proportion des unités de services sociaux ayant rédigé et adopté un protocole pour la prise en charge clinique des femmes/filles survivantes de violence; o Proportion des unités de services sociaux ayant entrepris une évaluation de leur état de préparation en matière de prestation de services relatifs à la violence à l'égard des femmes/filles; o Proportion des unités de services sociaux disposant des produits de première nécessité pour la prise en charge clinique des femmes/filles victimes de violence;

<p>→ suite de la page précédente</p> <p>4. Suivi et évaluation de la mise en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Proportion des unités de services sociaux disposant d'au moins un prestataire de service formé à prendre en charge et à orienter les femmes/filles survivantes de violence; o Nombre de prestataires de services sociaux formés en matière de prise en charge et de soutien psychologique pour les femmes victimes de mutilations génitales féminines/excision; o Proportion de femmes interrogées sur la violence physique et sexuelle au cours d'une visite dans une unité des services sociaux; o Proportion de femmes ayant dénoncé des cas de violence physique et/ou sexuelle; o Nombre de clientes bénéficiant des services; o Types de cas reçus; o Types de cas ayant été adressés, et par qui; o Nombre de nuits passées dans les foyers; o Nombre/types de services reçus par les clientes; o Nombre de visites de suivi pour les clientes qui sont retournées dans leur communauté; o Nombre de renvois vers d'autres services; o Nombre de personnes en situation de handicap ayant bénéficié de ces services (cet indicateur peut être étendu au nombre de personnes issues de groupes marginalisés, comme les femmes autochtones ou issues de minorités ethniques). <p>√ D'autres données peuvent comprendre : la perception des femmes quant à la qualité des services fournis et la manière dont ils ont répondu à leurs besoins, les obstacles à l'accès aux services, ainsi que les connaissances, comportements et pratiques des prestataires de services sociaux relatifs au genre et à la violence à l'égard des femmes.</p> <p>√ La mise en place d'un tableau de bord équilibré des services sociaux pour soutenir le développement du suivi sur la durée.</p> <p>Veillez consulter <i>Guidance on developing indicators from Violence against Women and Girls: A Compendium of Monitoring and Evaluation Indicators</i>.</p>
<p>5. Cycle de révision et adaptation d'un plan de mise en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> √ Identifier les barrières/obstacles aux services sociaux, ainsi que les enseignements tirés du suivi et de l'évaluation. √ Contributions des parties prenantes pertinentes, telles que le personnel des services sociaux formé et sensibilisé au genre, et les victimes/survivantes. √ Intégration des bonnes pratiques et des enseignements tirés en modifiant les prestations de services.

Ressources disponibles :

ONU Femmes, divers modules et éléments d'information du Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, <http://www.endvawnow.org/fr/> et <http://www.endvawnow.org/fr/modules/view/15-shelter.html>

Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge, 2004, Bureau de la coordination WAVE (Women Against Violence Europe), Réseau autrichien des foyers de femmes, Vienne

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

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

Département du Développement social, République d'Afrique du Sud (2008) : Shelters for Victims of Domestic Violence, dans les normes minimums pour la prestation de services pour l'autonomisation des victimes.

Instauration de procédures opérationnelles standards (POS) pour une prévention et une réponse multisectorielle et interinstitutions à la violence basée sur le genre dans les situations de crise humanitaire, disponible en anglais sur : <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Interorganisational->

Prevention-and-Response-to-Genderbased-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc

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

Exemple de politique organisationnelle : Women's Health West, « Developing a gender equity and/or prevention of violence against women organizational policy - A sample policy tool », disponible en anglais sur : <http://pvawhub.whwest.org.au/wordpress/wp-content/uploads/2016/01/Gender-Equity-and-Preventing-Violence-Against-Women-Organisational-Policy-Tool.pdf>

Conseil de l'Europe, « Combattre la violence à l'égard des femmes : standards minimum pour les services d'assistance », disponible en anglais sur : [http://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](http://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

DFID, « Guidance Note 2 : A Practical Guide on Community Programming on Violence against Women and Girls », disponible en anglais sur <https://static1.squarespace.com/static/536c4ee8e4bob60bc6ca7c74/t/54ec6773e4bo44odf7b25bc3/1424779123002/DFID+VAWG+Guidance+2.pdf>

Le Programme Nabilan a développé plusieurs outils en collaboration avec des partenaires de la société civile et le gouvernement du Timor oriental, mais ils ne sont pas encore disponibles en ligne. Ces outils comprennent :

- 1) un outil d'évaluation de la gestion des cas particuliers - pour évaluer la qualité des services fournis aux clientes. Il s'agit d'une liste de vérification qui examine les documents du dossier d'une cliente et leur qualité;
- 2) un outil de réintégration - une liste de vérification visant à établir le moment où une cliente est prête à

retourner dans la communauté, à évaluer sa situation dans la communauté et le moment où une affaire peut être classée. Cet outil offre la possibilité d'évaluer/noter la situation d'une cliente au fil du temps, afin de suivre son évolution. Il a été conçu pour permettre aux travailleurs de se concentrer sur les questions importantes lors des visites de suivi, de documenter leurs observations et leur soutien, de planifier d'autres mesures de soutien et d'être potentiellement en mesure de démontrer les changements survenus dans la situation de leurs clientes sur la durée;

- 3) un outil relatif à l'état psychosocial des clientes - un outil basé sur l'observation susceptible d'aider les travailleurs à observer plus attentivement et à mieux documenter la situation de leurs clientes individuelles, et à adapter leur soutien en fonction de ces observations. Une des raisons pour lesquelles cet outil a été développé était de permettre aux foyers d'identifier les progrès survenus dans la situation des individus qui restent dans les foyers pour de longues périodes (jusqu'à deux ans parfois);

- 4) Procédures opérationnelles standard sur la gestion des cas et l'orientation - ce document présente les rôles et responsabilités des acteurs clés dans le « dispositif d'orientation » et offre en annexe des outils pratiques pour les prestataires de services, y compris des questions sur les risques et la sécurité, le formulaire d'orientation, le formulaire de consentement pour la divulgation d'information, le formulaire d'admission, des conseils pour provoquer une réunion de gestion du dossier, un modèle de plan d'action pour un client et la liste de vérification des dossiers individuels;

Les prestataires de services peuvent utiliser les « questions du groupe de Washington » pour identifier les personnes pouvant être en situation de handicap. Vous trouverez des explications et des liens supplémentaires sur <http://www.cbm.org/Disaggregation-by-Disability-Away-forward--498229.php>

ANNEXE 4

LISTE DE VÉRIFICATION : CONSIDÉRATIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION

Étapes de la mise en œuvre	Considérations
1. Identification de l'entité responsable de la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Doit refléter les agences/parties prenantes qui participent à la réponse coordonnée. ✓ Rôle de leadership des défenseurs des victimes.
2. Conduite de l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Évaluer les facteurs habilitants actuels : <ul style="list-style-type: none"> o Établir qu'il existe un cadre juridique exhaustif basé sur une approche centrée sur les survivantes et sur les normes des droits humains, qui comprend un cadre juridique de coordination basé sur les bonnes pratiques ; o Établir qu'il existe des politiques et pratiques sensibles au genre et adopter des politiques pour identifier et lever les obstacles à une coordination efficace ; o Établir qu'il existe des ressources et financements adéquats et pérennes aux niveaux national et local permettant de coordonner l'élaboration des politiques et la prestation de services essentiels ; o Établir qu'il existe des exigences en matière de formation et développement de la main-d'œuvre réguliers et basés sur les bonnes pratiques de la coordination des services essentiels à tous les niveaux ; o Établir qu'il existe des normes de suivi et évaluation qui instaurent des méthodes, des facteurs d'évaluation, des calendriers de collecte et de communication des données ; et que les données sont collectées et analysées avant d'être publiées pour améliorer les services ; ✓ Identifier et renforcer les efforts actuels de coordination ; ✓ Identifier le cadre juridique et politique propice à une coordination basée sur les bonnes pratiques.
3. Élaboration et estimation des coûts d'un plan de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les tâches de coordination - mettre en place les politiques et protocoles et/ou collaborer autour de cas individuels (par ex. politique de confidentialité). ✓ Créer des politiques, des protocoles, des mémorandums d'accord qui : <ul style="list-style-type: none"> o exigent la coopération entre les agences qui interviennent en matière de violence à l'égard des femmes et des filles ; o exigent un partage d'information approprié ; o interdisent le signalement obligatoire de cas individuels, sauf en cas de danger immédiat, de victimes mineures ou de vulnérabilités particulières ; ✓ Attribuer le rôle de leadership pour la réponse coordonnée. ✓ Déterminer quand/où les réunions auront lieu. ✓ Mettre en place des formations continues conjointes . ✓ S'entendre sur des objectifs primaires - sécurité de la victime, responsabilisation des contrevenants, responsabilisation de l'agence. ✓ S'entendre sur le fait que les institutions gouvernementales sont responsables pour réagir face à la violence, plutôt que les victimes/survivantes. ✓ Adopter des normes spécifiques pour les filles. ✓ Éviter la duplication inutile des services. ✓ Procéder à une évaluation des risques à chaque étape de l'intervention. ✓ Examen des cas par une équipe multidisciplinaire - les agences collaborent pour améliorer les réponses apportées à des cas spécifiques. ✓ Examen des cas de décès, en équipe - analyser les cas d'homicide causés par la violence domestique afin d'améliorer les réponses, les services et les méthodes de collaboration pour éviter d'autres décès. ✓ S'entendre sur une philosophie centrée sur les victimes : les victimes ne sont pas responsables de la violence et ne peuvent l'empêcher.

3. Élaboration et estimation des coûts d'un plan de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'entendre sur le fait que les causes profondes de la violence sont le pouvoir et le contrôle. ✓ Définir les rôles des agences participantes. ✓ Adopter une conduite éthique et la faire appliquer par le personnel et les bénévoles des agences participantes. ✓ Créer et faire appliquer des protocoles pour la collecte, le maintien et l'autorisation d'accéder à des données personnelles d'identification. ✓ Veiller à ce que la réponse coordonnée prenne en compte la diversité des besoins des victimes/survivantes par ex. les filles, les adultes plus âgées, les personnes en situation de handicap, les groupes marginalisés, minoritaires ou vulnérables. ✓ Adapter les stratégies aux problèmes spécifiques dont différents groupes ont fait l'expérience.
4. Suivi et évaluation de la mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suivi et partage d'informations. ✓ Évaluation par les victimes/survivantes et leurs représentants. ✓ Conduite d'audits internes et externes pour garantir la redevabilité de l'agence. ✓ Suivi des cas pour tirer des enseignements des résultats et améliorer les réponses, y compris dans le cadre de l'examen des cas de décès. ✓ Mettre en place des systèmes de suivi interagences. ✓ Utiliser des technologies communes pour l'enregistrement et la communication des données. ✓ Exiger de chaque agence qu'elle conserve ses données pour le suivi et évaluation. ✓ Obtenir le consentement des victimes/survivantes pour enregistrer des données personnelles d'identification. ✓ Anonymiser les données à des fins de suivi et évaluation. ✓ Analyser les données pour identifier les vulnérabilités des groupes particuliers. ✓ Adopter des processus pour identifier des conséquences imprévues des réponses à la violence.
5. Cycle de révision et adaptation du plan de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les obstacles à une coordination réussie, ainsi que des solutions possibles. ✓ Conduire des formations régulières et continues, afin de veiller à ce que les nouvelles connaissances et les bonnes pratiques soient intégrées dans la réponse à la violence à l'égard des femmes et des filles. ✓ Intégrer les enseignements tirés dans les futures politiques et pratiques. ✓ Identifier les bonnes pratiques et les enseignements tirés.

Ressources disponibles :

ONU Femmes, Centre Virtuel de Connaissances pour Mettre Fin à la Violence contre les Femmes et les Filles, l'approche interagence/réponse communautaire coordonnée, <http://www.endvawnow.org/fr/modules/view/8-legislation.html#8>

The Africa Regional Sexual And Gender-Based Violence Network Annual Partners Meeting http://www.pop-council.org/uploads/pdfs/2012RH_SGBVReport.pdf

Bridging Gaps manual: « Bridging Gaps --From Good Intention to Good Cooperation », Women against Violence Europe (WAVE). Projet Daphne (2006) <http://www.poline.org/node/177253>

Programme multisectoriel sur la violence à l'égard des femmes, Bangladesh (2015), disponible en anglais sur: <http://www.mspvaw.gov.bd/>

Abrahams, F. (2005) *Learning from Domestic Violence Partnerships: A Study of a Programme of Engagement and Support to Local Domestic Violence Partnerships*, Londres : Local Government Association, disponible en ligne en anglais sur: http://www.tavinstute.org/wp-content/uploads/2013/01/Tavistock_Report_Learning_from_Domestic_violence_Partnerships_B.pdf

Butegwa, F. and Awori, T. (2010) *Manuel sur l'approche multisectorielle des droits des femmes en Afrique*, Addis Ababa : ONU Femmes, disponible en ligne en anglais sur : <http://www.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2010/2010-multi-sec-toral-approach-womens-rights-africa.pdf?v=1&d=20150330T182753>

The Blueprint for Safety, Praxis International, <http://praxisinternational.org/blueprint-home/>

