



Module 3

JUSTICE ET POLICE

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

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



Au service des peuples et des nations.





MODULE 3

Justice et Police

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules :

Module 1. Vue d'ensemble et introduction	Module 2. Santé	Module 3. Justice et police	Module 4. Services sociaux	Module 5. Coordination et gouvernance de la coordination
Chapitre 1 : Présentation du paquet de services essentiels 1.1 Introduction 1.2 Contexte 1.3 Objectif et champ d'application 1.4 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de santé 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services essentiels de justice et de police 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des services sociaux essentiels 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes	Chapitre 1 : Présentation des actions essentielles de coordination et de gouvernance 1.1 Introduction 1.2 Objectif et champ d'application 1.3 Langue et termes
Chapitre 2 : Principes, caractéristiques et éléments fondamentaux communs 2.1 Principes 2.2 Caractéristiques communes des services essentiels de qualité 2.3 Éléments fondamentaux	Chapitre 2 : Cadre des services essentiels de santé 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de santé	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services essentiels de justice et de police	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général 2.2 Caractéristiques uniques du cadre spécifique aux services sociaux essentiels	Chapitre 2 : Cadre du paquet de services essentiels 2.1 Cadre général
Chapitre 3 : Comment utiliser cet outil 3.1 Cadre des lignes directrices des services essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices liées aux services essentiels de santé	Chapitre 3 : Lignes directrices des services essentiels de justice et de police	Chapitre 3 : Lignes directrices des services sociaux essentiels	Chapitre 3 : Lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance
Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources	Chapitre 4 : Outils et ressources

REMERCIEMENTS

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

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

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

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

Les professionnelles et professionnels des différents secteurs, les chercheuses et chercheurs, et les représentantes et représentants de gouvernement qui ont assisté et participé à la Consultation mondiale technique sur la réponse du secteur judiciaire et de la police à la violence à l'égard des femmes et des filles qui a contribué à l'élaboration des lignes directrices (détails des participantes et participants disponibles sur le site www.endvawnow.org/fr ; cliquez sur « Essential Services »).

L'engagement continu du système des Nations Unies envers l'élaboration de programmes et d'actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Les organismes des Nations Unies participant à l'adaptation et/ou au développement de ces lignes directrices ont partagé leur temps et leur savoir afin de veiller à ce que nous améliorions en permanence la prestation de services pour les femmes et les filles victimes de violence. Nous remercions les représentantes et représentants des organismes pour leur engagement et leur contribution : Tania Farha et Riet Groenen (ONU Femmes), Luis Mora et Upala Devia (FNUAP), Suki Beavers, Charles Chauvel et Niki Palmer (PNUD) et Claudia Baroni et Sven Pfeiffer (ONU DC).

Les contributions approfondies de nos collègues d'UNICEF, Mme Clarice Da Silva e Paula et Mme Kerry Neal.

Les consultantes et consultants qui ont contribué à l'élaboration et/ou l'adaptation des lignes directrices, à savoir Mme Eileen Skinnider et Mme Ruth Montgomery.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE 6

1.1 INTRODUCTION 6

1.2 OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION 6

1.3 LANGAGE ET TERMES 8

CHAPITRE 2 : CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS 12

2.1 CADRE GÉNÉRAL 12

2.2 CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE 14

CHAPITRE 3 : LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE 15

CHAPITRE 4 : OUTILS ET RESSOURCES 37

CHAPITRE 1 :

PRÉSENTATION DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE

1.1 INTRODUCTION

Les présentes lignes directrices relatives aux **services essentiels de justice et de police** ont pour objectif de fournir des orientations quant à la conception, à la mise en œuvre et à l'examen de la qualité des interventions des services de police et du secteur de la justice destinés aux femmes et aux filles victimes de toutes les formes de violence basée sur le sexe. Ces lignes directrices ont été formulées en mettant l'accent sur les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire dont la situation est stable, mais elles peuvent également s'appliquer aux pays à revenu élevé.

Les lignes directrices font partie du **paquet de services essentiels** qui cherche à fournir à toutes les femmes et les filles qui ont été confrontées à la violence fondée sur le sexe un meilleur accès à un ensemble de services multisectoriels essentiels, coordonnés et de qualité.

1.2 OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Une réponse de qualité en termes de services de police et de justice est indispensable en vue de garantir que les lois pertinentes contre cette violence sont conformes aux normes internationales, à savoir qu'elles sont appliquées, qu'elles protègent les femmes et les filles de la violence, qu'elles tiennent les auteurs de crimes pour responsables et qu'elles fournissent des réparations efficaces en faveur des victimes et des survivantes. Les systèmes de justice et l'ensemble des intervenants au sein de ce système doivent être tenus

Le paquet de services essentiels reflète les éléments vitaux des interventions multisectorielles coordonnées en faveur des femmes et des filles victimes de violence et inclut des lignes directrices relatives aux services de santé, aux services sociaux, aux mécanismes de coordination et de gouvernance ainsi qu'aux services de justice et de police.

Les lignes directrices des services essentiels de justice et de police doivent être lues en conjonction avec le Module 1 : Vue d'ensemble et introduction, qui énonce les principes, les caractéristiques communes et les éléments fondamentaux qui s'appliquent à l'ensemble des services essentiels. Ces lignes directrices viennent également compléter les lignes directrices des services de santé (Module 2), des services sociaux (Module 4), et de la coordination et de la gouvernance de la coordination (Module 5).

pour responsables de l'acquittement de leurs obligations. L'objectif du Module relatif à la **justice et la police** (Module III) du paquet de services essentiels consiste à aider les pays à garantir la dispense d'une intervention judiciaire de qualité dans le cadre d'une approche globale, exhaustive et multisectorielle pour répondre à la violence à l'égard des femmes.

Malgré les progrès et les améliorations apportées jusqu'ici aux cadres juridiques et aux systèmes de

justice, le secteur de la police et de la justice a affiché des lacunes notables et ne fonctionne souvent pas au niveau requis pour répondre à la gravité, à la nature et à l'ampleur de la violence basée sur le genre, pour préserver le bien-être et la sécurité des victimes et des survivantes et pour garantir l'accès des femmes à la justice. Les études menées à travers le monde indiquent que la grande majorité des auteurs de crimes ne sont nullement inquiétés sur le plan juridique¹. Seule une minorité de cas de violences contre les femmes est signalée à la police, et un pourcentage encore plus petit de cas signalés entraîne des chefs d'accusation contre un auteur de crime dont une infime proportion seulement aboutit à une condamnation². Lorsque les femmes choisissent de ne pas engager de poursuites par le biais du système pénal, mais décident d'intenter une action au civil ou en vertu du droit de la famille et/ou du droit administratif, elles s'exposent à des processus juridiques coûteux, compliqués et longs, bénéficient d'une assistance juridique limitée voire d'aucune assistance, et les tribunaux civils et familiaux manquent de tenir compte d'un passé de violences

lorsqu'ils prennent des décisions concernant le droit de visite ou la garde des enfants³.

Afin de répondre à l'éventail complet des besoins et des expériences divers des femmes et des filles, le présent Module reconnaît que toute une gamme d'options judiciaires doit être mise à la disposition des victimes et des survivantes. Ce Module aborde les aspects des domaines juridiques pertinents, à savoir les questions relevant du droit pénal, les questions relevant du droit civil (telles que les réclamations pour préjudices corporels/actions en responsabilité civile), les questions relevant du droit de la famille (telles que le divorce, les problèmes de garde d'enfants ou de pension alimentaire) et les questions relevant du droit administratif (telles que les régimes publics d'indemnisation des victimes d'actes criminels)⁴. Il s'applique aux pays avec des traditions juridiques différentes : *common law*, droit civil et traditions judiciaires fondées sur la religion. Les femmes et les filles qui subissent des actes de violence basée sur le genre peuvent aussi entrer en contact avec le système judiciaire en tant que contrevenantes. Une attention particulière est portée aux victimes et aux survivantes de violence à l'égard des femmes qui ont été accusées d'infractions pénales et condamnées pour de telles infractions, mais uniquement aux femmes et non aux filles, étant donné

- 1 Johnson, H., Ollus, N. et Nevala, S. (2008) *Violence Against Women Survey: An International Perspective* (HEUNI), p. 146 ; Lovett, J. et ONU Femmes (2013) *Why do some men use violence against women and how we can prevent it? Quantitative findings from the United Nations Multi-country Study on Men and Violence in Asia and the Pacific* (ONU Femmes, FNUAP, PNUD et volontaires de l'ONU).
- 2 Johnson, H., Ollus, N. et Nevala, S. (2008) *Violence Against Women Survey: An International Perspective* (HEUNI), p. 146. En règle générale, moins de 20 % des femmes signalent le dernier cas de violence dont elles ont été victimes à la police, ce qui implique que plus de 80 % des actes de violence à l'égard des femmes ne sont même pas comptabilisés dans le système judiciaire. Les actes de violence physique commis par des non-partenaires sont plus souvent signalés que les violences sexuelles (15 à 27 % des agressions physiques font l'objet d'un signalement alors que c'est le cas de seulement 4 à 13 % des violences sexuelles). La probabilité que des accusations soient portées contre un auteur de crime est de l'ordre de 1 à 7 % de tous les incidents signalés. La probabilité que les dossiers mènent à une condamnation n'est que de l'ordre de 1 à 5 %. La plus récente étude menée sur les études représentatives à l'échelle nationale au sein des 28 pays membres de l'Union européenne montre que seules 14 % des femmes ont contacté la police suite à l'incident de violence le plus grave depuis qu'elles ont atteint l'âge de 15 ans. Voir Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (2014) *Violence à l'égard des femmes : une enquête à l'échelle de l'UE* (Luxembourg).

Voir également : Lovett, J. et Kelly, L. (2009) *Different systems, similar outcomes? Tracking attrition in reported rape cases across Europe*. Child and Women Abuse Unit, London Metropolitan University ; Triggs, S. Mossman, J.J. et Kingi, V. (2009) *Responding to sexual violence: Attrition in the New Zealand criminal justice system*. Ministère néo-zélandais des Affaires des femmes ; et Vetten, L. Jewkes, R. Sigsworth, R., Christofides, N., Loots, L. et Dunseith, O. (2008) *Tracing Justice: The Attrition of Rape Cases through the Criminal Justice System in Gauteng*. Johannesburg : Tshwaranang Legal Advocacy Centre, le Conseil de la recherche médiale sud-africain, et le Centre pour l'étude de la violence et la réconciliation.

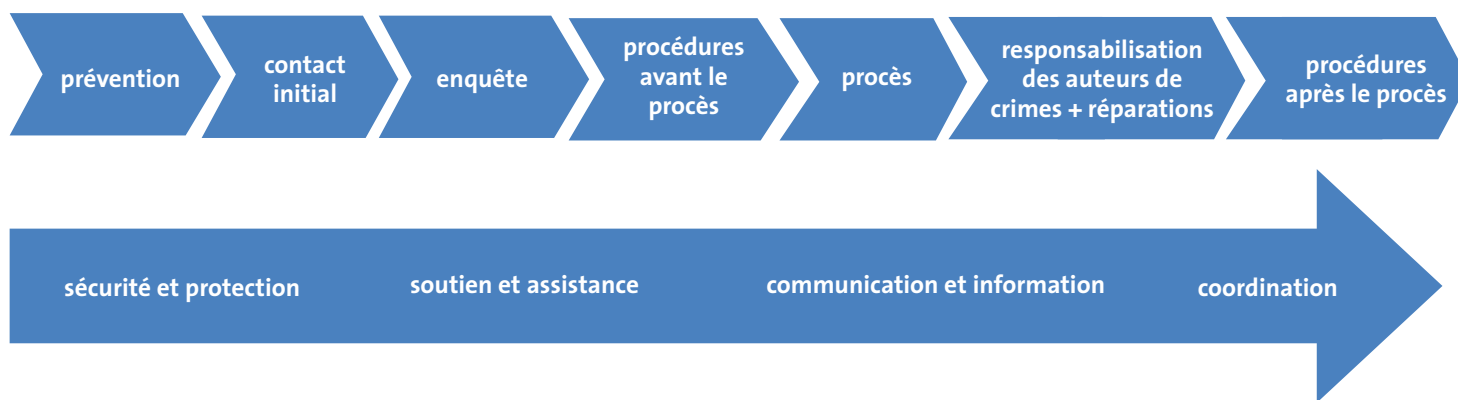
- 3 Johnson, H. et Fraser J. (2011) *Specialized Domestic Violence Courts Do They Make Women Safer?* Community Report: Phase I (Département de criminologie, Université d'Ottawa) et Hudson, V., Lee Brown, D. et Nielsen, P.L. (2011) « *What is the Relationship between Inequity in Family Law and Violence against Women? Approaching the Issue of Legal Enclaves* » Politics and Gender Volume 7, Issue 4, pp 453-492.
- 4 Le présent document expose quatre domaines juridiques distincts, car c'est la situation potentielle dans certaines juridictions, alors que dans d'autres, le droit de la famille relève du domaine du droit civil.

que cela impliquerait un examen des normes internationales relatives à la justice des mineurs qui sort du cadre du présent document.

Les services essentiels liés à la justice et à la police couvrent tous les contacts que les victimes et survivantes ont avec la police et le système judiciaire, du signalement d'une infraction ou contact initial jusqu'aux recours appropriés. Les services sont

regroupés en fonction des étapes générales du système judiciaire : la prévention, le contact initial ; les procédures avant procès/audience ; le procès/l'audience ; la responsabilisation des auteurs de crimes et les réparations ; et les procédures après le procès. D'autres services doivent également être disponibles tout au long du processus judiciaire, à savoir la protection ; le soutien ; les communications ; et la coordination du secteur judiciaire.

DIAGRAMME X :



Le processus judiciaire

Au vu de la diversité des cultures, des traditions, des systèmes juridiques, des mandats et des tâches des agences du secteur de la police et de la justice à travers le monde, le présent Module emploie l'expression générale de « prestataire de services judiciaires » étant

donné qu'il se concentre sur les tâches et les activités de services du système judiciaire officiel plutôt que sur les agences ou agents particuliers susceptibles de dispenser ces services.

1.3 LANGAGE ET TERMES

- **Indemnisation** désigne des dommages quantifiables découlant d'actes de violence et comprend tant les réparations pécuniaires que les autres types de recours.
- **Les éléments de base** sont des caractéristiques ou des composants des services essentiels applicables dans tous les contextes et qui assurent le bon fonctionnement du service.
- **Les services essentiels** englobent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé, des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

- **Les systèmes judiciaires officiels** sont les systèmes judiciaires qui relèvent de la responsabilité de l'État et de ses agents. Ils comprennent les lois appuyées par le gouvernement et les institutions, telles que la police, les services judiciaires, les tribunaux et les prisons, 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
- **La violence basée sur le genre** correspond à « tout acte de violence qui est dirigé contre une femme parce qu'elle est une femme ou qui touche spécialement la femme »⁵.
- **Le contact initial** comprend le fait de signaler quelque chose à la police, les documents relatifs au signalement, l'enregistrement d'une affaire pénale, des services de conseil fournis par des avocats, l'enregistrement d'actions au civil ou les demandes administratives déposées dans le cadre de régimes d'indemnisation, et les demandes déposées en faveur d'une séparation, de la garde d'enfants et/ou de mesures de protection d'urgence par le biais des mécanismes/organismes administratifs ou des tribunaux des affaires familiales, d'instances civiles ou pénales.
- **La violence du partenaire intime** est « la forme la plus courante de violence subie par les femmes au niveau mondial... et englobe de multiples actes de coercition sexuelle, psychologique et physique commis contre des femmes adultes et adolescentes, sans leur consentement, par un partenaire ou un ancien partenaire. La violence physique est l'utilisation intentionnelle de la force physique ou d'une arme pour faire du mal à une femme ou la blesser. La violence sexuelle désigne toute agression sexuelle forçant une femme à se livrer à un acte sexuel, ainsi que tout acte sexuel ou tentative d'acte sexuel avec une femme malade, handicapée, sous pression ou sous l'emprise de l'alcool ou d'autres drogues. La violence psychologique consiste à dominer ou à isoler une femme, ainsi qu'à l'humilier ou à la mettre mal à l'aise. La violence économique consiste notamment

à nier à une femme le droit d'accéder aux ressources de base et d'en avoir la libre disposition ».⁶

Une enquête comprend une évaluation de l'affaire et une enquête, habituellement menée dans les systèmes de justice pénale. Elle comprend la gestion du lieu du crime ; la planification de l'enquête, l'audition des victimes/survivantes et des témoins ; la collecte, le traitement et l'analyse des éléments de preuve ; les examens médico-légaux ; l'identification, l'interrogatoire, l'arrestation et la gestion des suspects ; et la documentation des observations et des mesures prises.

Un prestataire de services judiciaires comprend les fonctionnaires du secteur public, les juges, les procureurs, la police, l'aide juridictionnelle, les administrateurs judiciaires, les avocats, les auxiliaires de justice et le personnel de soutien aux victimes/des services sociaux.

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

Assistance juridique suit ici la définition similaire qui figure dans les *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale* et s'entend des conseils, de l'aide et de la représentation juridiques des victimes et des survivantes qui sont fournis gratuitement à toute personne indigente ou lorsque l'intérêt de la justice l'exige. L'assistance juridique comprend l'accès aux informations juridiques.

5 CEDEF, Recommandation générale n° 19, para 6, <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>.

6 Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – A/61/122/Add. 1, (le 6 juillet 2006) ¶¶ 111- 112, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/No6/419/74/PDF/No641974.pdf?OpenElement>.

Le service juridique fait référence aux services essentiels et inclut l'assistance juridique ainsi que les services juridiques fournis par les procureurs aux victimes, en particulier étant donné que dans certaines juridictions, la victime n'a pas de position distincte dans le cadre d'une procédure pénale.

La preuve médico-légale est utilisée dans cet outil selon la définition établie par l'Organisation mondiale de la santé, à savoir « les blessures ano-génitales et autres et l'état émotionnel documentés, ainsi que les échantillons et les spécimens prélevés sur le corps ou les vêtements de la victime uniquement à des fins juridiques. Ce type de preuve comprend la salive, le liquide séminal, les cheveux, les poils pubiens, le sang, l'urine, les fibres, les débris et la terre »⁷.

La violence sexuelle de non-partenaires « peut être le fait d'un parent, d'un ami, d'une relation, d'un voisin, d'un collègue ou d'un étranger »⁸. Elle comprend le fait d'être forcée d'accomplir un acte sexuel non désiré, le harcèlement sexuel et la violence perpétrée à l'égard des femmes et des filles souvent par un agresseur qu'elles connaissent, y compris dans les espaces publics, à l'école, au travail et dans la communauté.

Les procédures après le procès comprennent des mesures correctives étant donné que cela a trait à la protection de la victime/survivante, l'atténuation du risque de récidive par l'auteur du crime et la réhabilitation de ce dernier. Ces procédures couvrent également les services de prévention et d'intervention pour les femmes qui sont détenues dans des établissements correctionnels, et pour les femmes en détention qui ont subi des violences.

Dans le domaine de la justice pénale, **les procédures avant procès/audience** font référence aux audiences de libération sous caution, aux audiences préliminaires, à la sélection des actes d'accusation, à la décision d'engager des poursuites et à la préparation au procès pénal. Dans les affaires civiles et familiales,

elles incluent les ordonnances provisoires relatives à la garde des enfants/à la pension alimentaire, les procédures de communication des pièces dans les affaires civiles, et la préparation au procès ou à l'audience. Pour les questions relevant du droit administratif, telles que les régimes d'indemnisation des victimes d'actes criminels, il est reconnu que ces procédures peuvent être engagées en l'absence d'affaires civiles et/ou pénales ou en sus de celles-ci et comprennent le dépôt des pièces justificatives pour les requêtes.

Du point de vue d'un prestataire de services judiciaires, **les mesures de prévention** font référence à ces activités qui sont principalement axées sur les interventions visant à mettre un terme à la violence et à prévenir toute violence future, et à encourager les femmes et les filles à signaler les incidents de violence pour leur propre sécurité.

Des lignes directrices de qualité permettent la prestation et la mise en œuvre des éléments de base des services essentiels, afin de s'assurer qu'ils sont efficaces et de qualité suffisante pour répondre aux besoins des femmes et des filles. Des lignes directrices de qualité fournissent le « mode d'emploi » des services à fournir selon une approche fondée sur les droits humains, culturellement sensible et favorable à l'autonomisation des femmes. Elles reposent sur des normes internationales, qu'elles viennent compléter, et reflètent les meilleures pratiques reconnues pour répondre à la violence basée sur le genre.

Les réparations désigne le fait, dans toute la mesure du possible, d'éliminer l'ensemble des conséquences d'un acte illicite et de rétablir la situation qui aurait en toutes probabilités existé si cet acte n'avait pas été commis. Les réparations couvrent deux aspects : l'aspect procédural et l'aspect matériel⁹. Du point de vue de la procédure, le processus par le biais duquel des réclamations pour infractions à la loi sont entendues et tranchées par des instances compétentes, qu'elles soient judiciaires ou administratives, a besoin d'être axé sur les femmes, disponible, accessible et adaptable aux priorités et aux besoins particuliers de femmes

7 Du Mont, Janice et D. White (2007), *The uses and impacts of medico-legal evidence in sexual assault cases: A Global Review* (OMS : Genève).

8 Rapport du Secrétaire général des Nations Unies, étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes – A/61/122/Add.1, (le 6 juillet 2006) para 128.

9 Rapporteuse spéciale sur la violence contre les femmes, ses causes et ses conséquences, Rashida Manjoo, A/HRC/14/22, le 19 avril 2010.

différentes. Les procédures doivent également surmonter les obstacles habituels à l'accès aux institutions qui octroient les réparations. Du point de vue matériel, les recours prennent la forme des résultats de la procédure et, de manière plus générale, des mesures de réparations accordées aux victimes. Cela implique aussi de réfléchir aux moyens les plus efficaces d'indemniser les victimes pour les préjudices qu'elles ont subis, notamment en recourant au droit de la responsabilité civile, à l'assurance, aux régimes d'indemnisation publique et aux fonds d'affectation spéciale pour les victimes et notamment pour les pertes non économiques qui affectent habituellement plus négativement les femmes que les hommes. Les réparations peuvent prendre des formes multiples, notamment celles de la restitution ; de l'indemnisation ; de la reconnaissance publique des faits et de l'acceptation de la responsabilité ; de poursuites engagées contre les auteurs des crimes ; de la restauration de la dignité de la victime par le biais d'efforts divers ; et de garanties de non-récidive. Bien que la notion de réparation puisse aussi inclure des éléments de justice restaurative et la nécessité de résoudre les inégalités, les préjugés et les partis pris et autres pratiques et perceptions sociales qui existaient déjà et favorisaient la violence contre les femmes, aucun accord n'existait quant à la façon de transposer les réparations transformatrices structurelles dans les

services essentiels de justice. Les mesures de réparation doivent veiller à ce que les remèdes soient globaux et à ce qu'ils ne s'excluent pas mutuellement.

La restitution se définit comme ces mesures visant à rétablir la situation originale de la victime, avant la perpétration de la violence.

L'expression **procès/audiences** désigne la présentation des éléments de preuve et le verdict ou la décision civile, ainsi que la présentation de preuves à un conseil d'administration et la décision finale du conseil.

L'expression **victime/survivante** fait référence aux femmes et aux filles qui ont subi ou subissent la violence basée sur le genre et reflète la terminologie utilisée dans le processus judiciaire et le libre arbitre de ces femmes et de ces filles dans la recherche de services essentiels¹⁰

La violence à l'égard des femmes désigne « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée.¹¹

10 Nations Unies (2006) *Étude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes du Secrétaire général de l'ONU A/61/122/Add.1* fait ressortir le débat en cours sur les termes de victime et de survivante. Certains estiment en effet qu'il conviendrait d'éviter le terme « victime » qui suggère une passivité, une faiblesse et une vulnérabilité intrinsèques sans traduire la capacité de résistance et les moyens d'action des femmes dans la réalité. Pour d'autres en revanche, le terme de « survivante » pose problème dans la mesure où il nie la position de victime des femmes qui ont été les cibles de crimes violents. Ainsi, ces lignes directrices utilisent le terme « victime/survivante ».

11 Nations Unies, 1993, Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Nations Unies : Genève, Article 1.

CHAPITRE 2 :

CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS

2.1 CADRE GÉNÉRAL

Le cadre des lignes directrices des services essentiels concernant la prestation de services essentiels de justice et de police de qualité incorpore quatre éléments étroitement liés :

- **Des principes** sur lesquels repose la prestation de la totalité des services essentiels.
- **Des caractéristiques communes** qui décrivent une gamme d'activités et d'approches communes à tous les domaines et qui appuient le fonctionnement et la prestation efficaces des services.
- **Des services essentiels** qui définissent les services requis au minimum destinés à garantir les droits humains, la sécurité et le bien-être de toute femme, toute fille ou tout enfant victime de violence d'un partenaire intime et de violence sexuelle par un non-partenaire.
- **Des éléments fondamentaux** qui doivent être en place pour permettre la prestation de services de qualité pour l'ensemble des services essentiels et des actions.

Paquet de services essentiels : Diagramme du cadre général

Principes	Une approche fondée sur les droits	Progression de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes	Approprié et sensible à la culture et à l'âge
	Approche centrée sur les victimes/ survivantes	La sécurité est primordiale	Responsabilisation des auteurs de crimes
Caractéristiques communes	Disponibilité	Accessibilité	
	Adaptabilité	Adéquation	
	Sécurité en priorité	Consentement éclairé et confidentialité	
	Collecte des données et gestion des informations	Communication efficace	
	Liaison avec les autres secteurs et organismes grâce à l'orientation et à la coordination		

Services essentiels et actions	Santé	Justice et police	Services sociaux
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identification des survivantes de violence conjugale 2. Soutien de première ligne 3. Soins des blessures et traitement médical al urgent 4. Examen et soins suite a une agression sexuelle 5. Évaluation de la sante mentale et soins 6. Documentation (médico-légale) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prévention 2. Contact initial 3. Évaluation/enquête 4. Procédure avant le procès 5. Procès 6. Responsabilisation de l'auteur du crime et réparations 7. Procédure après le procès 8. Sécurité et protection 9. Assistance et soutien 10. Communication et information 11. Coordination du secteur judiciaire 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informations en cas de crise 2. Soutien psychologique en cas de crise 3. Lignes d'assistance 4. Hébergements sécurisés 5. Matériel et aide financière 6. Création, rétablissement, remplacement des documents d'identité 7. Information sur les droits, conseils et représentation juridiques, y compris dans des systèmes juridiques pluralistes 8. Soutien et prise en charge psychosociale 9. Soutien centre sur les femmes 10. Services aux enfants pour tout enfant touche par la violence 11. Informations, éducation et sensibilisation communautaires 12. Assistance en faveur de l'indépendance économique, du rétablissement et de l'autonomie

Coordination et gouvernance de la coordination	
Niveau national : actions essentielles	Niveau local : action essentielles
<ol style="list-style-type: none"> 1. Législation et élaboration de politiques 2. Appropriation et attribution des ressources 3. Fixation de normes pour l'établissement d'interventions coordonnées au niveau local 4. Approches inclusives pour coordonner les interventions 5. Facilitation du renforcement des capacités des décideurs politiques et des autres décisionnaires sur les interventions coordonnées en matière de violence a l'égard des femmes 6. Suivi et évaluation de la coordination aux niveaux national et local 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Création de structures officielles pour la coordination locale 2. Mise en oeuvre de la coordination et de la gouvernance de la coordination

Elements fondamentaux	Cadre législatif et juridique exhaustif	Surveillance et responsabilisation de la gouvernance	Ressources et financement
	Formation et développement de la main- d'oeuvre	Politiques et pratiques sensibles au genre	Suivi et évaluation

2.2

CARACTÉRISTIQUES UNIQUES DU CADRE SPÉCIFIQUE AUX SERVICES ESSENTIELS LIÉS À LA JUSTICE ET À LA POLICE

Principes

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services judiciaires doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- La dynamique des inégalités entre les sexes crée des vulnérabilités de genre, telles que la dépendance tant sur le plan économique que juridique qui, entre autres choses, a une incidence sur le recours des femmes aux services de justice, crée des obstacles à l'accès à la justice et débouche même sur certaines réparations judiciaires qui ont une incidence négative sur les femmes (c.-à-d. amendes dans les cas de violence d'un partenaire intime).
- Les services de justice et de police ne doivent pas compromettre les droits des femmes et des filles ; ils ne doivent pas être coercitifs et doivent être ancrés dans une approche sexotransformatrice.
- Une approche à la dispense de services de justice et de police axée sur les femmes place au cœur de tout service judiciaire les besoins et les réalités des femmes et des filles plutôt que les objectifs des institutions judiciaires. Ceci signifie qu'il faut accorder la priorité à la sécurité, à l'autonomisation et au rétablissement des femmes, traiter les femmes en faisant preuve de respect, les soutenir et les tenir informées tout au long du processus judiciaire.
- Pour traduire en justice les auteurs des crimes, il est nécessaire que les services de justice et de police soutiennent et facilitent la participation de la victime au processus judiciaire, encouragent sa capacité à agir ou à exercer son libre arbitre, tout en s'assurant que la charge ou le fardeau consistant à demander justice ne lui incombe pas à elle, mais à l'État.

Caractéristiques communes

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services judiciaires doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- Tout manquement à examiner en continu et de manière systématique les questions de protection et de soutien tout au long du processus judiciaire est susceptible de mener à des résultats catastrophiques.
- Des communications, une coordination de services, des réseaux et mécanismes d'orientation systématiques, opportuns, clairs et efficaces entre les prestataires de services judiciaires et les prestataires d'autres services jouent un rôle essentiel dans le maintien de la sécurité et de la protection de la victime, tout en veillant à ce que la victime/survivante reçoive les services et le soutien qu'elle mérite.

Éléments fondamentaux

En appliquant les principes généraux, les prestataires de services judiciaires doivent garder à l'esprit ce qui suit :

- Un cadre de droit pénal qui pénalise toutes les formes de violence à l'égard des femmes, ainsi que des cadres de droits pénal, civil, de la famille et administratif qui veillent à la prévention, à la protection, aux poursuites, aux décisions et à la dispense de voies de recours conformément aux normes internationales.

En ce qui concerne la formation et le développement de la main d'œuvre, la conduite des enquêtes, l'engagement des poursuites et les décisions eu égard aux violences contre les femmes sont souvent complexes et nécessitent des connaissances, compétences et aptitudes particulières. Il faut également envisager de dispenser les services judiciaires par le biais d'unités spécialisées et multidisciplinaires au sein du secteur de la justice (par le biais de tribunaux spécialisés dans la violence domestique, d'unités de poursuites des cas de violences basées sur le genre, d'unités de violence domestique au sein des forces de police qui comprennent des agents de police et des travailleurs sociaux).

CHAPITRE 3 :

LIGNES DIRECTRICES DES SERVICES ESSENTIELS DE JUSTICE ET DE POLICE

SERVICE ESSENTIEL : 1. PRÉVENTION

Il est important que les prestataires de services judiciaires apportent tout leur soutien aux initiatives et aux organisations qui œuvrent en faveur de l'égalité des femmes, sensibilisent le public sur la violence à l'égard des femmes, ses causes et ses conséquences pour les femmes, leurs familles et leurs communautés, ainsi que sur les sanctions auxquelles s'exposent les auteurs de crimes, et qui veillent à ce que les informations relatives aux services et la manière d'y accéder soient facilement accessibles à tout le monde. Le développement et la promotion de cultures institutionnelles qui se fondent sur l'égalité des sexes, la réactivité en matière d'égalité des sexes et la livraison des services jouent un rôle de primordial en matière de prévention¹.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Promotion et soutien des organisations et des initiatives qui cherchent à mettre un terme à la violence et à améliorer l'égalité des femmes	<ul style="list-style-type: none">• Chercher à établir des relations avec des organisations et à collaborer avec celles-ci dans le cadre de stratégies à long terme qui visent à mettre fin à la violence et à améliorer l'égalité des femmes• Mobiliser les principales organisations (comme les établissements scolaires), les groupes spécifiques (par exemple les groupes de femmes, d'hommes et de garçons, de parents, d'enfants et de jeunes) et les médias afin qu'ils défendent la cause de la réduction de la violence à l'égard des femmes et des filles et prennent des mesures dans ce domaine.• Faire preuve de réactivité en matière d'égalité des sexes :<ul style="list-style-type: none">• Réfléchir aux impacts et aux implications des politiques, procédures et pratiques sur les femmes et les hommes dans l'organisation, et les femmes, les hommes et les enfants au sein de la communauté• Renforcer les avantages de la prise en compte des questions de genre pour l'organisation et la communauté que sert celle-ci• Montrer que les femmes sont appréciées en tant qu'employées du système judiciaire et que les contributions qu'elles apportent à l'organisation sont importantes pour la prestation de services de qualité.• Veiller à ce qu'il y ait en place et à ce que soit appliquée une politique de tolérance zéro envers la violence commise à l'encontre de toute personne, notamment de victimes/survivantes de violence à l'égard des femmes pour tous les employés de l'organisation :<ul style="list-style-type: none">• Déterminer les sanctions imposées en cas de non-respect de cette politique, garantir l'existence d'une formation et établir des processus pour la mise en œuvre de la politique.
1.2 Appuyer les efforts visant à sensibiliser le public et à promouvoir le fait que les violences commises par les hommes et les garçons contre les femmes sont inacceptables	<ul style="list-style-type: none">• Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies visant à remettre en question les normes, les attitudes et les comportements sociaux et culturels qui participent de l'acceptabilité de la violence contre les femmes et les filles :<ul style="list-style-type: none">• Se servir de toutes les ressources disponibles, et notamment des médias et des champions, le cas échéant, pour communiquer le message selon lequel la violence est inacceptable et injustifiée.• Affirmer que les hommes et les garçons représentent une partie importante de la solution pour lutter contre les violences à l'égard des femmes et des filles.• Collaborer avec d'autres pour accroître la confiance du public dans la capacité du système judiciaire à répondre avec efficacité à la violence à l'égard des femmes :<ul style="list-style-type: none">• Renforcer publiquement et prouver l'engagement envers une approche centrée sur la victime/survivante qui repose avant tout sur la sécurité, la protection, le soutien, le respect de la confidentialité et de la vie privée de la victime/survivante, de sa famille et des autres personnes concernées, et la responsabilisation des auteurs de crimes.

<p>1.3 Mettre un terme à la violence et empêcher la violence à l'égard des femmes à l'avenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir à jour des dossiers exacts et analyser les dossiers des incidents signalés de violences perpétrées contre les femmes pour identifier les tendances de signalement aux services de police. • Promouvoir et mettre en œuvre la collecte de données pour aider à comprendre la prévalence de divers types de violences contre les femmes dans le pays et au sein des juridictions locales. • Analyser les données représentatives au niveau national (si elles sont disponibles) pour mieux comprendre les niveaux de violence dans la société. Ceci peut être comparé aux taux de violence signalée à la police et aux autres services visant à contribuer à une meilleure compréhension et réponse au faible niveau de signalement aux services. • En se fondant sur cette analyse, prendre des mesures pour prévenir d'autres violences : <ul style="list-style-type: none"> • intervention précoce • intervention rapide et retrait de la victime/survivante et d'autres personnes concernées d'une situation de violence, et • arrestation et retrait de l'auteur du crime du lieu où les violences se sont produites.
<p>1.4 Encourager les femmes à signaler les actes de violence commis à leur encontre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager activement le signalement de la violence : <ul style="list-style-type: none"> • par le biais de la fourniture d'informations à la communauté sur l'engagement de la police envers une réponse efficace au problème de la violence à l'égard des femmes et des filles • en veillant à ce que la police puisse être contactée 24 heures sur 24, 365 jours par an • en travaillant avec d'autres prestataires de services et la communauté afin de veiller à ce qu'une réponse puisse toujours être apportée à une victime signalant des incidents de violence, quel que soit le service dans lequel la victime se rend, que ces signalements soient effectués : <ul style="list-style-type: none"> - directement à la police - aux prestataires de services de santé - aux prestataires de services sociaux, ou - aux auxiliaires de justice. • S'efforcer d'améliorer la confiance des femmes afin qu'elles osent signaler les incidents de violence en intervenant rapidement et de manière appropriée lorsque des cas de violence contre elles ont été signalés. • Veiller à ce que la politique et les pratiques reflètent la contribution de la victime/survivante afin de déterminer s'il est judicieux ou non d'ouvrir une enquête ou d'engager une action en justice.

SERVICE ESSENTIEL : 2. CONTACT INITIAL

L'expérience d'un premier contact positif avec le système de justice revêt une importance cruciale pour les victimes/survivantes de violence. Les services doivent être disponibles et accessibles à toutes les femmes. Plus important encore, le contact initial doit prouver à la victime/survivante que le système de justice et les prestataires de services judiciaires de ce système s'engagent envers sa santé et sa sécurité, qu'ils prennent sa plainte au sérieux et souhaitent s'assurer qu'elle bénéficie d'un bon soutien tout au long de son passage dans le système judiciaire².

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>2.1 Disponibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veillez à ce que les services de justice et de police soient disponibles pour chaque victime/survivante, indépendamment de son lieu de résidence, de sa nationalité, de son origine ethnique, de sa caste, de sa classe, de son statut d'immigrée ou de réfugiée, de son statut d'autochtone, de son âge, de sa religion, de sa langue et de son niveau d'alphabétisation, de son orientation sexuelle, de sa situation matrimoniale, de son handicap ou de toute autre caractéristique non considérée.

<p>2.2 Accessibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que l'accès aux services de police est : <ul style="list-style-type: none"> • disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. • accessible sur le plan géographique et, à défaut, qu'il existe un mécanisme en place pour permettre aux victimes/survivantes de contacter les services de police ou d'y accéder en toute sécurité, à l'aide d'autres moyens disponibles. • simple et qu'il répond aux besoins des divers groupes ciblés, notamment par exemple, mais sans s'y limiter, analphabètes, malvoyants ou qui ne bénéficient pas du statut de citoyen ou de résident <ul style="list-style-type: none"> - les procédures et instructions sont disponibles sous plusieurs formats (par exemple, par voie écrite, électronique, orale, par les médias ou par téléphone). • la signalétique répond aux besoins des différents groupes ciblés. • dans la mesure du possible, les services doivent être fournis d'une manière qui tienne compte des besoins linguistiques de l'utilisatrice. • Veiller à ce que les locaux judiciaires soient sûrs et qu'ils disposent d'espaces adaptés aux enfants et aux femmes. • Veiller à ce que les services de police soient gratuits et que : <ul style="list-style-type: none"> • la victime/survivante soit en mesure d'accéder aux services sans charge financière ou administrative excessive. • toutes les mesures aient été prises pour s'assurer que les victimes/survivantes ont accès aux « services payants » nécessaires (tels que les examens médicaux, les services de soutien psychologique).
<p>2.3 Réactivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la victime/survivante puisse effectuer un signalement à tout moment, et à un endroit qui est sûr, privé et qui lui convient : <ul style="list-style-type: none"> • il faut s'efforcer de limiter le nombre de personnes qui traitent avec une victime/survivante et réduire le nombre de fois qu'une victime/survivante doit relater son histoire, minimisant ainsi la victimisation secondaire³ • la victime/survivante et/ou le parent/tuteur/représentant juridique dans le cas d'une fille : <ul style="list-style-type: none"> - a la possibilité de décider d'engager ou non une procédure en justice - reçoit les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées - n'est pas puni pour son manquement à coopérer lorsque sa sécurité ne peut être garantie ou qu'il n'est pas possible d'empêcher toute victimisation secondaire. • Veiller à ce que des prestataires de services formés soient disponibles pour soutenir la victime et l'aider à déposer plainte • S'assurer que tous les cas de violence à l'égard des femmes signalés sont documentés, qu'ils constituent ou non une infraction : <ul style="list-style-type: none"> • la confidentialité de toutes les informations obtenues et des rapports rédigés est préservée et ceux-ci sont rangés à un emplacement sûr. • Veiller à prendre des mesures immédiates lorsqu'une victime/survivante signale un incident de violence dont elle a fait l'objet. • Veiller à ce que les prestataires de services judiciaires qui rencontrent une victime/survivante : <ul style="list-style-type: none"> • ne portent pas de jugement et fassent preuve d'empathie et de soutien • procèdent d'une manière qui <ul style="list-style-type: none"> -tient compte et empêche la victimisation secondaire -répond aux préoccupations de la victime/survivante sans être indiscreète -veille au respect de la vie privée de la victime/survivante. • Veiller à ce que la victime/survivante ait la possibilité de : <ul style="list-style-type: none"> • raconter son histoire, d'être écoutée et d'avoir l'assurance que son histoire est consignée avec précision • être en mesure d'expliquer l'impact que la violence a eu sur elle. • Veiller à ce que les victimes/survivantes soient en mesure d'exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations en fonction de leurs capacités, de leur âge, de leur maturité intellectuelle et de leur capacité d'évolution.

SERVICE ESSENTIEL : 3. ENQUÊTE

Il est primordial que les enquêtes sur les crimes commis par un partenaire intime et les violences sexuelles contre les femmes soient ouvertes dans les plus brefs délais, qu'elles soient menées avec professionnalisme, qu'elles soient conformes à toutes les exigences en matière de preuves et d'enquêtes, et que tous les moyens disponibles visant à identifier et arrêter le suspect soient mis à profit. La sécurité et la dignité de la femme sont prises en considération et préservées tout au long de l'enquête. Ces lignes directrices sont complétées par le Service essentiel lié à la santé numéro 6 – Documents (médico-légaux) détaillés dans le Module sur la santé, en particulier la rubrique 6.2 Collecte et documentation des prélèvements médico-légaux et la rubrique 6.3 Fourniture des éléments de preuve écrits et comparution au tribunal.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>3.1 Une plus grande priorité est accordée aux cas de violence à l'égard des femmes en matière d'enquête</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce qu'il y ait en place une politique qui exige de la part des prestataires de services judiciaires qui reçoivent un signalement de violence de : <ul style="list-style-type: none"> • expliquer à la victime/survivante les processus d'enquête et de justice, ses droits, et les services à sa disposition tout au long du processus judiciaire • ouvrir sur-le-champ une enquête qui tienne compte de l'intérêt de la victime • s'assurer que les signalements font l'objet d'une enquête immédiate et d'un suivi. • Veiller à ce que les actions judiciaires n'occasionnent pas plus de dommages. Tenir compte de : <ul style="list-style-type: none"> • la situation de la victime/survivante • le traumatisme tant physique que mental qu'elle a subi • les impacts potentiels que le fait d'avoir signalé l'acte de violence a sur elle, sa famille et toutes autres personnes susceptibles d'être concernées. • Veiller à ne pas demander aux victimes/survivantes de revenir, d'attendre avant de pouvoir faire leur signalement, de les retarder ou d'entraver d'une tout autre manière leur effort visant à porter leur cas à l'attention des autorités judiciaires. • Garantir l'arrestation des suspects dans les plus brefs délais. • S'assurer que les suspects doivent se soumettre aux mesures mises en œuvre pour protéger les victimes.
<p>3.2 Les besoins médicaux et psychosociaux de la victime/survivante sont satisfaits</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la réponse judiciaire pendant l'enquête soit axée sur les besoins de la victime/survivante, en gardant à l'esprit la situation de la victime/survivante, le traumatisme physique et mental qu'elle a subi et ses besoins tant médicaux que sociaux : <ul style="list-style-type: none"> • les prestataires de services judiciaires répondent de manière appropriée aux problèmes qui nécessitent une intervention médicale d'urgence • les professionnels de santé mentale et les médecins répondent aux besoins médicaux et psychologiques • les prestataires de services judiciaires facilitent l'accès à l'assistance médicale et aux examens médico-légaux.
<p>3.3 Les informations et éléments de preuve pertinents sont collectés auprès de la victime/survivante et des témoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce qu'une déclaration de la victime soit prise : <ul style="list-style-type: none"> • rapidement, avec professionnalisme, sans porter de jugement, et d'une manière respectueuse de la victime • consignée avec précision, relue à la victime/survivante et dont le contenu est confirmé par la victime/survivante • une seule fois, afin de minimiser l'impact sur la victime/survivante et de prévenir la victimisation secondaire

<p>3.3 Les informations et éléments de preuve pertinents sont collectés auprès de la victime/ survivante et des témoins (cont.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les dispositions soient prises s’il est nécessaire de procéder à un examen médico-légal⁴. S’assurer que l’examen médico-légal est mené et documenté : <ul style="list-style-type: none"> • en temps opportun • d’une manière qui tient compte de l’égalité des sexes et des besoins et points de vue uniques de la victime/survivante, qui respecte sa dignité et son intégrité, et est discrète tout en se conformant aux normes en matière de collecte des preuves médico-légales. • dans la mesure du possible, s’assurer qu’un prestataire de services judiciaires accompagne la victime/survivante à l’établissement médical afin d’y subir l’examen. • Veiller à ce que toutes les preuves disponibles qui peuvent corroborer l’allégation soient rassemblées, d’une manière respectueuse qui préserve la dignité de la victime/survivante. Ceci comprend : <ul style="list-style-type: none"> • la promotion d’un rassemblement des preuves axé sur la crédibilité de l’allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante • la réflexion quant à la nécessité de procéder à des examens médico-légaux et, dans l’affirmative, la réalisation de ceux-ci en temps opportun • Veiller à se rendre en temps opportun sur le lieu du crime : <ul style="list-style-type: none"> • le lieu du crime est observé et protégé afin de préserver les preuves • en cas de confirmation de la viabilité du lieu du crime, un examen approfondi du lieu du crime est entrepris : <ul style="list-style-type: none"> - les preuves sont rassemblées, stockées et traitées pour satisfaire les exigences en matière de chaîne de preuves - des dispositions sont prises pour procéder à une analyse des preuves du lieu du crime et de la victime - les rapports d’analyse des preuves sont examinés et mis à profit pour déterminer les étapes suivantes • en fonction des résultats, des enquêtes de suivi sont menées et des mesures prises pour conclure l’enquête. • En cas de travail avec de jeunes victimes/survivantes, veillez à ce que les services soient adaptés aux exigences uniques de la fille vu son âge et s’assurer que : <ul style="list-style-type: none"> • les salles d’audition et les auditions sont adaptées aux enfants • les procédures sont respectueuses des enfants • le parent qui n’est pas en cause, tuteur, représentant légal ou autorité d’aide à l’enfance compétente est impliqué et participe à toutes les actions prises ou envisagées • les services médicaux, psychosociaux et d’aide aux victimes sont adaptés à l’âge de la victime/ survivante, et • la confidentialité est préservée et la communication des informations concernant la fille est limitée. • Veiller à ce que les témoins et les autres personnes susceptibles d’avoir des renseignements pertinents soient identifiés et auditionnés dès que possible : <ul style="list-style-type: none"> - faire de son mieux pour corroborer la déclaration de la victime/survivante, et • documenter les auditions et les conclusions.
<p>3.4 Une enquête approfondie est menée</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le suspect soit identifié, interrogé et, le cas échéant, mis en état d’arrestation. • S’assurer de rédiger et d’examiner un rapport circonstancié et bien documenté qui expose en détail les enquêtes menées et les mesures prises : <ul style="list-style-type: none"> • les rapports sont examinés par un cadre supérieur ou un superviseur pour garantir la prise et consignation des mesures nécessaires • une copie du rapport est fournie afin d’être utilisée par des enquêteurs et procureurs devant potentiellement effectuer un suivi • une copie du rapport est partagée avec d’autres prestataires de services pertinents.

<p>3.5 La responsabilisation professionnelle est maintenue tout au long de l'enquête</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veillez à ce que la responsabilisation organisationnelle soit établie et maintenue tout au long du processus d'enquête : <ul style="list-style-type: none"> • un enquêteur principal ou un superviseur : <ul style="list-style-type: none"> - s'assure que le dossier est correctement évalué, qu'un plan d'enquête est élaboré et mis en œuvre, que les enquêtes sont correctement coordonnées, et qu'un suivi et une évaluation des mesures prises et des résultats sont effectués en continu - tient les enquêteurs responsables de leurs actions tout au long du processus d'enquête • l'organisation veille à ce qu'une personne soit affectée : <ul style="list-style-type: none"> - à la conduite d'analyses du crime en continu pour identifier les signes potentiels de recrudescence de la violence, et veiller à ce que les antécédents et les tendances en matière de violence soient inclus dans le rapport - pour s'assurer que les enquêtes sont approfondies et qu'elles se conforment aux exigences en matière de preuves - pour s'assurer que les services sont dispensés pour répondre aux besoins de la victime/survivante • il existe un système de gestion des plaintes responsable et transparent pour répondre aux plaintes ayant trait aux services : <ul style="list-style-type: none"> - le système est facilement accessible, à la portée de toutes les victimes/survivantes et fait l'objet d'un suivi permanent
---	--

SERVICE ESSENTIEL : 4. PROCÉDURES AVANT LE PROCÈS

Pour garantir le droit à la justice, il est indispensable que les procédures pénales, civiles, familiales et administratives avant le procès/l'audience soient impartiales et qu'elles tiennent compte des besoins particuliers des victimes et des survivantes de la violence sexuelle et de la violence d'un partenaire intime. Les services essentiels de justice pénale avant procès correspondent à l'obligation de l'État et de ses prestataires de services judiciaires d'assumer la responsabilité principale de la conduite des enquêtes et de l'engagement des poursuites tout en tenant compte de l'importance d'autonomiser les victimes et les survivantes afin qu'elles prennent des décisions éclairées concernant leurs interactions avec le système de justice pénale. Les services essentiels de justice avant procès/audience, civile, familiale et administrative soulignent l'importance de la rapidité, de l'abordabilité, de la simplification et de la facilité d'utilisation des procédures.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>4.1 Approches coordonnées et intégrées aux affaires relevant du droit pénal, civil, de la famille et administratif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher activement des informations sur toute autre procédure judiciaire en cours (pénale, civile, familiale, administrative) qui est pertinente. • Vérifier s'il existe des ordonnances de protection/soutien en cours et fournir ces renseignements aux tribunaux. • Partager et utiliser les informations en provenance d'autres procédures tel qu'il est approprié de le faire au sein du système judiciaire.
<p>4.2 Responsabilité principale en matière d'engagement des poursuites</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la responsabilité principale en matière d'engagement des poursuites incombe au prestataire de services judiciaires et non à la victime/survivante. • S'assurer que les politiques en matière de poursuites permettent aux victimes d'exercer leur libre arbitre. Ceci signifie : <ul style="list-style-type: none"> • informer la victime/survivante de toutes décisions relatives aux poursuites, à moins qu'elle exprime son souhait de ne pas en être informée • donner à la victime/survivante la possibilité de raconter son histoire et d'être écoutée avant qu'une décision ne soit prise concernant les poursuites. • Examiner les politiques en faveur des poursuites.

<p>4.2 Responsabilité principale en matière d'engagement des poursuites (cont.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que toutes les preuves disponibles soient rassemblées au moment de l'examen du bien-fondé de l'affaire pour décider d'engager ou non des poursuites. Ceci signifie : <ul style="list-style-type: none"> • promouvoir un rassemblement des preuves axé sur la crédibilité de l'allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante • s'assurer que la collecte des preuves médico-légales se fait dans des délais convenables dans les cas appropriés • s'assurer que toute décision de ne pas engager de poursuites ne se fonde pas uniquement sur l'absence d'un rapport médico-légal ou sur le fait que ce rapport n'est pas concluant, et • se reporter aux lignes directrices complémentaires du Module sur la santé (service essentiel n° 6). • Veiller à ce que des procureurs/juges chevronnés prennent toutes les décisions concernant l'abandon des poursuites. • Réduire les obstacles qui exercent des pressions indues sur la victime/survivante et l'incitent à retirer ses accusations. Ceci signifie : <ul style="list-style-type: none"> • comprendre le conflit potentiel entre les objectifs des systèmes de justice pénale et les souhaits de la victime/survivante et y répondre • accorder suffisamment d'importance aux points de vue de la victime/survivante au cours de la procédure pénale.
<p>4.3 Rapidité de l'énoncé et de l'approbation des accusations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce qu'une décision concernant le bon chef d'accusation et l'approbation du chef d'accusation soit prise rapidement et qu'elle se fonde sur l'application de normes en matière de preuves et de procédures équitables : <ul style="list-style-type: none"> • toutes les enquêtes de suivi sont menées pour étayer les accusations • la décision est communiquée et expliquée à la victime/survivante et/ou aux parents/tuteur/ représentant légal si la victime est une jeune fille. • Veiller à ce qu'une décision concernant les accusations reflète la gravité de l'infraction. • Considérer la violence à l'égard des femmes comme un facteur aggravant ou décisif lors de toute décision d'engager ou non des poursuites dans l'intérêt du public.
<p>4.4 Des procédures accessibles, abordables et simplifiées pour accéder à la justice</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'accessibilité des procédures du droit civil, de la famille et administratives (tribunal des affaires familiales, réclamations en responsabilité civile, procédure de communication des pièces avant le procès). À minima, ceci signifie : <ul style="list-style-type: none"> • que les procédures civiles, familiales et administratives sont abordables • que les procédures sont simples et faciles à utiliser • de fournir un large éventail d'assistance juridique gratuite dans les affaires relevant du droit civil, de la famille et administratif lorsque la requérante/partie demanderesse est la victime/survivante de violence à l'égard des femmes (informations, conseils, assistance et représentation juridiques). • une interprétation large des critères d'admissibilité concernant l'assistance juridique (par exemple si l'évaluation des ressources pour bénéficier de l'assistance juridique se fonde sur le revenu d'une famille et que l'auteur du crime présumé est un membre de la famille ou que la victime/survivante n'a pas accès au revenu de la famille sur un pied d'égalité, il ne sera tenu compte que du seul revenu de la victime/survivante faisant la demande d'assistance juridique aux fins du calcul des ressources). • des procédures qui tiennent compte du sexe, des survivantes et des enfants (qui ne permettent par exemple pas à un auteur de crime sans avocat d'interroger une victime/survivante demanderesse lors d'un contre-interrogatoire). • Veiller à ce que toutes les affaires relevant du droit de la famille soient examinées pour détecter toutes inquiétudes de violence domestique qui seront traitées séparément.
<p>4.5 Établissement d'un ordre de priorité entre les affaires</p>	<p>En matière pénale,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des procédures accélérées qui permettent d'identifier les dossiers impliquant des violences à l'égard des femmes et leur accorder la priorité sur le rôle, notamment les audiences de libération sous caution, les audiences préliminaires et les procès. • Dans les cas concernant des jeunes filles, les procès doivent avoir lieu le plus tôt possible, à moins qu'un retard soit dans l'intérêt de l'enfant.

<p>4.5 Établissement d'un ordre de priorité entre les affaires (cont.)</p>	<p>En matière civile, familiale et/ou administrative,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller au caractère opportun des procédures pour garantir des procédures avant procès et des procès dans les temps : <ul style="list-style-type: none"> • les affaires impliquant des violences à l'égard des femmes doivent faire l'objet d'un traitement accéléré • établir un ordre de priorité entre les dossiers inscrits au rôle.
<p>4.6 Application de procédures et de normes en matière de preuves équitables dans toutes les procédures avant le procès</p>	<p>En matière pénale,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des normes en matière de preuves et de charge de la preuve équitables. • Compléter la collecte des éléments de preuve de base avant la prise de toute décision concernant l'affaire : <ul style="list-style-type: none"> • s'assurer qu'une déclaration aussi claire et complète que possible ait été prise auprès de la victime • examiner toutes les autres preuves. • Réduire les retards à toutes les étapes du processus de prise de décision dans les poursuites : <ul style="list-style-type: none"> • limiter le nombre de cas d'ajournement/report d'audience • n'autoriser que des retards légitimes, en tenant compte de leur impact sur la victime/survivante. <p>En matière civile, familiale et/ou administrative,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de gestion de l'affaire avant le procès garantissent que toutes les informations pertinentes ont été recueillies. Ceci peut comprendre : <ul style="list-style-type: none"> • le contexte psychosocial de la violence • les informations et autres rapports médicaux et médico-légaux pertinents.
<p>4.7 Des procédures avant procès fondées sur les droits, orientées sur l'autonomisation et axées sur la victime/survivante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les prestataires de services ne portent pas de jugement et fassent preuve de soutien. • S'assurer que les victimes/survivantes soient en contact avec les prestataires de services judiciaires au sein d'un environnement sûr et convivial. • S'assurer que les victimes/survivantes ont la possibilité de pleinement participer aux procédures. • Veiller à ce que les procédures avant procès prouvent ce qui est arrivé à a victime/survivante : <ul style="list-style-type: none"> • la victime/survivante sent qu'elle est prise au sérieux lorsqu'elle signale la violence dont elle a été victime • sa plainte est considérée comme crédible et valable jusqu'à preuve claire du contraire • l'accent est mis sur la crédibilité de l'allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante • Veiller à ce que toutes les victimes/survivantes soient traitées avec respect. Ceci comprend un traitement qui : <ul style="list-style-type: none"> • empêche la victimisation secondaire • est adapté à l'âge de la victime/survivante. • Veiller à ce que les procédures avant procès tiennent compte des besoins et des points de vue uniques des victimes/survivantes, respectent leur dignité et leur intégrité et soient discrètes. • Veiller à ce que les victimes/survivantes aient le sentiment que leur voix est entendue : <ul style="list-style-type: none"> • si elle le souhaite, la victime/survivante a la possibilité de raconter son histoire, d'être écoutée et d'expliquer l'incidence que la violence a eue sur elle • fournir un environnement sûr dans lequel la victime/survivante peut donner la version complète de son histoire en toute confidentialité/dans le respect de sa vie privée/avec dignité. • Veiller à ce que la victime/survivante contrôle la décision d'engager ou non des poursuites judiciaires, qu'elle reçoive les informations pour prendre des décisions éclairées et qu'elle ait l'option de ne pas faire partie du processus judiciaire. • Les audiences de libération sous caution/remise en liberté avant le procès doivent tenir compte du risque pour la victime/survivante et de sa sécurité : <ul style="list-style-type: none"> • Lorsqu'il existe un risque de violence ou toute inquiétude que le suspect n'obéira pas aux conditions imposées dans le cadre de sa mise en liberté, il faudra envisager la détention en attente du procès. • la victime/survivante est informée des conditions de toute remise en liberté/libération sous caution avant procès et de la personne à contacter en cas de violation de ces conditions.

<p>4.8 Préparation au procès</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la coordination de tous les prestataires de services clés (police, prestataires de services de santé, etc.). • Garantir la présence des témoins clés. Ceci comprend de s'assurer que : <ul style="list-style-type: none"> • les victimes, les témoins et les suspects sont localisés et que des avis de convocation au tribunal leur sont signifiés. • Veiller à ce que les déclarations, analyses, et preuves soient recueillies, compilées et à la disposition du tribunal, et que toutes déclarations supplémentaires soient obtenues. • S'assurer que les prestataires de services judiciaires sont compétents pour présenter des preuves au tribunal avec professionnalisme et objectivité et dans le respect de la déontologie. • Promouvoir un rassemblement des preuves axé sur la crédibilité de l'allégation plutôt que sur celle de la victime/survivante. • Garantir la possibilité pour la victime/survivante d'accéder aux services de soutien et de familiarisation et de préparation aux tribunaux.
<p>4.9 Absence de médiation forcée ou d'autre mécanisme de résolution des différends dans les cas impliquant des violences à l'égard des femmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ne permettre la médiation ou la justice restaurative que lorsque les procédures sont en place pour garantir qu'il n'a été fait usage d'aucune force, pression ni intimidation⁵. Les exigences minimales sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le processus doit offrir les mêmes mesures de protection de la sécurité de la victime/survivante que la procédure judiciaire pénale ou des mesures supérieures • l'auteur du crime a admis sa responsabilité • le prestataire de services judiciaires approuve • les médiateurs sont formés et qualifiés • une évaluation validée des risques a déterminé que la femme ne court pas de risque élevé • la victime/survivante est très bien informée du processus et approuve la médiation • la victime/survivante consent à participer à la médiation.
<p>4.10 Considérations particulières pour les victimes/survivantes qui sont soupçonnées ou accusées de comportement illicite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Au moment de l'intervention initiale et de la collecte des preuves, en cas de signes montrant que le suspect pourrait être une victime/survivante de violences à l'égard des femmes, veiller à ce que : <ul style="list-style-type: none"> • la vulnérabilité particulière de la femme accusée soit reconnue et prise en compte lors de l'interrogatoire du suspect et avant la prise de toute décision concernant toutes arrestations et détention • la collecte des preuves et l'établissement du dossier tiennent compte de la situation de violence que le suspect a vécue, par exemple des preuves pouvant appuyer toute invocation de légitime défense • une analyse contextuelle soit menée, notamment un examen de toute la relation entre l'accusée et le plaignant, et la motivation et l'intention de l'accusée de recourir à la violence. • Reconnaisant que la violence à l'égard des femmes est un processus continu et que l'épisode de violence commise par la victime/survivante nécessite une enquête sur les circonstances entourant l'agression, les éléments et les circonstances du processus continu de cette violence, l'impact tant émotionnel que psychologique sur la victime/la survivante et la mesure dans laquelle ces caractéristiques sont susceptibles d'affecter son comportement, envisager de : <ul style="list-style-type: none"> • conduire un examen psychologique pour déterminer l'état mental du suspect et les facteurs susceptibles d'être liés au comportement violent, par exemple des incidents de violence antérieurs • mener une évaluation des risques pour détecter s'il existe des facteurs de risque chez le suspect, pour voir si l'agression a été commise en réponse à certaines circonstances proches de l'agression ou si l'agression faisait partie d'une idée mentale construite au fil du temps. • Dans les juridictions dans lesquelles une double accusation est permise et les deux parties à la violence domestique peuvent être inculpées d'un crime, analyser la partie qui est l'agresseur principal⁶. Tenir compte des choses suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • blessures offensives et défensives • les menaces proférées par une partie contre l'autre partie ou un parent • les antécédents de violence domestique entre les parties, notamment tout appel passé précédemment à la police, accusations et ordonnances de protection antérieures.

<p>4.10 Considérations particulières pour les victimes/survivantes qui sont soupçonnées ou accusées de comportement illicite (cont.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les choses suivantes soient prises en compte lors de l’audience de mise en liberté sous caution : <ul style="list-style-type: none"> • le tribunal dispose de toutes les informations pertinentes, y compris sur le contexte dans lequel la victime/survivante accusée a commis l’acte de violence concerné • au moment d’envisager les conditions de mise en liberté sous caution, que ces conditions ne nuisent pas à la victime/survivante dans le cadre de toute procédure devant un tribunal civil ou des affaires familiales, par exemple en ayant un impact sur les considérations pour ce qui est de la garde des enfants • au moment d’envisager les conditions de mise en liberté sous caution, la nécessité de s’assurer que les conditions de mise en liberté sous caution n’exposent pas la victime/survivante accusée à des violences supplémentaires.
---	---

SERVICE ESSENTIEL : 5. PROCÈS/AUDIENCES

Les victimes et les survivantes de violences d’un partenaire intime et de violences sexuelles impliquées dans les étapes du procès tant au civil qu’au pénal peuvent se sentir vulnérables, dépassées par un système judiciaire qu’elles ne connaissent pas bien, et refaire l’expérience de la victimisation en raison d’un traitement discriminatoire des prestataires de services judiciaires qui ne tient pas compte d’elles. Les normes internationales appellent à des mesures visant à prévenir toute difficulté et tout traumatisme supplémentaires susceptibles de découler de la comparution de la victime au tribunal, et visant à garantir que les procédures judiciaires maximisent la coopération de la survivante, qu’elles fassent la promotion de sa capacité à exercer son libre arbitre au cours du procès, tout en veillant à ce qu’en matière pénale, la charge ou le fardeau consistant à demander justice ne lui incombe pas à elle, mais à l’État. Les services judiciaires considérés comme essentiels lors du déroulement du procès reflètent des stratégies modèles convenues à l’échelle internationale, notamment des installations judiciaires conviviales et habilitantes pour que les survivantes se sentent en sécurité et à l’aise, à même de raconter ce qu’elles ont vécu ; des procédures visant à minimiser la victimisation secondaire ; et l’application des règles de preuve de manière non discriminatoire.

<p>ÉLÉMENTS DE BASE</p>	<p>LIGNES DIRECTRICES</p>
<p>5.1 Une salle d’audience sûre et conviviale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre à un accompagnateur tel qu’un membre de la famille, un ami ou un professionnel formé à cet effet d’être avec la victime/survivante pendant le déroulement du procès. Lorsque la victime est une jeune fille, des mesures doivent être prises pour nommer des spécialistes et des membres de sa famille pour l’accompagner, ainsi qu’un tuteur pour protéger ses intérêts juridiques. • Fournir des installations judiciaires conviviales et adaptées à l’usage qui en est fait, notamment des salles d’attente. • Faire en sorte que toutes les personnes dont la présence est inutile, notamment l’accusé présumé, ne soient pas présentes pendant que la victime/survivante témoigne. • Prendre toutes les mesures appropriées pour garantir l’absence de contacts entre la victime/survivante et l’accusé, à l’aide d’ordonnances d’interdiction du tribunal ou de la détention avant le procès. • Notifier les autorités compétentes en cas de doute quant à la possibilité que la victime/survivante soit maltraitée ou qu’elle coure le risque d’être maltraitée pendant le déroulement du procès ou de l’audience.

<p>5.2 Protection de la confidentialité, de l'intégrité et de la dignité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demander que la victime/survivante bénéficie des mesures disponibles afin de protéger sa vie privée, son intégrité et sa dignité, notamment de mesures : <ul style="list-style-type: none"> • qui limitent ou interdisent la présence du public au procès par exemple, grâce à un procès fermé ou à huis clos. • qui limitent ou interdisent la publication par les médias d'informations à caractère personnel des victimes/survivantes. • S'opposer aux inexactitudes ou tentatives visant à trop empiéter sur la sécurité des témoins ou les interdire (par ex. toute chose susceptible de révéler l'identité des témoins). • Supprimer toute information permettant d'identifier le témoin, telle que les noms et adresses, des dossiers publics du tribunal, ou utiliser un pseudonyme pour la victime/survivante. • Lorsque la victime est une jeune fille, prendre les mesures appropriées pour : <ul style="list-style-type: none"> • maintenir la confidentialité et limiter la divulgation des informations se rapportant à son identité et sa participation à la procédure. • exclure le public et les médias de la salle d'audience pendant que la jeune fille témoigne, lorsque le droit national l'autorise.
<p>5.3 Possibilité de participer pleinement à la procédure</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demander et/ou permettre, dans la mesure du possible, que la victime/survivante bénéficie des mesures disponibles afin de faciliter son témoignage lors du procès/de l'audience : <ul style="list-style-type: none"> • des mesures qui autorisent la victime à témoigner d'une manière qui lui permet d'éviter de voir l'accusé, par exemple grâce à l'utilisation de paravents, du huis clos, ou encore de caméras en circuit fermé. • Adopter des approches de gestion de l'affaire qui garantissent que la victime/survivante a la possibilité de pleinement participer à la procédure en faisant l'objet le moins possible de victimisation secondaire : <ul style="list-style-type: none"> • réduire les retards inutiles • promouvoir des pratiques visant à convenir et admettre les questions qui ne sont pas en litige dès le début du procès/de l'audience. • adopter des approches et manières visant à réduire le stress de la victime/survivante : <ul style="list-style-type: none"> • limiter son témoignage aux éléments de preuve pertinents • autoriser une courte pause lorsque la victime/survivante est trop bouleversée pour continuer • identifier les options pour éviter ou réduire la possibilité que l'accusé n'interroge directement la victime/survivante, dans la mesure du possible • si possible, faire en sorte que l'interrogatoire soit conduit par un intermédiaire • si possible, utiliser une entrevue enregistrée sur support vidéo comme interrogatoire principal. • Lorsque la victime est une jeune fille, avoir recours à des procédures adaptées aux enfants, notamment à des salles d'audition et installations judiciaires modifiées, et prendre des mesures pour garantir que les audiences et les auditions sont limitées et qu'elles sont prévues à des heures de la journée qui sont adaptées à l'âge de la fille et séparées de l'accusé.
<p>5.4 Possibilité de donner des détails concernant l'impact du crime</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Donner à la victime/survivante la possibilité d'exposer en détail l'impact du crime si elle le souhaite. • Lui offrir plusieurs options pour exposer ces informations lors du procès.

<p>5.5 Interprétation et application non discriminatoires des règles de preuve</p>	<p>En matière pénale,</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que toutes les preuves pertinentes sont présentées au tribunal : <ul style="list-style-type: none"> • envisager de permettre à des témoins experts possédant l'expérience requise de fournir des informations concernant la dynamique et la complexité de la violence à l'égard des femmes et des filles. • Les plaintes sont considérées comme crédibles et valables jusqu'à preuve claire du contraire. • Prendre des mesures pour atténuer l'impact potentiel des procédures et règles de preuve discriminatoires en vigueur : <ul style="list-style-type: none"> • s'opposer à ce que la défense adopte un questionnement injuste, inutilement répétitif, agressif et discriminatoire, ou l'interdire • s'opposer à tout questionnement qui s'appuie sur des mythes et des stéréotypes, ou l'interdire • s'opposer aux questions relatives au passé sexuel de la victime/survivante ou les interdire, lorsque cela n'entretient aucun rapport avec l'affaire. • Ne pas autoriser que des conclusions négatives soient tirées uniquement d'un retard ou d'une absence de signalement des faits. • Si la défense dépose une requête visant à présenter ce qui semble être des preuves très préjudiciables, s'assurer que les mesures suivantes sont prises : <ul style="list-style-type: none"> • demander que la défense dépose sa requête par écrit : • veiller à ce que cette requête soit effectuée avant le procès et qu'elle ne soit permise pendant le procès que si la défense peut prouver l'existence de circonstances exceptionnelles (par exemple si elle n'était pas au courant de ces informations avant le procès) • donner à la victime/survivante la possibilité d'exprimer ses inquiétudes et arguments contre les preuves discriminatoires, par le truchement de son avocat. • Veiller à ce que l'application des règles (en particulier des règles de précaution liées au genre) et des principes de défense ne soit pas discriminatoire à l'égard des femmes ou qu'elle ne puisse pas être interprétée de manière à permettre aux auteurs de violences à l'égard des femmes de se soustraire à leur responsabilité pénale. <p>En matière civile, familiale et/ou administrative,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les tribunaux civils et des affaires familiales disposent de toutes les informations pertinentes, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • le contexte psychosocial de la violence • envisager d'appeler un témoin expert à la barre. • S'assurer que les tribunaux civils et des affaires familiales ne tirent pas de conclusions négatives des décisions prises par la victime/survivante pour éviter des violences supplémentaires ou veiller à l'intérêt de l'enfant, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • dans les affaires de garde d'enfants, s'assurer que le comportement de la victime/survivante est compris dans le contexte de la violence perpétrée par un partenaire intime. Ainsi, la décision d'une femme de s'enfuir de chez elle ou de prendre des mesures de protection ne devrait pas nuire à sa procédure au civil • veiller à ce que l'impact de la violence d'un partenaire intime tel que les pensées suicidaires de la victime/survivante n'affecte pas négativement son affaire relevant du droit civil ou de la famille • veiller à ce que le témoignage des enfants lors des audiences relatives à la garde des enfants soit compris dans un contexte où ces enfants ont été témoins de violence d'un partenaire intime contre leur mère, et que toute allégation de la part du père selon laquelle la mère est la cause du problème relationnel entre le parent et l'enfant soit examinée dans ce contexte.
<p>5.6 Considérations particulières pour les victimes/survivantes accusées d'infractions pénales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les éléments suivants soient pris en compte lors du procès au pénal : <ul style="list-style-type: none"> • le tribunal dispose de toutes les informations pertinentes, y compris sur le contexte social dans lequel la victime/survivante accusée a subi des violences • toute invocation de légitime défense par les femmes victimes/survivantes de violences • la détermination de la peine de la victime/survivante accusée doit prendre en considération l'impact que la violence à l'égard des femmes a eu sur l'accusée. • Prendre des mesures pour atténuer l'impact potentiel des procédures et règles de preuve discriminatoires en vigueur : <ul style="list-style-type: none"> • s'opposer à ce que l'accusation adopte un questionnement injuste, inutilement répétitif, agressif et discriminatoire, ou l'interdire.

SERVICE ESSENTIEL : 6. RESPONSABILISATION DES AUTEURS DE CRIMES ET RÉPARATIONS

La grande majorité des auteurs de violence d'un partenaire intime et de violence sexuelle ne sont pas inquiétés sur le plan juridique. Lorsqu'ils doivent rendre des comptes, trop souvent les peines sont très faibles, qu'elles soient pénales, civiles ou administratives. En outre, les réparations accordées aux femmes de la part de l'auteur et/ou de l'État suite aux violences ne reflètent pas les réalités du préjudice subi par les femmes et les filles, en particulier l'utilisation systématique de la force, l'intimidation ou le recours à la violence ou la menace de violence. Du point de vue de la survivante, la responsabilisation et les réparations peuvent prendre des formes diverses, allant d'une peine pénale, de dommages-intérêts au civil, d'une indemnisation par l'État à une condamnation publique de la violence en passant par des réparations pour manquement de l'État à fournir des services essentiels de justice. Les services essentiels se rapportant à la responsabilisation et aux réparations reflètent l'obligation internationale de diligence raisonnable d'imposer des sanctions appropriées pour tenir les auteurs responsables de leurs actions et fournir des réparations justes et efficaces aux victimes pour le préjudice subi ou les pertes encourues.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>6.1 Les résultats de la justice sont proportionnels à la gravité du crime et axés sur la sécurité de la victime/ survivante</p>	<p>En matière pénale,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prévoir des politiques en matière de détermination des peines qui garantissent des peines qui sont systématiquement proportionnelles à la gravité du crime et qui satisfont aux objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> • dénoncer et dissuader de la violence à l'égard des femmes • mettre un terme aux comportements violents • promouvoir la sécurité de la victime et de la communauté • tenir compte de l'impact sur les victimes/survivantes et les familles. • Considérer les facteurs aggravants aux fins du prononcé de la peine, par exemple les actes de violence répétés, l'abus de confiance et de pouvoir, la perpétration de violences contre une épouse ou une personne qui entretient une relation intime avec l'auteur du crime, et la perpétration de violences contre une personne âgée de moins de 18 ans. • Informer les victimes/survivantes de toute libération du contrevenant. <p>En matière civile, familiale et/ou administrative,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les décisions judiciaires rendues dans les affaires relevant du droit de la famille qui impliquent des violences à l'égard des femmes tiennent compte des impacts de ces violences sur la victime/survivante et sa famille, en particulier sur les enfants de la victime et les autres personnes pertinentes. • Les règles d'évaluation du préjudice dans les décisions civiles doivent être interprétées sans faire preuve de discrimination. • Éviter dans la mesure du possible d'appliquer des règles et interprétations trop rigoureuses ou inadéquates du lien de causalité dans l'évaluation des préjudices et des procédures, et des normes de preuve inadéquates pour quantifier les dommages qui peuvent avoir un impact disproportionnellement négatif sur les femmes et les filles. • Garantir des réparations civiles opportunes, efficaces, qui tiennent compte du genre et sont adaptées à l'âge pour les différents préjudices subis par les femmes et les filles.
<p>6.2 Participation des victimes/ survivantes aux audiences de détermination de la peine, dans les juridictions applicables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Donner la possibilité aux victimes/survivantes d'expliquer au tribunal le préjudice physique et psychologique et l'impact de la victimisation qu'elles subissent lors de l'audience de détermination de la peine. • Permettre aux victimes/survivantes de jouer un rôle dans la détermination de la peine, par l'intermédiaire de tout un éventail de méthodes qui répondent aux besoins individuels (par exemple déclarations écrites ou orales de la victime sur l'impact, rapports relatifs à l'impact sur la victime rédigés par des experts tels que des travailleurs sociaux). • Veiller à ce que les procédures soient simples, accessibles et gratuites. • Adapter le moment du processus aux besoins de la victime et à son rétablissement. • Lorsque les victimes sont des jeunes filles, veiller à ce que les procédures tiennent compte des besoins de l'enfant.

<p>6.3 Des options de réparations disponibles et accessibles</p>	<p>En matière pénale,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les réparations soient envisagées dans les affaires criminelles, le cas échéant : <ul style="list-style-type: none"> • la restitution est considérée comme faisant partie de l'audience de détermination de la peine • la priorité est accordée à la restitution et à la compensation financière pour préjudices infligés à la victime/survivante au lieu des amendes et pénalités, ce qui ne doit pas empêcher la victime de recourir à des réparations civiles ou d'autres formes de réparations • la restitution et la compensation financière ne sont pas utilisées comme substituts aux peines privatives de liberté. <p>En matière civile, familiale et/ou administrative,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les juridictions qui le permettent, prévoir une compensation par l'État, indépendamment de toute procédure pénale. Les régimes de compensation doivent : <ul style="list-style-type: none"> • fournir une compensation en temps opportun à la victime/survivante • être assortis de procédures de demandes simples • assurer qu'aucune commission n'est facturée pour les demandes de compensation • mettre à disposition, si possible, l'assistance juridique ainsi que les autres formes d'aide juridique. • Les réparations relevant du droit civil et autres que pénales doivent être abordables et accessibles : <ul style="list-style-type: none"> • dans la mesure du possible, la requête ou action civile ou les requêtes autres que pénales doivent être simples et faciles à utiliser • mettre à disposition, si possible, l'assistance juridique ainsi que les autres formes d'aide juridique.
<p>6.4 Des réparations qui couvrent les conséquences et les préjudices subis par la victime/ survivante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le calcul des dommages et frais encourus par la victime/survivante en raison de la violence soit le plus détaillé possible et que les réparations aient vocation à être transformatrices plutôt que de seulement permettre aux victimes de revenir à la position dans laquelle elles se trouvaient avant la violence, tout en cherchant aussi à répondre aux inégalités qui les ont exposées à la violence. <p>Tenir compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • évaluer les dommages ou préjudices physiques et psychologiques, notamment à la réputation ou à la dignité, les douleurs, souffrances et détresse émotionnelle, perte de jouissance de la vie • pertes d'opportunités, notamment d'emploi, pension, éducation et prestations sociales, y compris perte de potentiel de revenus • évaluer les dommages en tenant pleinement compte des activités domestiques et de soins non rémunérées de la victime • évaluer les dommages en tenant pleinement compte de la situation de la jeune fille victime, notamment des coûts de rétablissement/réinsertion sociale/éducative • frais de services juridiques, médicaux, psychologiques et sociaux • frais réels encourus pour obtenir justice et autres services suite à la violence subie ou en rapport à celle-ci, notamment frais de transport.
<p>6.5 Exécution des réparations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les réparations convenues soient bien exécutées. • Adopter des mesures pour assurer le suivi de la mise en œuvre des réparations.
<p>6.6 Réparations en cas de déni de services judiciaires, d'atteinte aux services, de retards indus ou de défaillance en raison d'une faute</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un large éventail de dommages occasionnés par tout déni, atteinte ou retard indu de la justice : <ul style="list-style-type: none"> • des dommages pour pertes de revenus, de moyens de subsistance, et autres dépenses occasionnées par le déni ou le retard • des dommages pour préjudices émotionnels et psychologiques, et perte de jouissance de la vie occasionnés par le déni ou le retard • dépenses réelles encourues en cherchant à obtenir réparation, notamment les frais de transport. • Prévoir des dommages pour violences supplémentaires encourues par la victime/survivante suite au déni ou retard indu par le fait de l'État. • La procédure de demande de réparations contre l'État doit être simple, gratuite et sûre : <ul style="list-style-type: none"> • veiller à ce qu'une plainte n'entrave pas l'accès d'une victime/survivante aux services judiciaires • les plaintes doivent être traitées dans des délais raisonnables.

SERVICE ESSENTIEL : 7. PROCÉDURES APRÈS LE PROCÈS

Le système de justice peut jouer un rôle important dans la prévention de toute violence future, en envoyant un fort message à la communauté selon lequel aucune violence contre les femmes ne sera tolérée, mais également en garantissant la responsabilisation et la réhabilitation des auteurs de crimes, ainsi que la réduction de la récidive. Les normes internationales enjoignent les États à élaborer et évaluer des programmes relatifs au traitement et à la réinsertion/réhabilitation des auteurs de crimes qui accordent la priorité à la sécurité des victimes tout en veillant au suivi du respect des programmes. Ces normes exhortent également les États à veiller à ce que des mesures appropriées soient en place pour mettre fin à la violence contre les femmes en détention pour quelque raison que ce soit.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>7.1 Les interventions qui empêchent la récidive axée sur la sécurité de la victime/survivante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de toute ordonnance portant sur un traitement de réhabilitation pour les auteurs de crimes, veiller à ce que le programme de soins réduise la récidive et fasse la promotion de la sécurité de la victime/survivante? • Veiller à ce que les auteurs de crimes fassent l'objet d'une évaluation pour juger de leur aptitude avant d'être acceptés dans un programme de réhabilitation et qu'il soit procédé à une évaluation des risques en continu ayant pour priorité la sécurité de la victime/survivante. Ceci signifie : <ul style="list-style-type: none"> • consulter les victimes/survivantes au moment de l'évaluation lorsque les options de réhabilitation font l'objet d'un examen ainsi que pour les évaluations continues des risques. • informer les victimes/survivantes de toutes les décisions après le procès. • Veiller à ce que la réhabilitation fasse partie d'une condamnation plutôt que de remplacer une condamnation inscrite sur le casier judiciaire. • Veiller à la supervision des programmes de réhabilitation. • Prévoir des conséquences appropriées pour les auteurs de crimes qui ne suivent pas leur programme avec satisfaction.
<p>7.2 Prévention de la violence à l'égard des femmes détenues pour une raison quelconque et réponse à celle-ci</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à la mise en place de services pour empêcher la violence à l'égard des femmes détenues pour une raison quelconque et y répondre. • S'assurer que les services sont en place pour les femmes en détention qui ont subi des violences à l'égard des femmes avant leur détention. • Identifier et empêcher toute victimisation supplémentaire des détenues pendant les visites par des partenaires intimes violents, présents ou passés. • Garantir des mesures préventives de la part des services correctionnels : <ul style="list-style-type: none"> • des inspections périodiques des prisons sont menées par un organisme indépendant qui devrait comporter des membres féminins • les fouilles corporelles des détenues sont menées par du personnel féminin • faciliter le contact avec le monde extérieur, la famille et/ou les enfants, si elle le choisit • la ségrégation de la population carcérale en fonction du sexe et de l'âge (délinquants adultes/juveniles). • Garantir des mesures spéciales pour protéger les femmes détenues avec leurs enfants. • Veiller à ce qu'il y ait un soutien accessible et des mesures de réparation pour les violences qui surviennent pendant la détention : <ul style="list-style-type: none"> • informations concernant le droit de la victime/survivante de déposer plainte et les étapes et procédures à suivre • le processus de traitement des plaintes est simple, sûr et confidentiel • accès à l'assistance juridique • protection immédiate et à long terme contre toute forme de représailles • accès à un soutien psychologique ou une aide psychosociale • enquête sur tous les signalements de violence des détenues par des autorités indépendantes et compétentes, dans le respect du principe de la confidentialité.
<p>7.3 Réduction de l'exposition à la violence des contrevenantes en détention et services après détention</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que des services en détention et après la détention soient fournis aux contrevenantes pour réduire leur exposition à la violence. • Les programmes de réhabilitation et de réinsertion comprennent des programmes de compétences, formations professionnelles et renforcement des capacités pour assurer que les contrevenantes qui ont été victimes de violence puissent éviter de retourner dans les environnements violents du passé. • Veiller à ce que les prestataires de services de probation sur mesure et autres soient conscients de la dynamique de la violence basée sur le genre. • Coordination et intégration des services pour soutenir les femmes remises en liberté.

SERVICE ESSENTIEL : 8. SÉCURITÉ ET PROTECTION

Il est indispensable de disposer de mesures de protection en faveur des femmes victimes de la violence d'un partenaire intime et de la violence sexuelle pour mettre un terme à la violence et empêcher qu'elle ne resurgisse ou escalade ou pour prévenir les menaces de violence. Les femmes ont le droit de vivre sans violence et sans peur de la violence. Ceci signifie que les mesures de protection doivent être disponibles, indépendamment de tout engagement d'une action en justice relevant du droit civil, pénal ou de la famille, et peuvent être conçues pour autonomiser les femmes dans leur accès à la justice et leur permettre de rester engagées dans le processus judiciaire en toute sécurité.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
8.1 Accès à des mesures de protection immédiates, d'urgence et à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que des mesures de protection immédiates et d'urgence⁸ soient accessibles à toutes les victimes/survivantes :<ul style="list-style-type: none">• gratuitement• les procédures de demande sont simples et conviviales• les prestataires de services judiciaires sont obligés de prêter assistance aux victimes/survivantes pour faire la demande• les tribunaux sont accessibles après les heures d'ouverture normales• les ordonnances « ex parte » sont permises, en cas de besoin• il existe une procédure accélérée/un accès rapide aux tribunaux compétents.• Veiller à ce que la protection soit tout spécialement adaptée aux besoins de la victime/survivante, de sa famille et des autres personnes pertinentes :<ul style="list-style-type: none">• les prestataires de services judiciaires considèrent le plus large éventail possible de mesures de protection qui leur soient ouvertes.• Veiller à ce que les mesures de protection ne dépendent pas de l'engagement de poursuites au civil, au pénal ou en vertu du droit de la famille.• S'assurer que les règles de preuve lors des audiences de protection ne sont pas interprétées d'une manière discriminatoire ou restrictive.• Veiller à ce que des ordonnances de protection soient rapidement signifiées.• S'assurer que toute modification des mesures de protection accorde la priorité à la sécurité de la victime/survivante.
8.2 Application des mesures de protection	<ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que les rôles et responsabilités en matière d'application des mesures de protection (telles que les ordonnances de protection et ordonnances judiciaires connexes et/ou les conditions de libération/mise en liberté sous caution des auteurs de crimes) soient clairement définis :<ul style="list-style-type: none">• les mesures de protection déploient immédiatement leurs effets• le tribunal fait parvenir des copies des mesures de protection à la police• des copies des mesures de protection sont partagées entre les agents de première ligne et le personnel d'orientation qui les conservent pour pouvoir facilement les consulter.• Garantir un suivi approprié des mesures de protection :<ul style="list-style-type: none">• dans les situations où le suspect est détenu, informer le personnel des établissements de détention des mesures de protection et lui demander de surveiller étroitement les communications externes pour empêcher toutes violations (par exemple téléphone, courriel).• Veiller à ce qu'il soit remédié sur-le-champ à toute violation :<ul style="list-style-type: none">• l'auteur de la violation est arrêté et comparait devant les tribunaux• les violations des ordonnances sont prises au sérieux, entraînent si possible une inculpation pour infraction pénale et sont punies de manière appropriée par les tribunaux.• les victimes/survivantes ne sont jamais tenues pour responsables de la violation d'une ordonnance de protection étant donné que l'auteur fait l'objet de l'ordonnance.• Exiger des comptes de la part des prestataires des services judiciaires pour leur action ou omission en matière d'application des mesures de protection.

<p>8.3 Évaluation des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que l'évaluation des risques est étayée par la collecte opportune de renseignements : <ul style="list-style-type: none"> • recueillir des renseignements auprès de sources multiples • chercher à obtenir le point de vue de la victime/survivante concernant la menace potentielle • mettre au point et en œuvre des stratégies pour supprimer ou atténuer le risque posé à la victime/survivante. • Veiller à ce que les évaluations des risques en cours identifient les changements de la vulnérabilité de la victime/survivante et que des mesures appropriées soient prises pour s'assurer que la victime continue d'être en sécurité. • Veiller à ce que les évaluations des risques soient partagées avec les prestataires de services judiciaires pertinents afin d'être utilisées dans le processus de prise de décisions • Veiller à ce que les évaluations des risques comprennent à minima une évaluation des choses suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • le risque de létalité et le risque de répétition de la violence • le niveau et l'ampleur des préjudices occasionnés à la victime/survivante, à sa famille ou aux autres personnes pertinentes • la victimisation antérieure • les menaces auxquelles la victime/survivante est exposée et la présence d'armes ou la menace du recours à des armes • les preuves de l'escalade de la violence ou des intimidations • l'état de la relation.
<p>8.4 Planification de la sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation de plans de sécurité appropriés : <ul style="list-style-type: none"> • les plans de sécurité se fondent sur l'évaluation des risques. • Travailler avec la victime/survivante pour : <ul style="list-style-type: none"> • identifier les options et les ressources disponibles • prévoir comment la victime/survivante se protégera : elle, sa famille et les autres personnes pertinentes dans tout un éventail d'endroits et de situations. • Les plans de sécurité sont examinés et mis à jour en permanence.
<p>8.5 Priorité aux inquiétudes d'ordre sécuritaire dans toutes les décisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le maintien de la sécurité de la victime/survivante, de sa famille et des autres personnes pertinentes est la principale préoccupation de toute action judiciaire. • Veiller à ce que toutes les informations nécessaires, y compris l'évaluation des risques, soient disponibles avant de prendre toute décision se rapportant à l'arrestation, à la détention, aux conditions de libération, à la probation ou à la liberté conditionnelle de l'auteur du crime. Les informations pertinentes comprennent : <ul style="list-style-type: none"> • les antécédents de violence, le cas échéant • la crainte de toute violence future de la part de la victime/survivante et le bien-fondé de cette crainte • l'opinion de la victime/survivante quant à la probabilité que l'agresseur obéisse aux conditions de sa libération • toute menace de violence et/ou escalade de la violence. • Toute décision concernant la libération du suspect ou du contrevenant doit tenir compte du risque pour la victime/survivante et sa sécurité : <ul style="list-style-type: none"> • Lorsqu'il existe un risque de violence ou toute inquiétude que le suspect n'obéira pas aux conditions imposées dans le cadre de sa mise en liberté, il faudra envisager la détention en attente du procès.
<p>8.6 Mesures de protection coordonnées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'engagement d'une action en justice, des mesures de protection doivent être coordonnées entre les procédures pénales, civiles, et celles relevant du droit de la famille et/ou du droit administratif : <ul style="list-style-type: none"> • envisager la création d'un système d'enregistrement des ordonnances de protection pour veiller à ce que tous les prestataires de services judiciaires aient un accès rapide aux informations pertinentes • s'assurer que les informations peuvent être échangées légalement et en toute sécurité, tout en protégeant la confidentialité de la victime/survivante

8.7 Services de soutien et de protection coordonnés	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les autres prestataires de services pour élaborer et mettre en œuvre des protocoles intégrés et des réseaux d'orientation efficaces pour : <ul style="list-style-type: none"> • organiser et superviser les mesures d'urgence • institutionnaliser les efforts coordonnés • élaborer des normes pour les services d'orientation. • Veiller à ce que des mesures de soutien telles que la pension alimentaire pour la victime/survivante ou l'enfant soient disponibles pour aider la victime/survivante à reconstruire sa vie en toute sécurité.
--	---

SERVICE ESSENTIEL : 9. SOUTIEN ET ASSISTANCE

Un élément essentiel de la garantie de l'accès à la justice pour toutes les femmes réside dans la dispense de services de soutien et d'assistance tout au long du processus judiciaire. Les normes internationales font référence à l'importance de l'assistance juridique, des informations pratiques, exactes et exhaustives, des services de soutien aux victimes et aux témoins et de la nécessité d'apporter un soutien depuis l'extérieur du secteur de la justice (services médicaux, abris, services sociaux, conseils)⁹. Ces services sont à même d'autonomiser les femmes, en leur permettant de prendre des décisions éclairées en se fondant sur leur connaissance de leurs droits et des options judiciaires à leur disposition.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
9.1 Des informations pratiques, exactes, accessibles et exhaustives	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un large éventail d'informations, notamment, à minima : <ul style="list-style-type: none"> • une description claire des processus judiciaires dans plusieurs langues et formats pour répondre aux besoins des différents groupes de femmes • les rôles et les responsabilités des intervenants pertinents du secteur de la justice • des informations pertinentes sur les droits et les réparations, notamment la restitution et la compensation • des informations sur la manière et l'endroit où accéder aux conseils et à l'assistance juridiques • des informations au sujet des types de services de soutien disponibles et des prestataires de services et comment y accéder • les mesures de protection disponibles. • Veiller à ce que des informations opportunes concernant le dossier de la victime/survivante soient à la disposition de celle-ci. Ceci comprend : <ul style="list-style-type: none"> • son rôle et ses possibilités de participation à la procédure • la planification, les progrès et la disposition ultime de la procédure • toutes ordonnances contre le suspect/auteur du crime. • Veiller à ce que la signalétique dans tous les bureaux du secteur de la justice remplisse les besoins des groupes ciblés.
9.2 Services juridiques	<p>En matière pénale,</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans les juridictions où la victime/survivante n'occupe aucune position dans le cadre d'une procédure pénale, le bureau du procureur fournit les services juridiques. • dans les juridictions où la victime/survivante occupe une position dans la procédure pénale, les services juridiques sont abordables et, pour ces personnes dont les moyens sont insuffisants ou lorsque qu'il en va de l'intérêt de la justice, les services juridiques sont fournis gratuitement (assistance juridique) : <ul style="list-style-type: none"> • les services juridiques peuvent inclure des informations, conseils, assistance et représentation juridiques • les procédures administratives visant à obtenir l'assistance juridique sont gratuites et simples • si l'évaluation des ressources pour bénéficier de l'assistance juridique se fonde sur le revenu d'une famille et que l'auteur du crime présumé est un membre de la famille ou que la victime/survivante n'a pas accès au revenu de la famille sur un pied d'égalité, il ne sera tenu compte que du seul revenu de la victime/survivante faisant la demande d'assistance juridique aux fins du calcul des ressources.

<p>9.2 Services juridiques (cont.)</p>	<p>En matière civile, familiale et/ou administrative,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les services juridiques soient abordables. • Fournir un large éventail de services juridiques : informations, conseils, assistance et représentation juridiques. • Veiller à ce que les procédures administratives visant à obtenir l'assistance juridique soient gratuites et simples. • Si l'évaluation des ressources pour bénéficier de l'assistance juridique se fonde sur le revenu d'une famille et que l'auteur du crime présumé est un membre de la famille ou que la victime/survivante n'a pas accès au revenu de la famille sur un pied d'égalité, il ne sera tenu compte que du seul revenu de la victime/survivante faisant la demande d'assistance juridique aux fins du calcul des ressources. <p>Dans des situations où les victimes/survivantes ont été accusées d'une infraction pénale ou inculpées pour une telle infraction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la victime/survivante accusée ait accès à l'assistance juridique dès le point de contact initial avec le système de justice pénale. • Veiller à ce que les victimes/survivantes accusées de violence et qui sont impliquées dans des affaires relevant du droit civil/de la famille aient accès à l'assistance juridique.
<p>9.3 Les services d'assistance aux victimes et aux témoins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce qu'un large éventail de services d'assistance soient ouverts aux victimes/survivantes. Ces services peuvent comprendre : <ul style="list-style-type: none"> • des informations et des conseils • un soutien psychologique et émotionnel • une assistance pratique (par exemple un transport depuis et vers le tribunal) • un soutien et des préparatifs pour le tribunal • une protection contre la victimisation secondaire. • S'assurer que les services d'assistance sont accessibles et disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • les services d'assistance sont gratuits • les services d'assistance sont accessibles sur le plan géographique et, à défaut, il existe un mécanisme en place pour permettre aux victimes/survivantes d'accéder aux ressources à l'aide d'autres moyens. • Veiller à la fourniture opportune des services d'assistance tout au long du processus judiciaire. • Veiller à ce que les services d'assistance soient adaptés aux besoins individuels des victimes/survivantes. • Garantir des services d'assistance adaptés aux enfants tant pour les filles et pour les femmes victimes qui ont des enfants avec elles lorsqu'elles accèdent aux services d'assistance. • S'assurer que les assistantes et assistants sont professionnels ou qu'il s'agit de bénévoles formés dans le domaine de la complexité de la violence à l'égard des femmes et des systèmes judiciaires.
<p>9.4 Renvois aux prestataires de services sanitaires et sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les autres prestataires de services pour élaborer et mettre en œuvre des protocoles intégrés et des réseaux d'orientation efficaces pour : <ul style="list-style-type: none"> • lier les victimes/survivantes aux services sanitaires et sociaux recherchés (par exemple abris, soins médicaux et psychosociaux) • institutionnaliser les efforts coordonnés • élaborer des normes pour les services d'orientation.

SERVICE ESSENTIEL : 10. COMMUNICATION

La communication est un thème clé dans tout le système judiciaire. La victime/survivante a besoin de savoir qu'on l'écoute et que ses besoins changeants en matière judiciaire sont compris et satisfaits. Les informations et la manière de les communiquer sont susceptibles d'autonomiser la victime pour une prise de décisions éclairées au sujet de sa participation au système judiciaire. La gestion des informations et de la communication entre les diverses agences du secteur judiciaire et des autres secteurs, en accordant en particulier la priorité au respect de la confidentialité et de la vie privée, peut contribuer à minimiser les risques auxquels s'exposent les victimes lorsqu'elles réclament que justice soit faite.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>10.1 Des informations simples et accessibles aux services de justice</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à fournir des informations adéquates et opportunes sur les services disponibles, d'une manière qui tient compte des besoins des divers groupes ciblés. Ces informations peuvent comprendre : <ul style="list-style-type: none"> • une description claire des processus judiciaires • une description claire des rôles et des responsabilités respectifs des autres acteurs judiciaires pertinents • les mécanismes, procédures et recours judiciaires disponibles • des informations concernant le dossier particulier de la victime/survivante. • Veiller à ce que les informations soient communiquées d'une manière qui tient compte des besoins des divers groupes ciblés. <ul style="list-style-type: none"> • les informations sont dans la mesure du possible dans la langue de l'utilisatrice • elles sont disponibles sous plusieurs formats (par exemple, par voie orale, écrite, électronique) • elles sont conviviales et dans un langage simple. • Veiller à ce que la signalétique dans tous les bureaux du secteur de la justice remplisse les besoins des groupes ciblés.
<p>10.2 Les communications font la promotion de la dignité et du respect des victimes/survivantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que toutes les communications entre les prestataires de services judiciaires et les victimes/survivantes et/ou parents, tuteur et représentant légal : <ul style="list-style-type: none"> • ne portent pas de jugement et fassent preuve d'empathie et de soutien • valident ce qui est arrivé à la victime/survivante tout au long du processus. Il est important que : <ul style="list-style-type: none"> - la victime/survivante sente qu'elle est prise au sérieux lorsqu'elle signale la violence dont elle a été victime - sa plainte soit considérée comme crédible et valable jusqu'à preuve claire du contraire - elle soit traitée avec respect et comme méritant la meilleure intervention possible • soient respectueuses • ne contribuent pas à la victimisation secondaire • soient adaptées à l'âge de la victime/survivante. • Veiller à ce que la victime/survivante ait le sentiment que sa voix est entendue : Ceci signifie qu'elle a la possibilité de : <ul style="list-style-type: none"> • raconter son histoire • être écoutée et d'avoir l'assurance que son histoire est consignée avec précision • avoir une expérience positive de travail avec les prestataires de services judiciaires • être en mesure d'expliquer l'incidence que la violence a eue sur elle. • Veiller à ce que les intervenant(e)s emploient un langage simple qui est expliqué avec patience. • Veiller au respect de la vie privée de la victime/survivante. • Veiller au maintien de la confidentialité de toutes les informations fournies et limiter la divulgation des informations se rapportant à l'identité et la participation de la victime à la procédure.

<p>10.3 Communication permanente avec la victime/survivante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que des communications régulières soient maintenues avec la victime/survivante tout au long de la procédure judiciaire, en gardant à l'esprit qu'elle est susceptible de continuer de courir un risque important de violence de l'auteur du crime : <ul style="list-style-type: none"> • le risque posé à la victime/survivante définit le type et le volume de communication requis • une prise de contact par téléphone ou en personne est nécessaire lorsque : <ul style="list-style-type: none"> - tout changement du niveau de risque auquel la victime est exposée est identifié - le suspect a été appréhendé, s'est échappé, son cas est examiné en vue qu'il soit libéré ou qu'il a été libéré et est en liberté conditionnelle ou sous caution. - une date d'audience a été fixée ou changée • confirmer que la victime/survivante a été capable d'accéder aux services d'assistance requis. • Veiller à ce qu'un prestataire de services judiciaires soit affecté au suivi de la victime/survivante et lui fournisse des coordonnées à utiliser en cas d'intervention immédiate dans le cas d'un incident de violence anticipé ou avéré ou d'une violation d'une ordonnance de protection. • Veiller à ce qu'il existe un mécanisme en place permettant de fournir les rapports de police à la victime/survivante et/ou son équipe juridique pour faciliter toute action sur les questions juridiques connexes.
<p>10.4 Une communication efficace et régulière entre les agences judiciaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir un partage efficace des informations entre les prestataires de services judiciaires : <ul style="list-style-type: none"> • les informations sont partagées dans le respect des exigences en matière de vie privée et de confidentialité • la divulgation des informations est aux fins pour laquelle les informations ont été obtenues ou compilées ou pour en faire une utilisation conforme à cette fin. • un consentement éclairé pour la divulgation des informations est recherché auprès de la victime/survivante et/ou ses parents/tuteurs et représentant juridique, dans la mesure du possible. • Promouvoir un flux efficace d'informations : <ul style="list-style-type: none"> • mettre au point des protocoles et des mécanismes/voies d'orientation qui favorisent un flux efficace et opportun des informations entre les prestataires des services judiciaires.
<p>10.5 Communication entre les agences judiciaires et d'autres agences</p>	<ul style="list-style-type: none"> • les informations sont partagées dans le respect des exigences en matière de vie privée et de confidentialité • un consentement éclairé pour la divulgation est recherché auprès de la victime/survivante dans la mesure du possible.

SERVICE ESSENTIEL : 11. COORDINATION ENTRE LES AGENCES JUDICIAIRES

Étant donné les différents mandats de chaque agence judiciaire et les diverses tâches des prestataires de services judiciaires, une réponse coordonnée est indispensable pour garantir que des services essentiels de justice et de police de qualité sont dispensés avec efficacité et atteint le meilleur résultat possible pour les victimes/survivantes. La coordination fixe des normes et attentes claires de chaque agence judiciaire et contribue à de meilleures communications et relations entre les divers prestataires de services et agences judiciaires. Du point de vue d'une victime/survivante, la coordination des services essentiels signifie que ses droits et sa situation seront compris de la même manière, et qu'elle bénéficiera d'une intervention de qualité excellente et égale de la part de tous les prestataires de services judiciaires.

Les prestataires de services judiciaires sont des membres précieux des mécanismes de coordination multidisciplinaire abordés dans le Module 5 sur la coordination et la gouvernance.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>11.1 Coordination entre les agences du secteur judiciaire</p>	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer que des interventions judiciaires intégrées et coordonnées comprennent :<ul style="list-style-type: none">• la participation élargie des parties prenantes• une compréhension cohérente et partagée de la violence à l'égard des femmes• un cadre philosophique commun sur la violence à l'égard des femmes parmi les diverses agences impliquées• l'imputabilité de toutes les agences impliquées<ul style="list-style-type: none">- des cibles et des indicateurs de performance clairs- un suivi et une évaluation continus de l'impact• des méthodes de partage des informations, dans le respect des exigences juridiques en matière de vie privée et de confidentialité.• Veiller à ce que l'objectif de la coordination consiste à obtenir les meilleurs résultats pour les victimes/survivantes.• Garantir une approche cohérente et coordonnée à :<ul style="list-style-type: none">• la gestion de l'affaire• l'évaluation des risques• la planification de la sécurité.

CHAPITRE 4 :

OUTILS ET RESSOURCES

- UNDOC, *Strengthening Crime Prevention and Criminal Justice Response to Violence against Women*, disponible ici : www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Response_to_Violence_against_Women.pdf.
- UNDOC, *Handbook and Training Curriculum on Effective Police Responses to Violence against Women*, disponible ici : www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_eff_police_responses.pdf.
- UNDOC et UNICEF, *Manuel à l'intention des professionnels et des décideurs en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et les témoins d'actes criminels*, disponible ici : https://www.unodc.org/documents/justice.../09-8664_F_ebook_no_sales.pdf.
- UNDOC *Handbook on effective prosecution responses to violence against women and girls*, disponible ici : https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/14-02565_Ebook_new.pdf.
- ONU Femmes, *Manuel sur les plans nationaux de lutte contre la violence à l'égard des femmes*, disponible ici : <http://www2.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2012/7/handbooknationalactionplansonvaw-fr%20pdf.pdf?v=1&d=20141013T121502>.
- ONU Femmes, *Manuel de législation sur la violence à l'égard des femmes*, disponible ici : [http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20\(\(French\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20VAW%20((French).pdf)
- ONU Femmes, les divers modules et informations du Centre virtuel de connaissances pour mettre fin à la violence contre les femmes, disponibles sur www.endvawnow.org.fr.
- Cusack, S. *Eliminating judicial stereotyping: Equal access to justice for women in gender-based violence cases*, disponible ici : www.ohchr.org/EN/ISSUES/Women/WRGS/Pages/Documentation.aspx.

(NOTES DE FIN DES LIGNES DIRECTRICES)

- 1 Les services essentiels se rapportant à la prévention s'appuient sur les stratégies modèles relatives à la prévention du crime qui ont été convenues par l'Assemblée générale de l'ONU dans les *Stratégies et mesures concrètes types des Nations Unies relatives à l'élimination de la violence à l'encontre des femmes dans le contexte de la prévention du crime et de la justice pénale (résolution 65/228 de l'Assemblée générale, annexe) ainsi que les Mesures visant à promouvoir la prévention efficace du crime des Nations Unies, résolution 2002/13 du Conseil économique et social, annexe.*
- 2 Les services essentiels et les lignes directrices qui se rapportent aux filles victimes s'appuient sur les normes internationales convenues par le Conseil économique et social des Nations Unies dans les *Lignes directrices en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et témoins d'actes criminels (résolution 2005/20 de l'ECOSOC).*
- 3 La « victimisation secondaire » correspond à la victimisation qui se produit non pas en tant que résultat direct de l'acte, mais par le biais de l'intervention inadéquate des institutions et des personnes vis-à-vis de la victime.
- 4 L'Organisation mondiale de la santé a mis au point des *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence OMS (2004) (Lignes directrices sur les soins médico-légaux aux victimes de violence sexuelle) (Genève).* Il faut veiller à ne pas trop s'en remettre aux preuves médico-légales étant donné que pas tous les cas impliquant la violence d'un partenaire intime et de violence sexuelle n'aboutissent à des preuves concluantes. Ces cas comprennent les cas de signalement tardif ; les preuves compromises par la victime/survivante dues au nettoyage ou à la forme de violence, telle que la violence psychologique exercée par un partenaire intime susceptible de ne pas produire de preuves médico-légales.
- 5 Les pratiques visant à recourir à la médiation ou à la justice restaurative pour traiter des questions de violence à l'égard des femmes sont complexes pour nombre de raisons, mais principalement en raison du rapport de force asymétrique entre la victime/survivante et l'auteur des crimes qui continue souvent de se perpétuer et d'être exploité dans le cadre de ces processus. Bien que des lignes directrices aient été fournies en rapport à ce processus, le recours à ce processus devrait faire très attention de tenir compte de la dynamique entre la violence d'un partenaire intime, les questions de pouvoir et les inquiétudes en matière de sécurité.
- 6 Une analyse du principal auteur de crime désigne une analyse conduite en vue d'identifier la partie qui constitue le principal agresseur ou l'agresseur le plus important. La violence domestique implique souvent une série de tactiques visant à contrôler et intimider l'autre par le partenaire violent en vue d'exercer un ascendant sur la victime et de la contrôler, et peut inclure de la violence physique, bien que pas nécessairement. Les victimes de violence domestique peuvent être conscientes de comportements subtils et indicateurs d'une violence que le partenaire violent est sur le point d'exercer et y réagir. Par conséquent, il se peut qu'elles régissent et que, dans certaines situations de violence domestique, le principal agresseur ne soit pas la première partie à avoir eu recours à la violence dans le cadre d'un incident particulier. La difficulté à évaluer ces précurseurs de la violence est qu'ils n'augmentent souvent pas le niveau de violence physique.
- 7 La réunion de la Consultation mondiale a abordé les caractéristiques dont il faut tenir compte lors de l'élaboration des programmes de réhabilitation/d'intervention pour la prévention de la récidive et la mise en priorité de la sécurité de la victime. Le consensus était de ne pas entrer dans autant de détails dans le cadre des services essentiels, mais de renvoyer au travail mené par ONU Femmes dans son *Manuel sur les plans d'action nationaux et par l'UNDOC dans son Blueprint for Action: An Implementation Plan for Criminal Justice Systems to Prevent and Respond to Violence against Women and Girls.* Les caractéristiques de ces programmes comprennent un financement adéquat ; un personnel formé pour veiller à un suivi opportun et à une exécution immédiate ; une accréditation auprès d'une organisation qui soutient le retour d'informations de la part des victimes au sujet de toute continuation potentielle de la violence ; un engagement envers un travail dans le cadre d'une analyse structurelle tenant compte du genre de la violence à l'égard des femmes plutôt que selon une vision simpliste ou individualisée de la gestion de la colère ; et un engagement à ne pas établir de relation ni engager de médiation.

8 Les mesures de protection sont décrites comme étant des mesures d'urgence, pressantes ou à plus long terme. Les mesures d'urgence désignent les mesures susceptibles d'être obtenues « ex parte », sans notification de l'auteur du crime et sans nécessiter de collecter toutes les preuves, et qui sont décidées selon la prépondérance des probabilités. Les mesures pressantes sont celles qui sont renvoyées au tribunal sans tarder, telles que celles bénéficiant d'une procédure accélérée, mais les décisions ne sont prises qu'après avoir entendu toutes les preuves. Les mesures d'urgence sont habituellement des mesures de protection de plus courte durée alors que les mesures de protection pressantes s'appliquent habituellement pendant plus longtemps. Les mesures de protection à plus long terme nécessitent habituellement une audience complète pour permettre à l'auteur des crimes d'être entendu.

9 Les *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale* (résolution 67/187, de l'AG annexe), les *Stratégies et mesures concrètes types relatives à l'élimination de la violence contre les femmes dans le domaine de la prévention du crime et de la justice pénale* et la *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir des Nations Unies* (résolution 40/34, de l'AG, annexe). Outre ces normes internationales, les *Lignes directrices en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et témoins d'actes criminels* revêtent une importance particulière pour le traitement des filles victimes (résolution 2005/20 de l'ECOSOC).

