



Module 5

COORDINATION ET GOUVERNANCE DE LA COORDINATION

Paquet de services essentiels pour les
femmes et les filles victimes de violence
*Lignes directrices sur les éléments
de base et la qualité*





MODULE 5

Coordination et Gouvernance
de la Coordination

Le paquet de services essentiels comprend cinq modules :

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

REMERCIEMENTS

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

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

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

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

Les 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 coordination et la gouvernance des services essentiels pour répondre 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 Devi (FNUAP), Sven Pfeiffer (UNDOC) et Avni Amin et Claudia Garcia Moreno (OMS).

Les consultantes et consultants qui ont contribué à l'élaboration et/ou l'adaptation des lignes directrices, à savoir Mme Cheryl Thomas et Mme Helen Rubinstein.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION 6

1.1	INTRODUCTION	6
1.2	OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION	8
1.3	LANGAGE ET TERMES	9
1.4	IMPORTANCE DE LA COORDINATION ET DE LA GOUVERNANCE	9
1.5	ÉLÉMENTS COMMUNS D'UNE INTERVENTION COORDONNÉE	10

CHAPITRE 2 : CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS 12

CHAPITRE 3 : LIGNES DIRECTRICES DES ACTIONS ESSENTIELLES DE COORDINATION ET DE GOUVERNANCE DE LA COORDINATION 14

3.1	LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU NATIONAL	14
3.2	LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU LOCAL	18

CHAPITRE 4 : OUTILS ET RESSOURCES 21

CHAPITRE 1 :

INTRODUCTION

1.1 INTRODUCTION

Ces lignes directrices des **actions essentielles pour la coordination et la gouvernance de la coordination** cherchent à offrir une orientation pour les services essentiels afin que ces services collaborent, tant de façon officielle qu'informelle, pour garantir qu'une réponse exhaustive centrée sur les femmes et les enfants est fournie à toutes les femmes et les filles (et leurs enfants, si nécessaire). Ces lignes directrices mettent l'accent sur les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire dont la situation est stable. Elles peuvent cependant 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 basée sur le sexe un meilleur accès à un ensemble de services multisectoriels essentiels, coordonnés et de qualité.

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

1.2. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES

L'objectif visé par ces lignes directrices consiste à soutenir les pays dans leur fourniture de services destinés à toutes les femmes et les filles victimes ou survivantes de la violence, dans un large éventail de contextes et de situations¹. Les lignes directrices sont conçues pour veiller à ce que les services de tous les secteurs soient

Les lignes directrices des services essentiels de la coordination et de la gouvernance de la coordination 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 secteurs de la justice et de la police (Module 3) et des services sociaux (Module 4).

Coordination et gouvernance de la coordination

Il est indispensable d'adopter une approche cohésive, pluridisciplinaire et interinstitutionnelle à l'intervention contre la violence à l'égard des femmes et des filles afin de protéger les victimes et les survivantes de la violence d'un partenaire intime et de la violence sexuelle de non-partenaires contre tout préjudice supplémentaire au moment de l'intervention. Des systèmes coordonnés peuvent avoir un impact plus fort sur la réponse à la violence tout en étant plus efficaces que les agences qui œuvrent de manière isolée. Les présentes lignes directrices des services essentiels de coordination et de gouvernance de la coordination ont pour objet de garantir les avantages d'une approche coordonnée.

coordonnés et régis de façon à rendre possible des interventions exhaustives, soient axés sur les femmes et les enfants, et soient responsables envers les victimes et les survivantes, ainsi que les uns envers les autres.

L'objectif de cet outil consiste en la coordination et en la gouvernance de la coordination des services essentiels aux niveaux national et local. Il existe des pays où certaines fonctions de coordination et de gouvernance

¹ Les éléments, les normes de qualité et les lignes directrices ne s'appliquent pas aux situations humanitaires qui nécessitent un autre ensemble de considérations.

de la coordination sont susceptibles de survenir aux niveaux intermédiaires du gouvernement. Cependant, dans les présentes, seuls les niveaux national et local sont visés par souci de clarté et de cohérence. Les lignes directrices mettent l'accent sur une approche cohésive et interinstitutionnelle à l'intervention contre la violence à l'égard des femmes et des filles et sur la protection des victimes et des survivantes contre tout préjudice supplémentaire. Bien que les lignes directrices puissent s'appliquer à d'autres formes de

1.3 LANGAGE ET TERMES

La coordination est un élément central de l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Elle est requise par les normes internationales qui visent à faire en sorte que la lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles soit exhaustive, pluridisciplinaire, coordonnée, systématique et durable. Il s'agit d'un processus régi par des lois et des politiques. La coordination implique un effort de collaboration entre le personnel et les équipes pluridisciplinaires et les institutions de tous les secteurs concernés, afin de rendre possible la mise en œuvre des lois, des politiques, des protocoles et des accords, ainsi qu'une communication et une collaboration, en vue de prévenir la violence à l'égard des femmes et des filles et d'intervenir lorsqu'elle se manifeste. La coordination se produit au niveau national entre les ministères qui jouent un rôle dans la lutte contre cette violence et au niveau local entre les prestataires de services locaux, entre les parties prenantes et, dans certains pays, à des niveaux intermédiaires de gouvernement entre les niveaux national et local. La coordination se produit également *entre* les différents niveaux de gouvernement.

Les éléments de base sont des caractéristiques ou des composants des services essentiels applicables dans tous les contextes et qui assurent le bon fonctionnement du service.

Les services essentiels englobent un ensemble de base de services fournis par les secteurs des soins de santé, des services sociaux et des services de police et judiciaires. Les services doivent, au minimum, garantir les droits, la sécurité et le bien-être de toute femme ou de toute fille victime de violence basée sur le genre.

violence à l'égard des femmes et des filles, elles sont principalement destinées à des situations de violence du partenaire intime et de violence sexuelle commise par des non-partenaires. L'accent est mis principalement sur l'intervention face à la violence à l'égard des femmes et des filles (et de leurs enfants) après la survenue de la violence, en prenant des mesures dès les premiers stades de celle-ci, et sur l'intervention pour empêcher qu'elle ne se reproduise.

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 »².

La gouvernance de la coordination comporte deux grands volets. Le premier est la création des lois et des politiques nécessaires pour mettre en œuvre et appuyer la coordination des services essentiels visant à éliminer ou à intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles. Le second est le processus consistant à tenir les parties prenantes responsables de l'exécution de leurs obligations dans le cadre de leur intervention coordonnée face à la violence à l'égard des femmes et des filles et de la surveillance, du suivi et de l'évaluation continus de leur intervention coordonnée. La gouvernance s'effectue à la fois aux niveaux national et local.

La violence du partenaire intime est « la forme la plus courante de violence subie par les femmes au niveau mondial... et englobe de multiples actes de coercition sexuelle, psychologique et physique commis contre des femmes adultes et adolescentes, sans leur consentement, par un partenaire ou un ancien partenaire. La violence physique est l'utilisation intentionnelle de la force physique ou d'une arme pour faire du mal à une femme ou la blesser. La violence sexuelle désigne toute agression sexuelle forçant une femme à se livrer à un acte sexuel, ainsi que tout acte sexuel ou tentative d'acte sexuel avec une femme malade, handicapée, sous pression ou sous l'emprise de l'alcool ou d'autres drogues. La violence psychologique consiste à dominer ou à isoler une femme, ainsi qu'à l'humilier ou à la mettre mal à l'aise. La violence

2 CEDEF, Recommandation générale n° 19, para 6.

économique consiste notamment à nier à une femme le droit d'accéder aux ressources de base et d'en avoir la libre disposition »³.

Les équipes d'intervention pluridisciplinaires sont des groupes de parties prenantes qui ont conclu des accords pour travailler de manière coordonnée afin d'intervenir face à la violence à l'égard des femmes et des filles dans une communauté. La priorité de ces équipes consiste à garantir une intervention efficace face aux cas individuels. Elles peuvent éventuellement contribuer à l'élaboration de politiques.

La violence sexuelle de non-partenaires « peut être le fait d'un parent, d'un ami, d'une relation, d'un voisin, d'un collègue ou d'un étranger »⁴. Elle comprend le fait d'être forcée d'accomplir un acte sexuel non désiré, le harcèlement sexuel et la violence perpétrée à l'égard des femmes et des filles souvent par un agresseur qu'elles connaissent, y compris dans les espaces publics, à l'école, au travail et dans la communauté.

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.

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

4 *Ibid.* au para 128.

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

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 essentiels⁵.

La violence à l'égard des femmes (VEF) désigne « tous actes de violence dirigée 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 privée⁶.

5 L'Étude du Secrétaire général de l'ONU, supra note 1 fait ressortir le débat en cours sur les termes de victime et de survivante. Certains estiment en effet qu'il conviendrait d'éviter le terme « victime » qui suggère une passivité, une faiblesse et une vulnérabilité intrinsèques sans traduire la capacité de résistance et les moyens d'action des femmes dans la réalité. Pour d'autres 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 ».

6 Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Article 1.

1.4

IMPORTANCE DE LA COORDINATION ET DE LA GOUVERNANCE

La coordination et la gouvernance sont des fonctions étroitement liées qui se guident en permanence l'une l'autre et s'apportent mutuellement une contribution. La coordination peut être un processus tant formel qu'informel qui est régi par des lois et des politiques. Cependant, les lois et les politiques devraient se fonder sur les meilleures pratiques mises au point à l'aide des normes internationales, des preuves et des enseignements tirés de l'expérience directe de la coordination. La fonction de responsabilisation de la gouvernance doit identifier les forces et les faiblesses de la coordination et mener à des modifications qui améliorent les lois, politiques et pratiques.

Une intervention coordonnée est importante, car elle permet de mieux protéger les victimes/survivantes contre la violence et de traduire les contrevenants en justice, plutôt que lorsque les différents secteurs de la société travaillent en isolation pour résoudre le même problème. La coordination offre des avantages aux victimes/survivantes, aux agences et institutions qui interviennent dans le cadre des violences à l'égard des femmes ainsi qu'aux communautés.

Pour les victimes/survivantes, une intervention coordonnée aboutit à une meilleure sécurité, car cela les place au cœur de toute intervention ou réponse institutionnelle. Une intervention coordonnée donne aux victimes/survivantes un accès à des professionnels compétents et bien informés qui partagent leurs connaissances au sein d'un environnement favorable et habilitant. Une intervention coordonnée est à même de reconnaître les besoins multiples des victimes/survivantes qui peuvent être satisfaits par le truchement du regroupement des services et réseaux d'orientation. Le partage des informations entre agences peut réduire le nombre de fois qu'on demande aux victimes/survivantes de raconter leurs histoires, atténuant par conséquent le risque d'un nouveau traumatisme. Les modèles de soins intégrés signifient que les besoins psychosociaux, de santé sexuelle et autres besoins sanitaires des victimes/survivantes sont plus susceptibles d'être remplis de manière globale. En outre, les droits des femmes à l'autonomie financière et sociale susceptible de réduire leur risque de subir des

maltraitements à l'avenir et d'améliorer leur capacité à s'échapper après un incident de violence peuvent être intégrés aux interventions coordonnées à la violence à l'égard des femmes et des filles.

Une intervention coordonnée profite aux institutions comme aux agences qui interviennent dans les cas de violence à l'égard des femmes, et les rend plus efficaces. En respectant les normes minimales, les agences partenaires peuvent mener des interventions plus cohérentes. La clarté concernant les rôles et responsabilités signifie que chaque secteur peut exceller dans son domaine d'expertise, et le travail de chaque professionnel est complété par celui d'autres agences et professionnels. La coordination avec les autres secteurs peut améliorer la capacité du système de justice pénale à tenir les auteurs de crimes pour responsables. Le partage de protocoles garantit des mécanismes de responsabilisation et une communication claire et transparente entre les agences. La coordination est synonyme de cohérence des messages et interventions destinés aux victimes/survivantes, auteurs de crimes et communautés. Le partage des systèmes de données peut appuyer la gestion des cas individuels, tels que le fait de garantir une réponse appropriée aux résultats d'une évaluation des risques en continu. En outre, ces systèmes peuvent servir de source d'informations pour le suivi et l'évaluation du programme.

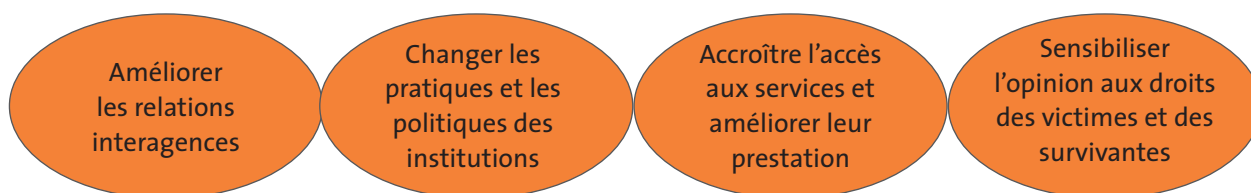
La coordination aboutit à un impact et une portée plus forts des programmes, à un coût moindre par le biais de la mutualisation des ressources tant humaines que financières et en réduisant la duplication des efforts. La coordination offre des possibilités de partage des ressources, des connaissances fondées sur les pratiques, et de l'innovation et de la recherche.

Pour les communautés, la coordination envoie un message clair, cohérent et unifié selon lequel la violence à l'égard des femmes est prise au sérieux, à la fois en protégeant les victimes/survivantes et en ayant un effet dissuasif sur les auteurs de crimes et en les punissant. La coordination peut aboutir à une meilleure sensibilisation de la communauté quant à la disponibilité des services de soutien aux victimes/survivantes

et en envoyant le message selon lequel la violence à l'égard des femmes ne sera pas tolérée. La coordination offre davantage de possibilités de s'exprimer : pour les femmes, au sujet de leurs expériences de la violence, et pour les membres de la communauté, notamment les hommes et les garçons, au sujet de l'impact que la

violence à l'égard des femmes a sur eux et leurs familles. Les stratégies communautaires participatives qui définissent la violence à l'égard des femmes comme une question liée aux droits humains et à l'égalité offrent des possibilités de collaboration avec celles et ceux qui travaillent sur d'autres questions de justice sociale.

1.5 ÉLÉMENTS COMMUNS D'UNE INTERVENTION COORDONNÉE



Les interventions coordonnées impliquent habituellement une combinaison des choses suivantes :	Les moyens suivants permettent souvent d'améliorer les partenariats entre secteurs et agences :
<ul style="list-style-type: none"> • Un cadre pour une collaboration multisectorielle entre agences • Un comité de coordination ou un organe pour suivre les progrès et élaborer les politiques • Des mécanismes visant à prendre en charge les contrevenants, travailler avec eux et les sanctionner • Les services pour les survivantes, tels que les services de santé, d'hébergement, et de soutien au plaidoyer, notamment l'intégration des recours à la protection civile au sein de la procédure judiciaire pénale 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions régulières en face à face • Politiques et protocoles communs élaborés par les principales agences • Planification conjointe des activités et des interventions • Formation commune du personnel des secteurs/ organisations partenaires • Partage des informations au sujet des survivantes et des auteurs de crimes tout en respectant la vie privée et en garantissant la sécurité • Collecte des données en continu pour surveiller les progrès et résultats des dossiers et identifier les bonnes et les mauvaises pratiques

Des interventions coordonnées et pluridisciplinaires nécessitent :	L'organe responsable de la coordination peut être
<ul style="list-style-type: none"> • La participation active d'un large éventail de parties prenantes • Un accord concernant la manière la plus efficace de répondre à la violence à l'égard des femmes • Une collaboration, une communication et un partage des informations entre les agences 	<ul style="list-style-type: none"> • Un organe ou une agence spécialisé indépendant dont le rôle consiste à coordonner les secteurs clés • Une coalition d'agences qui se rencontrent régulièrement, également dénommée un conseil, un comité ou un groupe de travail • Un organe de haut niveau, y compris des ministres et/ou des directeurs d'institutions clés

CHAPITRE 2 :

CADRE DU PAQUET DE SERVICES ESSENTIELS

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

- **Des principes** sur lesquels repose la prestation de la totalité des services essentiels.
- **Des caractéristiques communes** qui décrivent une gamme d'activités et d'approches communes à tous les domaines et qui appuient le fonctionnement et la prestation efficaces des services.
- **Des services essentiels** qui définissent les 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 tels services essentiels.

Paquet de services essentiels : Diagramme du cadre général

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

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

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

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

CHAPITRE 3 :

LIGNES DIRECTRICES DES ACTIONS ESSENTIELLES DE COORDINATION ET DE GOUVERNANCE DE LA COORDINATION

Les lignes directrices des actions essentielles de coordination et de gouvernance de la coordination s'articulent en deux niveaux d'action :

- Niveau national - les actions entre les ministères qui jouent un rôle dans l'intervention contre la violence à l'égard des femmes et des filles
- Niveau local - les actions entre les parties prenantes à l'échelle locale.

3.1

LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU NATIONAL

ACTION ESSENTIELLE : 1. ÉLABORATION DES LOIS ET DES POLITIQUES

Les lois et les politiques qui se fondent sur les meilleures pratiques et sur les normes internationales sont indispensables pour guider les processus tant officiels qu'informels qui sous-tendent la coordination et la gouvernance de la coordination. Elles doivent également être guidées par des preuves et des enseignements tirés de l'expérience directe de la coordination.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Lois et politiques qui abordent la violence à l'égard des femmes et des filles	<ul style="list-style-type: none">• Garantir des lois et politiques sur la compréhension éclairée de l'égalité des sexes et la non-discrimination.• Garantir des interventions contre la violence à l'égard des femmes qui se fondent sur une approche centrée sur les victimes et des normes de droits humains de la sécurité de la victime et de la responsabilité des contrevenants.• Lutter contre toutes les formes de violence à l'égard des femmes tout en s'assurant que les interventions sont adaptées aux formes de violence particulières.• Garantir une approche inclusive/participative aux lois et à l'élaboration des lois et des politiques en intégrant les connaissances et retours d'informations des victimes/survivantes, ONG et autres parties qui travaillent directement avec les victimes/survivantes et les auteurs de crimes.• Créer et renforcer les agences publiques, les organisations et les autres structures qui ont un rôle à jouer dans l'intervention contre la violence à l'égard des femmes• Intégrer l'expérience des initiatives de coordination nationales et locales dans le processus national d'élaboration des politiques.

<p>1.2 Lois et politiques pour la coordination des services essentiels aux niveaux national et local</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un cadre juridique et de politique pour la coordination fondé sur les meilleures pratiques et qui intègre une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes susceptible d'être adaptée aux besoins des pays. • Élaborer et/ou mettre à jour les plans d'action nationaux pour préciser les mécanismes et les budgets pour la coordination des services essentiels. • Exiger la coopération entre agences qui luttent contre la violence à l'égard des femmes. • Identifier les responsabilités en matière de coordination des agences individuelles, notamment des organisations de femmes. • Exiger le partage des informations entre agences qui accorde la priorité à la responsabilisation des auteurs de crimes et à la confidentialité des victimes/survivantes. • Définir les responsabilités en matière de fourniture des ressources financières • Interdire le signalement obligatoire des cas individuels entre les agences de coordination hormis dans les cas de danger immédiat, lorsque les victimes sont des enfants ou en cas de vulnérabilité particulière. • Exiger la disponibilité suffisante des services de police et de justice, des services sociaux et des services de soins de santé pour répondre aux besoins des victimes/survivantes?
--	---

ACTION ESSENTIELLE : 2. APPROPRIATION ET ATTRIBUTION DES RESSOURCES

La coordination et la gouvernance de la coordination nécessitent l'octroi d'un financement adéquat pour garantir qu'elles disposent de l'expertise, des systèmes et processus techniques, et du pouvoir d'accomplir les fonctions et actions nécessaires.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>2.1 Financement adéquat et autres ressources pour la coordination et la gouvernance de la coordination</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir suffisamment d'assistance financière, de personnel, d'expertise et d'assistance technique à l'échelle nationale afin de coordonner l'élaboration des politiques. • Fournir des ressources suffisantes aux niveaux national et local pour la dispense, la coordination et le financement de services et la mise en œuvre efficace de lois et de politiques. • Accorder la priorité au financement et à l'octroi de ressources aux ONG et à la société civile pour permettre leur leadership en matière de fourniture et de coordination des services. • Financer la recherche pour assurer le suivi et déterminer l'efficacité des mécanismes de coordination et des résultats de la réalisation coordonnée des services. • Fournir des lignes directrices pour l'estimation des coûts de coordination des services. • Mettre en place des mécanismes pour garantir la rapidité de déboursement des fonds. • Assurer une large participation au processus d'attribution du budget ainsi qu'une grande transparence. • Assurer le suivi des dépenses des ressources afin de promouvoir la responsabilisation • Lorsque les ressources clés ne sont pas encore en place, prévoir tout particulièrement la mobilisation des ressources.
<p>2.2 Coordination entre les entités pertinentes chargées de l'élaboration des politiques au niveau national</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir une compréhension commune des causes et des conséquences de la violence à l'égard des femmes et des filles entre tous les prestataires de services essentiels. • Intégrer les problèmes de violence à l'égard des femmes et des filles dans tous les domaines de politique pertinents, y compris en créant et en renforçant les entités du secteur public qui œuvrent dans le domaine des droits des femmes. • Identifier et surmonter les obstacles à la coordination efficace aux niveaux de l'élaboration des politiques et de la mise en œuvre. • Aligner les messages de l'éducation nationale.

ACTION ESSENTIELLE : 3. ÉLABORATION DE NORMES POUR LA MISE EN PLACE DE LA COORDINATION AU NIVEAU LOCAL

Les normes contribuent à la création de mécanismes et de processus cohérents qui appuient la responsabilisation des interventions coordonnées. Elles sont importantes car elles permettent de clarifier les attentes que l'on a des systèmes coordonnés et des parties prenantes impliquées dans les efforts de coordination.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
<p>3.1 Normes visant à créer une intervention coordonnée au niveau local</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accord des participants concernant une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes et des filles. • Accord concernant les principaux objectifs : la sécurité de la victime, la responsabilisation de l'auteur du crime, la responsabilisation de l'agence. • Rôle des victimes, des survivantes et de leurs représentantes et représentants en tant que leaders et/ou principaux déclarants dans le processus sans créer de risque à leur sécurité. • Accord selon lequel les institutions publiques et non les victimes/survivantes sont responsables de la lutte contre la violence. • Exigences de base pour les protocoles officiels/d'accord pour la coordination locale, y compris les relations de collaboration, la coordination des services. • Rôles et responsabilités des agences et des personnes impliquées dans l'intervention coordonnée. • Normes propres aux besoins des filles. • Affectation de ressources à la coordination par les agences participantes. • Utilisation efficace des ressources en évitant toute duplication inutile des services. • Participation de toutes les parties essentielles⁸. • Rôle des victimes/survivantes et de leurs représentantes et représentants en tant que leaders et/ou principaux déclarants dans le processus sans créer de risque à leur sécurité. • Participation des groupes sous-représentés ou marginalisés. • Identification des champions communautaires, soutien et renforcement de leurs efforts. • Promotion de la sensibilisation de la communauté à la violence à l'égard des femmes et des filles et à la disponibilité des services essentiels.
<p>3.2 Normes de responsabilisation des agences en matière de la coordination</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recourir à des stratégies et des interventions qui sont sûres, efficaces et qui se fondent sur les meilleures pratiques. • Définir les rôles des agences participantes. • Mener des audits externes et internes pour veiller à une meilleure responsabilisation des agences en matière de mise en œuvre de la coordination. • Inclure la participation élargie des parties prenantes. • Identifier les obstacles à la sécurité et aux services, ainsi que les besoins non satisfaits en se fondant sur le retour d'information des victimes/survivantes. • Assurer le suivi de la coordination des interventions de la police et du secteur de la justice, des services sociaux et du secteur des soins de santé. • Assurer le suivi des cas pour découvrir les résultats et améliorer les interventions (notamment examen des décès pour réduire le risque d'homicides futurs). • Créer un système de suivi interagences pour faciliter le partage des informations entre agences et assurer le suivi des progrès des victimes/survivantes par le truchement de ce système. • Adopter et appliquer un code de déontologie destiné aux membres du personnel et aux bénévoles des agences participantes.
<p>3.3 Systèmes d'enregistrement et de signalement des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convenir d'une terminologie commune pour l'ensemble des enregistrements et signalements. • Exiger de la part de chaque agence de maintenir des données pour le suivi et l'évaluation. • Obtenir le consentement des victimes et des survivantes avant d'enregistrer des données personnelles d'identification. • Protéger la confidentialité et la vie privée des victimes et des survivantes lors de la collecte, de l'enregistrement et du signalement des données personnelles d'identification. • Autoriser l'accès aux données personnelles d'identification uniquement aux personnes et entités qui en ont un besoin avéré. • Assurer la sécurité des données personnelles d'identification. • Anonymiser les données utilisées à des fins de suivi et d'évaluation.

ACTION ESSENTIELLE : 4. APPROCHES INCLUSIVES AUX INTERVENTIONS COORDONNÉES

Les interventions coordonnées doivent veiller à tenir compte de la diversité des expériences et des besoins des femmes et des filles victimes de violences dans la conception et le suivi des interventions coordonnées et en encourageant leur participation à ces activités.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
4.1 Mécanismes de participation	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre comment la violence à l'égard des femmes et des filles touche les communautés de différentes façons (tout particulièrement les femmes et les filles qui subissent des formes de discrimination multiples) à tous les échelons de l'élaboration et de la coordination des politiques.• Élaborer des modèles de cartographie/inventaire pour identifier les groupes vulnérables et marginalisés.• Inclure la représentation des groupes vulnérables et marginalisés dans toutes les étapes de l'élaboration et de la coordination des politiques (planification, élaboration des politiques, mise en œuvre, suivi et évaluation).• Veiller à ce que les voix des jeunes femmes et des filles soient entendues en faisant attention aux vulnérabilités spécifiques auxquelles elles font face.• Adapter les stratégies visant les problèmes particuliers vécus par différents groupes.• Reconnaître et aborder le risque potentiel que pose la participation des victimes/survivantes.• Analyser les données pour identifier les vulnérabilités des groupes particuliers.• Adopter des processus pour identifier les conséquences imprévues et garantir des suppositions et un développement des processus exacts.

ACTION ESSENTIELLE : 5. FACILITER LE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES DÉCIDEURS POLITIQUES ET AUTRES DÉCISIONNAIRES DES INTERVENTIONS COORDONNÉES

Les institutions, les organisations et leur personnel auront besoin de soutien et de formation pour garantir des efforts efficaces de coordination. La formation conjointe ou intersectorielle peut être efficace pour aider les professionnels des différents secteurs à acquérir une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes, et avoir accès à des éléments de preuve contemporains concernant les interventions efficaces.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
5.1 Renforcement des capacités	<ul style="list-style-type: none">• Fournir ressources et conseils pour la stabilité organisationnelle et financière, la qualité et la croissance des programmes.• Dispenser une formation aux décideurs politiques nationaux et régionaux sur l'intervention coordonnée contre la violence à l'égard des femmes et des filles.• Inclure ou associer un renforcement des capacités en matière de coordination avec d'autres initiatives de renforcement des capacités en cours, notamment les initiatives intersectorielles.
5.2 Normes en matière de formation pluridisciplinaire et formation intersectorielle	<ul style="list-style-type: none">• Dans la mesure du possible, donner aux représentantes et représentants des victimes/survivantes un rôle de leadership dans le développement et l'exécution de la formation de tous les prestataires de services et intervenantes et intervenants du système.• Fonder la formation sur une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes et des filles, et sur la façon dont l'intervention de chaque secteur contribue à améliorer la sécurité des victimes/survivantes.• Enseigner des techniques de coordination efficace.• Exiger une formation régulière et continue pour veiller à ce que les nouvelles connaissances et les meilleures pratiques soient intégrées aux interventions contre la violence à l'égard des femmes et des filles.

ACTION ESSENTIELLE : 6. SUIVI- ÉVALUATION DE LA COORDINATION AUX NIVEAUX NATIONAL ET LOCAL

Le suivi-évaluation offre la possibilité de comprendre et d'apprendre comment fonctionnent des systèmes coordonnés. Le partage des conclusions du suivi-évaluation permet aux interventions coordonnées d'être améliorées et aux parties prenantes de participer aux améliorations et de prendre des décisions concernant celles-ci.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
6.1 Normes pour le suivi et l'évaluation aux niveaux national et local	<ul style="list-style-type: none">• Fixer des objectifs réalistes à court, moyen et long terme.• Se servir d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs de l'efficacité de la coordination.• Mettre en place des systèmes pour mesurer la réalisation des objectifs.• Inclure dans la mesure du possible les données de base dans les systèmes de mesure.• Analyser les résultats de l'intervention coordonnée.• Identifier les obstacles à la réussite de la coordination ainsi que des solutions possibles.• Intégrer les enseignements tirés dans les politiques et pratiques futures.
6.2 Partager et signaler les bonnes pratiques et les conclusions du suivi-évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les meilleures pratiques et les enseignements tirés.• Identifier les problèmes et les solutions possibles.• Appliquer les informations apprises dans le cadre du suivi-évaluation local pour orienter le programme national.
6.3 Transparence dans le respect de la confidentialité tout en minimisant les risques	<ul style="list-style-type: none">• Diffuser largement les lignes directrices, normes et politiques.• Éviter d'employer un jargon technique dans les lignes directrices, normes et politiques.• Diffuser largement les lignes directrices, normes et politiques dans toutes les langues parlées au sein de la communauté.• Diffuser au public les résultats du suivi-évaluation des processus de coordination.• Diffuser les conclusions sur l'impact de la coordination sur les groupes vulnérables et marginalisés d'une manière qui soit accessible à ces groupes.• Identifier l'ampleur du problème dans des rapports publiés régulièrement : par exemple disponibilité des services destinés aux victimes/survivantes, utilisation de ces services par les victimes/survivantes, manière de tenir responsables les auteurs de crimes.

3.2

LIGNES DIRECTRICES POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION DES SERVICES ESSENTIELS AU NIVEAU LOCAL

ACTION ESSENTIELLE : 1. CRÉATION D'UNE STRUCTURE OFFICIELLE POUR LA COORDINATION ET LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION AU NIVEAU LOCAL

Des structures officielles pour la coordination et la gouvernance de la coordination au niveau local soutiennent la participation des institutions et organisations locales et permettent des mécanismes solides qui peuvent être compris par les parties prenantes et la communauté et sont redevables envers elles.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
1.1 Normes de coordination	<p>Des structures officielles doivent veiller à comporter des normes qui :</p> <ul style="list-style-type: none">• Sont conformes aux normes internationales des droits humains.• Adoptent une approche centrée sur la victime/survivante et qui se fonde sur le droit humain des femmes et des filles de ne pas subir de violence.• Incluent la responsabilisation des auteurs de crimes.

ACTION ESSENTIELLE : 2. MISE EN ŒUVRE DE LA COORDINATION ET DE LA GOUVERNANCE DE LA COORDINATION

La mise en œuvre efficace de la coordination et de la gouvernance de la coordination au niveau local doit être guidée par un plan d'action qui s'aligne sur la stratégie nationale et qui est élaboré par l'intermédiaire de processus consultatifs. Des accords et des procédures d'exploitation standard qui sont partagés entre les organisations participantes et sont accessibles aux communautés contribueront au fonctionnement efficace des efforts de coordination au niveau local.

ÉLÉMENTS DE BASE	LIGNES DIRECTRICES
2.1 Plan d'action	<p>Les plans d'actions au niveau local doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se conformer aux lois et aux politiques et aligner la stratégie nationale et les normes sur la coordination et à la gouvernance de la coordination. • Identifier les besoins et les lacunes au niveau local. • Être élaborés à l'aide d'un processus consultatif réunissant les parties prenantes clés, tout particulièrement les victimes/survivantes et leurs représentantes et représentants. • Identifier les priorités. • Définir les activités particulières devant être menées, notamment les calendriers, les responsabilités de chaque agence, les ressources nécessaires, et les indicateurs visant à mesurer les progrès accomplis. • Identifier les ressources possibles et déployer les efforts pour les obtenir. • Créer des liens vers les autres interventions locales contre la violence à l'égard des femmes et des filles. • Informer toutes les parties prenantes pertinentes qui n'ont pas été impliquées dans l'élaboration du plan d'action.
2.2 Accords concernant l'adhésion des agences et la participation aux mécanismes de coordination	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des mission et vision du mécanisme de coordination en se fondant sur une compréhension commune de la violence à l'égard des femmes et des filles. • Identifier la composition du mécanisme de coordination (notamment les représentantes et représentants des secteurs de la justice, des services sociaux et des soins de santé, et de la société civile, y compris des groupes marginalisés et autres parties concernées). • Exiger que les représentantes et représentants des agences aient le pouvoir de prendre des décisions pour leur agence. • Définir les rôles et les responsabilités des représentants. • Définir des dispositions relatives au président et à la durée des mandats. • Établir un calendrier des réunions. • Créer un processus de prise de décisions. • Adopter une procédure de redevabilité et de résolution des plaintes. • Créer de nouveaux processus de fonctionnement du mécanisme de coordination, notamment des calendriers d'exécution des travaux. • Créer des règles de groupe (par exemple confidentialité). • S'engager à partager les informations avec des parties prenantes pertinentes bien identifiées.

<p>2.3 Gestion des cas/ processus d'examen des cas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accorder la priorité à la sécurité des victimes/survivantes plutôt qu'à la préservation de la famille ou à d'autres objectifs. • Favoriser la participation des victimes et survivantes par le biais de choix éclairés (par exemple, droit de décider à quels services accéder, droit de participer ou non au processus judiciaire). • Fournir des services accessibles aux victimes/survivantes en tenant compte de leur accessibilité sur le plan géographique, de leur abordabilité, de la disponibilité des prestataires, des informations compréhensibles, etc. • Garantir une évaluation des risques et une planification de la sécurité en continu. • Convenir d'une intervention en cas de risques accrus. • Veiller à la création de processus qui reconnaissent les besoins des enfants qui sont victimes de violence, soit directement, soit en raison de la violence subie par un parent. • Veiller à ce que les prestataires de services soient formés et compétents. • Offrir des possibilités de formation intersectorielle. • Garantir une intervention rapide et appropriée des services en cas de violence et de violation des ordonnances judiciaires.
<p>2.4 Procédures d'exploitation standard des mécanismes de coordination</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographier les prestataires de services. • Créer une compréhension et des principes d'exécution des services communs aux prestataires. • Créer un protocole pour les renvois et les interactions entre les prestataires de services. • Dispenser la formation intersectorielle selon les normes convenues. • Développer des liens avec des tiers (par exemple établissements scolaires). • Faire preuve de transparence, sous réserve des exigences en matière de confidentialité.
<p>2.5 Sensibilisation de la communauté quant à la violence à l'égard des femmes et des filles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que des activités de sensibilisation de la communauté soient menées (par exemple annonces à la télévision et à la radio publiques, messages sur les médias sociaux, panneaux d'affichage, publication de rapports).
<p>2.6 Suivi-évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le but, la portée et le calendrier du suivi-évaluation. • Centrer le suivi-évaluation sur le fonctionnement de l'intervention coordonnée à la violence à l'égard des femmes et des filles. • Procéder à l'alignement avec le cadre national du suivi-évaluation. • Identifier les données de base et les indicateurs pour mesurer les progrès. • Exiger de la part des agences qu'elles recueillent et partagent les données convenues. • Renforcer les capacités et les ressources destinées au suivi-évaluation. • Inclure les victimes/survivantes dans le processus de suivi-évaluation. • Effectuer le suivi du financement. • Communiquer les conclusions du suivi-évaluation à l'organisme national ou régional de supervision. • Se conformer aux exigences en matière de signalement/rapports de l'entité de haut niveau.

CHAPITRE 4 :

OUTILS ET RESSOURCES

Un Programme multisectoriel sur la violence à l'égard des femmes est en cours de mise en œuvre par le gouvernement du Bangladesh et le gouvernement du Danemark sous les auspices du ministère de la Femme et de l'Enfant. <http://www.mspvaw.gov.bd>

Le modèle « Duluth » est une manière de penser en constante évolution sur la façon dont la communauté travaille ensemble pour mettre fin à la violence domestique. Le modèle Duluth. Depuis le début des années 1980, Duluth - une petite communauté dans le nord du Minnesota - joue le rôle de pionnier dans les manières de tenir pour responsables les hommes

qui battent leurs épouses et de protéger les victimes. <http://www.theduluthmodel.org>

National Policy Framework Management Of Sexual Offence Matters, ministère de la Justice et du Développement constitutionnel, Pretoria, Afrique du Sud. <http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>

Programming Module on Coordinated Responses (à venir) - Centre virtuel de connaissances pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles, www.endevawnow.org (disponible en janvier 2016).

