

OUTIL 4.5

Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services

- » **OBJECTIF** : Recense les soutiens disponibles dans les lieux où votre entreprise exerce ses activités
- » **UNITÉS CIBLES** : Relations avec les communautés, soutien aux employés, communications internes, ressources humaines, services juridiques, service médical, santé et sécurité au travail (SST), points focaux pour l'égalité des genres, sécurité et syndicats

Comment utiliser cette ressource ou cet outil : Les entreprises doivent savoir comment soutenir leurs employés qui ont été victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre, et cela signifie souvent travailler avec des prestataires de services. Cet outil fournit une structure pour compiler des informations clés sur les services de soutien aux victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre, qui peuvent inclure un soutien médical, psychosocial, juridique/sécuritaire, un refuge/abri et un appui aux moyens de subsistance. Il est important d'avoir ces informations sous la main, surtout en cas d'urgence.

Ce document décrit les différents soutiens aux victimes qui peuvent être nécessaires et énonce les principes qui devraient guider la façon dont vous choisissez les fournisseurs de services potentiels en fonction des besoins des victimes et de la qualité de la prestation de services. Pour des orientations sur la façon de sélectionner le personnel clé pour être les points focaux pour les questions de violence et de harcèlement à basés sur le genre et de travailler ensemble en tant qu'équipe de contact, voir l'**OUTIL 4.10**.

Les entreprises n'ont pas besoin de toujours partir de zéro, car de nombreux pays ont déjà mis en place des voies d'orientation⁵⁶ vers certains prestataires de services (voir, par exemple, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies⁵⁷). Ces fournisseurs peuvent être utilisés si les sources sont fiables et vérifiables.

À situations différentes, des réponses différentes : Les interventions de l'entreprise doivent être guidées par votre devoir de diligence et les autres obligations légales décrites dans l'**OUTIL 4.4**. Elles doivent également répondre aux besoins des victimes. Le consentement de la victime est essentiel pour les mesures de suivi, qui dépendent de la nature de l'incident. Les formes non physiques d'intimidation et de harcèlement en milieu de travail peuvent nécessiter des conseils, tandis que les agressions physiques ou sexuelles peuvent nécessiter des soins médicaux. De nombreuses formes de violence et de harcèlement liées au milieu de travail peuvent être criminelles et, à ce titre, vous voudrez peut-être orienter les victimes vers une assistance juridique ou la police. S'il existe une menace immédiate de violence, vous voudrez peut-être envoyer la victime à la police pour qu'elle bénéficie d'une protection policière. Si la victime a peur et que son logement actuel n'est pas sûr, il peut être nécessaire de penser à un abri ou un refuge⁵⁸. Il peut également être nécessaire d'exercer un recours juridique ou de faire rendre une ordonnance restrictive par la police ou les tribunaux.

⁵⁶ Le Parcours d'orientation des victimes de violence sexiste fournit des informations aux points de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre ou aux victimes grâce à un guide unique qui comprend tous les services actuellement offerts dans un pays ou une région.

⁵⁷ Voir UN OCHA Bahama's [Referral Pathway for Survivors of Gender-Based Violence](#).

⁵⁸ Un refuge offre une sécurité immédiate, un abri temporaire et un soutien aux victimes de violences sexistes qui fuient des situations de violence ou d'agression. Cette ressource (si elle est disponible) peut être fournie aux victimes (et souvent à leurs enfants) qui courent un danger imminent. L'admission est généralement subordonnée à des critères précis. Les refuges sont généralement situés dans des endroits secrets ou protégés pour assurer la sécurité des victimes.

Vous trouverez ci-dessous un bref résumé des différents domaines d'intervention des prestataires de services et de ce qu'ils devraient fournir :

Prise en charge des cas :

Qu'est-ce que c'est : La prise en charge des cas de violence et de harcèlement basés sur le genre est une méthode structurée et de soutien permettant d'apporter de l'aide à une victime qui peut avoir besoin de plus d'un service.

Qui en a besoin : Les victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre qui ont besoin d'informations sur toutes les formes de soutien qui s'offrent à elles afin de pouvoir régler les questions et les problèmes auxquels elles sont confrontées.

Éléments essentiels à prendre en compte : La prise en charge des cas de violence et de harcèlement basés sur le genre est importante en raison de la gamme de services dont une victime peut avoir besoin. Il est important que cette prise en charge soit coordonnée et que les victimes ne soient pas traumatisées à nouveau (par exemple, en répétant les détails de l'incident). Voir l'exemple de *Bel isi PNG* dans l'encadré 4F.

Services médicaux :

Qu'est-ce que c'est : Les services médicaux comprennent la prise en charge de la santé et du bien-être d'une victime par un médecin, une infirmière ou d'autres professionnels de la santé après un incident de violence et de harcèlement basés sur le genre. Les services médicaux peuvent également jouer un rôle central dans l'identification et la prévention de la violence et du harcèlement basés sur le genre et dans la fourniture de preuves dans les affaires juridiques.

Qui en a besoin : Les victimes peuvent avoir besoin de soins médicaux en cas d'agression physique ou sexuelle.

Éléments essentiels à prendre en compte : Il est important de se rappeler la fenêtre de temps pendant laquelle les victimes doivent recevoir certains traitements médicaux et services de santé. Par exemple, les établissements de santé peuvent fournir un traitement pour prévenir le VIH dans les 72 heures suivant un incident et les grossesses non désirées dans les 120 heures suivant un incident. Il est essentiel que les soins médicaux soient fonction des traumatismes subis (voir les principes dans l'**ENCADRÉ 4I**).

Soutien psychosocial :

Qu'est-ce que c'est : Le soutien psychosocial est généralement fourni par des organisations spécialisées dans la violence et le harcèlement basés sur le genre et consiste à fournir des soins émotionnels et psychologiques à une victime de ces actes. Le soutien psychosocial s'appuie sur les capacités et les mécanismes d'adaptation positifs des victimes en se concentrant sur leurs forces et leurs ressources.

Qui en a besoin : Les victimes qui ont des besoins émotionnels, sociaux, mentaux et spirituels pendant (par exemple, si elles sont actuellement dans une relation caractérisée par la violence domestique) ou après un incident de violence et de harcèlement basés sur le genre peuvent avoir besoin d'un soutien psychosocial.

Éléments essentiels à prendre en compte : Les victimes de formes physiques et non physiques de violence et de harcèlement basés sur le genre peuvent bénéficier d'un soutien psychosocial. Une attention particulière doit être accordée aux normes culturelles relatives à l'accès au soutien psychosocial, tel que le *counseling*, dans différents contextes.

Police et forces de l'ordre :

Qu'est-ce que c'est : La police est souvent le premier intervenant ou le point de contact dans les cas de violence et de harcèlement basés sur le genre. Elle est chargée de recueillir des preuves, de veiller à ce que les victimes reçoivent un traitement médical et de leur trouver un autre logement approprié (le cas échéant).

Qui en a besoin : Les victimes qui souhaitent signaler officiellement un incident, recueillir des preuves et accéder à un soutien spécialisé, y compris à une série de mesures de protection (en cas de danger imminent), doivent avoir accès à la police et aux forces de l'ordre. Il est primordial pour les victimes d'avoir un premier contact positif avec la police pendant leur cheminement dans le système judiciaire.

Éléments essentiels à prendre en compte : Dans de nombreux pays, des unités de police spécialisées ou des agents spécialement formés soutiennent les victimes (par exemple, les unités de violence familiale, de protection de l'enfance et d'infractions sexuelles). Cependant, il faut veiller à ce que la police et les forces de l'ordre soient formées aux approches centrées sur les victimes (voir les détails des principes dans l'**ENCADRÉ 4I**) et s'abstiennent de culpabiliser les victimes ou de forcer les parties à se réconcilier.

Services juridiques :

Qu'est-ce que c'est : Les organisations d'assistance juridique⁵⁹ fournissent des services professionnels et juridiques pour aider les victimes à comprendre leurs droits, à obtenir des ordonnances de protection (par exemple, une ordonnance de protection contre des faits de violence prévisibles⁶⁰ ou une ordonnance restrictive) et à intenter des poursuites pénales. Certains organismes d'assistance juridique se concentrent également sur le droit de la famille, qui est un domaine de pratique juridique qui couvre les questions concernant les relations familiales telles que le divorce, la garde des enfants et la pension alimentaire des enfants.

Qui en a besoin : Les victimes peuvent avoir plusieurs problèmes d'ordre juridique liés aux violences qu'elles subissent, et doivent donc avoir accès aux services juridiques appropriés nécessaires pour assurer et préserver leur sécurité et leur bien-être (et ceux de leur famille).

Éléments essentiels à prendre en compte : Dans de nombreux pays, les dispositions légales visant à protéger les victimes sont insuffisantes. Les organisations juridiques peuvent interagir avec les acteurs clés du système judiciaire afin de renforcer les capacités, d'élaborer des lois et d'améliorer l'application des lois existantes sur la violence et le harcèlement basés sur le genre.

Services de sécurité :

Qu'est-ce que c'est : De nombreuses entreprises utilisent les services de sociétés de sécurité privées pour fournir des services de sécurité armés ou non armés et une expertise pour surveiller, sécuriser ou garder des locaux commerciaux, des enceintes, des moyens de transport ou d'autres biens.

Qui en a besoin : Les victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre qui ont besoin d'une sécurité supplémentaire peuvent devoir s'appuyer sur les services de sécurité de l'entreprise (par exemple, fouiller les agresseurs à l'entrée du lieu de travail ou accompagner les victimes à leurs voitures la nuit).

Éléments essentiels à prendre en compte : Le personnel de sécurité doit être formé à la prévention ainsi qu'à la réponse à la violence et au harcèlement à basés sur le genre. Il faut veiller à ce que la

⁵⁹ Dans certains pays, les victimes peuvent avoir accès gratuitement à des organisations d'aide juridique. Dans d'autres, des frais peuvent être facturés aux victimes pour accéder aux services.

⁶⁰ Une ordonnance de protection contre des faits de violence prévisibles est une ordonnance rendue par un tribunal pour protéger une personne qui a une crainte raisonnable de subir des violences ou du harcèlement de la part d'une personne précise.

présence des forces de sécurité n'augmente pas les risques de violence et de harcèlement basés sur le genre, car les forces de sécurité ont commis des actes de violence et de harcèlement à basés sur le genre dans certaines situations⁶¹.

ENCADRÉ 4F | Prise en charge des cas et refuge offert par *Bel isi PNG*

Bel isi PNG offre aux employés des services de prise en charge des cas et de refuge, et fournit aux chefs d'entreprise des outils de transformation pour favoriser le changement sur le lieu de travail et dans la communauté. *Bel isi PNG* s'attaque directement aux coûts et effets grandissants de la violence familiale et sexuelle sur les entreprises. Son centre de prise en charge des cas est ouvert chaque semaine et la maison d'accueil est ouverte 24 heures sur 24, mais n'accepte que les clients envoyés par le centre. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur le [site Web](#) de l'organisation.

Principes de la prise en charge des victimes

Les principes suivants devraient guider la prise en charge des victimes par les fournisseurs de services.

- **Approche centrée sur les victimes** : Elle vise à autonomiser les victimes en mettant au premier plan leurs droits, leurs besoins et leurs désirs. Il s'agit de veiller à ce que les victimes aient accès à des services appropriés, accessibles et de bonne qualité. Cela encourage les employés à se manifester et à demander de l'aide, car ils savent qu'ils peuvent s'attendre à ce que les fournisseurs de services prennent leur expérience au sérieux et y répondent de manière éthique et équitable. L'approche centrée sur les victimes repose sur trois principes clés : le respect, la confidentialité et la sécurité⁶².
- **Intérêt supérieur de l'enfant** : Désigne généralement une approche qui décide du type de services, de mesures et d'ordonnances qui servira le mieux un enfant, ainsi que de la personne la mieux placée pour s'occuper d'un enfant⁶³. Elle s'apparente à une approche centrée sur la victime qui donne la priorité aux droits, aux besoins et aux désirs de l'enfant, tout en tenant aussi compte du stade de développement de celui-ci.
- **Soins tenant compte des traumatismes** : Efforts visant à ne pas traumatiser à nouveau la victime en veillant à ce que l'environnement physique, les processus et les interactions soient conviviaux et n'obligent pas la victime à revivre sans cesse son traumatisme (par exemple, en ayant à répéter les atteintes subies).
- **Approche s'appuyant sur les atouts** : Se concentre sur les points forts de la victime, plutôt que d'essayer de mettre en évidence ses insuffisances. Cette approche peut consister à interroger la victime sur les réseaux de soutien existants et à l'aider à utiliser ces réseaux. Ce principe met en avant l'estime de soi et les capacités d'adaptation des individus et des communautés.

⁶¹ World Bank Group, [Environment and Social Framework \(ESF\) Good Practice Note on Gender-based Violence – English](#), 2018.

⁶² Pour de plus amples informations, [voir la définition de l'approche centrée sur les victimes](#) au Centre de connaissances virtuel pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles d'ONU-Femmes.

⁶³ Pour en savoir plus sur l'intérêt supérieur de l'enfant, voir [les Directives du HCR sur la détermination formelle de l'intérêt supérieur de l'enfant](#). Genève, Suisse : UNHCR, 2008.

Stratégies pour trouver de bons fournisseurs de services

À l'échelle mondiale, de nombreux prestataires de services développent des services autour de la violence et du harcèlement basés sur le genre qui sont centrés sur les victimes et privilégient l'intérêt supérieur de l'enfant. Souvent, les services disposent d'une unité spécialisée qui peut mieux intervenir. Lorsque vous recherchez des prestataires de services dans les pays où votre entreprise exerce ses activités, renseignez-vous auprès d'autres personnes sur la qualité des services disponibles. Les ministères de la condition féminine, le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP), l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes), le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (OCHA) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) peuvent être de bonnes sources d'information dans le pays.

Certains groupes ont besoin de services spécialisés (par exemple, lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, queer et/ou en questionnement, intersexués, asexuels et genres (LGBTQIA)). Les victimes handicapées peuvent également avoir besoin du soutien de fournisseurs de services spécialisés. Il convient également de noter que certains facteurs qui augmentent le risque de subir de la violence comprennent la race, le revenu, la religion, l'origine ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap et qu'il peut donc être nécessaire de prendre des précautions particulières pour protéger les victimes contre les agresseurs dans de tels cas.

Questions d'orientation pour trouver des fournisseurs de services

Les questions ci-dessous donnent de premières orientations sur les informations à recueillir sur le site ou dans le pays auprès des prestataires de services concernant la violence et le harcèlement à basés sur le genre.

- Nom du prestataire de services ?
- Quels services propose-t-il ?
- À qui offre-t-il ses services ? N.B. : certains prestataires peuvent n'offrir leurs services qu'aux femmes et aux enfants, tandis que certaines victimes, comme les populations LGBTQIA, peuvent avoir besoin de services spécialisés.
- Une personne peut-elle se rendre elle-même dans un service de référence, ou existe-t-il un processus d'aiguillage ?
- Quelle est la meilleure façon d'entrer en contact avec le prestataire de services ? Quels sont son numéro de téléphone et son adresse ?
- S'il s'agit d'une crise ou d'une urgence, peuvent-ils apporter une aide immédiate ?
- Quelle est leur zone d'opération/leur rayon d'action ?
- Le personnel est-il bien formé, embauché de manière appropriée (pour ses opinions équitables sur les genres et son comportement non violent), et supervisé et soutenu comme il convient ?
- Le service respecte-t-il les principes de la prise en charge des victimes ?