

# que faire face à la violence contre les femmes ?

GUIDE DE RESSOURCES ET DE SERVICES

appelle le  
**900 840 111**  
et renseigne-toi



Une notice bibliographique de cet ouvrage est consultable dans le catalogue du réseau Bibliotekak du Gouvernement Basque : <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

1ère édition Janvier 2015

Tirage : 3000 exemplaires

© Administration de la Communauté Autonome du Pays Basque

Ministère de l'Emploi et des Politiques Sociales

Site Internet : [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

Éditeur : Eusko Jaurlaritzaen Argitalpen Zerbitzu Nagusia/ Service Central des Publications du Gouvernement Basque  
Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz

Conception : Didart [[www.didart.eu](http://www.didart.eu)]

Impression :

Dépôt Légal :

# Si tu es victime de violence contre les femmes ou bien que tu penses l'être ...

- N'oublie pas que **n'es pas seule** 4
- **Quoi faire si tu es victime de violence contre les femmes ou bien que tu penses l'être ?** 5
- **Si tu es en situation de risque, appelle le 112 ou rends-toi au commissariat de l'Ertzaintza le plus proche** 6
- **Si tu es blessée , consulte la maison médicale ou appelle le 112 !** 7
- Pour de plus amples **renseignements** appelle le 900 840 111, tu pourras parler avec des professionnels immédiatement, de façon confidentielle et anonyme 8
- **Si tu as besoin d'assistance sur place**, tu peux prendre rendez-vous avec le Service d'Assistance à la Victime (SAV) ou avec le Service Social de ta municipalité 9
- **Services et recours** (aides économiques, logement, travail et formation, éducation) 11

... appelle le **900 840 111** et renseigne-toi

**DIRECTION DES SERVICES SOCIAUX**  
(Ministère de l'Emploi et des Politiques Sociales)  
**GOUVERNEMENT BASQUE**  
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

**Cabinet de conseil technique**  
945 019 327 / 945 019 316  
[violenciacontramujeres@euskadi.eus](mailto:violenciacontramujeres@euskadi.eus)

http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-servsoci/es/ ↗





# Vous êtes victime de violence contre les femmes si ...

- **Vous subissez ou avez subi des violences de la part de votre conjoint ou ex-conjoint.**

Cette violence ne consiste pas seulement en agressions physiques ou sexuelles. Vous devez savoir que vous êtes victime de ce genre de violence si vous sentez que votre conjoint ou ex-conjoint :

**VOUS CONTRÔLE :** il vous appelle, vous envoie des SMS, courriels constamment ; il vous surveille par WhatsApp, ou vérifie vos profils sur les réseaux sociaux ; il veut savoir où vous êtes et avec qui, ce que vous faites ou dites ; il contrôle votre argent ; ou contrôle votre façon de vous habiller et vous demande de changer de tenue si elle ne lui plaît pas ; ou

**VOUS ISOLE :** il n'aime pas que vous ayez des amis, il ne veut pas que vous voyez votre famille, ou vous dévalorise devant d'autres personnes, crie sur vous et vous récrimine constamment en disant que c'est de votre faute et que vous vous trompez toujours ; ou

**VOUS INTIMIDE :** vous avez peur de lui, il vous insulte ou vous humilie, vous menace de se suicider ou d'emmener vos enfants avec lui, il vous confisque des pièces importantes comme le passeport ou les livrets bancaires, il vous constraint, vous fait du chantage, etc.

- Vous subissez ou avez subi des violences **physiques, psychologiques** ou **sexuelles** de la part d'un homme de votre famille, autre que votre conjoint ou ex-conjoint.
- Vous êtes ou avez été **victime d'un délit contre la liberté sexuelle** : agression sexuelle, abus sexuel, prostitution forcée, traite d'êtres humains aux fins d'exploitation sexuelle, exhibitionnisme, provocation sexuelle, etc. ou si vous vous sentez harcelée sexuellement sur votre lieu de travail.
- **Ou si l'on vous harcèle par le fait d'être une femme.**



## Rappelez-vous ...

- **Les femmes**, nous avons **toutes le droit** à une vie sans violence ; n'ayez aucune crainte si vous êtes en situation irrégulière.
- **Vous êtes maître** de votre vie, de votre corps et vous décidez ce que vous voulez faire.
- Vos **enfants** se sentiront bien mieux si vous vous sentez mieux vous-même.
- Ne vous laissez pas aller aux clichés ou à ce que vous êtes censée devoir faire.
- Vous avez **le droit de dire NON**. Pour cela, ayez confiance en ce que vous ressentez ; si quelque chose ne vous convainc pas, n'hésitez pas, **dites NON !**
- Il est important que vous ne soyez pas considérée comme une personne vulnérable. **Faites face** à votre situation. C'est une façon de vous **protéger**.
- Raconter ce qui vous arrive à une personne de confiance est une bonne manière d'avancer. **Rechercher le soutien** d'une amie ou d'un ami, d'un proche ou d'un voisin, ou encore d'une ou d'un professionnel.
- Notez qu'au début le processus peut être difficile, mais avec le temps vous serez contente d'avoir pris la décision de **changer votre vie**.
- Beaucoup de femmes de tout âge, situation sociale ou nationalité ont traversé ou traversent la situation dans laquelle vous vous trouvez aujourd'hui.

**Vous  
n'êtes pas  
seule!**

# Que faire si vous êtes victime de violence contre les femmes ou vous le soupçonnez ?

- Si vous êtes en **danger**, **APPELEZ LE 112 ! L'ERTZAINZTA** [la police autonome basque] se déplacera immédiatement et mettra en place les mesures de protection adaptées à votre cas (page 6)
- En cas de **handicap auditif** et/ou **d'élocution**, envoyez un **SMS AU 600 123 112** avec vos coordonnées et votre localisation en indiquant « **violence de genre** ». (Page 6)
- Si vous avez des **blessures physiques** ou **morales** ou vous soupçonnez que vous pouvez en avoir, rendez-vous dans un **CENTRE MÉDICAL OU HÔPITAL** et expliquez l'origine de ces blessures. Demandez une **copie de votre dossier médical**. Le Centre Médical ou l'Hôpital transmettra le certificat médical de coups et blessures au tribunal compétent. (Page 7)
- Si vous voulez expliquer votre cas à des **professionnels EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ**, vous vous posez la question de savoir si ce qui vous arrive est de la violence ou vous souhaitez vous renseigner sur les différentes solutions pour résoudre le problème, appelez le **900 840 111** (service 24h/24). Ce service est à votre écoute pour vous conseiller et vous informer de tous les droits et services à votre disposition. Il vous orientera vers d'autres services en cas de besoin et vous accompagnera même par téléphone tout au long de votre procédure si vous voulez. (Page 8)
- Si vous souhaitez expliquer votre cas à des **professionnels EN PERSONNE**, contactez le Service d'Aide aux Victimes (SAV) de votre territoire historique (**ALAVA 900 180 414**, **BISCAYE 900 400 028** et **GUIPÚZCOA 900 100 928**). Ce service du Gouvernement Basque vous donnera l'information et l'aide sociale, juridique et psychologique dont vous avez besoin. Il vous orientera également vers les services et ressources pertinentes. (Page 9)
- Par ailleurs, vous pouvez prendre rendez-vous auprès de votre **service social de base de votre mairie**, où l'on vous guidera sur l'ensemble des ressources et services auxquels vous avez droit (hébergement temporaire en cas de besoin, accès à une aide psychologique, conseil juridique, etc.) et où vous serez soutenue et conseillée sur les décisions à prendre pour améliorer votre qualité de vie. (Page 10)

**Le Gouvernement Basque et d'autres organismes mettent à votre disposition ces services et ressources.**

# Si vous êtes en danger ...

ou rendez-vous au commissariat  
de l'Ertzaintza le plus proche !

Appelez  
le 112 !\*

- S'occupera de vous en cas d'urgence.
- Prendra vos plaintes **24h/24**.
- Appellera, si vous le souhaitez, un **avocat** pour vous aider avant et pendant le dépôt de la **plainte** ainsi qu'au sujet de la demande d'**ordonnance de protection**, tant pour les mesures pénales (détention provisoire, mesure d'éloignement, interdiction de communication, etc.) que pour les mesures civiles provisoires (usage de l'habitation familiale, droit de garde et droit de visite des enfants, pension alimentaire, etc.).
- Contactera les **services sociaux** pertinents si vous le souhaitez, surtout si vous avez besoin d'un **logement** en urgence.
- Vous offrira un suivi personnalisé en adoptant les **mesures de protection** les plus adaptées selon votre niveau de risque.
- Vous fournira un **téléphone portable** (Bortxa) pour contacter directement votre Ertzaina [agent de la police autonome basque] de référence si vous pensez être en danger et le Service Spécialisé d'Accueil Téléphonique 24h/24. De plus, ce portable comporte un service **GPS** pour mieux vous localiser.

En situation de **risque**, n'hésitez pas, **soritez chercher de l'aide** :

# Si vous êtes en danger ...

o rendez-vous dans votre centre médical !

Appelez  
le 112 !\*

- Si vous avez des **blessures physiques**, dues aussi bien à des agressions physiques qu'à des agressions ou abus sexuels, ou des **blessures morales** ou vous pensez que vous pouvez en avoir, rendez-vous dans un **CENTRE MÉDICAL OU HÔPITAL** et expliquez l'origine de ces blessures.
- Demandez une **copie du dossier médical** : il vous servira au procès en cas de plainte déposée.
- Le Centre Médical ou l'Hôpital transmettra le **certificat médical de coups et blessures au tribunal compétent**.
- Au besoin, ils vous mettront **en contact avec les services sociaux**.
- Si votre intégrité physique est menacée, vous demanderez **la présence de l'Ertzaintza**.



Si vous avez un handicap auditif et/ou d'élocution, envoyez un **SMS** au **600 123 112** avec vos coordonnées personnelles et localisation en indiquant **« violence de genre »**.



allez voir les **voisins ou les gens dans la rue**.

# Si vous souhaitez vous renseigner...

24h/24

Appelez le **900 840 111** si vous avez besoin de parler à des professionnels de manière **immédiate, confidentielle et anonyme, 24h/24**.

**Vous pouvez accéder au Service Spécialisé d'information et D'accueil Téléphonique aux Femmes Victimes de Violence de Genre (le S.A.T.E.VI.) 24H/24 si :**

- Vous avez besoin **d'informations** sur les services et ressources (notamment en dehors des horaires de travail et/ou des jours fériés), tant au niveau social que sanitaire, judiciaire, policier, etc.
- Vous êtes **bloquée ou avez peur**.
- Vous avez des **doutes** ou vous éprouvez **de la honte**, de la crainte ou de l'insécurité.
- Vous souhaitez **être écoutée** parce que vous avez besoin de rompre le silence.
- Vous souhaitez prendre de nouvelles décisions.
- Vous souhaitez être orientée vers le service d'accueil en personne plus adapté à vos besoins de par votre situation actuelle.

**La Direction des Services Sociaux du Gouvernement Basque met à votre disposition ce service téléphonique spécialisé :**

- Immédiat, anonyme, confidentiel, gratuit et **sans trace** sur la facture téléphonique.
- Disponible **24h/24**, 365 jours par an.
- Assuré par des **professionnels** spécialisés.
- Il répond en **51 langues** et aux personnes atteintes d'un **handicap auditif** et/ou d'élocution grâce à Telesor.
- Ne s'occupe pas seulement des femmes victimes de violence de genre exercée par leur conjoint ou ex-conjoint, mais également de violence intrafamiliale de genre, de harcèlement sexuel et/ou fondé sur le sexe dans le milieu du travail, agressions sexuelles, prostitution forcée et traite d'êtres humains aux fins d'exploitation sexuelle.
- Ne s'**occupe** pas seulement des femmes victimes, mais aussi de leurs **proches** et des **professionnels** en quête d'informations ou de conseils.
- **S'occupe de toute femme**, indépendamment de sa situation administrative.

<http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-servsoci/es/>



# Si vous souhaitez vous renseigner...

**Si vous avez besoin de consulter en personne, vous pouvez prendre rendez-vous auprès du Service d'Aide aux Victimes (SAV), situé dans les palais de justice de Vitoria-Gasteiz, Bilbao, Barakaldo et Donostia/Saint- Sébastien.**

La Direction de Justice du Gouvernement Basque met à votre disposition ce service **gratuit, confidentiel, individuel et personnalisé**, tant si vous avez porté plainte que si vous ne l'avez pas fait. Le SAV est un service auquel vous pouvez vous adresser pour :

- Être conseillée avant de déposer plainte et réaliser un suivi de cette plainte jusqu'à la fin de la procédure.
- Être conseillée sur la solution la plus satisfaisante aux conséquences entraînées par le délit.
- Obtenir des informations sur les démarches de procédure, les droits qui vous reviennent, le droit à l'aide juridictionnelle, les aides économiques et ressources sociales dont vous pouvez disposer.
- Recevoir l'aide psychologique et sociale si vous en avez besoin.
- Vous orienter vers les services sanitaires ou sociaux compétents et adaptés si nécessaire.
- Vous accompagner dans toutes ces démarches, en particulier judiciaires.

Pour plus d'informations :

**<http://www.justicia.net/asistencia-victima>**



## Pour prendre rendez-vous :

### ALAVA-ARABA :

900 180 414 (gratuit)  
945 00 48 95

Palais de Justice  
Avda. Gasteiz, 18  
01008 Vitoria-Gasteiz

### BISCAYE :

900 400 028 (gratuit)  
94 401 64 87

Palais de Justice  
Ibáñez de Bilbao, 3-5  
48001 Bilbao

94 400 10 31 (Barakaldo)

Palais de Justice  
Bide Onera, s/n  
48901 Barakaldo

### GUIPÚZCOA :

900 100 928 (gratuit)  
943 00 07 68

Palais de Justice  
Plaza Teresa de Calcuta, 1  
20012 Donostia-San Sebastián

## horaires :

Du lundi au vendredi de 9h à 14h.  
Le mardi et le jeudi : de 16h à 18h30.  
Juillet et août : de 9h à 14h30.

# Si vous souhaitez vous renseigner...

Si vous avez besoin de consulter en personne, vous pouvez également prendre rendez-vous auprès du **Service Social de Base de votre mairie**, où l'on vous assurera :

- Un soutien et une assistance pour analyser ce qui vous arrive et vous conseiller sur les décisions à prendre pour améliorer votre qualité de vie.
- Un accès à des services plus spécialisés si nécessaire (hébergement temporaire, services juridiques, psychologiques, socioéducatifs, de logement, d'emploi, etc.).
- Un accompagnement à d'autres ressources si besoin est.
- Des informations sur les droits auxquels vous pouvez prétendre.

Vous pouvez aussi bénéficier du soutien **D'ASSOCIATIONS** qui œuvrent pour prévenir et prendre en charge les femmes victimes de la violence. Elles peuvent vous aider et vous informer sur vos droits et vous accompagner dans votre processus de renforcement.

De plus, à travers les associations, vos demandes peuvent être écoutées au comité consultatif **D'EMAKUNDE-Institut Basque de la Femme\***, ainsi que dans d'autres espaces d'interlocution.

Le processus d'autonomisation dure toute la vie. Par conséquent, outre le mouvement associatif, les **BUREAUX POUR L'ÉGALITÉ** des mairies proposent souvent des ateliers d'autodéfense féministe, d'autonomisation et d'autres encore qui vous serviront à prendre des décisions visant à améliorer votre vie.

Le processus d'autonomisation dure toute la vie



945 016 700  
[emakunde@euskadi.eus](mailto:emakunde@euskadi.eus)



[www.emakunde.euskadi.eus](http://www.emakunde.euskadi.eus)



# Vous pouvez accéder à ces services et ressources :

## € AIDES ÉCONOMIQUES

Vous avez droit à **l'aide économique à paiement unique** accordée par la Direction des Services Sociaux du Gouvernement Basque si :

- La personne qui vous a agressée est votre conjoint ou ex-conjoint,
- Vous avez mis un terme définitif à votre relation avec lui,
- Vous avez une reconnaissance du statut de victime de violence de genre en cours de validité et prononcée par le tribunal il y a moins d'1 an,
- Vous avez une ancienneté d'inscription au registre municipal dans la capv d'au moins 6 mois,
- Vos revenus ne dépassent pas un certain seuil et
- Vous ne travaillez pas, ne percevez ni n'avez perçu le Revenu Actif d'Insertion, RAI, pour violence de genre..

Vous avez droit à **l'Allocation de Garantie de Revenus (RGI)** dans son sigle en espagnol) accordée par Lanbide-Service Basque pour l'Emploi avec une série de spécificités si vous bénéficiez d'une reconnaissance du statut de victime de violence de genre :

- 1 an d'ancienneté au Registre Municipal et de résidence effective.
- Vous êtes âgée de 18 ans.
- Il ne vous est pas exigé de constituer une unité de cohabitation 1 an à l'avance.
- Si, par suite de la situation de violence, vous avez dû quitter votre domicile habituel et aller vivre au domicile de proches, d'amis ou d'autres personnes, les revenus de ces autres personnes ne seront pas considérés comme les vôtres.
- Si vous touchez une autre aide pour violence de genre (aide à paiement unique ou RAI pour violence de genre), elle ne sera pas prise en compte comme revenu pour le calcul de votre allocation RGI.
- Si vous n'êtes pas prête à travailler, vous pouvez ne pas vous y engager.



## LOGEMENT

- Vous pouvez vous inscrire auprès d'Etxebide-Service Basque du Logement comme demandeur de logement locatif en tant que victime de violence de genre, ce qui vous donnera 10 points de plus dans le barème général pendant 2 ans. En outre, vous n'aurez pas à attester de vos revenus minimums ni n'aurez à être inscrite au Registre Municipal de l'une des communes que vous demanderez. Par ailleurs, vous n'aurez peut-être pas à être sans abri dans certains cas.
- Si vous êtes hébergée dans une structure d'accueil et vous n'obtenez pas de logement auquel accéder, votre assistante sociale pourrait effectuer exceptionnellement une demande de logement locatif dans la mesure où vous remplissez les conditions requises.
- Si vous habitez un logement locatif qui fait partie d'un programme du Gouvernement Basque, vous pouvez demander un changement en cas de danger potentiel.
- Si vous devez quitter le domicile familial pour des raisons de violence, vous pouvez demander une place en structure d'accueil directement aux services sociaux de base municipaux et régionaux ou indirectement à travers l'Ertzaintza, le centre médical, etc.



## EMPLOI ET FORMATION

- Si vous avez besoin d'aide et de conseils personnalisés pour votre recherche d'emploi, une tutrice en violence de genre se tient à votre disposition dans chaque bureau de Lanbide-Service Basque pour l'Emploi. Demandez à la voir.
- Il vous sera proposé un itinéraire personnalisé pour faciliter votre insertion sur le marché du travail et dans les stages de formation.



## ÉDUCATION

- Le Ministère de l'Éducation, de la Politique Linguistique et de la Culture met à votre disposition des bourses d'études universitaires et non universitaires tant pour vous que pour vos enfants.
- En cas de changement d'établissement scolaire de vos enfants, le personnel se chargera du transfert des dossiers scolaires.