

Français



Guide des ressources et services

Que faire devant la violence contre les femmes?

Appelle le

900 840 111

et renseigne-toi

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**EUS
KADI
.EUS**



<http://www.euskadi.eus/serviciossociales/>

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

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 femme 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 le centre médical 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

1ère édition Avril 2019

Tirage: 20.000 exemplaires

© Administration de la Communauté Autonome du Pays Basque

Ministère de l'Emploi et des Politiques Sociales

Site Internet: www.euskadi.eus

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

Conception: Diagonal (www.diagonal.es)

Impression: Gráficas Dosbi, S.L.

Dépôt Légal: VI 245-2019

APPELE LE **900 840 111** ET RENSEIGNE-TOI

Assistance technique 945 019 327 / 945 019 316 Assistance juridique
violenciacontramujeres@euskadi.eus

DIRECTION DES SERVICES SOCIAUX
(Ministère de l'Emploi et des Politiques Sociales)

GOUVERNEMENT BASQUE
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz



<http://www.euskadi.eus/serviciossociales/>



Tu es considérée tant que victime de la violence contre les femmes si:

- **Tu souffres ou tu as déjà souffert d'une violence de la part de ton couple ou ton ex-couple.** La violence n'est pas seulement les agressions physiques ou sexuelles. Il est aussi une violence si tu sens que ton couple ou ton ex-couple :

Te contrôle: il t'appelle, t'envoie des SMS, des emails constamment; il te contrôle moyennant WhatsApp, ou il révise tes profils dans les réseaux sociaux; il t'exige des explications pour savoir où tu vas et avec qui, il contrôle ton argent; ou il contrôle comment tu t'habilles et te demande de changer tes vêtements si ce que tu portes ne le plait pas.

T'isole: il ne veut pas que tu auras des amitiés, ou il ne veut pas que tu rends visite à ta famille, ou il t'humilie devant des autres personnes, il te crie y te reproche constamment en disant que tu es la fautive et que tu commis toujours des erreurs ou tu es la coupable.

T'intimide: il te fait peur, il t'insulte ou t'humilie, il te menace ou bien tu suicides ou tu restes avec tes enfants, il te retient les documents importants tel que le passeport ou les livrets bancaires, il t'oblige à faire des choses que tu ne veux pas, il te fait du chantage, etc.

Te prive du soutien que tu as besoin pour manger, pour les médicaments, pour ton hygiène personnelle, pour tes vêtements, etc.

- Tu souffres ou tu as déjà souffert de la **violence physique, psychologique ou sexuelle** de la part d'un homme de ta famille, sauf ton couple ou ton ex-couple.
- Tu es **victimés d'un délit contre la liberté sexuelle:** agression sexuelle, abus sexuel, harcèlement sexuel, exhibitionnisme et provocation sexuelle, prostitution forcée, exploitation sexuelle, corruption des mineurs et mutilation génitale féminine, la traite des femmes et des filles, mariages forcées, stérilisation forcée
- Si tu souffres d'un **handicap** ou tu as souffert soit de la violence physique, psychologique ou sexuelle que des mauvais soins ou du manque des soins de la part d'un compagnon de domicile ou de résidence, soigneur, tuteur, personnel sanitaire....
- Si tu sens que ton **entourage du travail** te harcèle sexuellement ou pour le faite d'être femme.

N'oublie pas que :

- **Toutes les femmes** ont le **droit** à une vie libre de violence ; n'ait pas peur si tu es en situation irrégulière.
- **Tu es la propriétaire de ta vie**, de ton corps et tu décides ce que tu veux faire.
- Tes **enfants** seront beaucoup mieux si tu es mieux: tu dois tenir en compte qu'ils sont des victimes directes de cette violence.
- Ne te laisse pas influencer par les clichés ou par ce qu'il est supposé que tu dois faire.
- Tu as tout le **droit de dire NON**; pour cela fait confiance en ce que tu sens ; si quelque chose ne te convainc pas, n'hésite pas, DIS NON !
- Il est important que les autres ne te voient pas comme une personne vulnérable. **Fais face** à ta situation. C'est une manière de te **protéger**.
- Raconter ce qui se passe à une personne de confiance est une bonne manière d'avancer. **Essayer de chercher** des soutiens chez les amies, chez quelqu'un de ta famille ou du voisinage ou chez un professionnel.
- Tenir en compte que au début, le processus peut être dur, mais avec le temps tu serais heureuse pour avoir pris la décision de **changer ta vie**.
- Ils existent plusieurs femmes de tout âge, situation sociale ou nationalité qui ont passé ou elles passent actuellement par la même situation dont tu te trouves en ce moment.

**TU N'ES PAS
SEULE**

**Tu as tout le droit
de dire NON**

Que faire si tu souffres actuellement de la violence contre les femmes ou tu t'en doute ?

- **Si tu te trouves en danger, appelle à 112! LA ERTZAINZA** s'adressera immédiatement et prendra les mesures de protection adéquates à ton cas (page. 6) ou aussi tu peux accéder à la app '112 SOS Deiak' (http://www.euskadi.eus/web01-a2bapps/es/contenidos/informacion/app_sosdeiak/es_tecnol/index.shtml), si tu l'a déjà télécharger, où tu pourras communiquer oralement ou à travers des messages (si tu ne peux pas parler en ce moment ou si tu souffres un handicap auditif et/ou de la parole). Il faut les informer en cas où tu as une mobilité réduite.
- **Si tu as des blessures physiques ou psychiques** ou tu t'en doute d'y avoir, dirige toi à un **CENTRE DE SANTÉ OU UN HOPITAL** et raconte aux professionnels celui qui t'a provoqué les blessures. Ils te donneront une copie du rapport médical et ils enverront le certificat médical des blessures au tribunal correspondant. (Page. 7)
- Si tu veux exposer **ton cas aux professionnelles DE MANIERE CONFIDENTIELLE**, tu as des doutes si ce que se passe est une violence ou si tu veux t'informer sur les différentes options pour trouver une solution à ce problème, veuillez appeler à **900 840 111** (service 24 heures). Dans ce service, des professionnels t'écouteront, te conseilleront et t'informeront sur tous les droits et les services mis à ta disposition. Aussi, ils te dériveront à des autres services en cas de besoin y ils peuvent même t'accompagner téléphoniquement tout au long de tout le processus si ainsi tu souhaites. (Page. 8)
- **Si tu veux exposer ton cas aux professionnels de manière présenteielle**, tu peux demander un rendez-vous auprès des **services sociaux de ta mairie ou la communauté de communes**, où les professionnelles t'orienteront sur tous les ressources et les services auxquels tu as le droit (hébergement temporaire le cas échéant, accès au soutien psychologique, assistance juridique, etc ...) et les professionnels t'aideront et t'informeront sur les décisions à prendre pour améliorer ta qualité de vie. (Page. 9). Aussi, tu peux contacter avec le **Service d'Attention à la Victime (SAV)** de ton territoire historique (**Alava 900 180 414, Bizkaia 900 400 028 et Gipuzkoa 900 100 928**). Ce service du Gouvernement Basque t'offrira l'information et l'assistance sociale, juridique et psychologique que tu en a besoin. Aussi il te dérivera aux services et ressources correspondants. (Page. 10)



Le Gouvernement Basque et autres entités posent à ta disposition ces services et ressources.



Si tu es en risque

Appeler le 112 ou dirige toi au commissariat de la Ertzaintza le plus proche ou contacter avec la APP SOS DEIAK! (Cette application est aussi adaptée aux femmes ayant un handicap auditif et/ou de parole). Veuillez communiquer si tu souffres d'un handicap ou si tu as besoin d'un type de soutien pour te déplacer.



APPELER LE 112!

municipaux pertinents, si ainsi tu souhaites, surtout si tu as besoin d'un **logement urgent**.

- Il t'offrira un suivi personnalisé en tenant en compte les mesures de la protection les plus adéquats à ton niveau du risque.
- Il t'offrira une application pour télécharger sur ton téléphone portable ou un autre téléphone, si le tien n'admet pas son téléchargement, afin de pouvoir contacter directement avec ton commissariat de Ertzaintza, en cas de risque, et aussi avec le Service Spécialisé **d'Attention Téléphonique 24 heures**, entre autre. En cas de besoin, les deux services te permettent de te localiser à travers le GPS.
- En plus, si tu télécharges sur ton téléphone l'application app '112 SOS Deiak' (http://www.euskadi.eus/web01-a2bapps/es/contenidos/informacion/app_sosdeiak/es_tecnol/index.shtml). Si il s'agit d'un cas d'urgence, tu peux communiquer oralement ou par message (si tu ne peux pas parler en ce moment ou si tu as un handicap auditif et/ou de parole) avec le centre de Coordination d'Urgence de Euskadi. **Tu dois habiliter le localisateur de GPS su ton téléphone.**



LA ERTZAINZA:

- Il te reçoit en cas d'urgence.
- Il accueille des dénonces **24 heures** sur 24 heures.
- Il appelle, si ainsi tu souhaites, un **avocat ou une avocate** pour t'aider à interposer la **dénonce**, tant qu'en cas de la violence domestique que en cas de la violence sexuelle, ou pour t'aider à demander **l'ordre de protection**, autant que pour les mesures pénales (prison préventive, mesure d'éloignement, interdiction de communication etc.) tant pour les mesures civiles provisionnels (usage de logement de la famille, custodie et régime des visites des enfants, pension d'alimentation, etc..)
- Il contacte avec les **services sociaux**



**En situation de risque, n'hésite pas, cherche du soutien:
demander de l'aide de ton voisinage ou au gens dans la rue.**

Si tu es en risque

Appeler le 112 ou contacter avec la APP SOS DEIAK! Adaptée aux femmes ayant un handicap auditif et/ou de parole.

Si tu as besoin d'une attention médicale, il t'accompagnera au centre médical.

Veillez informer ton handicap et tes besoins du soutien que tu peux y avoir.

- Si tu as des blessures physiques, que soit à cause des agressions physiques que à cause des abus sexuels, ou des blessures psychologiques ou tu crois que tu peux les avoir, dirige toi à un CENTRE DE SANTE OU UN HOPITAL et explique l'origine de ces blessures.
- **En cas de violence sexuelle:** n'ingérer pas de l'eau, n'aller pas aux toilettes ni prendre une douche ni changer tes vêtements. Tu seras reçu par le service gynécologique et du service médico-légale. **Tu recevras un rapport médical**, que tu auras besoin pour le procès en cas où il y a une dénonce.
- Dès ce service, **un certificat médical des blessures sera transféré au tribunal correspondant.**
- Si tu as besoin, il te met **en contact avec les services sociaux.**
- Au cas où ta vie est en risque, **la présence de Ertzaintza sera requise.**

Si tu veux t'informer ...



Appeler à 900 840 111 si tu as besoin de parler avec des professionnelles de manière immédiate, confidentielle et anonyme, durant 24 heures sur 24 heures.

Tu peux avoir accès au Service spécialisé de l'information et Attention Téléphonique aux femmes victimes de la violence domestique (S.A.TE.VI.)

24 Heures si:

- Tu as besoin des **informations** sur les services et les ressources (surtout hors des horaires de travail et/ou les jours fériés), tant au niveau social que sanitaire, juridique, policier, etc.
- Tu es **perturbée** ou **effrayée**.
- Tu as des **doutes** ou tu te sens la honte, la **peur** ou l'insécurité.
- Tu veux **être écoutée** parce que tu as besoin de briser ton silence.
- Tu veux prendre des nouvelles décisions.
- Tu veux être dérivé à la ressource d'attention préventive la plus adéquate à tes besoins selon ta situation actuelle.

La Direction des Services Sociaux du Gouvernement Basque met à ta disposition ce service téléphonique spécialisé qui répond à TOUTES les femmes victimes, et aussi les membres de la famille et aux proches et aux professionnels qui demandent de l'information et du conseil.

- Il est immédiat, anonyme, confidentiel et gratuit, et **ne laisse pas trace** sur la facture téléphonique.
- Il est disponible **24 heures** sur 24 heures, 365 jours de l'an.
- Tu seras reçu par des **professionnelles** spécialisées
- Il est disponible en **51 langues** et adapté aux personnes **ayant un handicap auditif et/ou de parole** moyennant un canal spécifique.
- Il traite non seulement les cas des femmes victimes de la violence exercée par les couples ou les ex-couples, mais aussi les situations de:
 - Violence physique, psychologique ou sexuel ou par omission des soins de la part d'un homme de ta famille ou quelqu'un de ton entourage, à part de ton couple ou ex-couple.
 - Agression, abus, harcèlement, exhibitionnisme et provocation sexuelle, prostitution forcée, traite des femmes et des filles, mutilation génitale et les mariages forcés, entre autres...
 - Harcèlement sexuel et/ou pour des raisons de sexe y/ou pour des raisons du sexe dans le domaine du travail.

Si tu veux une attention présenteielle ...

Tu peux demander un rendez-vous avec les services sociaux de ta mairie ou la communauté de communes, où tu peux avoir:

- **Soutien et conseil** pour analyser ta situation et t'orienter en ce qui concerne les décisions à prendre pour améliorer ta qualité de vie.
- **Orientation et accès** à autres ressources et services si bien tu as besoin: logement temporaire, services juridiques, psychologiques, socio-éducatifs, de logement, du travail, etc.
- Information sur les **droits** que tu peux y avoir accès.

Aussi, tu peux compter sur le soutien des **ASSOCIATIONS** qui s'occupe de prévenir et accueillir les femmes victimes de la violence. Ces associations peuvent t'aider et t'informer sur tes droits et t'accompagner au processus de renforcement.

Si tu es une femme ayant un handicap, en plus de ces associations, tu peux aussi avoir accès à des entités des personnes ayant des handicaps.

Aussi, à travers des associations, tes demandes peuvent avoir un écho dans la commission consultative **EMAKUNDE**, ainsi que des autres espaces d'interlocution.

Sur la page web de Emakunde, tu peux accéder à des informations spécifiques sur la violence contre les femmes: mappe des ressources, données, rapports... ainsi que du renforcement et de la participation : guide des Associations de la CAE, Ecole de renforcement

 emakunde@euskadi.eus • <http://www.emakunde.euskadi.eus> • 945 01 67 00

Le renforcement est un processus continu ainsi que les ateliers de autodéfense féministe, renforcement et des autres ateliers qui t'aideront à prendre des décisions qui peuvent améliorer ta vie. Ces ateliers sont offerts par le mouvement associatif et aussi par les départements de l'**ÉGALITÉ MUNICIPALE ET COMMUNALE**.



Tu peux demander un rendez-vous avec le **SERVICE D'ATTENTION AUX VICTIMES (SAV)**, cité au palais de justice de VITORIA-GASTEIZ, BILBAO, BARAKALDO ET DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN.

La Direction de la Justice du Gouvernement Basque t'offre ce service **gratuit, confidentiel, individuel et personnalisé, tant que tu as porté une plainte que non**. Le SAV est un service dont tu peux te diriger pour:

- Recevoir de l'orientation avant de porter une plainte et réaliser un suivi dudit plainte jusqu'à la fin du processus.
- Recevoir de l'orientation sur la meilleure solution aux conséquences du délit.
- Recevoir de l'information tant sur les démarches procédurales que les droits qui te correspondent (assistance juridique gratuite, les aides économiques et les ressources psycho-sociales que tu peux y avoir).
- Recevoir de l'assistance psychologique et sociale si tu en a besoin.
- Te dériver aux services sanitaires ou sociaux compétents et adéquats en cas de besoin.
- T'accompagner tout au long de ces processus et principalement, les processus judiciaires.
- Pour plus d'information: www.justizia.eus/victima



Pour demander un rendez-vous:

Álava-Araba:



900 180 414 (gratuit)
945 00 48 95
Palais de Justice
Avda. Gasteiz, 18
01008 Vitoria-Gasteiz

Bizkaia:

900 400 028 (gratuit)
94 401 64 87
Palais de Justice
Ibáñez de Bilbao, 3-5
48001 Bilbao

94 400 10 31
Palais de Justice
Bide Onera, s/n
48901 Barakaldo



Gipuzkoa:

900 100 928 (gratuit)
943 00 07 68
Palais de Justice
Plaza Teresa de Calcuta, 1
20012 Donostia / San Sebastián



Horaires:

lundi à vendredi de
9:00 à 14:00 heures.
Mardi et jeudi:
de 16:00 à 18:30 heures.
Juillet et août:
de 9:00 à 14:30 heures.

Tu peux accéder à ces services et ressources:



Aides économiques:

- Tu as le droit à une **aide économique d'un seul** versement présenté par la Direction des Services Sociaux du Gouvernement Basque si:
 - Ton agresseur est ton couple ou ex-couple.
 - Tu as terminé définitivement la relation avec lui.
 - Si tu disposes d'une accréditation comme victime de la violence domestique en vigueur et émis par le tribunal durant une période qui ne dépasse pas un an.
 - Tu dois être inscrite aux registres des habitants de la CAE au moins 6 mois
 - Ne pas dépasser les revenus économiques maximum établis
 - Ne pas travailler ni recevoir ni avoir reçu le Revenu Actif d'Insertion (RAI) pour violence domestique
- Tu as le droit à la **Rente de la Garantie de Revenu (RGI) si tu réponds aux conditions suivantes:**
 - Tu disposes d'une accréditation de victime de la violence domestique
 - Tu présentes des preuves que tu es inscrite au registre des habitats et résidence au CAE, durant au moins un an.
 - Avoir au moins 18 ans.
- **Tenir en compte les conditions suivantes:**
 - Il n'est pas nécessaire que l'unité de cohabitation est formé au moins un an auparavant.
 - Si tu as été obligée à abandonner ton domicile habituel et te déplacer à vivre au domicile de ta famille ou des amis ou autres personnes comme conséquence de la situation de la violence, temporairement les revenus de ces personnes qui partage le domicile ne sont pas considéré comme les tiens.
 - Si tu reçois une autre aide pour la violence domestique (aide d'un versement unique ou la Rente Actif d'Insertion, RAI, pour violence domestique), la quantité reçue ne sera pas compté comme une revenue quant à la RGI.



Education:

- Le Département de l'Éducation met à ta disposition des **Bourses pour les études universitaires et non-universitaires** tant pour toi ou pour tes enfants
- En cas de changer du centre scolaire de tes enfants, il prend en charge **les démarches nécessaires pour le transfert des dossiers scolaires.**

Logement:



- Si tu es une victime de la violence domestique et tu **t'inscris à ETXEBIDE** en tant que demandeur de logement en régime le loyer:
 - Tu auras 10 points de plus durant une période de temps déterminée.
 - Tu peux t'inscrire même si tu n'as pas des revenus ou même si tu n'arrives pas au minimum exigé.
 - Tu n'es pas obligé d'être inscrite aux registres des habitants à la municipalité que tu as demandée.
- Si tu te trouves dans un centre d'accueil et tu ne peux pas avoir accès à un logement, dès ta mairie ou députation, ils peuvent te solliciter **exceptionnellement un logement en régime de loyer** toujours si tu réponds aux conditions spécifiques.
- Si tu résides dans un logement de loyer d'un programme du Gouvernement Basque, tu peux solliciter un **changement au cas où tu vois qu'il existe un danger**.
- En cas d'être obligée d'abandonner le logement de famille par conséquent à la violence, tu peux demander avoir **accès à un centre d'accueil** directement aux services sociaux de base municipaux ou à travers de Ertzaintza, le centre médical, etc.

Travail et formation:



- Si tu as besoin d'attention et du conseil individuel pour chercher un emploi, tu peux compter sur une **personne spécialisée en violence** domestique dans chaque bureau de Lanbide-Service Basque d'Emploi. Demander de l'information.
- Tu recevras un **itinéraire personnalisé** pour faciliter ton incorporation au marché du travail et aux formations.

Contact avec :

Direction de Services Sociaux
Département d'Emploi et
Politiques Sociales
GOUVERNEMENT BASQUE

Donostia / San Sebastián, 1.
01010 Vitoria-Gasteiz

Assistance technique
945 01 93 27

Assistance juridique
945 01 93 16



violenciacontramujeres@euskadi.eus
<http://www.euskadi.eus/web01-a1gizar/es/>