



Protection et soutien des victimes de la criminalité pendant la pandémie de COVID-19 - échange de bonnes pratiques sur le traitement des victimes de violence domestique, de cybercriminalité et de crimes de haine

(Informations recueillies par le réseau européen s’occupant de questions liées aux droits des victimes)

AVERTISSEMENT: ce document a été élaboré par le réseau européen s’occupant de questions liées aux droits des victimes, en coopération avec des experts nationaux. Il présente une sélection de bonnes pratiques adoptées par les États membres à partir d’avril 2020 et revêt un caractère purement informatif. Ce document n’est en aucun cas contraignant à l’égard des États membres ni de la Commission européenne. La présente clause de non-responsabilité vient s’ajouter à la clause générale de non-responsabilité disponible à l’adresse suivante: https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-fr.do?init=true.

AUTRICHE Domaine de responsabilité du ministère fédéral de la justice	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d’actes criminels	I. Le site internet du ministère fédéral de la justice propose au public un sous-lien COVID-19 contenant i) des informations générales sur les mesures spécifiques à la pandémie de COVID-19 prises dans les tribunaux et les parquets, ii) une section «questions-réponses» consacrée à la pandémie de COVID-19, ainsi que iii) des informations spécifiques sur les dispositions législatives, les amendements respectifs et les arrêtés ministériels relatifs à la pandémie de COVID-19. Des liens ont été ajoutés vers des sites de sensibilisation sur la pandémie de COVID-19 créés par d’autres ministères et certaines ONG.

	<p>CP. https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html (en langue allemande).</p> <p>II. Les organisations d'aide aux victimes ont été informées des mesures COVID-19 prises dans les tribunaux et les parquets, et sont tenues régulièrement au courant des évolutions.</p>
2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection	<p>I. Des mesures spécifiques à la pandémie de COVID-19 n'ont pas été introduites uniquement pour les victimes de violence domestique, de cybercriminalité et de crimes de haine, mais ont été instaurées comme suit pour toutes les victimes d'actes criminels:</p> <p>i) les tribunaux et parquets ont reçu du ministère fédéral de la justice des lignes directrices relatives à la pandémie de COVID-19 et ont été équipés en conséquence (masques chirurgicaux et casques, séparations en Plexiglas, etc.);</p> <p>ii) des équipements correspondants sont également disponibles pour les victimes et sont mis à leur disposition;</p> <p>iii) il est conseillé aux tribunaux et aux parquets de privilégier de plus en plus l'utilisation d'outils de visioconférence.</p> <p>II. À l'heure actuelle, compte tenu de l'absence de données valides, il n'est pas possible, selon le ministère fédéral de la justice, de vérifier si la violence domestique a augmenté en Autriche. Toutefois, les parquets se tiennent prêts au cas où ce phénomène connaîtrait une recrudescence dans les semaines à venir.</p> <p>III. En raison des mesures de sensibilisation adoptées dans le secteur judiciaire, les infractions pénales liées à la pandémie de COVID-19 font l'objet d'un suivi rigoureux.</p>
3) Autres bonnes pratiques	<p>D'autres mesures prises par le gouvernement fédéral autrichien figurent sur le site web du Conseil de l'Europe: https://www.coe.int/fr/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights</p>

BELGIQUE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels	- Alors que, dans les cas non urgents, les dépositions sont effectuées en ligne ou sur rendez-vous, les services de police se rendent toujours sur place en cas d'interventions urgentes, pour des faits nécessitant certaines observations ou lorsque les auteurs sont encore présents. En outre, la procédure à suivre pour le signalement de faits pendant la pandémie est communiquée par différents canaux.

	<ul style="list-style-type: none"> - En ce qui concerne les victimes de violence domestique, les services de police locaux ont également contacté les différentes associations actives sur le territoire dans le domaine de la violence domestique afin de leur rappeler que les victimes ne doivent pas hésiter à s'adresser à la police. - Concernant les victimes de violence domestique, un nouvel outil (reçu du Royaume-Uni) pourrait s'avérer utile en cas de report des audiences. En cette période de pandémie de COVID-19, il est possible de reporter des audiences (pour divers motifs). Cet outil pourrait être utilisé afin qu'aucun fait ne soit oublié et que la mémoire soit préservée. Il est actuellement transposé dans le contexte belge par le département des sciences comportementales de la police fédérale et devrait être opérationnel prochainement.
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pour toutes les victimes, les services réguliers d'aide judiciaire aux victimes et de soutien aux victimes ne sont pas interrompus pendant la pandémie. Toutefois, l'assistance et l'aide sont désormais fournies par téléphone, par courrier électronique ou par l'envoi d'informations écrites; au besoin, le recours à la visioconférence est également possible. - <u>Concernant en particulier les victimes de violence domestique et de violence sexuelle:</u> <ul style="list-style-type: none"> • tous les acteurs concernés (services de police, centres de prise en charge des victimes de violences sexuelles, services d'aide judiciaire aux victimes, associations de victimes, centres de justice familiale, etc.) ont contacté de manière proactive les victimes «connues» de leurs services afin d'assurer leur suivi et ont prévu des dispositions sur la manière de reprendre contact avec les victimes sans compromettre leur sécurité; • élargissement des contacts avec les victimes par téléphone et visioconférence; • plage horaire plus étendue et plus grande disponibilité des services de conversation en ligne et des lignes d'assistance téléphonique; • augmentation des places disponibles dans les foyers (et communication à ce sujet dans la presse); • participation de la société civile via notamment les mesures suivantes: en collaboration avec le secteur hôtelier, de nouvelles places d'accueil sûres ont été créées dans des hôtels pour les victimes de violence domestique; en collaboration avec les associations de pharmaciens, les organisations d'aide aux victimes ont mis en place un

	<p>système de communication avec «mot de code», en l'occurrence «masque 19». Les pharmaciens auxquels un «masque 19» est commandé ont reçu des instructions sur la manière de gérer la situation et de contacter l'organisation d'aide aux victimes afin d'aider ces dernières en toute sécurité (voir l'affiche en néerlandais via ce lien);</p> <ul style="list-style-type: none"> • renforcement des lignes d'assistance téléphonique réservées aux signalements de violence domestique 1712 (www.1712.be) et 0800 30 030 (www.ecouteviolencesconjugales.be); pour les cas de violence sexuelle, renforcement des équipes de discussion en ligne des centres fédéraux de prise en charge des violences sexuelles (http://www.seksueelgeweld.be ou www.violencessexuelles.be), de la ligne d'assistance téléphonique 0800 98 100 (www.sosviol.be) et du service de conversation en ligne flamand «Nu praat ik erover» (www.nupraatikerover.be), qui propose une aide en ligne aux enfants et aux jeunes victimes de violences sexuelles; et renforcement des lignes d'assistance téléphonique générales Tele-Onthaal (www.tele-onthaal.be) et Awel (www.awel.be), Télé-accueil (www.tele-accueil.be) et Écoute-enfants (www.103ecoute.be), et Telefonhilfe (http://www.telefonhilfe.be/home/); • suivi régulier de ces lignes pour pouvoir répondre rapidement à la demande et procéder, au besoin, à des ajustements. <p>- <u>Pour les victimes de la cybercriminalité</u>: le site internet officiel https://www.safeonweb.be/fr/actualites du Centre de cybersécurité (Belgique) a lancé plusieurs mises en garde contre la désinformation sur le COVID-19, la propagation de virus et de rançongiciels, la présence de faux sites de ventes en ligne, l'envoi de messages d'hameçonnage, etc. Les mesures préventives ont été expliquées et la population a été invitée à signaler les messages suspects au Centre de cybersécurité en utilisant l'adresse électronique générique suspect@safeonweb.be. Ces messages ont également été repris régulièrement sous forme d'articles de presse, sur les sites internet des forces de police, etc.</p> <p>- <u>Pour les victimes de crimes de haine</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le service public national pour la promotion de l'égalité des chances, Unia, a élaboré un document destiné aux victimes potentielles de crimes de haine ou de discrimination liés à la crise du COVID-19. Dans cette fiche d'informations, Unia fournit aux victimes des informations très ciblées sur la
--	--

	<p>législation existante, les mesures qu'elles peuvent prendre dans une situation donnée, la conformité ou non de certains comportements au regard de la législation existante, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none">• plusieurs zones de police locales ont renforcé les services de proximité et ont entretenu des liens très étroits avec différentes communautés: <p><i>Zone de police locale d'Anvers</i></p> <p>Très active et présente au quotidien, la zone de police locale d'Anvers veut limiter au maximum le nombre de victimes de crimes de haine (ou d'autres actes). Elle a adopté de manière proactive de nombreuses mesures afin d'éviter certains incidents et a assuré qu'elle était en mesure de réagir très rapidement en cas d'incident. La zone de police locale d'Anvers a notamment mis en place les initiatives ci-dessous.</p> <p>Communautés religieuses: des visites régulières sont menées dans des lieux de culte ainsi que d'autres lieux afin de maintenir le dialogue. La police collabore étroitement avec d'autres collègues (INTEL et ordre public) afin de garantir un bon flux d'informations interne et de pouvoir réagir rapidement à des tendances spécifiques.</p> <p>Communautés LGBTI +: la police s'adresse à ces communautés par l'intermédiaire de la société civile («La maison rose» à Anvers) et assure une présence électronique par visioconférence ou par courrier électronique.</p> <p>Communauté noire africaine: la police a pris contact avec cette communauté au début de la crise. Elle n'a signalé aucun incident mais maintient des contacts étroits.</p> <p>Pour de plus amples informations, un podcast est disponible sur les activités de la zone de police locale d'Anvers durant la crise de COVID-19: https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis.</p> <p><i>Zone de police locale de Charleroi</i></p> <p>Afin de maintenir le dialogue, la zone de police locale de Charleroi organise régulièrement des rencontres avec les représentants de la mosquée à Charleroi. En outre, la présence, dans chaque équipe et dans chaque quartier, d'un officier de police rompu à la gestion des cas de crimes de</p>
--	--

	<p>haine garantit que cette problématique continue de faire l'objet d'une attention particulière.</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>Pour les victimes de violence domestique:</p> <ul style="list-style-type: none"> - création rapide de task forces afin d'harmoniser les mesures et faire en sorte que la violence domestique soit une priorité encore plus élevée pour tous les acteurs concernés (police, ministère public, juges, services de soutien), en tenant compte des conditions de vie quotidienne spécifiques créées par les mesures prises à la suite de la pandémie; - organisation de vastes campagnes d'information, de manière régulière et par différents canaux, sur l'offre de soutien disponible pour les victimes de violence domestique. L'objectif est, d'une part, de leur faire prendre conscience que l'aide est disponible et, d'autre part, de les soulager et de les rassurer quant au fait qu'elles peuvent demander de l'aide en toute sécurité; - création de pages spéciales sur les sites web, consacrées aux mesures spécifiques destinées à aider les victimes de violence domestique pendant la pandémie, par exemple. (www.slachtofferzorg.be/coronavirus, victimes.be: http://www.victimes.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/ et http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-60142/); - des campagnes régulières via différents canaux permettant de toucher autant que possible le grand public, par exemple: <ul style="list-style-type: none"> • des affiches pour rappeler à chacun que les services de soutien restent disponibles pendant cette période de confinement (lien); • spot de sensibilisation sur la violence domestique (lien) (visible notamment sur le site web général victimes.be, sur le site web de la Région wallonne, sur le site web de la «Direction de l'Égalité des Chances» de la Communauté française, et sur d'autres sites web, ainsi que lors de diffusions régulières à la télévision, à la radio, sur internet et dans les médias sociaux); • Le service d'assistance téléphonique 1712 a créé une affiche contenant des conseils sur la manière de prévenir l'escalade de la violence familiale et mentionnant le numéro d'appel d'urgence 1712 ainsi que les principaux numéros d'appel d'urgence (lien); • le service d'assistance téléphonique 1712 a lancé une campagne intitulée «Peur de rester à la maison?» (Bang om in uw kot te blijven?). Par cette campagne, ce service souhaite encourager les personnes à prendre contact si elles

	<p>ont des questions sur la violence domestique. Un spot (lien) est diffusé depuis plusieurs semaines dans les médias sociaux et, par ailleurs, des affiches de la campagne (lien) sont distribuées par divers canaux.</p>
--	--

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d’actes criminels</p>	<p>La communication avec les victimes en période de pandémie est principalement assurée en ligne ou par téléphone. Les prestataires de services d’aide aux victimes ont élargi par ces moyens la portée des conseils fournis. La ligne d’assistance téléphonique 116006 a enregistré un nombre accru d’appels en rapport avec des faits de violence domestique (au cours des 2 premières semaines de la période d’état d’urgence lié à la pandémie, 72 appels de ce type ont été enregistrés, tandis qu’au cours des 2 semaines suivantes, le nombre de ces appels s’élevait déjà à 129).</p>
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l’organisation du soutien et de la protection</p>	<p>En République tchèque, certains prestataires de services d’aide aux victimes ont entamé une coopération avec la fondation Vodafone. Cette dernière fournit une application gratuite baptisée «Bright Sky», destinée aux victimes (potentielles) de violence domestique et à leurs proches. Cette application contient toutes les informations nécessaires, un moteur pour l’évaluation des risques, une base de données des services de soutien utiles, une fonction pour l’enregistrement d’éléments de preuve, etc. En tant qu’application de téléphonie mobile, elle peut également s’avérer un outil utile en période de quarantaine.</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>Une ONG apportant un soutien aux victimes de violence domestique a mené une campagne afin d’informer les facteurs et le personnel des services de livraison — lesquels sont susceptibles d’être en contact avec des victimes de violence domestique «coincées» à leur domicile — sur la manière de reconnaître d’éventuels cas de violence domestique et sur la manière d’aider les victimes, y compris en donnant des informations sur une éventuelle recommandation de l’application Bright Sky.</p>

CHYPRE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels	Le bureau de la police chypriote chargé de la lutte contre la cybercriminalité gère la page web suivante: https://cyberalert.cy , qui permet aux victimes de la cybercriminalité d'introduire une plainte en ligne.
2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection	<p>Le site internet mentionné ci-dessus publie des avertissements de sécurité à l'intention du public. Conséquences de la pandémie de COVID-19, ces avertissements concernent la diffusion de fausses informations ou de fausses applications, la falsification de sites internet, les méthodes utilisées par les cybercriminels pour tirer profit de la crise du COVID-19, ou encore les cas de fraude financière liés à la crise sanitaire du COVID-19. Le site informe également le public des avertissements émis par Europol, Interpol et le FBI en rapport avec la pandémie de COVID-19.</p> <p>La police traite/examine tous les rapports concernant des actes de violence domestique, en prenant toutes les mesures nécessaires, de manière distincte en fonction de chaque cas, y compris en demandant aux tribunaux de délivrer des injonctions de protection en faveur des victimes (étant donné qu'au cours de cette période, les tribunaux de Chypre fonctionnent normalement lorsqu'il s'agit de procès traitant d'affaires graves et urgentes).</p> <p>Compte tenu des facteurs de risque accrus pour les femmes et les enfants (distanciation sociale, confinement à domicile exclusivement avec l'auteur de l'infraction), des mesures supplémentaires ont été prises par la police afin de protéger efficacement les victimes dans de telles circonstances. Il s'agit notamment des mesures suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • une circulaire interne a été émise (par le chef de la police) à l'intention des membres de la police de première ligne, en particulier les agents en poste dans les bureaux de police locaux et les services de proximité, afin qu'ils fassent preuve de vigilance face à ces problèmes; • certaines procédures, déjà en cours et visant l'adoption de nouvelles technologies en faveur des victimes de violence familiale et des femmes en danger, ont été accélérées; • en ce qui concerne les enregistrements vidéo des dépositions d'enfants victimes de violence

	domestique, étant donné que les locaux spécifiques utilisés sont parfois assez petits, des dispositions particulières ont été prises pour garantir, dans tous les cas, le maintien d'une distance de sécurité conformément aux mesures spéciales adoptées.
3) Autres bonnes pratiques	En général, les cas de violence domestique, ainsi que tous les autres cas et incidents signalés, sont traités par la police dans le plein respect des mesures spéciales mises en œuvre en vue de prévenir la propagation du COVID-19 (utilisation d'équipements de protection dans les postes de police et autres locaux de la police, utilisation d'antiseptiques, prise de la température, etc.).

FINLANDE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<p>Les informations communiquées pendant la pandémie de COVID-19 ont été mises à jour sur les sites web nationaux consacrés aux foyers et à la ligne d'assistance téléphonique Nollalinja, un service d'assistance téléphonique gratuit mis en place à l'échelle nationale, fonctionnant 24/7 et ouvert à toute personne ayant subi des violences ou une menace de violence de la part d'un proche.</p> <p>(https://www.nollalinja.fi/in-english/ https://www.nollalinja.fi/turvakoti/ https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence)</p> <p>Malgré la pandémie de COVID-19, des informations ont été consacrées à ce sujet dans les médias sociaux et les services sont disponibles pour les victimes. La campagne «Paix au sein de la famille» (perherauhanjulustus.fi), lancée par la ville d'Helsinki, a permis de rassembler sur un même site web un large éventail d'agences de soutien aux victimes subissant des violences domestiques ou vivant d'autres situations de crise. La campagne a été activement présentée dans des spots télévisés.</p>
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<p>Le service d'assistance téléphonique et les foyers sont considérés comme des services essentiels et sont ouverts 24/7. Ils sont conçus de manière à être fonctionnels et à faire face à différentes situations pendant la pandémie de COVID-19 (personnes en quarantaine, personnes faisant partie d'un groupe à risque, personnes atteintes du virus).</p> <p>De nombreux foyers sont en mesure d'accueillir des victimes susceptibles d'avoir contracté le COVID-19 ou faisant partie d'un groupe à risque. En outre, si une victime doit trouver refuge dans un autre foyer, un plan prévoit la possibilité d'utiliser d'autres foyers du réseau.</p> <p>Le service d'assistance téléphonique Nollalinja s'est assuré de pouvoir disposer d'un effectif suffisant. Le service d'assistance téléphonique et le réseau de foyers disposent d'informations actualisées (base de données) sur les places qui sont disponibles pour les familles dans les foyers.</p> <p>Toutes les méthodes de soutien à distance ont été très utiles pour communiquer avec les personnes. Dans l'organisation finlandaise de soutien aux victimes (RIKU), les services les plus souvent utilisés sont la ligne d'assistance téléphonique 116 006, le service</p>

	<p>de conversation en ligne (RIKUchat) et la visioconférence. Par ailleurs, certaines personnes préfèrent utiliser le courrier électronique dans la mesure où elles n'ont pas besoin d'être en contact continu avec le service pendant une longue période. Elles peuvent ainsi communiquer lorsque cela leur convient, par exemple en l'absence de l'auteur des faits. Au sein de l'organisation RIKU, toutes les méthodes de soutien à distance mentionnées ci-dessus étaient déjà utilisées avant la pandémie.</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>L'institut finlandais pour la santé et le bien-être (THL) est chargé de l'organisation des services d'assistance (foyers et ligne téléphonique Nollalinja) aux victimes de violence domestique. Ces services disposent de données (quantitatives et qualitatives) collectées au niveau national en ce qui concerne les foyers et la ligne d'assistance téléphonique Nollalinja.</p> <p>Il existe des lignes directrices relatives au bien-être et à la santé dans les municipalités pendant la pandémie de COVID-19. Il s'agit d'informations sur la manière dont les municipalités peuvent prendre en considération les besoins des personnes qui subissent des violences domestiques. (https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemian-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfIITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrU1EvWCCvMiHFxE0)</p> <p>THL a formulé des recommandations au niveau national pour tous les foyers de Finlande afin de veiller à ce qu'en dépit de la pandémie de COVID-19, les victimes bénéficient de l'aide dont elles ont besoin.</p>

FRANCE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<p>➤ <u>Concernant la communication avec les victimes</u></p> <p>La campagne d'information sur les mécanismes de signalement et de protection est en cours, en particulier en ce qui concerne la violence domestique ainsi que la violence à l'égard des mineurs et de groupes spécifiques tels que les personnes LGBT. Les sites web du ministère de la justice (http://www.justice.gouv.fr/ et https://www.justice.fr) prennent part à cette campagne en fournissant des informations sur les mécanismes de signalement¹ et de protection², ainsi que sur le fonctionnement des tribunaux pendant cette période³.</p> <p>Au niveau local, les associations d'aide aux victimes ont également mené des activités de communication dans les médias locaux.</p> <p>➤ <u>Concernant le signalement d'actes criminels</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les victimes peuvent quitter leur domicile malgré le confinement afin de signaler des infractions. ✓ Les plateformes de signalement en ligne sont toujours actives malgré la crise sanitaire, en particulier dans les domaines de la violence sexuelle et de la violence fondée sur le genre https://arretonslesviolences.gouv.fr/ (avec la possibilité de converser en ligne) ou dans le domaine de la cybercriminalité https://www.internet-signalement.gouv.fr/. ✓ L'application mobile FLAG! a été lancée fin avril: il s'agit d'une plateforme de signalement gratuite et anonyme, disponible sur Android et iOS, destinée aux victimes et aux témoins d'actes de violence physique ou verbale à l'encontre des personnes LGBT, ainsi qu'aux victimes de violence domestique, en particulier au sein des couples LGBT. https://www.flagasso.com/application-flag.html. ✓ Au niveau local, de nouveaux dispositifs spécifiques ont parfois été créés: le dispositif «porteurs de paroles», qui permet à un confident de transmettre, avec l'accord de la victime, quelques informations sur la situation à des professionnels spécialisés qui

¹ <https://www.justice.fr/info-enfance-danger>

² <http://www.presse.justice.gouv.fr/communiqués-de-presse-10095/communiqués-de-2020-12975/enfance-en-danger-le-gouvernement-mobilise-33078.html>

<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-et-auteurs-de-violences-intrafamiliales--33058.html>

<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-adaptation-des-pratiques-et-dispositifs-exceptionnels-33079.html>

³ <https://www.justice.fr/info-coronavirus>

	<p>iront vers cette victime pour l'écouter, l'accompagner et la conseiller http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes; la possibilité de signaler des actes de violence domestique au Procureur de la République par courrier électronique ou par l'envoi d'un message via Facebook http://www.ca-papeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&article=33067.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pendant la période de confinement, les victimes de violence domestique peuvent alerter la police et la gendarmerie par l'envoi d'un message texte au numéro 114 (généralement réservé aux personnes sourdes ou malentendantes). ✓ Un dispositif d'alerte a été mis en place avec le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens afin de permettre aux victimes de violence domestique et aux mineurs de signaler des actes de violence à un pharmacien. Les témoins peuvent également signaler des actes de violence domestique ou une situation préoccupante afin que la police puisse être alertée (https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiqués/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales).
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les lignes d'assistance téléphonique 3919 (violence à l'égard des femmes) et 119 (enfants en danger) ont été réorganisées ou renforcées pour faire face à l'augmentation des appels. La plateforme d'aide aux victimes (116006) est également opérationnelle. ✓ Les associations locales d'aide aux victimes ont adapté leur mode de fonctionnement, en utilisant différents moyens de communication et en prenant contact avec les victimes de manière plus proactive. ✓ Pendant la période de confinement, les associations d'aide aux victimes ont mis en place, dans les centres commerciaux, des points d'information et d'accompagnement destinés aux victimes de violence domestique. <p>https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-d-accompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Juger les auteurs de violences domestiques et garantir la protection des conjoints et des enfants sont des priorités réaffirmées dans les instructions de politique pénale émises dans le contexte de la crise sanitaire. Des réponses fermes et immédiates sont apportées à ces faits. La procédure pénale a été adaptée pour permettre l'émission d'ordonnances de protection et pour assurer la continuité de celles qui ont déjà été émises.

	<p>http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche technique ordonnance d e protection 22 04 2020.pdf</p> <p>✓ Une plateforme d'orientation consacrée à l'éviction du conjoint violent a été lancée début avril et est accessible à l'adresse suivante: eviction@groupe-sos.org</p> <p>http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche pratique eviction MJ S DFE.pdf</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>✓ Une plateforme téléphonique a été mise en place en avril par le Conseil national des barreaux afin de répondre aux questions des professionnels — notamment les pharmaciens, les médecins, les policiers, les gendarmes et les associations d'écoute, etc. — amenés à prendre en charge les victimes de violence domestique pendant le confinement. Elle permet une orientation des demandes vers un avocat compétent territorialement et à même d'obtenir une ordonnance de protection. Ce numéro est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, depuis le 11 avril. En outre, plusieurs barreaux organisent un service d'assistance téléphonique spécifique pour les victimes de violence domestique.</p>

ALLEMAGNE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<p><u>Lancement dans les supermarchés de la campagne «Pas en sécurité à la maison?»</u></p> <p>Le ministère fédéral de la famille, des personnes âgées, des femmes et de la jeunesse a récemment lancé dans les supermarchés une campagne nationale dans le cadre de l'initiative «plus forts que la violence». La campagne vise à informer les personnes victimes de violence domestique ainsi que les amis et les proches au sujet des services d'aide et de soutien disponibles.</p> <p><u>L'initiative «plus forts que la violence» fournit des informations sur les services de soutien</u></p> <p>Le site internet de l'initiative #plus forts que la violence (www.staerker-als-gewalt.de), lancée par le ministère fédéral de la famille, des personnes âgées, des femmes et de la jeunesse, regroupe les services de soutien existants destinés aux femmes et aux hommes victimes de violence, et propose des solutions pratiques ainsi que des moyens permettant d'apporter une aide et un soutien. En outre, le site web fournit des informations actualisées sur les endroits où de l'aide et du soutien peuvent être obtenus pendant la crise du coronavirus. Un aperçu des services de soutien les plus importants (en période de crise) est instantanément disponible à l'ouverture du site.</p> <p><u>La ligne d'assistance téléphonique 08000 116 016, «Violence contre les femmes», mise en place au niveau national, reste opérationnelle</u></p> <p>La ligne d'assistance téléphonique mise en place au niveau national et baptisée «Violence contre les femmes», financée par le ministère fédéral de la famille, des personnes âgées, des femmes et de la jeunesse, continue de proposer ses services extrêmement importants pendant la crise du coronavirus. Ce service offre un soutien 24 heures sur 24, 365 jours par an, et est accessible par téléphone, chat ou courrier électronique. Plus de 80 accompagnatrices qualifiées proposent une aide et des conseils aux femmes victimes de violence ainsi qu'aux personnes de leur entourage social et aux professionnels du secteur. L'aide est gratuite, anonyme, confidentielle et disponible en 18 langues. Même si, en raison des mesures liées au coronavirus, l'équipe d'assistance téléphonique est confrontée à des défis supplémentaires, tout est mis en œuvre pour assurer la continuité du service.</p>

<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<p>D'autres mesures prises par le gouvernement fédéral allemand figurent sur le site web du Conseil de l'Europe: https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>Il convient de noter que les mesures prises au cours de la pandémie de COVID-19, telles que la mise en quarantaine, l'auto-isolement et la distanciation sociale, ont mis à rude épreuve les victimes traumatisées par des attentats terroristes et extrémistes, y compris des crimes de haine. Bien souvent, et aujourd'hui plus que jamais, il est nécessaire de leur apporter un soutien professionnel et psychologique. Toutefois, de nombreuses procédures destinées à fournir un soutien financier, psychosocial et psychologique ont été suspendues ou ralenties. En Allemagne, nous avons pu constater qu'afin de fournir une aide et des conseils pratiques aux victimes d'actes criminels, il est très utile de disposer de points de contact centraux tels que le commissaire du gouvernement fédéral pour les victimes et les personnes endeuillées à la suite d'actes terroristes commis sur le territoire national, ou encore les commissaires aux victimes dans les États fédérés (Länder). Il peut s'agir de trouver des personnes de contact au sein des autorités publiques, de prendre directement contact avec l'institution responsable de la sensibilisation aux besoins des victimes, ou de diriger les victimes vers des organisations de soutien au niveau local. Le commissaire du gouvernement fédéral met également à la disposition des personnes touchées par les récentes attaques perpétrées à Halle-sur-Saale/Landsberg et à Hanau une ligne d'assistance téléphonique en vue de leur fournir un soutien psychologique.</p>

HONGRIE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d’actes criminels</p>	<p>Dans la situation actuelle, le contact avec les victimes s’effectue généralement sans entretien direct avec la personne. Par conséquent, la communication se déroule par téléphone (ligne d’assistance téléphonique aux victimes accessible 24/7), par courrier ou par voie électronique (courrier électronique, Facebook). En outre, une aide administrative personnelle est proposée aux victimes aux points d’accueil physique tels que ceux aménagés dans tous les services d’aide aux victimes et dans les centres d’aide aux victimes en accès libre.</p>
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l’organisation du soutien et de la protection</p>	<p>En cette période, les victimes elles-mêmes recherchent de plus en plus la possibilité de réduire au strict nécessaire les démarches administratives personnelles. À cette fin, le dispositif d’urgence hongrois offre la possibilité d’engager une procédure d’assistance aux victimes soit par voie électronique, soit par courrier postal. Selon ce même principe, les psychologues des centres d’aide aux victimes fournissent par téléphone un soutien sur le plan émotionnel aux personnes qui en font la demande. Il convient de souligner que les personnes peuvent appeler sans être nécessairement des victimes d’actes criminels dans la mesure où, en vertu du dispositif d’aide hongrois, toutes les situations de crise justifient une aide psychologique.</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>En ce qui concerne les victimes de violence domestique, il convient de noter que les services d’aide aux victimes, les centres d’aide aux victimes et la ligne d’assistance téléphonique aux victimes font partie du système de signalement/de renvoi, de sorte que s’ils ont connaissance d’actes de violence domestique, ces services en informent les autorités compétentes.</p>

IRLANDE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<p>Une campagne de sensibilisation du public a été lancée sous la forme de spots publicitaires, à la télévision et à la radio, et de publications dans les médias sociaux et autres, afin de transmettre aux victimes de violence domestique le message selon lequel les services de soutien sont toujours disponibles malgré la pandémie de COVID-19.</p> <p>De même, la campagne attirera l'attention des auteurs d'actes criminels sur le fait que le système de justice civile et pénale continuera, tout au long de cette crise, d'accorder la plus haute priorité aux actes de violence domestique.</p> <p>Cette campagne de sensibilisation du public est menée, en partenariat, par les services de l'État, les organisations locales et les organisations bénévoles du secteur. De plus amples informations sur les organisations participant à cette initiative, ainsi que sur les services et les aides aux victimes, sont disponibles sur un nouveau site web: www.stillhere.ie.</p>
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<p>Dans le cadre des restrictions actuelles liées à la pandémie de COVID-19, le ministère de la justice et de l'égalité, en partenariat avec d'autres organes de justice pénale, a élaboré un plan interagences visant à lutter contre la violence domestique au cours de cette période.</p> <p>Le ministère mène également une campagne de sensibilisation du public sur la violence domestique pendant la crise du COVID-19, en partenariat avec des services d'aide aux victimes au niveau local et des services bénévoles.</p> <p>Des fonds supplémentaires en faveur d'organisations du secteur, telles que les services de première ligne, les foyers et les centres d'assistance aux victimes d'agressions sexuelles, ont été mis à disposition pour soutenir et étendre les services d'aide existants que ces organisations</p>

	<p>proposent aux victimes de la criminalité, principalement dans le cadre de leur interaction avec le système de justice pénale.</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>Les forces de police irlandaises (An Garda Síochána) ont mis en place l'«opération Faoisimh», une initiative proactive visant à garantir le soutien et la protection des victimes de violence domestique tout au long de cette période. Dans le cadre de cette initiative, les mesures prises face à ce type de violence resteront une priorité absolue et Gardaí contactera par téléphone les victimes qui ont signalé par le passé des actes de violence domestique.</p> <p>Le conseil irlandais d'aide juridique accorde la priorité aux cas de violence domestique et aux affaires de garde d'enfants, chaque centre mettant une ligne téléphonique ou une adresse électronique à la disposition des victimes recherchant de l'aide. De même, une ligne d'assistance téléphonique a également été mise en place pour que les personnes confrontées à des actes de violence domestique reçoivent rapidement des conseils juridiques et soient, au besoin, représentées en justice.</p> <p>Le service des tribunaux accorde la priorité aux cas de violence domestique et aux affaires de garde d'enfants, chaque district continuant à disposer d'un tribunal ouvert pour recevoir les demandes d'ordonnances de protection, d'interdiction provisoire et d'interdiction d'urgence.</p> <p>Tusla, l'Agence pour l'enfance et la famille, a instauré une série de mesures de soutien pratiques, notamment en ce qui concerne le financement, la recherche de capacités de logement supplémentaires et la fourniture de ressources informatiques supplémentaires.</p>

ITALIE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<p>1) Le département pour l'égalité des chances du bureau du Premier ministre a mis en place le numéro gratuit 1522, qui propose également des applications (https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&hl=it) et la possibilité de converser en ligne pour les personnes qui n'ont pas la possibilité de parler.</p> <p>2) La police d'État a également mis à disposition l'application «YouPOL» pour les délits liés à la violence domestique (poliziadistato.it).</p>
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<p>1) En ce qui concerne l'activité judiciaire: l'article 83 du décret législatif n° 18/20, entre autres, exclut de la suspension de l'activité judiciaire les procédures civiles d'adoption d'ordonnances de protection contre des actes de violence familiale ainsi que les procédures menant à la validation des arrestations et des détentions en matière pénale.</p> <p>2) Les spécialistes de la police des postes (centre national de lutte contre la criminalité informatique pour la protection des infrastructures critiques: C.N.A.I.P.I.C.) assurent un service 24 heures sur 24 afin de bloquer les arnaques en ligne et l'envoi de logiciels malveillants visant à contrôler les ordinateurs à distance, et afin de protéger des millions d'Italiens qui travaillent à domicile et utilisent beaucoup plus qu'à l'accoutumée leurs ordinateurs et leurs smartphones.</p> <p>3) La circulaire du 21 mars 2020: le ministère de l'intérieur, en accord avec le ministère de l'égalité des chances et de la famille, invite les préfets à trouver des logements — en vertu des pouvoirs conférés par le décret législatif n° 18 du 17 mars 2020 et autorisant la réquisition d'hôtels ou d'autres bâtiments — afin d'accueillir les femmes victimes de violence et qui, pour des raisons de santé, ne peuvent se rendre dans les centres de protection contre la violence (https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefettura-campo-garantire-lospitalita); par la circulaire ultérieure du 17 avril 2020, le ministère de l'intérieur demande l'activation d'un «point de contact» avec lequel les gestionnaires des structures destinées à accueillir les victimes de violence peuvent entrer directement en contact, à la fois pour signaler tout problème critique rencontré lors de l'accueil et pour faciliter l'utilisation effective des nouveaux logements, en lien permanent avec les administrations municipales (https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circo</p>

	<p>lare_vittime_violenza.pdf).</p> <p>4) Le 2 avril 2020, le ministre de l'égalité des chances a signé un décret autorisant l'allocation d'un fonds de lutte contre la violence de 30 millions d'euros. Cette mesure a été adoptée en raison de l'urgence COVID-19 et a permis de libérer, dans le cadre d'une procédure d'urgence, les ressources déjà allouées aux régions. Le décret prévoit que la somme de 10 millions d'euros doit être utilisée principalement pour soutenir les initiatives que les centres et les institutions de lutte contre la violence doivent prendre pour faire face à l'urgence coronavirus.</p> <p>5) Un accord conclu entre le ministère de l'égalité des chances et la Fédération des ordres des pharmaciens prévoit l'affichage dans les pharmacies de panneaux d'information sur le numéro gratuit 1522 ainsi que la distribution de notes de rappel contenant des informations sur l'application «YouPOL» de la police d'État.</p>
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>1) Le tribunal de Rome a prévu le traitement prioritaire des procédures pénales relatives à des actes de violence domestique ou fondée sur le genre.</p> <p>2) Le procureur général de Trente a publié une directive invitant la police à être particulièrement vigilante à l'égard des actes de violence domestique, compte tenu du contexte de cohabitation prolongée imposée par l'urgence COVID-19, et à prévoir l'éloignement des auteurs de leur domicile.</p> <p>3) Le procureur général de Tivoli annonce que les victimes de violence domestique pourront contacter du personnel spécialisé, que ce soit par téléphone ou par un appel Skype depuis leur ordinateur, smartphone ou tablette.</p>

PAYS-BAS	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il est désormais possible pour les victimes de violence domestique d'utiliser dans les pharmacies un mot de code («masker 19») pour demander de l'aide. L'objectif est de permettre aux victimes, qui ont en cette période plus de difficultés à trouver un lieu sûr, de signaler plus facilement un fait de violence domestique. La pharmacie suivra alors le protocole préexistant applicable en cas de violence domestique. https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codewoord - Une campagne spéciale a été lancée à la télévision, à la radio et dans les médias sociaux afin de diriger les personnes, que ce soit les victimes ou les spectateurs, vers un site web spécifique du gouvernement consacré à la violence domestique (www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl) ainsi que vers le numéro de téléphone de Veilig Thuis (l'organisation de soutien aux victimes de violence domestique). - Afin de permettre aux victimes de signaler plus facilement une situation de violence domestique, en particulier lorsque l'auteur est en permanence au domicile, l'organisation de soutien aux victimes de violence domestique (Veilig Thuis) peut désormais être contactée par WhatsApp ou via un service de conversation en ligne dans certaines régions. Cette dernière fonctionnalité devrait être bientôt disponible dans d'autres régions. (https://veiligthuis.nl/contact/)
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bien que les écoles aient été fermées jusqu'au 11 mai, des garderies d'urgence ont été organisées dans les écoles pour les enfants de travailleurs essentiels ainsi que pour les enfants en situation de vulnérabilité (y compris en raison de violences domestiques). - Les services nationaux de soutien aux victimes (Slachtofferhulp Nederland) ont multiplié les contacts numériques pendant que leur personnel travaillait à domicile, par exemple par téléphone ou via une conversation en ligne. Les services proposés sont restés inchangés dans la mesure du possible. (https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/)
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisation nationale de soutien aux victimes (Slachtofferhulp Nederland) a mis en place un service de soutien aux membres de la famille de patients atteints du coronavirus et se trouvant en soins intensifs. Elle propose un soutien psychologique ainsi qu'une aide et des conseils

	pratiques. (https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/)
--	---

PORTUGAL	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<p>Le gouvernement portugais a adopté des mesures visant à garantir le soutien des victimes de violence domestique ainsi que leur sécurité en les protégeant contre le risque accru de violence pendant le confinement imposé pour contenir la propagation du COVID-19.</p> <p>1. Large diffusion d'informations sur les services de soutien et les lignes d'assistance téléphonique, conseils en matière de sécurité et alertes (https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/):</p> <ul style="list-style-type: none"> • lancement de la campagne #SegurançaEmIsolamento dans les médias sociaux, à la télévision, à la radio et dans la presse — d'une part, pour rappeler aux victimes qu'elles peuvent toujours demander de l'aide et pour les informer sur les services de soutien et, d'autre part, pour alerter la communauté afin qu'elle fasse preuve de vigilance, propose son aide et signale les cas de violence. Les documents et supports sont également disponibles dans différentes langues ainsi qu'en langue des signes; • coordonnées téléphoniques des services mis en place dans chaque district et municipalité; • conseils en matière de sécurité pour les victimes de violence domestique en période de confinement; • conseils à l'adresse des voisins afin qu'ils fassent preuve de vigilance et apportent leur aide; • affichage et distribution des informations ci-dessus dans les lieux restés accessibles au public, en partenariat avec des entreprises de distribution, les transports publics, les stations-service, les pharmacies, les municipalités, etc. <p>2. Renforcement et diversification des canaux que les victimes peuvent utiliser pour demander de l'aide. Renforcement des canaux d'information et d'assistance aux victimes par la commission pour la citoyenneté et l'égalité de genre (CIG):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ligne d'assistance téléphonique à l'échelle nationale — 800 202 148. Il s'agit d'un numéro gratuit, accessible 24/7; • mise à disposition d'une nouvelle adresse électronique violencia.covid@cig.gov.pt accessible aux victimes et aux professionnels; • lancement de la nouvelle ligne SMS 3060 par la Fondation Vodafone, gratuite et confidentielle, afin

	<p>que les victimes puissent demander de l'aide par écrit.</p> <p>Le Portugal prend actuellement des mesures afin de sensibiliser davantage à la cybersécurité et de prévenir la cybercriminalité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le ministère public a publié la mise à jour d'une brochure destinée aux enfants et aux jeunes et qui vise à promouvoir une utilisation plus sûre de l'Internet — http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao; • tant le ministère public que la police judiciaire ont communiqué les orientations et les outils élaborés par Europol sur la cybersécurité et la prévention de la cybercriminalité — http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents et https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/; • la police judiciaire a alerté le grand public en lui demandant d'être particulièrement conscient des cybermenaces et des délits commis dans le contexte de la crise du COVID-19 — https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/.
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<p>Concernant le soutien aux victimes de violence domestique. Fonctionnement et renforcement des structures et services de soutien aux victimes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les services chargés du soutien, de l'hébergement et du transport des victimes, fournis par le réseau national de soutien aux victimes de violence domestique, sont considérés comme des services essentiels et restent actifs; • soutien et renforcement de la coordination du réseau national de soutien aux victimes de violence domestique par la commission pour la citoyenneté et l'égalité de genre (CIG), laquelle publie également des recommandations/clarifications dans ce contexte d'urgence; • ouverture de deux nouvelles installations d'accueil d'urgence, avec 100 places disponibles; • définition d'une procédure spécifique entre la commission pour la citoyenneté et l'égalité de genre

	<p>(CIG) et l'institut national d'urgence médicale (INEM) concernant les mesures à prendre en cas de suspicions de COVID-19 au sein du réseau national de soutien aux victimes de violence domestique;</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les services du réseau national de soutien aux victimes de violence domestique ont adopté des plans d'urgence (y compris des salles d'isolement) ainsi que des plans d'action assortis de mesures urgentes telles que: <ul style="list-style-type: none"> — la création/le renforcement d'outils de communication/soutien à distance comme les appels vidéo, les SMS, les communications par Messenger et WhatsApp, et les courriers électroniques; — le renforcement des services d'assistance téléphonique; — le suivi accru de tous les cas; — la désignation d'une équipe pour la gestion des demandes et des situations d'urgence; — l'offre d'une aide en personne, en cas d'urgence, avec des équipes alternées; — la coopération étroite avec d'autres services et municipalités afin de répondre aux demandes urgentes d'hébergement. • des partenariats avec plusieurs entités et entreprises afin de garantir que tous les services du réseau national de soutien aux victimes de violence domestique continuent d'avoir accès à des biens et ressources essentiels en cette période d'urgence, tels que des denrées alimentaires, des médicaments, des produits de soins personnels, des produits de nettoyage et des équipements informatiques.
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des fonds PT2020, et à titre exceptionnel, les décisions de remboursement seront automatiques dans un délai de 30 jours ouvrables suivant l'introduction de la demande par les bénéficiaires.

SLOVAQUIE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d’actes criminels</p>	<p>Le centre de coordination et de méthodologie dans le domaine de la violence domestique et de la violence fondée sur le genre (CMC) conçoit actuellement des affiches qui devraient être diffusées auprès des centres commerciaux et qui contiennent des informations de base sur la violence domestique et les services à contacter, par exemple la ligne d’assistance téléphonique mise en place pour les femmes au niveau national, la ligne d’assistance téléphonique pour les enfants ainsi que d’autres services d’assistance téléphonique fonctionnant 24/7.</p> <p>Le corps de police développe actuellement une application baptisée «Pomáham chránit», qui permet de signaler des actes criminels sans devoir passer par un appel. Cette application n’a pas encore été introduite.</p>
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l’organisation du soutien et de la protection</p>	<p>La législation slovaque n’établit pas de «centres d’intervention» chargés de contacter les victimes après le signalement d’un acte criminel. Toutefois, une initiative émanant d’une ONG — le centre Slniečko à Nitra — peut être décrite comme une bonne pratique. Slniečko a conclu un accord avec le ministère de l’intérieur de la République slovaque, en l’occurrence la direction régionale des forces de police, autorisant le partage des coordonnées des victimes avec le centre. Une fois que l’acte de violence domestique est signalé et que l’officier de police expulse du logement l’auteur des faits pendant une période de 10 jours, il est demandé à la victime si elle accepte de partager avec Slniečko ses données à caractère personnel. Dans l’affirmative, Slniečko peut contacter la victime et proposer ses services de soutien. Actuellement, nous collaborons avec les autres autorités publiques afin d’appliquer ce modèle dans d’autres districts et de faciliter la coopération entre les organisations d’aide aux victimes et les corps de police.</p>

3) Autres bonnes pratiques	Mme Zuzana Čaputová, présidente de la République slovaque, a fait plusieurs apparitions publiques afin de sensibiliser l'opinion à la violence domestique, en insistant sur la nécessité d'aider autrui et d'appeler la police.
-----------------------------------	---

ESPAGNE	Bonnes pratiques adoptées par les États membres
<p>1) Bonnes pratiques relatives à la communication avec les victimes et au signalement d'actes criminels</p>	<p>Violence à l'égard des femmes et des mineurs fondée sur le genre</p> <p>Le ministère de l'intérieur renforce la protection des femmes victimes de violence fondée sur le genre ainsi que la protection du personnel de santé avec le nouveau «SOS Button» de l'application AlertCops.</p> <p>Liens: Alert COPS - SOS Button https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top</p>
<p>2) Bonnes pratiques relatives à l'organisation du soutien et de la protection</p>	<p>Violence à l'égard des femmes et des mineurs fondée sur le genre</p> <p><i>Décret-loi royal 12/2020 du 31 mars sur l'adoption de mesures d'urgence en matière de protection et de soutien des victimes de violence fondée sur le genre</i></p> <p>Les mesures adoptées par le gouvernement espagnol dans le cadre de la gestion de la situation de crise sanitaire causée par le COVID-19 ont eu des répercussions significatives sur certains groupes de personnes particulièrement vulnérables qui doivent être protégées par le gouvernement, telles que les femmes et les mineurs victimes de violence fondée sur le genre. Ces personnes constituent en effet un groupe particulièrement vulnérable dans des situations d'isolement à domicile dans la mesure où elles sont contraintes de vivre en présence de leur agresseur, ce qui les place dans une situation de risque accru.</p> <p>Lien: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209</p> <p><i>Guide d'action à l'intention des femmes victimes de violence fondée sur le genre et se trouvant dans une situation de confinement à domicile en raison de l'état d'alerte provoqué par la pandémie de COVID 19 — Ministère de l'égalité.</i></p> <p>Lien: https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf</p> <p>Crimes de haine</p> <p>Le Conseil espagnol pour l'élimination de la discrimination raciale ou ethnique a adopté, le 13 avril 2020, la recommandation intitulée «Éviter les attitudes et discours discriminatoires dans le contexte actuel de crise sanitaire, sociale et économique»:</p> <p>http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomen</p>

	dacion-Consejo-COVID19.pdf
<p>3) Autres bonnes pratiques</p>	<p>Soutien général aux victimes d’actes criminels</p> <p>Les bureaux d’aide aux victimes du ministère de la justice n’ont jamais cessé de fournir aux victimes d’actes criminels un soutien et une assistance pendant la crise du COVID-19, que ce soit en personne ou par téléphone. Toutes les informations concernant ce service sont disponibles en anglais dans cette brochure: VSO Ministry of Justice - SPAIN</p> <p>Cybercriminalité</p> <p>L’institut national de cybersécurité (INCIBE) est conscient que les mesures d’isolement de la population mises en place pour stopper le virus ont incité à l’utilisation de nouvelles technologies, tant sur le plan privé que professionnel. C’est la raison pour laquelle INCIBE a lancé #CiberCOVID19, une campagne visant à aider les victimes potentielles de la cybercriminalité à améliorer leur cybersécurité, par l’apport de conseils et de solutions.</p> <p>#CiberCOVID19 concentre ses messages autour de trois axes thématiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la protection des données; • le divertissement et l’éducation en toute cybersécurité; • l’aide pour un télétravail en toute cybersécurité. <p>Outre les différents contenus publiés sur les réseaux sociaux et les portails d’INCIBE, les victimes de la cybercriminalité peuvent compter sur l’aide du 017, la ligne téléphonique gratuite et confidentielle mise à disposition pour tous types de doutes et de problèmes liés à la cybersécurité.</p> <p>Lien: https://www.incibe.es/ciberCOVID19</p> <p>Soutien psychologique aux membres du grand public (victimes potentielles d’actes criminels)</p> <p>En mars, le conseil général de psychologie a mis en place, en collaboration avec le ministère de la santé, un service téléphonique proposant un premier soutien psychologique aux membres du grand public ayant des difficultés liées à l’alerte et à la mise en quarantaine imposées par le COVID-19, aux proches de personnes décédées ou malades, aux professionnels de la santé, ainsi qu’à d’autres intervenants.</p>

	Lien: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8666&cat=44
--	---



Cofinancé par le
programme «Justice» de l'Union européenne