

GUIDE DES RESSOURCES ET DES SERVICES

Violences faites aux femmes : que puis-je faire ?

Appelez le **900 840 111**
et renseignez-vous



FRANÇAIS


EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA ETA
GIZARTE POLITIKAREN SAHIA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTIZIA Y POLÍTICAS SOCIALES



Un registre bibliographique est en libre consultation
dans le catalogue du réseau Bibliotekak du
Gouvernement Basque
www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua

Édition : 1er mars 2024

Tirage : 30.010 exemplaires

© Administración de la Comunidad Autónoma del
País Vasco

Département de l'Égalité Femmes-Hommes, de la
Justice et des Politiques Sociales

Internet : www.euskadi.eus

Éditeur : (Service Central des Publications du
Gouvernement Basque)
Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz

Conception graphique : Bell Comunicación

Impression : Gráficas Irudí, S.L.

Dépôt légal : LG G 26-2024

Direction des Services Sociaux
Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas
Sociales (Département de l'Égalité Femmes-
Hommes, de la Justice et des Politiques Sociales)
GOVERNEMENT BASQUE
Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz

www.euskadi.eus/serviciosociales

TABLE DES MATIÈRES

Vous êtes victime de la violence faite aux femmes si...	04
N'oubliez pas que vous n'êtes pas seule	06
Que pouvez-vous faire si vous êtes victime de la violence faite aux femmes ou si vous pensez l'être ?	08
Si vous êtes en danger, appelez le 112 ou adressez-vous au commissariat de la Ertzaintza ou de la Police Municipale le plus proche	10
Si vous avez subi des coups et blessures, rendez-vous aux urgences de votre centre médical ou de l'hôpital ou appelez le 112	12
Si vous souhaitez plus d'informations, appelez le 900 840 111, vous pourrez parler avec des professionnel-le-s de façon immédiate, confidentielle et anonyme	14
Pour un rendez-vous en présentiel, adressez-vous au service social de base de votre mairie ou au Servicio de Asistencia a la Víctima - SAV (Service d'Assistance aux Victimes)	16
Services et Ressources (aides financières, hébergement, travail et formation, études, etc.)	19



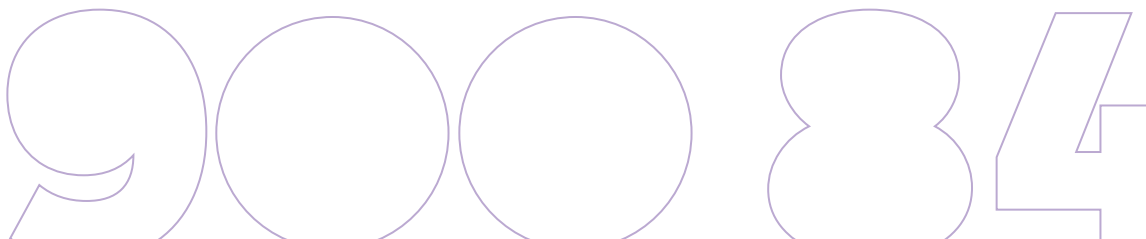
APPELEZ LE 900 840 111 ET RENSEIGNEZ-VOUS

EKIM, "Portail d'information sur la violence machiste contre les femmes" <https://ekim.euskadi.eus/>

Vous êtes victime de la violence faite aux femmes si...

Votre agresseur est votre partenaire ou votre ex-partenaire. La violence n'est pas seulement physique et sexuelle. En effet, votre partenaire exerce la violence contre vous si :

- **Il vous contrôle :** il vous appelle, vous envoie constamment des WhatsApp, ou des e-mails, vous contrôle par WhatsApp ou révise vos profils sur les réseaux sociaux ; il veut toujours savoir où et avec qui vous sortez et exige des explications sur vos faits et gestes ; il contrôle votre argent, votre tenue vestimentaire et vous demande de vous changer lorsque celle-ci ne lui plaît pas.
- **Il vous isole :** il n'aime pas que vous ayez des amitiés, il ne veut pas que vous voyiez votre famille, ou il vous dénigre en présence d'autres personnes, il vous crie dessus et vous fait constamment des reproches en vous disant que c'est votre faute et que vous vous trompez tout le temps.
- **Il vous intimide :** vous avez peur de lui, il vous insulte ou vous humilie, il vous menace de se suicider ou de vous prendre vos enfants, il garde vos documents importants comme votre passeport ou vos livrets bancaires, il vous oblige à faire des choses que vous ne voulez pas faire, il vous fait du chantage, etc.
- **Vous êtes une personne dépendante et il vous prive des soins et du soutien dont vous avez besoin** pour effectuer les activités du quotidien : alimentation, traitement médical, toilette personnelle, déplacements, etc.





Si vous êtes ou avez été victime de violences physiques, psychologiques ou sexuelles **de la part d'un homme de votre famille ou de votre entourage, d'un colocataire, d'un aidant, d'un tuteur... ou même d'un inconnu.**

Si vous subissez ou avez subi des violences sexuelles, ou êtes ou avez été soumise à la traite, à l'exploitation sexuelle, à l'excision, au mariage forcé, au harcèlement, à la cyber-violence, au cyberharcèlement, à la stérilisation forcée...

Si vous vous sentez harcelée sexuellement dans votre **entourage professionnel** ou du fait d'être une femme. **La violence peut également être exercée sur votre entourage, vos proches, et surtout sur vos enfants** dans le but de vous faire du mal (violence vicariante).

N'oubliez pas que...

Toutes les femmes ont le **droit** de vivre sans violence à leur égard: même si vous êtes étrangère en situation irrégulière, n'ayez crainte.

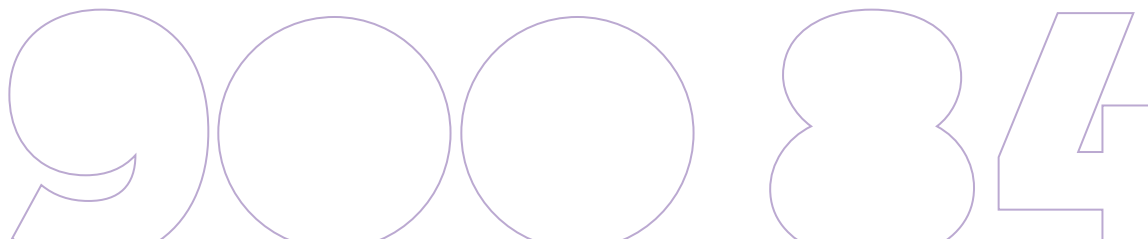
Votre vie et votre corps sont à vous, c'est vous qui décidez de ce que vous voulez faire.

Vos enfants vont bien si vous allez bien : eux aussi sont les victimes directes de cette violence.

Vous avez **le droit de dire NON** ; pour cela, fiez-vous de ce que vous ressentez et si quelque chose ne vous convainc pas, n'hésitez pas, dites NON !

Raconter ce qu'il vous arrive à une personne de confiance est une bonne manière d'avancer.

Chercher du soutien chez une amie ou un ami, chez quelqu'un de votre famille, du voisinage ou chez un-e professionnel-le.



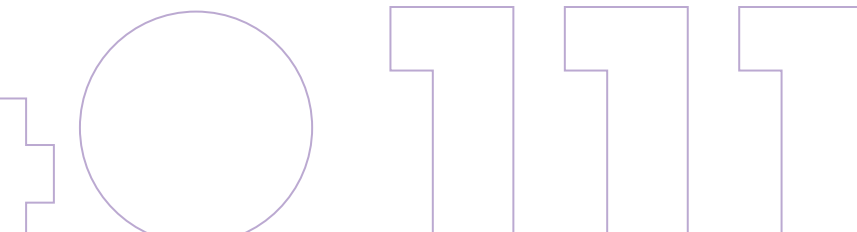


Il s'agit d'un processus compliqué au cours duquel vous allez vous sentir tantôt bien tantôt mal, avec des **périodes de régression**, mais cela en vaut la peine, pour pouvoir vivre sans violence.

Beaucoup de femmes, indépendamment de leur âge, de leur situation sociale, physique, sensorielle, cognitive, affective, de leur nationalité ou de leur ethnie, ont vécu où vivent ce que vous êtes en train de vivre.

APPELEZ LE 900 840 111 ET RENSEIGNEZ-VOUS

... Vous n'êtes pas seule !

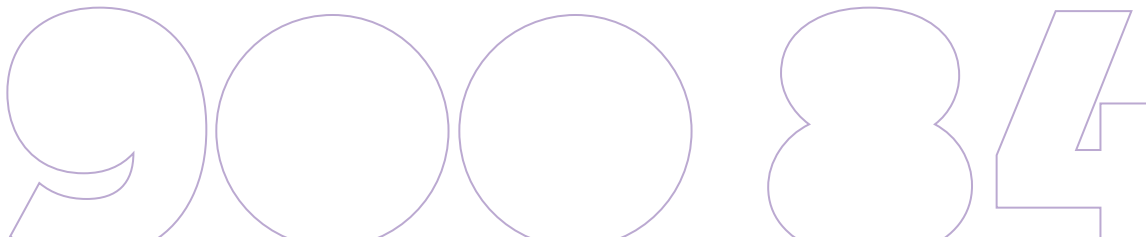


Que pouvez-vous faire si vous êtes victime de la violence faite aux femmes ou si vous pensez l'être ?

Si vous êtes en danger, appelez le 112 ! La ERTZAINZA ou la POLICE MUNICIPALE se déplacera immédiatement et prendra les mesures de protection adaptées à votre situation. Vous pouvez également **accéder à la app '112 SOS Deiak'** (http://www.euskadi.eus/web01-a2bapps/es/contenidos/informacion/app_sosdeiak/es_tecnol/index.shtml), ou si vous l'avez déjà téléchargée, vous pouvez communiquer verbalement ou par messages (si vous ne pouvez pas parler au moment même ou si vous êtes en situation de handicap auditif et/ou de troubles de la parole). N'oubliez pas d'indiquer si vous êtes une personne à mobilité réduite.

Si vous avez des lésions corporelles ou psychiques ou si vous pensez être en situation de violence, **rendez-vous à un HÔPITAL ou à un centre médical** et dites-leur qui en est l'auteur. Vous recevrez une copie du rapport médical et un certificat sera transmis à la juridiction correspondante. On vous proposera un rendez-vous avec votre médecin de famille.

Si vous souhaitez parler de votre situation à des professionnel-le-s **EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ**, et comprendre ce que vous êtes en train de vivre, appelez le **900 840 111** (service 24h/24). Vous serez écoutée, accompagnée et informée de tous vos droits, des ressources et des services qui sont à votre disposition.





Si vous souhaitez parler de votre situation à des professionnel-le-s EN PRÉSENTIEL, vous pouvez prendre rendez-vous auprès des **services sociaux de votre mairie ou de votre communauté de communes** où l'on vous orientera vers toutes les ressources et services auxquels vous avez droit (hébergement d'urgence le cas échéant, aide psychologique, assistance juridique, etc.) et où vous trouverez du soutien et des conseils pour prendre les décisions qui amélioreront votre qualité de vie. Vous pouvez également appeler le **Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV- Service d'Assistance à la Victime)** de votre territoire historique (**Álava 900 180 414, Bizkaia 900 400 028 et Gipuzkoa 900 100 928**). Ce service du Gouvernement Basque vous offrira l'information, l'aide sociale, juridique et psychologique dont vous avez besoin.

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



Si vous êtes en danger...

Appelez le 112 ! Ou rendez-vous au commissariat de la Ertzaintza ou de la police municipale le plus proche ou sur la APP 112 SOS DEIAK !

(Cette application est aussi adaptée aux femmes ayant un handicap auditif et/ou de troubles de la parole). N'oubliez pas d'indiquer si vous êtes en situation de handicap ou si vous avez besoin d'aide pour vous déplacer.

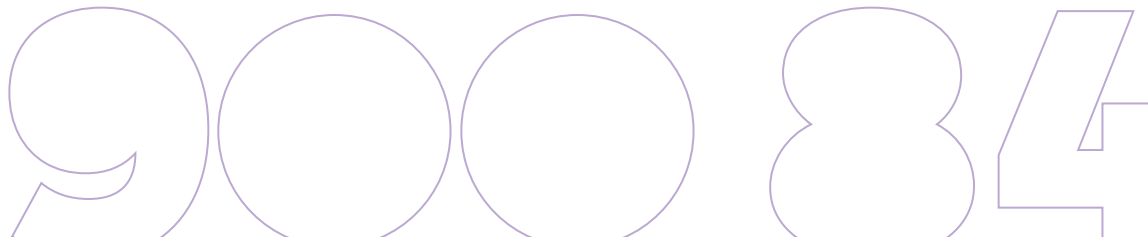
Vous serez écoutée quelles que soient les circonstances.

Vous pourrez porter plainte **24h/24**.

Vous pourrez solliciter les services d'un-e avocat-e au cas où vous souhaiteriez **porter plainte**, ou pour obtenir une **ordonnance de protection**, aussi bien en vue de mesures pénales (prison préventive, ordonnance d'éloignement, interdiction d'entrer en contact, etc.) qu'en vue de mesures civiles provisoires (usage du domicile conjugal, garde et régime de visites des enfants, pension alimentaire, etc.).

Si vous le souhaitez, les **services sociaux** correspondants de la mairie ou de la Diputación (province) seront contactés, et d'autant plus si vous avez besoin d'un **hébergement d'urgence**.

Vous pourrez bénéficier d'un suivi personnalisé et de l'adoption de mesures de protection adaptées à votre situation.





Vous pourrez télécharger une application sur votre téléphone portable par laquelle vous pourrez contacter directement votre commissariat de la Ertzaintza en cas de danger, et également en téléphonant, entre autres, au **900 840 111**, service d'assistance aux femmes victimes de la violence basée sur le genre.

De plus, si vous téléchargez la APP '112 SOS Deiak' (http://www.euskadi.eus/web01-a2bapps/es/contenidos/informacion/app_sosdeiak/es_tecnol/index.shtml), en cas d'urgence vous pourrez contacter verbalement ou par messages (si vous ne pouvez pas parler au moment même ou si vous êtes en situation de handicap auditif et/ou de troubles de la parole) le Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi (Centre de Coordination des Urgences de Euskadi).

N'oubliez pas d'activer votre géolocalisation GPS sur votre téléphone portable pour pouvoir être localisée en cas de besoin !

Appelez le 112 !

**En cas de danger,
n'hésitez pas à sortir
pour demander de
l'aide à vos voisines
ou à des passantes.**



En cas de blessures...

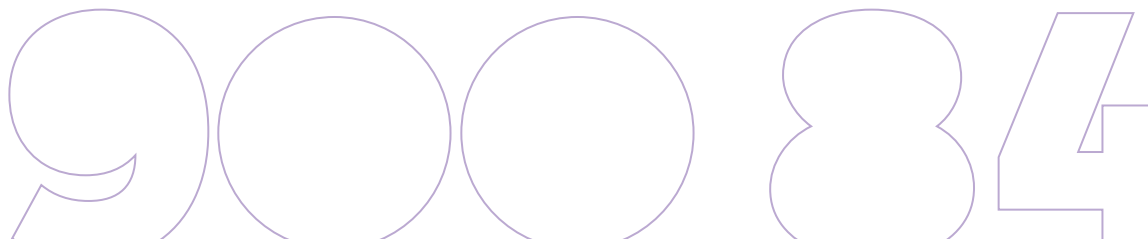
Si vous avez des **lésions corporelles ou psychiques** ou que vous pensez en avoir, faites-les constater à l'HÔPITAL et expliquez-en l'origine.

En cas d'agression sexuelle : ne buvez rien, n'allez pas aux toilettes, ne vous douchez pas, ne vous changez pas de vêtements. Vous serez prise en charge par le service de gynécologie et de médecine légale en même temps.

On vous remettra une copie du **rapport médical** qui vous servira pour le procès si vous avez porté plainte.

Par ailleurs, le **certificat médical pour coups et blessures sera transmis à la juridiction correspondante**. Si besoin, vous serez mise en **contact avec les services sociaux**.

Si vous êtes en danger, on fera venir **la Ertzaintza**.





**Si vous avez besoin
d'être prise en charge
médicalement, vous
serez accompagnée à
un centre médical.** ! ●

**N'oubliez pas, le cas
échéant, d'informer
de votre handicap et
si vous avez besoin
d'aide.** ! ●



Si vous voulez vous renseigner...

...appelez le 900 840 111, Service d'assistance aux victimes de la violence basée sur le genre. Vous pourrez parler avec des professionnel-le-s de façon immédiate, confidentielle et anonyme.

Si vous êtes en **état de sidération, de confusion ou de frayeur.**

Si **vous hésitez, vous avez honte ou peur.**

Si vous souhaitez être écoutée et exprimer votre situation **de façon anonyme.**

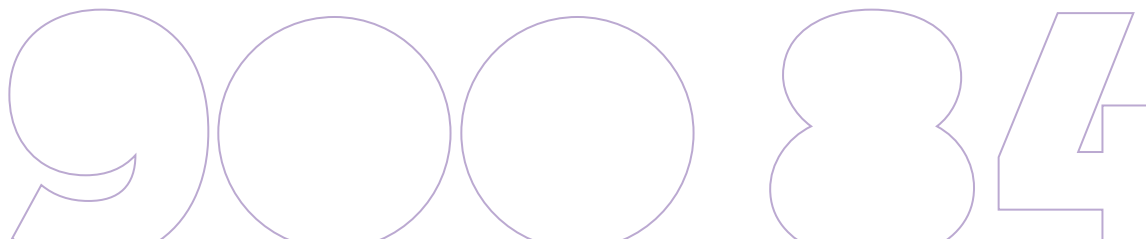
Si vous souhaitez des informations et une orientation pour **décider par vous-même.**

Si vous souhaitez **être accompagnée** par des professionnel-le-s spécialisé-e-s dans l'aide en cas de violence faite aux femmes afin de : nommer ce qui vous arrive, exprimer votre vécu sans vous sentir remise en question, soupeser différentes options pour faire face à cette situation et vous sentir entourée.

Si vous souhaitez recevoir des informations concernant tous les droits, les ressources et les services qui sont à votre disposition.

La Direction des Services Sociaux du Gouvernement Basque met à votre disposition ce service téléphonique spécialisé qui répond à TOUTES les femmes victimes de la violence basée sur le genre, ainsi qu'à LA FAMILLE ou aux PROCHES et aux PROFESSIONNEL-LE-S qui ont besoin d'informations.

24h!





Il est immédiat, anonyme, confidentiel et gratuit, et ne figure pas sur la facture du téléphone. Il est disponible **24h sur 24**, 7 jours sur 7, les 365 jours de l'année.

Des **professionnel-le-s** spécialisé-e-s dans l'aide en cas de violence faite aux femmes répondent aux appels.

Disponible en **51 langues** et pour les personnes en situation de **handicap auditif ou de trouble de la parole** à travers un canal prévu à cet effet : <https://satevi.svisual.org/>

Il prend en charge tous les cas de violence faite aux femmes (physique, psychologique, sexuelle, économique...), entre autres :

- **celle exercée par votre partenaire ou ex-partenaire (violence de genre),**
- **celle exercée par un homme de votre famille ou de votre entourage,**
- **en cas de délit contre la liberté sexuelle (agression, exhibitionnisme, prostitution forcée, traite des femmes et des petites filles, excision et mariage forcé entre autres),**
- **ou dans l'environnement professionnel : harcèlement sexuel ou basé sur le genre.**

Si vous avez besoin d'un rendez-vous en présentiel...

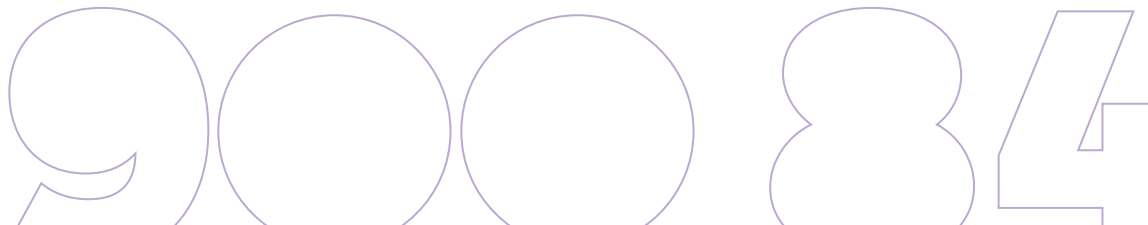
Vous pouvez prendre rendez-vous avec les services sociaux de votre mairie ou de votre communauté de communes et pourrez ainsi recevoir :

- **Du soutien et des conseils** pour analyser ce qui vous arrive et vous orienter quant aux décisions à prendre afin d'améliorer votre qualité de vie.
- **L'orientation et l'accès** à d'autres ressources et services si vous en avez besoin : hébergement provisoire, services juridiques, psychologiques, socio-éducatifs, logement, emploi, un certificat de situation administrative accréditant la condition de violence basée sur le genre, etc.
- Des informations concernant vos **droits**.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec le SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA (SAV - Service d'Assistance à la Victime), situé au niveau des palais de justice de VITORIA-GASTEIZ, BILBAO, BARAKALDO et DONOSTIA / SAINT-SÉBASTIEN.

La Direction de la Justice du Gouvernement Basque vous offre ce service gratuit, confidentiel, individuel et personnalisé, que vous ayez porté plainte ou non. Le SAV est un service auquel vous pouvez vous adresser pour :

- **Être orientée avant de porter plainte** et réaliser un suivi jusqu'à ce que le processus soit fini.
- Être orientée quant à votre situation en particulier.
- Être informée de vos droits (assistance juridique gratuite, aides financières et ressources psycho-sociales) et soutenue dans vos démarches judiciaires.
- Recevoir une **assistance psychologique et sociale** en cas de besoin.
- Être redirigée vers les **services de santé** ou sociaux compétents et appropriés.
- **Être accompagnée au procès.**
- Pour plus d'informations : www.justizia.eus/victima





Pour prendre 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
Près du Palais de Justice, Ibáñez de Bilbao, 3-5 bajo. 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 / Saint-Sébastien

HORAIRES :

Du lundi au vendredi : De 9h00 à 14h00
Mardi et mercredi : de 16h00 à 18h30
Juillet et août : De 9h00 à 14h30

Vous pouvez également compter sur le soutien des **MAISONS DES FEMMES** et des **ASSOCIATIONS** qui œuvrent à la prévention et à l'aide aux femmes victimes de la violence basée sur le genre. Ces associations peuvent vous aider et vous informer de vos droits ainsi que vous accompagner dans votre parcours.

Si vous avez un handicap, vous pouvez également vous adresser à des organismes qui se consacrent aux personnes en situation de handicap.

Par ailleurs, par le biais de ces associations, vos requêtes peuvent être écoutées lors de la commission consultative de **EMAKUNDE** (Institut Basque de la Femme), ainsi que dans d'autres espaces d'interlocution.

Vous pourrez trouver sur le site de Emakunde, des informations spécifiques concernant les violences faites aux femmes : une carte des ressources, des données, des rapports... et concernant aussi l'empowerment et la participation : Guide des associations de la Communauté Autonome du Pays Basque, écoles d'empowerment...

emakunde@euskadi.eus

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



EKIM Portail d'information sur la violence machiste contre les femmes:

c'est le site Web qui centralise toute l'information utile aux victimes de violence machiste contra les femmes et l'ensemble des prestations et services mis à leur disposition par toutes les institutions publiques basques.

<https://ekim.euskadi.eus/>



L'empowerment est un processus continu qui, comme les ateliers d'autodéfense féministe et autres, vous seront utiles pour prendre les décisions qui vous aideront à améliorer votre vie. Ces ateliers sont dispensés aussi bien par le mouvement associatif que par les **services d'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES MUNICIPAUX ET PROVINCIAUX**.

Vous pouvez accéder aux services et aux ressources suivantes :

Aides financières :

Vous avez droit à l'**aide financière en un versement unique** gérée par la Direction des Services Sociaux du Gouvernement Basque si :

- votre agresseur est votre partenaire ou ex-partenaire,
- vous avez définitivement mis fin à votre relation avec lui,
- votre condition de victime de violence basée sur le genre est accréditée au moment de la demande,
- vous résidez officiellement depuis au moins 6 mois dans la Communauté Autonome du Pays Basque,
- vos revenus n'excèdent pas le maximum établi,
- vous êtes sans emploi et ne percevez pas la Renta Activa de Inserción (RAI - Allocation d'insertion active) pour violence de genre.

violenciacontramujeres@euskadi.eus

Si vous faites la demande de l'Ingreso Mínimo Vital (IMV - Revenu minimum vital) et/ou de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI - Allocation de garantie de revenus) :

- La constitution de vie commune d'au moins un an ne sera pas obligatoire.
- Il suffit d'avoir au moins 18 ans.
- Pas de durée minimum d'inscription au registre des habitants (empadronamiento).
- Vous pourrez y avoir accès aussi bien si vous êtes victime de violence basée sur le genre, que de violence domestique, de traite d'êtres humains ou d'exploitation sexuelle.
- Si vous avez été obligée d'abandonner votre domicile habituel et vous êtes hébergée chez des proches à cause de votre situation de victime de violence, les revenus des personnes avec qui vous vivez ne seront temporairement pas considérés comme étant les vôtres.
- En tant que prestataire de la RGI, vous pourrez être accompagnée dans votre processus d'inclusion de façon personnalisée par une personne spécialisée en matière de violence basée sur le genre.

Education :

En matière d'éducation, les mesures suivantes sont à votre disposition :

- Exemption de paiement des taxes universitaires pour les victimes de violence basée sur le genre et pour leurs enfants de moins de 25 ans qui vivent avec elles.
- Exceptions quant aux conditions académiques pour l'accès à une bourse d'études non universitaires.
- Exceptions quant aux conditions académiques pour l'accès à une bourse d'études supérieures.
- Transfert du dossier académique pour les victimes de violences faites aux femmes qui font la demande de changement d'établissement scolaire.

Hébergement d'urgence :

Si vous êtes obligée de quitter votre domicile à cause de la violence, vous pouvez demander **une place en centre d'accueil** directement aux services sociaux de base municipaux ou de la Diputación (Province), ou à travers la Ertzaintza, ou un centre médical, etc.

Logement :

- Si vous êtes victime de violence basée sur le genre et que vous **vous inscrivez à Etxebide** en tant que demandeuse de logement en location :

- Vous aurez 4 points de plus et votre demande fera partie d'une liste prioritaire de besoin urgent de logement.
- Vous pourrez vous inscrire même si vous n'attestez d'aucun revenu et n'atteignez pas le minimum requis.
- Vous n'êtes pas obligée de résider dans les communes pour lesquelles vous faites une demande de logement. Dans certains cas, même si vous êtes propriétaire, vous pouvez accéder à ce service.

Si vous êtes hébergée en centre d'accueil et il vous est impossible d'accéder à un logement, et si vous remplissez certaines conditions, votre commune ou votre province pourra exceptionnellement faire pour vous **une demande d'attribution directe de logement en location**.

Si vous résidez déjà dans un logement dépendant d'un programme du Gouvernement Basque, vous pouvez faire une demande de **changement si l'on considère que vous êtes en danger**.

https://www.etxebide.euskadi.eus/webetxe00-content/es/contenidos/informacion/documenta_reg_etxeb/es_def/index.shtml

Travail et formation :

Si vous avez besoin d'être prise en charge et conseillée dans votre recherche d'emploi, une **personne spécialisée en violence basée sur le genre** est à votre disposition dans chaque agence de Lanbide - Servicio Vasco de Empleo (Service basque pour l'emploi). Vous pouvez vous adresser à elle.

Vous bénéficierez d'un **itinéraire personnalisé** afin de faciliter votre accès au marché de l'emploi et aux formations.

+ d'infos :

EKIM Portail d'information
sur la violence machiste
contre les femmes

<https://ekim.euskadi.eus/>



zuzenean
herritarrei arreta emateko zerbitzua
servicio de atención a la ciudadanía

Téléphone: 012