

# Transformer les obstacles en opportunités: la réponse aux violences faites aux femmes pendant la pandémie COVID-19 au Maroc



MRA Mobilising for Rights Associates

[www.mrawomen.ma](http://www.mrawomen.ma) février 2021

## La réponse aux violences faites aux femmes pendant la pandémie COVID-19: bilans participatifs avec des acteurs sectoriels publics

### Objectifs et stratégie

**Objectif:** Faire une évaluation et un bilan complet de la réponse aux violences faites aux femmes pendant la pandémie de COVID-19, tout en extrayant collectivement des bonnes pratiques dans la réponse de tous les secteurs impliqués, ainsi que les défis à relever et les domaines à améliorer à l'avenir.

**Stratégie:** Une série de réunions avec des comités locaux et régionaux de prise en charge des femmes victimes de violences a été effectuée, en plus de nombreuses rencontres individuelles avec différentes autorités publiques locales œuvrant sur la question de la violence à l'égard des femmes - santé, sûreté nationale, justice (ministère public et pouvoir judiciaire) et l'entraide nationale (voir le tableau ci-dessous).

- Organisation des rencontres avec chaque secteur séparément, de manière à n'inclure que les représentants de ce secteur et ne discuter que des sujets y afférents, afin qu'une seule rencontre collective englobant l'ensemble des secteurs se tienne en définitive en vue d'élaborer des résumés de tout ce qui a été collectivement extrait des différentes rencontres.
- Organisation d'une série de rencontres multisectorielles avec des représentants de chaque secteur, où tous les secteurs et la manière dont ils ont répondu à la violence à l'égard des femmes pendant la pandémie de Covid-19 ont été discutés collectivement.

### Partenaires dans ce projet

Quatre associations non gouvernementales partenaires opérant dans différents régions du Maroc ont organisé les diverses rencontres avec des acteurs publics dans leurs communautés respectives:

- Association Amal pour la femme et le développement (El Hajeb, Moyen Atlas);
- Association Tafiiil Moubadarat (Taza, Nord-est);
- Association Anaouat pour la femme et l'enfant (Chichaoua, Sud-ouest);
- Association Mhashass pour le développement humain (Larache, Nord-ouest).

**Base conceptuelle :** Les travaux se basaient sur les cinq obligations des Etats, selon les normes internationales, à faire preuve de « Diligence Requisite » dans la réponse aux violences faites aux femmes :

1. Prévenir les violences
2. Protéger les femmes
3. Enquêter et Engager des poursuites dans des cas de violences
4. Punir les auteurs des violences
5. Fournir des réparations aux victimes

### **Première étape : Partager et analyser des bonnes pratiques dans de la réponse des acteurs publics pendant la période du confinement et des restrictions liées à la pandémie COVID-19**

Dans un premier temps, les participants ont identifié des nouvelles mesures spécifiques et concrètes, mises en place par les autorités locales pour répondre aux violences faites aux femmes pendant la COVID-19 ; celles-ci prenaient en compte la spécificité et les défis de cette période en termes de restrictions de déplacement et risques sanitaires. Cette approche visait à cibler les actions efficaces – que ce soit des politiques formels ou des pratiques informelles - qui peuvent être considérées comme des réussites.

Les ONG partenaires ont animé ces discussions à travers une série de questions basées sur les méthodes «Enquête appréciative» et «Changement le plus significatif».<sup>1</sup> Ces méthodes permettent de déplacer l'attention de ce qui ne marche pas à découvrir et à apprécier ce qui fonctionne et à la manière de s'en inspirer pour l'avenir. Elles favorisent des réseaux de conversations entre tous les acteurs d'un système afin de tirer avantage des possibilités émergentes.

### **Deuxième étape : Développer un plan d'action pour une meilleure réponse aux violences faites aux femmes**

Selon les enseignements tirés de la période de COVID-19, les participants ont dressé des plans d'actions locaux avec des listes ciblées des actions spécifiques à mettre en place. Pour faciliter ce processus de planification, les ONG partenaires ont utilisé la technique de « Commencer, Arrêter et Continuer » pour identifier des mesures à démarrer, à continuer à faire, ou à arrêter.

---

<sup>1</sup> Veuillez consulter notre *Guide Pratique* en langue arabe pour une explication détaillée de ces méthodes.

[https://mrawomen.ma/wp-content/uploads/doc/Livre\\_MRA\\_site.pdf](https://mrawomen.ma/wp-content/uploads/doc/Livre_MRA_site.pdf)

## Tableau récapitulatif des différentes rencontres organisées afin d'évaluer la réaction des autorités publiques face aux violences faites aux femmes pendant la pandémie de Covid-19

Activité	Lieux de la rencontre	Dates	Durée des rencontres	Associations organisatrices	Nombre de participants	Description des participants
<b>Rencontres avec les comités locaux pour la prise en charge des femmes victimes de violences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cour d'Appel de Meknès</li> <li>• Tribunal de Première Instance d'Imintanoute</li> <li>• Rencontre via WhatsApp</li> </ul>	Novembre/Décembre 2020	2 heures et demie à 4 heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Amal pour la femme et le développement à El Hajeb</li> <li>• Association Anaouat pour la femme et l'enfant</li> <li>• Association Tafiil Moubadarat à Taza</li> </ul>	51 participant (e) s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 substitutes du procureur du Roi</li> <li>• 2 femmes-médecins</li> <li>• Une commissaire de police</li> <li>• 4 officiers représentant la cellule d'accueil des femmes victimes de violences</li> <li>• 5 représentants de la gendarmerie royale</li> <li>• Le chef du comité de prise en charge des femmes et des enfants victimes de violences au tribunal</li> <li>• 7 juges</li> <li>• 2 assistantes sociales à l'hôpital</li> <li>• 4 assistantes sociales à la cour d'appel</li> <li>• Le représentant de l'entraide nationale</li> <li>• Une assistance sociale au centre de protection de l'enfance</li> <li>• Une assistance</li> </ul>

						<ul style="list-style-type: none"> <li>• sociale à la délégation de la Santé</li> <li>• 2 représentant(e)s de la délégation de l'enseignement</li> <li>• 13 ONG</li> <li>• Un représentant de l'autorité locale</li> <li>• Un avocat</li> </ul>
<b>Rencontre avec le comité régional de prise en charge des femmes et enfants victimes de violences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cour d'Appel de Meknès</li> <li>• Hôtel à Marrakech</li> </ul>	Décembre 2020	2 heures à une journée entière	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Amal pour la femme et le développement</li> <li>• Association Anaouat pour la femme et l'enfant</li> </ul>	47 participant (e) s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le procureur du Roi</li> <li>• 2 substitutes du procureur du Roi</li> <li>• 2 substitut(e)s du procureur général du Roi</li> <li>• 2 femmes-médecins</li> <li>• 2 assistantes sociales à l'hôpital</li> <li>• 9 représentants de la police</li> <li>• 9 représentants de la gendarmerie royale</li> <li>• Le représentant de l'entraide nationale</li> <li>• Une assistante sociale au centre de protection de l'enfance</li> <li>• 6 assistantes sociales au tribunal</li> <li>• 2 membres du secrétariat du ministère public</li> <li>• Une représentante de la délégation de</li> </ul>

						l'enseignement • 8 associations de la ville de Meknès • 2 avocates
<b>Rencontre avec le Ministère Public</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunal de Première Instance de Meknès</li> <li>• Tribunal de Première Instance de Larache</li> </ul>	21 janvier 2021	1heure 20 minutes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Amal pour la femme et le développement</li> <li>• Association Mhashass for Human Development in Larache</li> </ul>	4 participant(e)s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 substitut(e)s du procureur du Roi</li> <li>• 1 procureur du roi</li> </ul>
<b>Rencontre individuelle avec la sûreté nationale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel téléphonique</li> <li>• Direction de la sûreté nationale de Larache</li> </ul>	Janvier 2021	40 minutes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Anaouat pour la femme et l'enfant</li> <li>• Association Mhashass pour le développement humain à Larache</li> </ul>	4 participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le représentant de la cellule de prise en charge des femmes victimes de violences</li> <li>• 2 policiers</li> <li>• Une assistante sociale de la police</li> </ul>
<b>Rencontre individuelle avec la gendarmerie royale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de la gendarmerie royale</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Mhashass pour le développement humain à Larache</li> </ul>	2 participant(e)s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le représentant de la brigade de la gendarmerie royale</li> <li>• Une représentante de la cellule pour les femmes victimes de violence à la Gendarmerie</li> </ul>
<b>Rencontre avec le secteur de la santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôpital 20 Août d'Azrou</li> <li>• Hôpital Mohammed V de Meknès</li> <li>• Centre de santé Beit Ghlam de Taza</li> <li>• Hôpital provincial Ibn Beja de Taza</li> <li>• Visioconférence</li> </ul>	Décembre 2020 / Janvier 2021	Une heure à une heure et demie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Amal pour la femme et le développement à El Hajeb</li> <li>• Association Tafiil Moubadarat à Taza</li> <li>• Association Mhashass pour le développement humain à Larache</li> </ul>	14 participant (e) s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 assistantes sociales chargées de la cellule d'accueil des femmes victimes de violences à l'hôpital</li> <li>• La femme-médecin chargée de la cellule d'accueil des femmes victimes de</li> </ul>

						violences à l'hôpital • 2 infirmières • 3 Médecins- chef(fe)s à l'hôpital
<b>Rencontre avec la cellule de prise en charge des femmes victimes de violences au tribunal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunal de Première Instance de Meknès</li> <li>• Tribunal de Première Instance de Taza</li> <li>• Tribunal de Première Instance de Larache</li> </ul>	Novembre / Décembre 2020 et Janvier 2021	Une heure et demie à 3 heures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Amal pour la femme et le développement à El Hajeb</li> <li>• Association Tafiil Moubadarat à Taza</li> <li>• Association Mhashass pour le développement humain à Larache</li> </ul>	26 participant (e) s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le procureur du Roi</li> <li>• 4 Chef(fe)s de cellule au tribunal de première instance</li> <li>• 2 assistantes sociales chargées de la cellule d'accueil des femmes victimes de violences à l'hôpital</li> <li>• 2 assistantes sociales chargées de la cellule d'accueil des femmes victimes de violences à la délégation de la santé</li> <li>• 2 chefs de la cellule de prise en charge des femmes victimes de violences à la sûreté nationale</li> <li>• 1 assistante sociale à la sûreté nationale</li> <li>• 3 représentants de la gendarmerie</li> <li>• L'assistant social judiciaire</li> <li>• Le représentant de la Direction Provinciale de l'Education Nationale</li> </ul>

						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Directeur du SAMU social</li> <li>• La coordinatrice de la cellule de la femme et des affaires de la famille au Conseil des Oulémas.</li> <li>• 6 associations non gouvernementales</li> </ul>
<b>Rencontre avec l'entraide sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel téléphonique à l'entraide sociale</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association Mhashass pour le développement humain à Larache</li> </ul>	1 participante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'assistante sociale à l'entraide sociale</li> </ul>
<b>Total des rencontres</b>	<b>19 rencontres individuelles et collectives</b>			<b>149 participant(e)s</b>		



## Évaluation des bonnes pratiques dans la lutte des acteurs publics contre la violence à l'égard des femmes pendant la période de confinement et des restrictions associées à la pandémie de COVID-19

Secteur concerné	Changement	Objectif du changement	Résultats et impact tangible de ce changement
<b>Secteur de la santé</b>			
Changement 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affectation d'une aile spéciale aux femmes victimes de violences dans certains hôpitaux, avec mise en place des signalisations de base pour les diriger facilement vers l'emplacement de l'assistance sociale ou de la femme-médecin désignées à cet effet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à ce que les femmes victimes de violences arrivant à l'hôpital ne se mêlent pas aux personnes infectées par le COVID-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une amélioration a été constatée dans les services et la manière dont ils sont fournis (la femme-médecin en charge de la cellule depuis l'intérieur de l'hôpital dispose d'un espace qui lui est propre, et elle ne s'intéresse qu'aux femmes victimes de violences).</li> </ul>
Changement 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon une circulaire émanant du Ministère de la Santé<sup>2</sup>, l'accès aux services de santé dans un ensemble d'hôpitaux de différentes régions est désormais gratuit pour les femmes victimes de violences qui se rendent à la cellule de prise en charge des femmes victimes de violences et mettent à sa disposition leurs numéros de téléphone.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre aux femmes victimes de violences d'accéder gratuitement aux divers services de santé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il y a eu une augmentation du nombre de cas de femmes victimes de violences ayant cherché refuge dans les services de santé au cours de cette période en raison de leur gratuité.</li> <li>Un groupe de femmes a pu bénéficier de cette gratuité en obtenant des services médicaux qu'elles ne pouvaient pas avoir (l'acquisition de matériel médical pour une femme victime de violences physiques d'une valeur de 8000 dirhams).</li> </ul>
Changement 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par décision du médecin légiste de la région de Marrakech-Safi, les médecins urgentistes de toute la région ont été requis d'établir une analyse précise de chaque cas et de la lui transmettre via WhatsApp afin qu'il puisse à son tour envoyer un certificat médical à travers la même application.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surmonter la contrainte de l'indisponibilité du reste des hôpitaux dans la région qui ne dispose que d'un seul médecin.</li> <li>Surmonter l'obligation d'obtenir une autorisation de déplacement, que ce soit pour les femmes ou même pour les ambulances, en vue de transporter les cas à Marrakech et se procurer un rapport médico-légal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est devenu plus facile pour les femmes, surtout celles victimes d'agression sexuelle, d'obtenir un certificat médical sans retard et sans avoir besoin de se rendre à Marrakech.</li> </ul>
Changement 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par décision du délégué de la santé de la région de Marrakech, un psychologue a été affecté au CHU pendant la pandémie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvoir déterminer le taux d'incapacité résultant de violences psychologiques à partir du certificat médical.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les femmes peuvent désormais consulter un psychologue et obtenir un certificat médical prouvant le taux d'incapacité psychologique sans avoir à se déplacer à une autre ville</li> </ul>

<sup>2</sup> Circulaire du Ministère de la Santé n°74 du 21 septembre 2020, prévoyant l'allocation d'un budget au profit des femmes victimes de violences.

Changement 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par décision du médecin-chef du service des urgences (à Taza) qui est le seul autorisé à y délivrer des certificats médicaux, un système de permanence à plein temps a été instauré avec délégation du pouvoir de délivrance des certificats médicaux au médecin de garde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éviter l'absence du médecin chargé de l'octroi des certificats médicaux du fait de sa présence permanente au service d'isolement des patients atteints de COVID-19.</li> <li>Permettre aux femmes d'obtenir des certificats médicaux à tout moment lorsqu'elles se rendent à l'hôpital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tout médecin du service des urgences peut désormais délivrer un certificat médical aux femmes, ce qui réduit le temps et la fréquence du déplacement des femmes à l'hôpital pour obtenir un certificat médical.</li> </ul>
Changement 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>A l'initiative des assistant(e)s sociaux(les) de l'hôpital de Taza, il a été procédé à la réalisation d'une vidéo de sensibilisation dédiée à la population de Taza sur les violences faites aux femmes durant cette période.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attirer l'attention de la population sur la possibilité d'exacerbation des violences faites aux femmes pendant le confinement, et l'encourager à les dénoncer.</li> </ul>	
Changement 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par décision du Ministère de la Santé, un portail électronique a été créé permettant aux femmes de signaler les violences, outre le développement d'une application réservée aux assistantes sociales. <a href="http://www.stopviolence.santé.gov.ma">www.stopviolence.santé.gov.ma</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre aux femmes d'obtenir le numéro de téléphone de l'assistante sociale responsable de la cellule au sein de l'hôpital et de communiquer avec elle sans avoir à se déplacer.</li> <li>Recevoir les plaintes des femmes concernant les services qui leur sont fournis par l'hôpital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est devenu plus facile pour la femme ou l'association de coordonner avec l'assistante sociale par téléphone et d'éviter les créneaux de présence serrés à l'hôpital qui lui sont réservés.</li> <li>De plus en plus de femmes profitent de la gratuité des services du fait qu'elles sont passées par l'assistante sociale.</li> </ul>
Changement 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition d'un numéro de téléphone réservé aux cellules chargées des femmes victimes de violences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre au plus grand nombre possible de femmes d'avoir un contact direct avec la cellule sans avoir à se déplacer.</li> <li>Permettre à la cellule de communiquer en permanence avec l'assistante sociale et orienter les femmes vers elle en vue de remplir les formulaires requis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est devenu plus facile et plus rapide pour les membres de la cellule de communiquer par téléphone avec les femmes victimes de violences autrefois injoignables, ainsi qu'avec l'assistante sociale.</li> </ul>
Changement 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suite à un arrêté du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration<sup>3</sup>, la permanence a été volontairement assurée et instaurée par des assistantes sociales dans certains hôpitaux.</li> <li>Coordination des assistantes sociales avec les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le fonctionnement normal du service, notamment au-delà des horaires de travail en vigueur dans les administrations publiques.</li> <li>Permettre aux agents de sécurité de jouer un rôle plus efficace et empêcher les femmes de se mêler aux patients atteints de COVID-19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certaines assistantes sociales reçoivent des femmes même pendant les fêtes nationales et religieuses, ainsi que lors des weekends.</li> <li>Une meilleure coordination et coopération entre les assistantes sociales et les agents de sécurité des hôpitaux.</li> </ul>

<sup>3</sup> Publication du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration n°1/2020 du 16 mars 2020 relative au plan de continuité administrative pour la lutte contre la pandémie du coronavirus.

	agents de sécurité de certains hôpitaux afin qu'ils guident et orientent les femmes vers elles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire savoir aux femmes qu'une permanence existe et que les assistantes sociales n'ont pas cessé de recevoir les femmes victimes de violences.</li> </ul>	
<b>Secteur de la justice et du Ministère public</b>			
Changement 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par décision des procureurs généraux du Roi auprès des cours d'appel et en exécution des instructions de la présidence du Ministère public figurant dans la circulaire du 16/03/2020, une liste des numéros de téléphone et de fax ainsi que des courriels du Ministère public a été dressée et diffusée par tous les moyens (affichage d'annonces à la porte du tribunal –publication dans les journaux - distribution aux associations, diffusion sur les réseaux sociaux).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter les signalements de violence par les femmes, de s'adapter aux mesures de confinement et de surmonter les obstacles au déplacement.</li> <li>Surmonter l'obstacle de la fermeture des tribunaux pour les raisons de confinement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les femmes ont pu continuer à signaler les violences, avec une augmentation significative du nombre de dénonciations reçues par voie électronique ou par téléphone.</li> <li>On a pu continuer à traiter les affaires des femmes et éviter l'interruption du travail.</li> <li>Un enregistrement plus rapide des plaintes tout en étant capable de prendre une décision immédiate concernant certaines d'entre elles.</li> </ul>
Changement 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur instruction du Ministère public, une plateforme électronique a été créée au niveau de toutes les cours d'appel<sup>4</sup> afin de recevoir les plaintes des femmes victimes de violences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un outil électronique dédié à la réception des plaintes des femmes à distance.</li> <li>Permettre aux femmes de suivre leurs plaintes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une augmentation significative du nombre de plaintes déposées par les femmes, en particulier celles électroniques.</li> <li>Les associations peuvent désormais aider d'une manière plus pratique les femmes à déposer leurs plaintes, même en se coordonnant avec elles par téléphone.</li> </ul>
Changement 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur instruction du Ministère public, les femmes victimes de violences peuvent prendre contact directement avec la police judiciaire par téléphone.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter et accélérer les procédures d'intervention et de déplacement immédiat vers le lieu où se trouvent les victimes tout en surmontant les complications procédurales associées à la réception d'instructions écrites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un traitement plus rapide par le Ministère public des dossiers de violence (dans certains cas, on a enregistré un délai ne dépassant pas une demi-heure entre la réception de la plainte et la réception des instructions du Ministère public pour donner suite à cette plainte).</li> <li>Être en mesure de surmonter les retards accumulés dans le traitement des dossiers des femmes en raison de procédures administratives compliquées et longues.</li> </ul>
Changement 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certaines assistantes sociales ont commencé à recevoir les femmes à la porte du tribunal et à récupérer leurs numéros de téléphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éviter la réception des femmes dans des espaces exigus ou leur incapacité à se présenter au tribunal en raison des restrictions sanitaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un ensemble de dossiers ont été traités pendant la présence des femmes avec les assistantes sociales grâce aux appels téléphoniques passés par ces dernières au</li> </ul>

<sup>4</sup> Circulaire de la Présidence du Ministère public n°20S/PMP du 30 avril 2020.

	personnels pour communiquer aussi bien avec elles qu'avec les associations, ainsi que pour assurer la coordination entre le Ministère public et la police judiciaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre au plus grand nombre de femmes de communiquer avec l'assistante sociale sans avoir à se déplacer.</li> <li>• Assurer l'intervention immédiate et éviter les procédures qui nécessitent le déplacement des femmes.</li> <li>• Maintenir une communication constante avec les associations.</li> </ul>	<p>Ministère public et aux instructions transmises en même temps à la police judiciaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas rester limité aux horaires de travail serrés généralement en vigueur.</li> <li>• Être en mesure de fournir de l'assistance aux femmes même durant les week-ends.</li> <li>• Une relation ouverte et solide qui transcende les procédures administratives compliquées avec diverses parties prenantes.</li> </ul>
Changement 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur décision de certains procureurs du Roi, on a confié aux substituts la tâche de recevoir les plaintes des femmes victimes de violences, tout en adoptant la technologie WhatsApp à cet effet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux femmes de communiquer en permanence avec le Ministère public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitude du Ministère public à donner plus rapidement ses instructions à la police judiciaire. (Exemple: immédiatement après la réception par le Ministère public d'une plainte, il a pu prendre les mesures nécessaires en temps opportun, de sorte que l'agresseur fut arrêté deux jours après réception de ladite plainte via WhatsApp).</li> <li>• Initier la création de spécialités.</li> <li>• Permettre aux substituts l'accumulation positive d'une plus grande expérience dans le domaine de la violence.</li> </ul>
Changement 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par décision de certains tribunaux, le numéro de téléphone et les applications de dénonciation de violences appartenant à certaines organisations non gouvernementales (comme l'application de l'Union Nationale des Femmes du Maroc) ont été publiés sur le site Web de la juridiction de laquelle elles dépendent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'application permet la réception de la plainte tout en localisant la victime connectée.</li> <li>• Permettre au personnel judiciaire de traiter les plaintes que les femmes déposent sur ces applications ou sites Web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceci permet au Ministère public d'intervenir rapidement et d'atteindre les lieux où se trouvent les femmes agressées, même ceux éloignés (par exemple, le Ministère public de Marrakech a pu donner ses instructions, le jour même de la réception de la plainte, à la police judiciaire d'Imintanoute qui a procédé immédiatement à l'arrestation de l'agresseur).</li> </ul>
Changement 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il a été procédé à l'équipement de certains tribunaux de matériel électronique (ordinateurs, caméras...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre la décision de digitalisation et d'organisation des audiences à distance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On a commencé à statuer sur les dossiers des violences faites aux femmes, notamment ceux de flagrant délit, en tenant des audiences à distance (on peut citer l'exemple d'une victime dont le violeur a été arrêté et jugé pendant la période de confinement).</li> </ul>
Changement 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poster des agents de sécurité aux portes du tribunal afin d'orienter les femmes et leur communiquer diverses informations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir aux femmes des informations sur les possibilités de communication avec le Ministère public, l'assistance sociale ou les juges par téléphone.</li> <li>• Encourager les femmes à rédiger leurs plaintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un léger changement dans le rôle des agents de sécurité qui consistait uniquement en l'organisation de l'accès des citoyens aux tribunaux pour qu'ils s'occupent également de la direction et de l'orientation des femmes.</li> <li>• Certains agents de sécurité sont désormais autorisés à</li> </ul>

		via la plateforme en ligne.	aider les femmes à déposer leurs plaintes via la plateforme en ligne.
<b>Secteur de la sûreté nationale</b>			
Changement 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur instruction de la DGSN, la police intervient désormais de façon immédiate afin de statuer sur les plaintes des femmes victimes de violences (accompagnement des femmes à l'hôpital, déplacement vers le lieu où les actes de violences ont été commis...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eviter l'accumulation d'un grand nombre de plaintes.</li> <li>Gérer les plaintes en urgence.</li> <li>Prendre en charge les femmes victimes de violence, en l'accompagnant par exemple aux services de santé et en fournissant un abri aux plus nécessiteuses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certaines plaintes sont traitées et des mesures sont prises plus rapidement et d'urgence à leur sujet.</li> <li>Dans certains cas, la police se déplace vers le lieu où les actes de violences ont été commis dès qu'elle en apprend la survenance ; elle auditionne les femmes, les accompagne à l'hôpital si nécessaire et leur fournit un abri.</li> </ul>
Changement 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation de réunions d'orientation sur décision du préfet de police dans certaines régions (réunions hebdomadaires).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir les consignes et les directives nécessaires sur la façon de traiter les dossiers de violence.</li> <li>Être en mesure de suivre la façon dont les agents de police prennent en charge les femmes victimes de violence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travail plus organisé et implication de toutes les personnes concernées dans le suivi du processus de prise en charge des femmes victimes de violence.</li> <li>Les agents de police reçoivent plus de consignes et leur travail est souvent contrôlé.</li> <li>Dans certains cas, la police est intervenue dans l'heure suivant la réception de la plainte.</li> </ul>
Changement 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption de la plateforme «Koulna Mâak» de l'Union Nationale des Femmes du Maroc pour recevoir les plaintes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvoir recevoir les plaintes des femmes durant la période du confinement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On a reçu un grand nombre de plaintes et pu intervenir immédiatement et rapidement.</li> </ul>
Changement 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement de certains cas critiques de plaintes sur la base d'instructions verbales émanant du Ministère public par téléphone, WhatsApp ou fax.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accélérer les procédures et surmonter l'obstacle des déplacements entre les administrations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise de mesures dans plusieurs dossiers et achèvement rapide des travaux sur ceux-ci.</li> </ul>
Changement 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>La gendarmerie de Marrakech a entamé l'expulsion des époux abusifs du domicile conjugal tout en les hébergeant dans des endroits dédiés aux personnes sans abri au lieu de placer la femme dans un centre d'hébergement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une plus grande protection aux femmes et ne pas les exposer au déplacement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une diminution significative du nombre de femmes expulsées du domicile conjugal.</li> </ul>
Changement 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recours aux patrouilles de police veillant au respect des conditions de confinement afin d'intervenir immédiatement en cas d'observation de violences ou lorsque des femmes les interpellent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recourir à la présence de certaines autorités locales proches des citoyens (comme l'autorité du Caïd qui est respecté par les habitants des quartiers) afin de dissuader les agresseurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une augmentation du nombre de femmes sollicitant l'intervention de cette autorité (le Caïd).</li> <li>Des engagements verbaux de certains agresseurs sont pris, avec la possibilité de s'assurer dans quelle mesure ils sont respectés.</li> </ul>
Changement 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur ordre du chef de la police judiciaire de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des conditions de travail adéquates au</li> </ul>	

	Chichaoua, un espace a été réservé au centre de sécurité pour recevoir les femmes victimes de violences pendant la pandémie de Covid 19.	<p>personnel de police œuvrant au sein de la cellule de prise en charge des femmes victimes de violences durant cette période.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux femmes de s'exprimer, assurer leur confort et éviter qu'elles se mêlent aux autres visiteurs des centres de sécurité.</li> </ul>	
Changement 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La police de Chichaoua a entrepris la réception des plaintes des femmes depuis les centres d'hébergement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éviter le déplacement des femmes et leur simplifier les procédures.</li> </ul>	
<b>Secteurs réunis / coordination / relations entre acteurs</b>			
Cellules de prise en charge des femmes victimes de violences	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un accord entre les différentes composantes des cellules de prise en charge des femmes victimes de violence. Des techniques modernes de communication ont été adoptées pour le fonctionnement de ces cellules.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter le processus de communication sous contraintes de mobilité.</li> <li>• Assurer et améliorer les performances des cellules au sein des différentes autorités concernées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication quotidienne continue entre tous les membres de la cellule du tribunal.</li> <li>• Intervention immédiate et en urgence dans certains cas.</li> <li>• Possibilité de travailler sur les dossiers des femmes victimes de violences à travers une approche plus participative entre les différents acteurs publics et les associations.</li> <li>• Possibilité de suivre les dossiers à distance et prendre rapidement les mesures nécessaires les concernant.</li> </ul>
Coordination	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination entre la gendarmerie et le «Moqadem» pour permettre aux femmes victimes de violences de bénéficier du soutien matériel prioritaire alloué aux citoyens à l'ombre de la pandémie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'appuyer sur la bonne connaissance du «Moqadem» de tous les habitants du quartier pour empêcher les époux agresseurs de s'accaparer du soutien matériel.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une meilleure coordination entre les agents des cellules de prise en charge des femmes victimes de violence et les associations de femmes dans un certain nombre de régions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir l'hébergement.</li> <li>• Aider à signaler les plaintes via des applications électroniques et suivre leur sort.</li> <li>• Communiquer les numéros de téléphone des différents acteurs publics aux femmes victimes de violences.</li> <li>• Être en mesure de joindre les femmes victimes de violence dans diverses régions en recourant aux numéros de téléphone et aux applications des associations de femmes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une plus grande confiance s'est établie entre les acteurs publics et les associations locales.</li> <li>• Une plus grande facilité pour les associations de s'adhérer aux comités locaux ou régionaux de prise en charge des femmes victimes de violences.</li> </ul>
Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'initiative du médecin-urgentiste de l'hôpital de Marrakech, on a coordonné avec l'Entraide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éviter le retour des femmes au domicile conjugal à l'ombre des restrictions de déplacement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 femmes ont été hébergées grâce à l'aide du « Moqadem» pendant la période du confinement.</li> </ul>

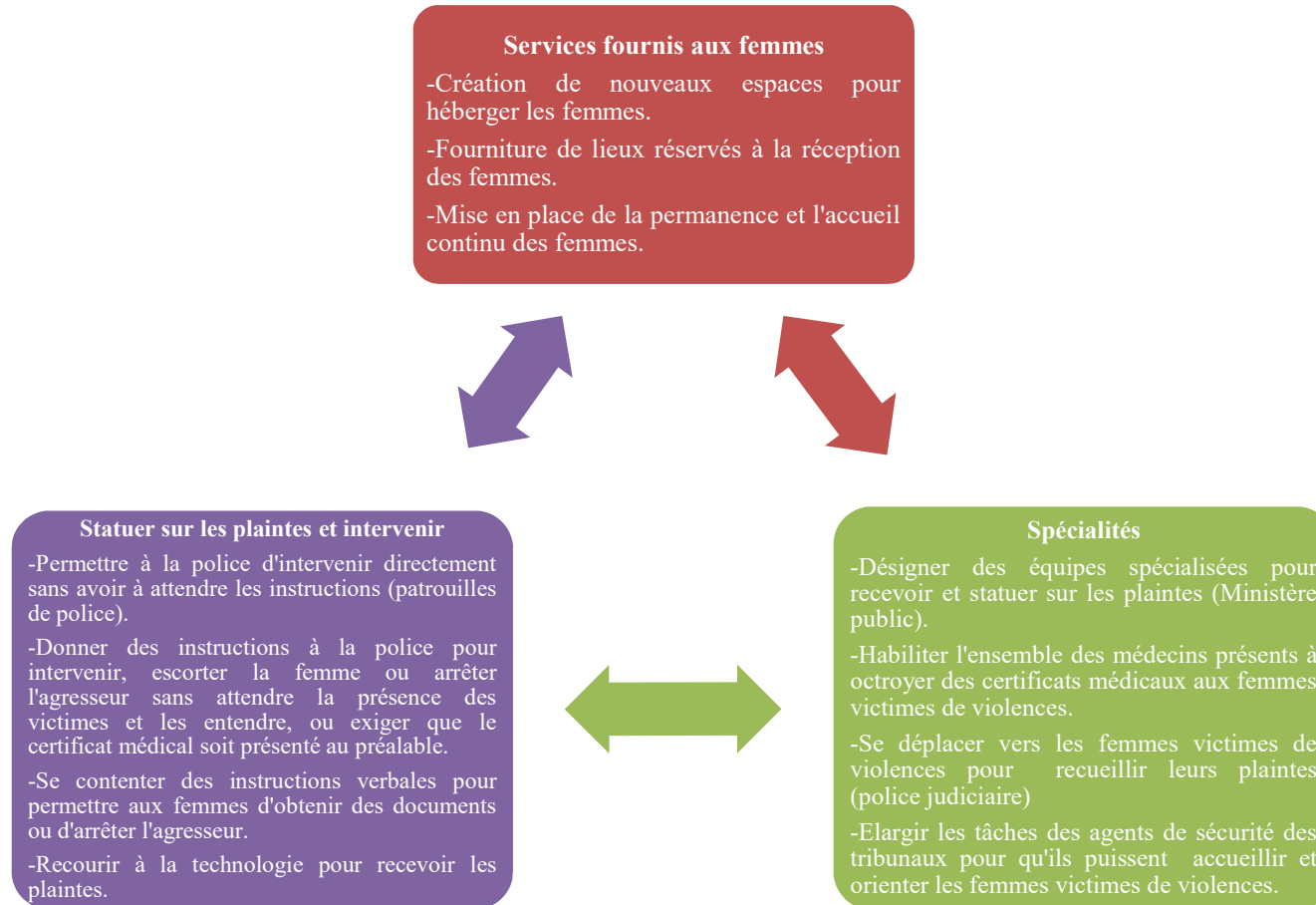
	nationale en vue d'héberger les femmes victimes de violences.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affecter certaines institutions publiques et les mettre à la disposition des associations pour héberger les femmes victimes de violences.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur décision des institutions de l'entraide nationales, un espace public a été affecté et mis à la disposition des associations afin d'accueillir et d'héberger les femmes victimes de violences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éviter le manque des centres d'hébergement et offrir des abris au plus grand nombre de femmes victimes de violences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On a pu héberger 15 femmes victimes de violences avec leurs enfants dans une même ville.</li> </ul>

## Changements au niveau des relations

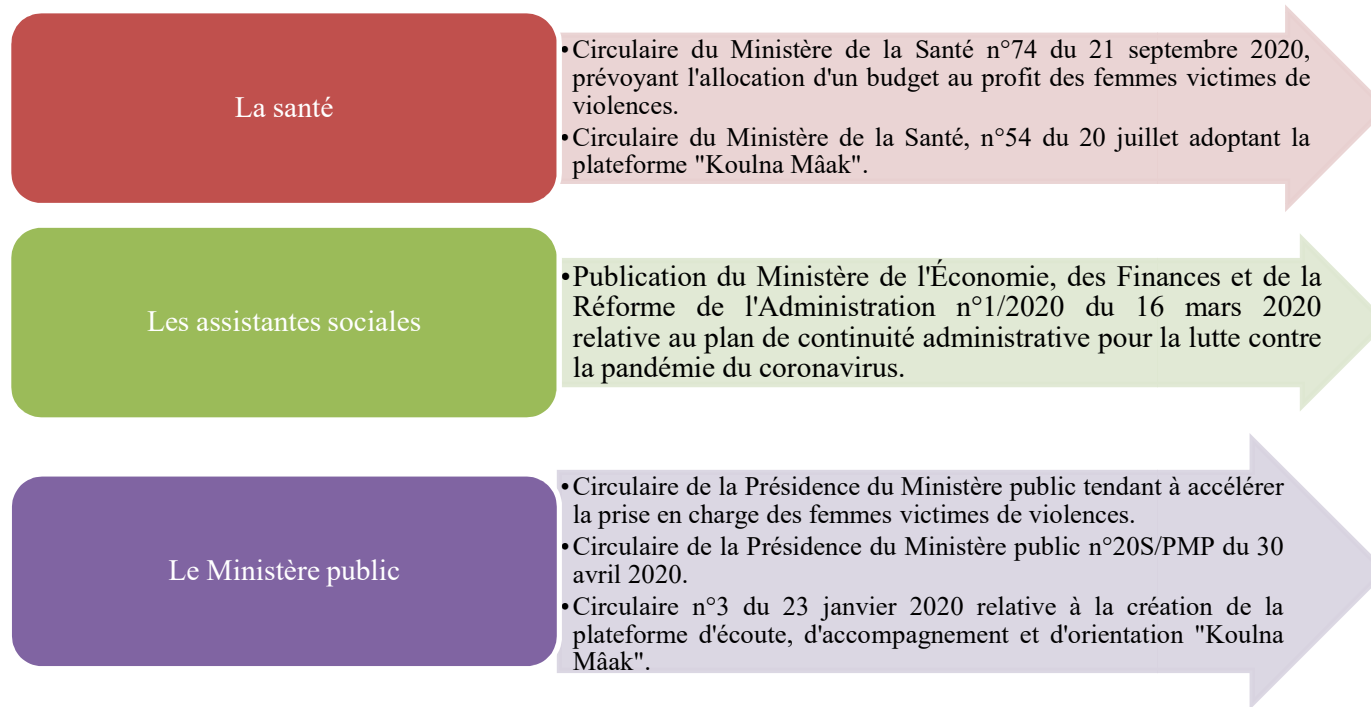




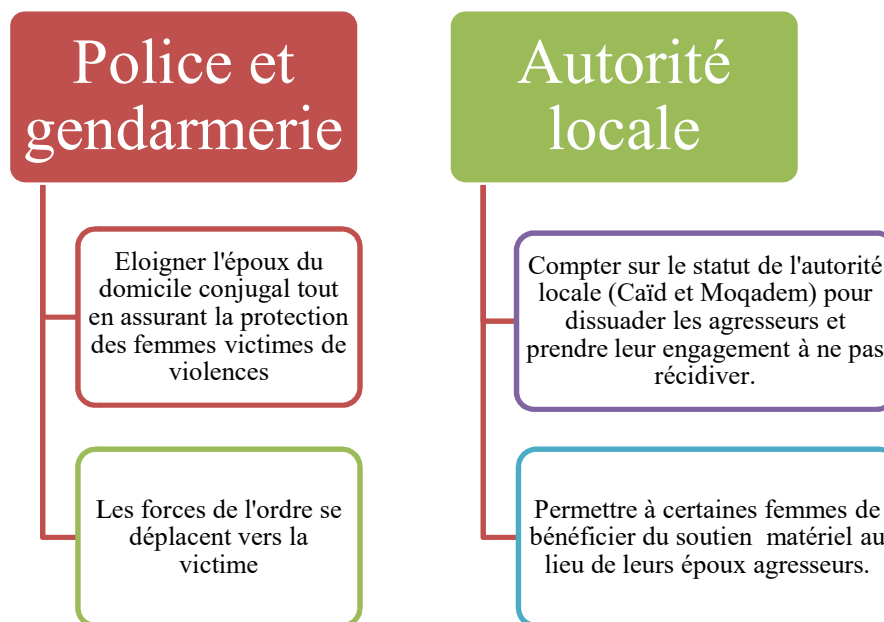
## Changements au niveau structurel



## Changements au niveau des lois



## Changements au niveau des pratiques



## Plan d'action pour la mise en œuvre d'une meilleure réponse à la violence à l'égard des femmes sur la base des enseignements tirés de la période pandémique du COVID-19

Secteur concerné	Continuité	Arrêt	Commencement
<b>Secteur de la santé</b>			
Personnel médical et services de la cellule de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir le psychologue à l'hôpital universitaire de Marrakech, afin que les femmes puissent obtenir un certificat médical indiquant le taux d'incapacité psychologique sans avoir à parcourir de longues distances.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Affecter des cadres médicaux à la cellule composés d'assistantes sociales et d'un personnel médical privé comprenant toutes les spécialités, y compris la psychologie, et dont la seule tâche consistera en la prise en charge de la catégorie des femmes et des enfants victimes de violences.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre davantage aux médecins urgentistes des hôpitaux, où il n'y a pas de médecin légiste, de développer une analyse précise de chaque cas et de la transmettre au médecin légiste le plus proche de la zone, en adoptant tous les moyens de communication, afin qu'il puisse à son tour envoyer un certificat médical d'urgence sans qu'il soit nécessaire d'attendre son déplacement en personne (on a malheureusement arrêté de procéder de la sorte à l'issue de la période du confinement).</li> </ul>		
Gratuité des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre et maintenir la gratuité de tous les services de santé, y compris les interventions chirurgicales nécessaires aux femmes déjà exposées aux violences.</li> </ul>		
Ouverture aux autres autorités publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir les moyens de coordination ouverte avec les autres acteurs publics utilisés pendant cette période tout en surmontant les obstacles administratifs internes.</li> </ul>		
Espaces d'accueil des	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préserver les espaces d'accueil dédiés aux</li> </ul>		

Promouvoir les bonnes pratiques dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes au Maroc pendant la pandémie de COVID-19: sensibilisation et plaidoyer

femmes victimes de violences	femmes victimes de violences, tout en mettant en place les consignes nécessaires pour qu'elles puissent y accéder facilement.		
<b>Secteur de la justice</b>			
Plateformes électroniques		<ul style="list-style-type: none"> <li>On a signalé des difficultés pour certaines femmes battues d'accéder aux sites Web consacrés aux plaintes pour des raisons logistiques et parce que la plupart d'entre elles sont originaires du monde rural, n'ont pas de téléphone et ne savent ni lire ni écrire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une plateforme commune entre le tribunal et la police, où la plainte sera transmise directement par voie électronique au service compétent (par exemple, via Internet) pour raccourcir les délais (traitement immédiat des dossiers par la circonscription compétente).</li> </ul>
Mécanismes d'action et structuration au sein du Ministère Public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir les mécanismes de fonctionnement créés et les développer aux fins d'atteindre l'efficacité (téléphones - fax - e-mail), de communiquer avec d'autres acteurs publics et d'émettre les instructions requises.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Entamer le traitement électronique des plaintes afin que les instructions soient émises immédiatement via la plateforme, ce qui permettra à la police judiciaire ou aux services sanitaires de les consulter en temps opportun et directement sur la plateforme sans passer par les anciennes procédures d'impression et d'envoi.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Entreprendre l'élargissement des attributions des substituts du Ministère public autrefois chargés uniquement d'accueillir et d'orienter les femmes victimes de violences, afin qu'ils procèdent désormais à l'examen de leurs plaintes et à leur traitement dans le cadre de compétence.</li> </ul>
Émission d'instructions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner des instructions immédiates à la police judiciaire pour qu'elle intervienne et se déplace aussitôt qu'elle apprend la survenance de l'acte de violence (sans attendre que la victime soit entendue et produise un certificat médical).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Commencer à prendre la violence psychologique plus au sérieux en insistant dans les instructions adressées aux services de la santé sur l'inclusion du taux d'incapacité psychologique dans le certificat médical.</li> </ul>
Statuer sur les affaires au sein des tribunaux (ministère public et pouvoir judiciaire)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à statuer rapidement sur les dossiers légaux des femmes victimes de violences dont le traitement durant la période du confinement ne dépassait parfois pas une demi-heure.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretenir les équipements électroniques des tribunaux tout en continuant à travailler avec, y compris lors de l'examen de certaines affaires à distance.</li> </ul>		

Moyens d'obtention des documents		<ul style="list-style-type: none"> <li>La digitalisation a semé la confusion dans le suivi des dossiers par les femmes, la majorité d'entre elles ne pouvant obtenir les copies des jugements de la plateforme «Mahakim».</li> </ul>	
<b>Secteur de la sûreté</b>			
Déplacement de la police judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se déplacer rapidement sur de simples instructions verbales.</li> </ul>		
Traitement des dossiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à traiter les dossiers à la même vitesse que celle adoptée dans certains dossiers pendant la période du confinement (pas plus d'une demi-heure après réception de la plainte).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Allouer des espaces de travail adéquats pour accueillir les femmes victimes de violences au lieu des bureaux réservés à d'autres fins comme l'archivage.</li> </ul>
Eloignement de l'agresseur au lieu de la victime	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir la procédure d'éloignement de l'agresseur du domicile conjugal au lieu de chercher un centre d'hébergement pour la femme ou de la renvoyer au domicile conjugal en présence de l'époux agresseur (on a malheureusement arrêté de procéder de la sorte à l'issue de la période du confinement).</li> </ul>		
<b>Secteurs réunis / coordination entre eux / relations entre acteurs</b>			
Comités locaux			<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des comités locaux composés de l'autorité locale, de la sûreté nationale, des services de la santé et des associations, avec implication des autorités locales (Caïd / Moqadem / Sheikh / Pacha / Khalifa), pour examiner les femmes victimes de violence à leur domicile.</li> </ul>
Assistants sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter et instaurer un système de permanence par les assistantes sociales afin de garantir le fonctionnement normal du service, notamment au-delà des horaires de travail en vigueur dans les administrations publiques, ainsi que pendant les fêtes nationales et religieuses et les weekends.</li> </ul>		
Centres d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à allouer certains espaces publics à la création de centres d'hébergement et les mettre à la disposition des associations locales pour en assurer la gestion.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir aux institutions de protection sociale, en particulier les centres d'hébergement, les ressources financières et humaines nécessaires.</li> </ul>

Coordination	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à coordonner avec les centres d'hébergement pour pouvoir se déplacer et auditionner les femmes au sein des dits centres (on a cessé de procéder de la sorte).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Élargir le partenariat entre les cellules de prises en charge des femmes victimes de violences et les associations afin de créer une base de données, collecter diverses informations sur la manière dont les dossiers des femmes victimes de violences sont traités par différents services et capitaliser sur les bonnes pratiques.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la coordination intensive et la participation effective des associations aux travaux des comités locaux ou régionaux, tout en impliquant certaines autorités locales, notamment en milieu rural, pour faciliter l'accès des femmes à divers services.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonner avec les associations locales pour développer des applications locales qui facilitent le dépôt de plaintes par les femmes et le suivi de leurs dossiers sous la supervision desdites associations.</li> </ul>
Plateforme "Koulna Mâak"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à compter sur les numéros verts gratuits de certaines associations et autres organisations pour retrouver les femmes victimes de violence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certains employés du Ministère public ont souligné la nécessité de cesser d'utiliser la plateforme «Koulna Mâak», car les plaintes qui y sont déposées passent par la même procédure que celle prévue pour leur dépôt direct. Par ailleurs, il a été constaté que certaines plaintes sont traitées doublement ; en effet, après l'enregistrement de ces dernières sur la plateforme et leur renvoi au service de police compétent, leurs déposant de se présentent en personne et procèdent à leur consignation directement, ce qui rend difficile de savoir s'il s'agit des mêmes plaintes ou d'autres différentes.</li> <li>On a remarqué un manque de clarté dans ses objectifs, ce qui a créé une certaine confusion parmi les citoyens (exemple: après réception d'une plainte à travers la plateforme et émission d'instructions pour se déplacer, il s'est avéré en fin de compte qu'il s'agissait d'une réclamation portant sur une facture d'eau et d'électricité et nullement sur un acte de violence à l'égard des femmes).</li> </ul>	