

دفتر التحملات
الخاص بالشراكة مع الجمعيات
في مجال الاستماع والتوجيه للنساء والفتيات
ضحايا العنف

يوليو 2015

مكونات دفتر التحملات

- تقديم
- الباب الأول: النصوص المرجعية
- الباب الثاني: التعاريف – الأهداف – الفئات المستهدفة
- الباب الثالث: نوعية الخدمات
- الباب الرابع: الشروط العامة والوظيفية
- الباب الخامس: التمويل
- الباب السادس: الوثائق والمستندات المكونة لملف طلب الدعم
- الباب السابع: مختلفات

تقديم

في إطار جهودها المبذولة في مجال إبرام الشراكات مع الجمعيات العاملة في المجال الاجتماعي عامة، وفي مجال الاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف بشكل خاص، قامت وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية بوضع دفتر التحملات هذا، ليكون بمثابة إطار مرجعي للتعاقد مع الجمعيات على أسس تستجيب لشروط ومتطلبات تجويد الخدمات المقدمة لفائدة المستفيدات في هذا المجال .

وتسعى الوزارة من خلال اعتماد هذه الوثيقة أساسا إلى تحقيق الأهداف التالية :

- الرقي بجودة الخدمة التي تقدمها مراكز الاستماع وفق منظومة معيارية محددة.
- تمكين الفاعل المحلي في مجال محاربة العنف وتقوية قدراته التدييرية.
- ضمان شفافية أكثر للدعم العمومي الموجه لمراكز الاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف.
- عقلنة منظومة الشراكة في إطار تعاقد يضمن حماية النساء من العنف.

الباب الأول: النصوص المرجعية

- المقتضيات الدستورية المتعلقة بالمجتمع المدني.
- الاتفاقيات و الموائيق الدولية ذات الصلة المصادق عليها من طرف المغرب.
- الظهير الشريف رقم 376-58-1 الصادر في 3 جمادى الأولى 1378 الموافق ل 15 نونبر 1958 بتنظيم حق تأسيس الجمعيات كما وقع تغييره وتتميمه بموجب الظهير رقم 283-73-1 الصادر في 6 ربيع الأول 1393 الموافق ل 10 ابريل 1973 المغير والمتمم بموجبه القانون رقم 75-00 الصادر بموجب الظهير الشريف رقم 206.102 بتاريخ 12 جمادى الأولى 1423 الموافق ل 23 يوليوز 2002.
- المخطط التشريعي للوزارة وبالأخص الشق المتعلق بمضامين مشروع قانون مناهضة العنف والمشمتم على آليات مؤسساتية محلية وجوية ووطنية تعطي للفاعل المحلي أهمية بالغة في مسلسل الخدمات المؤسساتية الموجهة للنساء والفتيات ضحايا العنف.
- قانون 05/14 المتعلق بشروط فتح مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتديرها ومرسومه التطبيقي.
- دورية السيد الوزير الأول عدد: 2003/07 المتعلقة بالشراكة بين الدولة والجمعيات الصادرة بتاريخ 26 ربيع الثاني 1422 الموافق 27 يونيو 2003 .
- القانون رقم 99-12 القاضي بإحداث وكالة التنمية الاجتماعية والصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 207-99-1 بتاريخ 13 جمادى الأولى 1420 هـ الموافق ل 25 غشت 1999 م؛
- الاتفاقيات و الموائيق الدولية ذات الصلة المصادق عليها من طرف المغرب .
- دليل المساطر الخاص بالشراكة مع الجمعيات .

الباب الثاني: التعاريف -الأهداف – الفئات المستهدفة

المادة الأولى : التعاريف

- أ- تعريف العنف:
العنف ضد المرأة: كل فعل مادي أو معنوي أو امتناع أساسه التمييز بسبب الجنس، يترتب على ضرر جسدي أو نفسي أو جنسي أو اقتصادي للمرأة والفتاة.
- العنف الجسدي: كل فعل أو امتناع يمس أو من شأنه المساس بالسلامة الجسدية للمرأة والفتاة ، أيا كان مرتكبه أو وسيلته أو مكان ارتكابه .
- العنف الجنسي: كل قول أو فعل أو استغلال من شأنه المساس بحرمة جسد المرأة والفتاة لأغراض جنسية أو تجارية أيا كانت الوسيلة المستعملة في ذلك .

- العنف النفسي: كل اعتداء لفظي أو اكراه أو تهديد أو إهمال أو حرمان سواء كان بغرض المس بكرامة المرأة والفتاة وطمأنينتهما أو بغرض تخويفهما أو ترهيبهما .
- العنف الاقتصادي: كل فعل أو امتناع عن فعل ذي طبيعة اقتصادية أو مالية يضر، أو من شأنه أن يضر بالحقوق الاجتماعية أو الاقتصادية للمرأة والفتاة.

ب- تعريف مركز الاستماع والتوجيه:

مركز الاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف هي بنية مؤسساتية محلية تشرف على تديرها جمعية نسائية تقوم بوظائف الاستقبال والاستماع والتوجيه للنساء والفتيات ضحايا العنف في إطار شراكة مع القطب الاجتماعي وفق مشروع دعم ممول عموميا.

المادة الثانية: الأهداف

تتمثل أهم أهداف مراكز الاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف في :

- الانخراط في تفعيل السياسات العمومية في مجال محاربة العنف ضد النساء.
- تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف.
- تحسيس وتوعية النساء المعنفات بحقوقهن ، وتعزيز قدراتهن.
- التواصل والتنسيق مع مختلف المتدخلين في مجال محاربة العنف محليا ، وجهويا ، ووطنيا.
- تأهيل وضمان التكوين المستمر للعاملين والعاملات بمراكز الاستماع.

المادة الثالثة: الفئات المستهدفة

النساء والفتيات ضحايا العنف بمختلف أنواعه.

الباب الثالث: نوعية الخدمات

المادة الرابعة: خدمة الاستقبال

الاستقبال هو فتح المركز للنساء ضحايا العنف بصفة دائمة وضمان ولوجهن له بشكل دائم وتأكيد تسجيلهن وتوثيق حدث استقبالهن وضمان تسليم وصل للمرتفاتات يثبت عملية استقبالهن وإشهار هوية من تستقبلهن بصفتهن الوظيفية التي يخولها لها النظام الداخلي للمركز.

ويشترط في المركز احترام المعايير التالية :

- ضمان خدمات استقبال بنظام المداومة المستمرة.
- وضع سجل الاستقبال: لتوثيق الحالات الواردة على المركز.
- تشكيل ملف الاستقبال: وهو ملف الحالة يشتمل على استمارة تبرز بيانات المعنية بالأمر .
- وضع الإطار المستقبل بطاقة تعريف مهنية badge تشهرها لتتعرف الضحية عليها وعلى صفتها.
- تسليم وصل الاستقبال: وثيقة مؤسساتية موقعة من طرف رئيسة المركز تسلم للمعنية بالأمر تشهد بحدوث الاستقبال (تاريخه - ساعته- الشخص المستقبل...).
- توفير مكتب للاستقبال: وهو حيز مكاني بالمركز مخصص للاستقبال والتسجيل.
- ضمان ولوجيات الاستقبال: ولوجيات معمارية لتسهيل ولوج النساء ذوي الحركة المحدودة وتوفير ولوجيات تواصلية لتسهيل استقبال النساء المعاقات حسيا وذهنيا.
- توفير فضاء استقبال الأطفال: فضاء ملائم للأطفال المرافقين للنساء المرتفاتات.
- توفر بنيات الإستقبال على التهوية والإضاءة الضرورية والكافية .
- توفير مرافق صحية (للإناث والذكور) .

- تأمين المستفيدات .

المادة الخامسة: خدمة الاستماع

الاستماع هو فسخ المجال للضحية بالتصريح الشفهي، أو بلغة الإشارة في حالة صممها أو بكمها، بوضعيتها وبحالة العنف المقترف ضدها، وتوثيق التصريح بمحضر استماع. ويكون الاستماع على مرحلتين الأولى تسجيل تصريح كامل وتلقائي للمعنف، وثانيا توجيه التصريح وفق أسئلة مضمنة في استمارة الاستماع. ويشترط في الاستماع أن يكون فرديا (حالة بحالة) أو بمرافق (بشروط) ويتم في فضاء منعزل يحترم حرمة الاستماع، ويناط بمستمعة أنثى تتوفر فيها شروط مهنية معينة.

ويشترط في المركز احترام المعايير التالية :

- الاستماع تقوم به مستمعة من المركز تلقت تدريباً فنيا في الاستماع لضحايا العنف وتكون قادرة على توثيق وتسجيل محضر الاستماع وقادرة على التواصل بلغات ولهجات النساء المعنفات مرتفات المركز .
- تضع المستمعة بطاقة هوية وظيفية يمكن للمعنف أن تتعرف عليها وعلى مهام الاستماع المناطة بها .
- الاستماع يكون فرديا (حالة بحالة).
- لا يحدث الاستماع بحضور شخص مرافق إلا في حالة لزومه (إعاقة) أو في حالة إصرار الضحية عليه لأسباب نفسية (خوف...).
- لا يحدث الاستماع في حضور أطفال الضحية.
- الاستماع يشرف عليه طاقم متخصص عامل بالمركز (طبيب نفسي و/أو موجه أو مساعد اجتماعي).
- الاستماع يحصل في مخدع Isoloir يضمن "حرمة الاستماع" .
- محضر الاستماع وهي استمارة توطن بيانات الضحية ومضامين التصريح بالعنف .
- يمكن لحصة الاستماع أن يتم تسجيلها بإذن الضحية وتوضع التسجيلات بسجلها مع ضمان سرية التصاريح confidentialité.
- يمكن لحصة الاستماع أن تتكرر إما بطلب من الضحية أو بطلب من المركز لتدقيق التصريح، أو تعميقه، أو تحسين قدرات الضحية على القيام به تدريجيا (في حالات الاضطراب النفسي الشديد).
- يضع المركز خطة لدعم قدرات وتقنيات الاستماع ويطلب تعزيزها في إطار شراكاته المؤسسية.
- ويمكن للمركز أن يوفر خدمة الاستماع عن طريق الهاتف أو الانترنت في حالة تعذر حضور المعنية بالأمر إلى المركز، بشكل مؤقت، ويفتح لها سجل للاستماع إلى ان تتقدم إلى المركز لتقديم حالتها بشكل مباشر.

المادة السادسة: خدمة التوجيه والإرشاد

الإرشاد عملية توعوية بحقوق المرأة ضحية العنف، وتأطير بيداغوجي يساعدها على التعرف على مشكلها من جميع نواحيه، ومساعدة تربية ذهنية على تشخيص مشكلتها بشكل سليم ومنطقي وموضوعي. وهي أيضا عملية توجيهية للمرأة المعنفة قصد مساعدتها على قطع المراحل المسطرية الحمائية والعلاجية لتخفيف حدة العنف والوصول للحلول التي يضمنها لها القانون.

ويشترط في المركز احترام المعايير التالية :

- التوفر على "مرشدة" قانونية (من سلك المحاماة).
- التوفر على دلائل الإرشاد القانوني (وسائط تحسيسية وتوعوية بحقوق المرأة ضحية العنف).
- قيام المرشدة/بقراءة وشرح وتفسير حقوق الضحية القانونية وتزويدها بمختلف الوثائق والدلائل المفسرة لتلك الحقوق.
- التزام مرشدة/المركز بشرح نطاق تدخله للضحية انسجاما مع اختصاصاته ووظائفه.
- في حالة الضحايا المطرودات وبدون مأوى، قيام المرشدة/بالتنسيق مع أقرب مركز اجتماعي للإيواء الإستعجالي المؤقت للضحية وأطفالها، ثم مباشرة استكمال التدابير المسطرية الضرورية (إخبار السلطات) لإرجاع الضحية لمسكنها مع توفير ضمانات حمايتها. وفي حالة تعذر ذلك، القيام باستكمال الإجراءات الخاصة بالإيواء الاستعجالي المؤقت.

- في حالات استعجالية التدخل لدى المرافق الاستشفائية، مصاحبة الضحية من طرف أحد أطر المركز لأقرب بنية استشفائية وتتم مواكبتها في تسجيل كل المحاضر الضرورية (الاستشفائية والأمنية).
- دعم قدرات وتقنيات الإرشاد وتعزيزها في إطار الشراكات المؤسساتية التي يعقدها المركز.
- تطوير منظومة للإرشاد عن بعد (الانترنت والهاتف) بالنسبة لطلبات البيانات والمعلومات الخاصة.

المادة السابعة: خدمة الوساطة الأسرية

" الوساطة " هي عملية تواصلية تفاوضية يقوم بها المرشد/ة الاجتماعي/ة بالمركز بين الزوجين من أجل استثمار كل الامكانيات المتاحة لإيجاد حل توافقي رضائي بين الطرفين لا يتعارض مع القانون والنظام العام، يمكن من جبر ضرر المرأة المعنفة (ضرر نفسي، واقتصادي، وجسدي...)، ويضمن استمرارية العلاقة الزوجية والأسرية في إطار من الاحترام المتبادل.

ويشترط في المركز احترام المعايير التالية :

- توفير مهام إرشادية خاصة بالوساطة الأسرية تشتمل على المعايير: التالية: إرادة الضحية - consentement - حياد الوسيط - neutralité - حماية الضحية - protection - مشاركة القريب - participation - تسجيل محضر الوساطة...
- في حالة تعذر مرحلة الوساطة، قيام المرشد/ة بكل التدابير الخاصة بإعداد "الملف القانوني" للضحية ومواكبة وضع شكاياتها لدى الجهات المختصة.
- توفر المرشدة الاجتماعية على شروط علمية وعملية تؤهلها لمزاولة مهنة الإرشاد الاجتماعي .

المادة الثامنة: خدمة الدعم النفسي والاجتماعي

يشترط في المركز احترام المعايير التالية :

- التوفر على موجه نفسي اجتماعي/ مساعد اجتماعي.
- إعداد الملف النفسي والاجتماعي للضحية الذي يبرز التوصيفات النفسية والكفايات الاجتماعية، مع إعداد التقرير النفسي والاجتماعي المواكب للضحية والذي يوضع بملفها.
- تنظيم حصص الدعم النفسي والاجتماعي في حصص جماعية أو فردية - thérapie de groupe - thérapie individuelle.
- توفير فضاء الدعم النفسي والاجتماعي.
- توفير الوسائط التحسيسية اللازمة للقيام بمهام الدعم النفسي والاجتماعي.
- وضع خطة لدعم قدرات وتقنيات الدعم النفسي والاجتماعي ويطلب تعزيزها في إطار شراكاته المؤسساتية.

المادة التاسعة: الرصد والتحسيس والتعبئة

يشترط في المركز احترام المعايير التالية :

- تطوير منظومة لتسجيل الحالات وبياناتها تكون قابلة لإعطاء مؤشرات كمية في تقارير فصلية أو سنوية تسلّم للوزارة .
- المشاركة في أشغال اللجن المحلية لمناهضة العنف .
- المشاركة في الحملات التحسيسية الوطنية والجهوية والمحلية لمناهضة العنف المنظمة من طرف القطب الاجتماعي.
- تنظيم أنشطة تحسيسية داخل فضاءه وتقديم تقارير دورية عن أنشطته التحسيسية للوزارة.
- تطوير منظومة تواصلية مؤسساتية في التعبئة المجتمعية (مطويات- ملصقات- أفلام- وصلات...).

الباب الرابع: الشروط العامة والوظيفية

المادة العاشرة: الشروط الخاصة بالمقر

يجب ان يتوفر مركز الإستماع على:

- الضمانات لتسهيل ولوج النساء لخدماته.

- بنيات داخلية متناسبة مع خدمات الاستقبال والاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف.
- معدات لوجيستكية تتناسب مع مهامه
- شروط الوقاية والنظافة والسلامة.

المادة الحادية عشر: الشروط الوظيفية

على المستوى الوظيفي، يجب ان يحترم مركز الاستماع الخصائص التالية:

- التوفر على مخطط عمل سنوي
- التوفر على هيكلية تنظيمية تبرز الهياكل الفرعية واختصاصاتها، وتحدد مهام ومسؤوليات فريق العمل.
- التوفر على الوسائل المعلوماتية الضرورية لتسجيل بياناته.
- الاشتغال وفق منظومة تعاقدية مع مقدمي الخدمات داخل المركز في المجال القانوني والطبي والاجتماعي والنفسي.
- إعداد وموافاة الوزارة بتقارير أنشطته وبياناته كل ثلاثة أشهر.
- احترام القوانين والتنظيمات الجاري بها العمل .

الباب الخامس: التمويل

المادة الثانية عشر: كيفية استعمال دعم الوزارة

يخصص دعم الوزارة للمساهمة في:

- تأدية أجر المنسقة.
- تأدية أجور المستمعة / المستمعات.
- تأدية أتعاب المحامي.
- تأدية أتعاب الطبيب النفسي / الأخصائي النفسي .
- النفقات المتعلقة بإعداد الوسائط التواصلية الخاصة بحملات التوعية والتحسيس.
- مصاريف التسيير في حدود 10 % من مبلغ الدعم.

المادة الثالثة عشر: مساهمات الجمعية والشركاء الآخرين

يجب على الجمعية أن تبين في البطاقة التقنية حول المركز، المشار إليها ضمن الوثائق المكونة لملف طلب الدعم، التحديد الدقيق لقيمة وطبيعة مساهمات الجمعية ومختلف الشركاء في الميزانية الخاصة بالمركز.

الباب السادس: الوثائق والمستندات المكونة لملف طلب الدعم

المادة الرابعة عشر:

بالإضافة الى الوثائق المطلوبة والمشار إليها في دليل المساطر، يجب على الجمعية تقديم الوثائق الإضافية التالية :

- بطاقة تقنية حول المركز.
- الميزانية التفصيلية للمركز.
- التزام الشركاء الآخرين في حالة وجودهم .
- النظام الداخلي للمركز.
- لائحة المستخدمين توضح المؤهلات والاختصاصات والمهام.
- السير الذاتية للمستخدمين.

الباب السابع: مختلفات

المادة الخامسة عشر:

تلتزم الجمعية الشريكة ب:

- احترام مدونة الشغل في التعاقدات مع المستخدمين.
- تسهيل تنظيم الوكالة للزيارات الميدانية للمشاريع.
- الالتزام بأخلاقيات المهنة: السرايمهي - صون كرامة المستفيدات ...
- المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الوزارة والوكالة خاصة ما يتعلق بمجال تدخل الجمعية.
- الاشارة الى التمويل المحصل عليه في جميع أنشطة المشروع ودعاماته التواصلية وانتاجاته.
- الانخراط في عمليات المراقبة والافتحاص التي تقوم بها الوزارة والوكالة.
- إرسال تقارير دورية حول نشاط المركز، والتقيد بالنماذج الموضوعة من طرف الوكالة.

تم الاطلاع على مضمونه وقبول الالتزام به

التوقيع :