المملكة المغربية
وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة

ⵜⴰⴳⵍⴷⵉⵜ ⵏ ⵍⵎⵖⵔⵉⴱ
ⵜⴰⵎⴰⵡⴰⵙⵜ ⵏ ⵜⵙⴰⵡⴰⵍ ⴰⵎⴰⵙⵙⴰⵏ
ⴰⵏⴰⵎⵓⵔ ⴰⵏⵉⵎⵔⴰⵔ ⵏ ⵜⵣⵔⴼⵜ

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

2023

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 الخاصة بمجال 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 والإدماج الاجتماعي والأسرة 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 ضد النساء وتقوية قدراته التدبيرية.
- ضمان شفافية أكثر للدعم العمومي الموجه لمراكز الاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف.
- عقلنة منظومة الشراكة في إطار تعاقدي يضمن حماية النساء من العنف.

الباب الأول: النصوص المرجعية

- التوجيهات الملكية السامية التي تحث على النهوض بأوضاع المرأة المغربية ورفع كل أشكال الحيف الذي تعانيه؛
- مقتضيات دستور المملكة لسنة 2011 الذي نص على حظر كافة أشكال التمييز، وكذا الفصول المؤطرة للمشاركة المواطنة وللديمقراطية التشاركية؛
- الاتفاقيات الدولية التي صادق عليها المغرب: خاصة اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة CEDAW والبروتوكول الاختياري الملحق بها؛
- رؤية النموذج التنموي الجديد في مجال مناهضة العنف ضد النساء، خاصة المكون الثالث الذي يدعو لنهج **سياسة عدم التسامح كليا فيما يخص العنف ضد النساء؛**
- مضامين البرنامج الحكومي 2021-2026: الذي تضمن مجموعة من الالتزامات الرامية إلى الارتقاء بوضعية المرأة المغربية من أهمها: جعل كرامة المواطن أساس السياسات العمومية، من خلال التقليص من حدة الفوارق المجالية والاجتماعية وتحقيق المساواة وتوفير خدمات عمومية جيدة ومتاحة للجميع؛
- استراتيجية الوزارة "جسر نحو تنمية اجتماعية دامجة ومبتكرة ومستدامة"؛
- الخطة الحكومية الثالثة للمساواة 2022-2026، وخاصة محورها الاستراتيجي الثاني **"الوقاية والحماية: بيئة حمائية للنساء"**؛
- إعلان مراكش 2020 للقضاء على العنف ضد النساء؛
- القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء؛
- المرسوم 2.21.842 صادر في 14 من ربيع الأول 1443 (21 أكتوبر 2021) يتعلق باختصاصات وزيرة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة؛
- المرسوم رقم 2.13.22 الصادر في 18 من جمادى الآخرة 1434 (29 أبريل 2013) والمتعلق بتحديد اختصاصات وتنظيم وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية؛

- الظهير الشريف رقم 1.02.206 الصادر في 12 من جمادى الأولى 1423 (23 يوليوز 2002) بتنفيذ القانون رقم 75.00 المغير والمتمم بموجبه الظهير الشريف رقم 1.58.376 الصادر في 15 نونبر 1958 بتنظيم حق تأسيس الجمعيات (الفصول 32 و32 المكرر مرتين)؛
- القانون رقم 99-62 المتعلق بمدونة المحاكم المالية؛
- قرار وزير الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة رقم 2678-19 المؤرخ في 6 جمادى الأولى 1442 (21 دجنبر 2020) بتحديد قائمة الوثائق والمستندات المثبتة للتأشير على الالتزامات المتعلقة بنفقات المؤسسات العمومية والهيئات الخاضعة للمراقبة القبلية؛
- قرار لنائب رئيس الوزارة وزير المالية بتاريخ 31 يناير 1959 بشأن الجمعيات التي تتلقى سنويا بصفة مباشرة أو غير مباشرة إعانات مالية من جماعة عمومية؛
- منشور السيد رئيس الحكومة 2022/13 المؤرخ في 12 يوليوز 2022 بشأن كيفيات تقديم الحساب السنوي الخاص باستخدام الأموال والمساعدات العمومية التي تتلقاها الجمعيات؛
- منشور رقم 2016/04 بتاريخ 11 مارس 2016 المتعلق بالبوابة الإلكترونية للتمويل العمومي للجمعيات؛
- منشور السيد رئيس الحكومة 2014/2 المؤرخ في 5 مارس 2014 بشأن مراقبة المجلس الأعلى للحسابات لاستخدام الأموال العمومية؛
- منشور السيد الوزير الأول رقم 2003/7 بتاريخ 27 يونيو 2003، بخصوص الشراكة بين الدولة وجمعيات المجتمع المدني؛
- دليل المساطر الخاص بالشراكة مع الجمعيات.

الباب الثاني: التعاريف - الأهداف - الفئات المستهدفة

المادة الأولى: التعاريف

أ- تعريف العنف كما جاء في نص القانون 103.13:

العنف ضد المرأة: كل فعل مادي او معنوي أو امتناع أساسه التمييز بسبب الجنس، يترتب عليه ضرر جسدي أو نفسي أو جنسي أو اقتصادي للمرأة؛

العنف الجسدي: كل فعل أو امتناع يمس، أو من شأنه المساس، بالسلامة الجسدية للمرأة، أيا كان مرتكبه أو وسيلته أو مكان ارتكابه؛

العنف الجنسي: كل قول أو فعل أو استغلال من شانه المساس بحرمة جسد المرأة لأغراض جنسية أو تجارية، أيا كانت الوسيلة المستعملة في ذلك.

العنف النفسي: كل اعتداء لفظي أو إكراه أو تهديد أو إهمال أو حرمان، سواء كان بغرض المس بكرامة المرأة وحريتها وطمأنينتها، أو بغرض تخويفها أو ترهيبها.

العنف الاقتصادي: كل فعل أو امتناع عن فعل ذي طبيعة اقتصادية أو مالية يضر، أو من شانه ان يضر، بالحقوق الاجتماعية أو الاقتصادية للمرأة.

ب- تعريف مركز الاستماع والتوجيه:

مراكز الاستماع والتوجيه القانوني للنساء ضحايا العنف هي عبارة عن بنيات محلية تشرف على تدبيرها جمعيات تقدم عدة خدمات تكفلية لفائدة النساء والفتيات ضحايا العنف، من بينها الاستقبال والاستماع والتوجيه والمواكبة وغيرها.

المادة الثانية: الأهداف

تتمثل أهم أهداف الشراكة مع مراكز الاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف في:

الهدف العام:

الانخراط في تفعيل السياسات العمومية في مجال محاربة العنف ضد النساء، والتنسيق مع مختلف المتدخلين في مجال محاربة العنف ترابيا، ووطنيا.

الأهداف الخاصة:

- تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف، خاصة بالعالم القروي، من خلال توفير مركز للاستماع على الأقل بكل إقليم أو عمالة؛
- تعزيز الشراكة مع الفاعلين الترابيين والمتدخلين المؤسساتيين المتدخلين في سلسلة التكفل بالنساء ضحايا العنف في إطار البروتوكول الترابي الخاص بإعلان مراكش 2020 للقضاء على العنف ضد النساء؛
- تحسيس وتوعية النساء المعنفات بحقوقهن، وتعزيز قدراتهن.

المادة الثالثة: الفئات المستهدفة

- النساء والفتيات ضحايا العنف؛
- القاصرات ضحايا العنف الزوجي.

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 للمرتفقات يثبت عملية استقبالهن وإشهار هوية من تستقبلهن بصفتها 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 فضاء بالمركز مخصص للاستقبال والتسجيل.

- ضمان ولوجيات الاستقبال: ولوجيات معمارية لتسهيل ولوج النساء ذوات الحركية المحدودة وتوفير ولوجيات تواصلية لتسهيل استقبال النساء في وضعية إعاقة حسية أو ذهنية.
- توفير فضاء استقبال الأطفال: فضاء ملائم للأطفال المرافقين للنساء ضحايا العنف.
- توفر بنيات الاستقبال على التهوية والإضاءة الضرورية والكافية.
- توفير مرافق صحية (للإناث والذكور).
- ضمان الأمان للنساء ضحايا العنف.

المادة الخامسة: خدمة الاستماع

الاستماع هو فسح 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 للمعنفة، 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 تتوفر فيها شروط مهنية معينة.
ويشترط في المركز احترام المعايير التالية:

- الاستماع تقوم به مستمعة من المركز تلقت تدريبا في الاستماع لضحايا العنف وتكون قادرة على توثيق وتسجيل محضر الاستماع وقادرة على التواصل بلغات ولهجات النساء ضحايا العنف المستفيدات من خدمات المركز.
- تضع المستمعة بطاقة هوية وظيفية تمكن الضحية من التعرف على المهام المنوطة 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 يحصل في مخدع يضمن "حرمة الاستماع"، وسرية التصريحات.
- محضر الاستماع وهي استمارة توطن بيانات الضحية ومضامين التصريح بالعنف.
- يمكن أن يتم تسجيل حصة الاستماع بإذن الضحية وتوضع التسجيلات بسجلها مع ضمان سرية التصريحات 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 المؤسساتية.
- ويمكن للمركز أن يوفر خدمة الاستماع عن طريق الهاتف أو الانترنيت في حالة تعذر حضور الضحية إلى المركز، بشكل مؤقت، ويفتح لها سجل للاستماع إلى ان تتقدم إلى المركز لتقديم حالتها بشكل مباشر.

المادة السادسة: خدمة التوجيه والإرشاد القانوني

الإرشاد عملية توعوية تستهدف تعريف المرأة ضحية العنف بحقوقها، وتأطير بيداغوجي يساعدها على التعرف على مشكلتها من جميع النواحي، ومساعدتها على تشخيص مشكلتها بشكل منطقي وموضوعي. وهي أيضا عملية توجيهية للمرأة

الضحية قصد مساعدتها على اتباع المراحل المسطرية الحمائية والعلاجية لتخفيف حدة العنف والوصول للحلول التي يضمنها لها القانون.

ويشترط في المركز احترام المعايير التالية:

- التوفر على "مرشد/ة" قانوني/ة (من سلك المحاماة).
- التوفر على دلائل الإرشاد القانوني (وسائط تحسيسية وتوعوية بحقوق المرأة ضحية العنف).
- التوفر على دليل للمراكز والخلايا المؤسساتية لاستقبال النساء والأطفال ضحايا العنف؛
- قيام المرشد/ة بقراءة وشرح وتفسير حقوق الضحية القانونية وتزويدها بمختلف الوثائق والدلائل المفسرة لتلك الحقوق.
- التزام مرشد/ة المركز بشرح نطاق تدخله للضحية انسجاما مع اختصاصاته ووظائفه.
- في حالة الضحايا المطرودات وبدون مأوى، قيام المرشد/ة بالتنسيق مع أقرب مركز اجتماعي للإيواء الاستعجالي المؤقت للضحية وأطفالها، ثم مباشرة استكمال التدابير المسطرية الضرورية (إعلام 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 (الانترنيت والهاتف) بالنسبة لطلبات البيانات والمعلومات الخاصة.

المادة السابعة: خدمة الدعم النفسي والاجتماعي

يشترط في المركز احترام المعايير التالية:

- التوفر على أخصائي/ة نفسي/ة اجتماعي/ مساعد/ة اجتماعي/ة، أو التعاقد معه (vacataire) لتقديم الخدمة داخل المركز بشكل منتظم.
- إعداد الملف النفسي والاجتماعي للضحية، مع إعداد التقرير النفسي والاجتماعي المواكب للضحية والذي يوضع بملفها.
- تنظيم حصص الدعم النفسي والاجتماعي في حصص جماعية أو فردية thérapie - thérapie de groupe individuelle.
- تنظيم أنشطة موازية إدماجية للضحايا.
- توفير الوسائط التحسيسية اللازمة للقيام بمهام الدعم النفسي والاجتماعي.
- وضع خطة لدعم قدرات الموارد البشرية في تقنيات الدعم النفسي والاجتماعي وتعزيزها في إطار شراكاته المؤسساتية.

المادة الثامنة: الرصد والتحسيس والتعبئة

يشترط في المركز احترام المعايير التالية:

- وضع سجل لتسجيل الحالات وبياناتها تكون قابلة لإعطاء مؤشرات كمية في تقارير دورية تسلم للوزارة.
- موافاة الوزارة بتقرير سنوي حول الحالات المتكفل بها داخل المركز؛

- 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 التاسعة: الشروط الخاصة بالمقر:

- **يجب ألا يكون المركز، موضوع طلب الدعم، متواجدا داخل إحدى المؤسسات متعددة الوظائف للنساء التي استفادت من دعم الوزارة أو التعاون الوطني برسم نفس السنة المالية؛**
- يجب أن يتوفر المركز على:
  - الضمانات لتسهيل ولوج النساء لخدماته؛
  - بنيات داخلية متناسبة مع خدمات الاستقبال والاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف.
  - معدات لوجيستيكية تتناسب مع مهامه؛
  - ولوجيات معمارية لتسهيل ولوج الأشخاص في وضعية إعاقة؛
  - شروط الوقاية والنظافة والسلامة.

المادة العاشرة: الشروط الوظيفية:

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

- التوفر على مخطط عمل سنوي؛
- التوفر على خطة للتكوين المستمر للعاملين والعاملات بالمركز؛
- التوفر على هيكلة تنظيمية تبرز الهياكل الفرعية واختصاصاتها، وتحدد مهام ومسؤوليات فريق العمل؛
- التوفر على سجل لتسجيل بياناته؛
- الاشتغال وفق منظومة تعاقدية مع المتدخلين في المجال القانوني والطبي والاجتماعي والنفسي؛
- إعداد وموافاة الوزارة بتقارير أنشطته وبياناته بشكل دوري؛
- احترام القوانين التنظيمية الجاري بها العمل.

الباب الخامس: التمويل

المادة الثانية عشر: مكونات ومبلغ الدعم

يخصص دعم الوزارة للمساهمة في:

- تأدية تعويضات المنسقة.
- تأدية تعويضات المستمعة / المستمعات.
- تأدية أتعاب المحامي.
- تأدية أتعاب الطبيب النفساني / الأخصائي النفساني.
- تغطية نسبة من تكلفة حملات التوعية والتحسيس.
- تغطية نسبة من مصاريف التسيير.

مبلغ الدعم: لا يتجاوز مبلغ الدعم المخصص لهذا المشروع مبلغ **240.000 درهم (مئتان وأربعون ألف درهم).**

مدة المشروع: ثلاث (03) سنوات

الباب السادس: الوثائق الخاصة بمجال الدعم

المادة الثانية عشر:

إضافة إلى الوثائق المكونة لملف طلب الدعم والمحددة في دليل المساطر الخاص بالشراكة مع الجمعيات، يجب على الجمعية أن تدلي بما يلي:

- بطاقة تقنية حول المركز المقترح من طرف الجمعية لاحتضان المشروع، تتضمن توصيفا دقيقا لمختلف مرافق المركز والخدمات التي يقدمها؛
- نسخة من اتفاقية شراكة مع أقرب مؤسسة متعددة الوظائف للنساء تقدم خدمة إيواء النساء ضحايا العنف.

الباب السابع: مختلفات

المادة الثالثة عشر:

تلتزم الجمعية الشريكة ب:

- احترام مدونة الشغل في التعاقد مع المستخدمين والمستخدمات.
- الالتزام بأخلاقيات المهنة: السر المهني من أجل **صون كرامة النساء ضحايا العنف المستفيدات من خدمات المركز.**
- المشاركة في مختلف الأنشطة التي تنظمها الوزارة خاصة ما يتعلق بمجال تدخل الجمعية.
- الانخراط في عمليات المراقبة والافتحاص التي تقوم بها الوزارة.
- إرسال تقارير دورية حول نشاط المركز، والتقيد بالنماذج الموضوعة من طرف الوزارة، مع الالتزام باعتماد مصفوفة البيانات والمؤشرات التالية:

المعطيات المطلوب رصدها في تقارير مراكز الاستماع والتوجيه للنساء ضحايا العنف حول الحالات المتكفل بها على مستوى	
بالنسبة للضحايا المتكفل بها داخل المركز	
توزيع حالات العنف المسجلة حسب:	السن؛
	مكان الاقامة (قروي/حضري)؛
	الحالة (حامل/إعاقة/أمرض أخرى)؛
	الجنسية؛
	الحالة العائلية (متزوجة، عازبة، مطلقة، ارملة...)؛
	وجود أبناء أم لا؛
	المستوى الدراسي؛
	النشاط المهني.
بالنسبة لمرتكبي العنف	
توزيع حالات مرتكبي العنف المسجلة حسب:	الجنس
	السن
	الحالة العائلية
	المستوى الدراسي

	العلاقة بالضحية؛
	مكان الإقامة (حضري/قروي)؛
	النشاط المهني؛
	الجنسية؛
	السوابق في مجال العنف.
بالنسبة لأنواع العنف المرتكب	
توزيع حالات العنف المسجلة حسب نوع العنف وتحديد طبيعة الاعتداء:	**العنف الجسدي:** (ضرب-حرق-محاولة قتل-قتل...)؛
	العنف الجنسي: (اغتصاب-محاولة اغتصاب-نقل أمراض معدية-تحرش جنسي-زنا المحارم-تحريض على الفساد...)؛
	العنف النفسي: (سب وقذف، تهديد/ابتزاز، تحقير، تمييز، خيانة زوجية، حرمان من الخروج، مضايقة نفسية...).
	العنف الاقتصادي: (إهمال الأسرة، الطرد التعسفي من العمل، التمييز في الأجر، الحرمان من الإرث، الحرمان من الملكية، الحرمان من العمل، الاستيلاء على أغراض خاصة أو ممتلكات، تبديد الممتلكات الزوجية بسوء نية، الاستيلاء على الوثائق الرسمية، السرقة-النصب والاحتيال، الاستيلاء على الأجرة....).
	العنف الرقمي: (سب وقذف، تحرش جنسي، تشهير، التنمر والتحقير، الابتزاز، إرسال مواد إباحية غير توافقية، تسجيل أو بث أو توزيع صور خاصة دون الموافقة...).
مكان وقوع فعل العنف:	(بيت الزوجية، منزل الضحية، بيت المعتدي، مرفق عمومي، مكان الدراسة/العمل، مكان عام/ الشارع، شبكة الأنترنيت / مواقع التواصل الاجتماعي...).
بالنسبة للخدمات المقدمة بالمركز	
توزيع حالات العنف المسجلة حسب استفادتها من:	خدمة الاستقبال والاستماع؛
	خدمة التوجيه والإرشاد القانوني؛
	خدمة الوساطة الأسرية؛
	خدمة الدعم النفسي والاجتماعي؛
	الأنشطة التحسيسية.
بالنسبة للإجراءات المتخذة	
توزيع حالات العنف المسجلة حسب الخدمات الخارجية التي تم توجيهها نحوها:	الشرطة/ الدرك الملكي؛
	المستشفى؛
	المحكمة؛
	مؤسسة متعددة الوظائف من أجل الإيواء.
توزيع حالات العنف المسجلة حسب مرافقتها:	على مستوى الخدمات المؤسساتية (إدارات، مدارس...)؛
	بغرض الإدماج الأسري؛
	بغرض التمكين الاقتصادي والإدماج المهني؛
	خدمات أخرى (للتحديد).

" تم الاطلاع على مضمونه وقبول الالتزام به "

توقيع مصادق عليه