صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله

المحتويـات

تقديم 7

التعاريف 9

تقديم الدليل المرجعي للتكفل بالنساء ضحايا العنف 15

الأهداف 15

الفئات المستهدفة 15

هيكلة الوثيقة 15

الفصل الأول: سياق إعداد الدليل المرجعي للتكفل بالنساء ضحايا العنف 17

1. المبادئ الدستورية الموجهة للتكفل بالغير 19

2. الترسيخ القانوني لضوابط التكفل بالغير 19

3. تطور في مفهوم التكفل بالغير 22

4. تطور منظومة التكفل إن على المستوى الاستراتيجي أو العملي أو المؤسساتي 22

1.4. على المستوى الاستراتيجي 22

2.4. على المستوى العملي 24

3.4. على المستوى المؤسساتي 25

الفصل الثاني: المرجعيات القانونية والمبادئ العامة للتكفل بالنساء ضحايا العنف 29

1. المرجعيات القانونية للتكفل بالنساء ضحايا العنف في الفضاءات متعددة الوظائف للنساء 29

2. المرجعيات الدولية والمبادئ العامة للتكفل بالنساء ضحايا العنف 44

الفصل الثالث: الخدمات الأساسية داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء 48

1- هيكلة فضاء المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء 48

الفصل الرابع: الخدمات الأساسية لشركاء المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء 60

1. التنسيق العمودي المباشر للمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء من أجل تسهيل الولوج الآني لخدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف 60

1. 1 الخدمات المقدمة من طرف خلايا التكفل بالنساء ضحايا العنف بالمحاكم 61

1. 2 الخدمات المقدمة من طرف خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة للأمن الوطني والدرك الملكي 62

1. 3 الخدمات المقدمة من طرف الوحدات المندمجة للتكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة لقطاع الصحة 64

1. 4 مسار الخدمات المقدمة من طرف جمعيات المجتمع المدني 66

الفصل الخامس : آليات التتبع والتقييم الخاصة بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء 70

1. أهداف عمليات وأدوات التتبع والتقييم في مجال خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف 70

2. تذكير بالمرتكزات المرجعية القانونية والإدارية المؤطرة لعملية التقييم والتتبع والرقابة حسب اختصاصات كل طرف 71

3. نماذج التتبع والتقييم في مجال الخدمات التكفلية بالنساء ضحايا العنف 74

أولا: نموذج شبكة المراقبة والتتبع في مجال الخدمات التكفلية المقدمة في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء 74

ثانيا : إجراءات وأدوات التقييم في مجال الخدمات التكفلية المقدمة في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء 77

ثالثا: نموذج شبكة التقييم في مجال الخدمات التكفلية المقدمة في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء 78

خلاصة عامة 80

الملاحق 81

لائحـــة الملاحـــق

1. دفتر التحملات الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
2. القانون الداخلي الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
3. بطاقة حول مكونات التقرير السنوي للمؤسسة
4. بطاقة حول مسطرة الحصول على الترخيص بفتح مؤسسة للرعاية الاجتماعية وتدبيرها
5. بطاقة حول تقنيات الاستقبال
6. نموذج سجل الاستقبال
7. نموذج استمارة الاستقبال
8. عناصر بروتوكول الوساطة الأسرية
9. عناصر بروتوكول دعم روابط الأمومة لحماية الأطفال المرافقين للضحايا
10. نموذج ملف المستفيدة
11. بطاقة الإسماع
12. نموذج رسالة توجيه أو طلب دعم المستفيدة
13. بطاقة حول مسطرة الإيواء
14. نموذج طلب الإيواء
15. نموذج محضر لجنة الإيواء
16. نموذج عقد الإقامة
17. نموذج وصل جرد الممتلكات الموضوعة رهن إشارة المستفيدة
18. نموذج وصل وضع الممتلكات لدى إدارة المؤسسة
19. نموذج وصل إرجاع الممتلكات
20. نموذج إذن بالخروج
21. نموذج تصريح بوقوع حادثة
22. نموذج بطاقة تقنية حول المؤسسة
23. نموذج اتفاقية شراكة لدعم خدمات المؤسسة
24. نموذج استبيان قياس الرضا
25. قانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية
26. القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء

لائحة المصطلحات والتعاريف

1. الحماية
2. العنف ضد النساء
3. العنف الجسدي
4. العنف الجنسي
5. العنف النفسي
6. العنف الاقتصادي
7. المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
8. خدمات المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
9. التكفل بالنساء ضحايا العنف
10. التكفل بالغير
11. الاتجار بالبشر
12. التمكين الاقتصادي للنساء

تقـــديـــم

على الرغم من أن العنف ضد النساء ظاهرة كانت، وما تزال حاضرة ومستمرة في كل المجتمعات باختلاف ثقافاتها ودياناتها، إلا أنه لا ينبغي أن نعتبره مسلمة مرتبطة ارتباطا وثيقا بسلوك الفرد، ولا أن نقبله كمظهر من مظاهر الوجود الإنساني. فالعلاقات غير المتكافئة بين الرجال والنساء هي أساس العنف المبني على النوع الاجتماعي وتتغذى بالثقافة الذكورية التي ترسخ العنف والتمييز اتجاه النساء، وتسمح به وتبرره.

من هذا المنطلق، انخرط المغرب مبكرا في الجهود الرامية لتطويق ظاهرة العنف الممارس ضد النساء، وهو ما أثمر تواترا في الإصلاحات الهيكلية على المستوى القانوني والتشريعي والمؤسساتي والاجتماعي. فالمغرب يعتبر من البلدان الأوائل التي أعدت استراتيجية وطنية لمناهضة العنف ضد النساء سنة 2002، مهدت لها جهود منظمات المجتمع المدني وتجاوبت معها المؤسسات الحكومية من خلال عدة برامج ومبادرات وحملات تحسيسية سنوية استهدفت رفض التسامح المجتمعي مع الظاهرة وإخراجها من المجال الخاص للمجال العام. وراكم المغرب بفضل الشراكة المتميزة بين الدولة ومكونات المجتمع المدني، تجربة مؤسساتية ومدنية رائدة في مجال التعبئة والتوعية ونشر المعرفة، الشيء الذي أدى إلى إحراز تقدم كبير في مجال تعزيز مكانة النساء والفتيات وتحسين أوضاعهن.

إلا أنه وعلى الرغم من الجهود المبذولة على مدار أكثر من عقدين من الزمن، لإيجاد بيئة تحمي من كافة اشكال التمييز أو العنف الممارس ضد النساء، سواء من خلال تطوير منظومة التكفل وآليات الحماية والوقاية من العنف ضد النساء وطنيا أو من خلال إصلاحات مهيكلة أدمجت حقوق النساء كما هو متعارف عليها دوليا، لازالت المؤشرات المرصودة حول الظاهرة تطرح تحديات كبيرة وخصوصا مع بروز أشكال وأنواع جديدة للعنف الممارس ضد النساء وخصوصا على الصعيد الجهوي والمحلي.

وهكذا يظهر، أن للعنف ضد النساء والفتيات، كلفة اقتصادية واجتماعية كبيرتين، وأن من مداخل المعالجة الأساسية التكفل بالضحايا وتمكينهن على المستوى الاجتماعي والاقتصادي بما يمكن من إخراجهن من دائرة العنف ومواجهته وتقليص أثره على أنفسهن وأفراد عائلتهن.

في مواجهة هذا الوضع، تعتبر التوجيهات الملكية السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس، نصره الله، وبفضل عناية جلالته، تم التأسيس لمرحلة جديدة في مسار ترسيخ حقوق المرأة المغربية، بدْءاً بالمقتضيات الدستورية لبلادنا، التي حظرت كافة أشكال التمييز اتجاه النساء والفتيات، وكرست مبدأ المساواة الفعلية بين الرجال والنساء في كافة المجالات المدنية والسياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والبيئية، وذلك في انسجام تام مع الاتفاقيات الدولية، التي صادقت عليها المملكة، وكذا مع أهداف التنمية المستدامة 2030.

إن المغرب وعلى غرار باقي دول العالم، وانسجاما مع الدينامية الحقوقية المتطورة، انخرط مبكرا، وبشكل فعال في المجهودات الرامية إلى تكريس وتعزيز حقوق المرأة المغربية، والنهوض بأوضاعها، ومناهضة مختلف أشكال العنف والتمييز الممارس ضدها، من خلال اعتماد مقاربة شاملة ومندمجة تأخذ بعين الاعتبار الدعامات الأربع الأممية المتمثلة في: الحماية، الوقاية، التجريم والتكفل.

وفي هذا الإطار اتخذت الحكومة المغربية عدة تدابير لتطويق الظاهرة من مختلف الزوايا، فأرست سياسات وطنية ترمي إلى توسيع نطاق أوراش الإصلاح لتشمل المجالات الإقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية والمؤسساتية، وقامت بإصلاحات قانونية عدة من أهمها القانون المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء 103. 13 ومرسومه التطبيقي رقم 2.18.856 والقانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، والقانون رقم 45.18 المتعلق بتنظيم مهنة العاملات والعاملين الاجتماعيين.

وفي هذا السياق الحقوقي المتميز الذي تعرفه بلادنا، اعتمدت وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة استراتيجية جديدة « **جسر نحو تنمية إجتماعية دامجة ومبتكرة ومستدامة** »، ترتكز على الالتقائية والجودة والقرب والابتكار في الخدمات الاجتماعية وتجويدها، وفق معايير موحدة ومعتمدة من طرف كافة مقدمي الخدمات، وكذلك من خلال تعزيز الرقمنة باعتبارها رافعة أساسية للتنمية وتمكين الفئات الهشة من الوصول إلى الخدمات الاجتماعية والتمكين الاقتصادي، وهي ثمرة اجتماعات تشاورية عقدت على مستوى 12 جهة بالمملكة.

ومن أجل تحقيق غايتها تعتمد هذه الاستراتيجية على أربع ركائز موزعة على 17 محورا استراتيجيا و50 ورشا.

الركيزة الأولى : بيئة اجتماعية دامجة، عبر أجهزة اجتماعية عالية الجودة وولوجة.

الركيزة الثانية : المساواة والتمكين والريادة، عبر تقوية تموقع المرأة في المجتمع.

الركيزة الثالثة : الأسرة والرابط الاجتماعي والتضامن، عبر تعزيز الحقوق والحماية الملائمة.

ركيزة عرضانية : روافع التنفيذ لضمان نجاح الاستراتيجية.

وتتمثل المحاور الاستراتيجية المختارة حسب الدعامة الثانية : المساواة والتمكين والريادة

1- التعبئة المجتمعية من أجل المساواة؛

2- النهوض بحقوق النساء؛

3- محاربة العنف ضد النساء؛

4- التمكين الاجتماعي والاقتصادي والريادة.

في هذا السياق جاء إعلان مراكش 2020 الذي وقع تحت الرئاسة الفعلية لصاحبة السمو الملكي الأميرة للامريم، ليحدث دينامية جديدة على مستوى جهود الفاعلين في محاربة العنف ضد النساء والفتيات بانخراط جميع القطاعات المعنية بتفعيل آليات الحماية والتكفل بالنساء والفتيات ضحايا العنف، والمعنية كذلك بتغيير العقليات وإرساء ثقافة اللاعنف بالمجتمع، وبمحاربة كل الصور النمطية التي تكرس الصورة السلبية للمرأة وتساهم، بشكل مباشر أو غير مباشر، في تشجيع سلوك العنف ضدها.

والتزمت وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة في إطار هذا الإعلان، بالاستمرار في دينامية الإصلاح والمساهمة في التعزيز المؤسساتي والتغطية المجالية بالمراكز من خلال إحداث 82 فضاء متعدد الاختصاصات للنساء وبتوفير وتكوين عدد من الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين لرعاية النساء ضحايا العنف باعتماد برنامج التكوين الخاص بالعاملين في مسار التكفل بالنساء ضحايا العنف، وبوضع دليل مرجعي يحدد ويوحد كيفية التكفل بالنساء داخل مراكز الإيواء، وكيفية إعدادهن وتمكينهن اقتصاديا.

ويهدف هذا الدليل إلى تحديد قواعد ومعايير الخدمات الأساسية التي تقدمها المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء لفائدة النساء ضحايا العنف بغرض تجويد خدماتها والرفع من مستوى أدائها.

ويقدم هذا الدليل المرجعي للخدمات الأساسية الخاصة بمراكز إيواء النساء ضحايا العنف وخدمات الدعم الاجتماعي أسس معايرة الخدمة داخل الفضاء وخارجه باستحضار مقومات الجودة ومبادئ التكفل بالغير كما أسس لها القانون 65.15 وحزمة الخدمات الأساسية. كما يقدم نماذج لأدوات الاشتغال والتقييم وتتبع جودة هذه الخدمات.

التعاريف

يتضمن هذا الدليل عدة مصطلحات تتطلب التدقيق والتوضيح ندرجها كالآتي:

تعريف الحماية

الحماية

تتوحد التعاريف المقدمة لهذا المفهوم في كونه عمل أو إجراء يحفظ الشخص من خطر قائم أو محتمل وفي سياق هذا الدليل، يمكن أن نعرف الحماية على انها:

كافة النشاطات الهادفة إلى الحصول على الاحترام الكامل لحقوق كافة الأفراد دون أي تمييز وفقا لما تضمنته القوانين والإطارات ذات العلاقة".

"مساعدة الأشخاص لأن يبقوا بأمان من المخاطر التي قد يشكلها الآخرون عليهم كأعمال العنف والإكراه والإساءة والاستغلال".

آليات وإجراءات "لحماية النساء والفتيات المعرضات للمخاطر الناتجة عن العنف المبني على النوع الاجتماعي، وإنشاء خدمات متخصصة لمساعدة الضحايا وأطفالهن مثل مراكز الإيواء، خطوط الهاتف المتوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ومراكز المساعدة في حالات الطوارئ)"

العنف ضد النساء

« هو كل فعل مادي أو معنوي أو امتناع أساسه التمييز بسبب الجنس، يترتب عليه ضرر جسدي أو نفسي أو جنسي أو اقتصادي للمرأة. ويتضمن كذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة. ومن خلال هذا التعريف نقف على أربعة أنواع من العنف كما حددها القانون 13 – 103 في (المادة 1منه) » :

العنف الجسدي

كل فعل أو امتناع يمس، أو من شأنه المساس بالسلامة الجسدية للمرأة، أيا كان مرتكبه أو وسيلة أو مكان ارتكابه.

العنف الجنسي

كل فعل أو قول أو استغلال من شأنه المساس بحرمة جسد المرأة لأغراض جنسية أو تجارية، أيا كانت الوسيلة المستعملة.

العنف النفسي

كل اعتداء لفظي أو إكراه أو تهديد أو إهمال أو حرمان، سواء كان بغرض المس بكرامة المرأة وحريتها أو طمأنينتها، أو بغرض تخويفها أو ترعيبها.

العنف الاقتصادي

كل فعل أو امتناع عن فعل ذي طبيعة اقتصادية أو مالية يضر، أو من شأنه أن يضر بالحقوق الاجتماعية أو الاقتصادية للمرأة.

تعريف المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
وفق المقتضيات القانون 65.15 ونصوصه التطبيقية

1. هي بنيات للقرب تعنى بالتكفل بالنساء وخصوصا النساء في وضعية صعبة، يستوجب إحداثها الحصول على ترخيص من السلطة الحكومية المختصة، كما يخضع تدبيرها لمواكبة ومراقبة هذه الأخيرة وكذا لمراقبة لجنة مراقبة مؤسسات الرعاية الاجتماعية".

2. تتمتع بالشخصية الاعتبارية، ويمكن أن يحدثها شخص ذاتي أو اعتباري

3. تهدف الى المساهمة في التكفل بالنساء ضحايا العنف ومحاربة الاقصاء الاجتماعي وكافة أشكال التمييز القائم على النوع الاجتماعي بالنسبة للنساء والفتيات،

خدمات المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء : تندرج ضمن سلة الخدمات التالية (واحدة أو أكثر):

التكفل بالنساء ضحايا العنف

كل التدابير أو الأنشطة أو البرامج التي تهدف إلى إدماج الأفراد أو الجماعات في بيئتهم الاجتماعية ودعم وتنمية قدراتهم وتمكينهم من تلبية حاجياتهم، وكذا ضمان استقلاليتهم ومشاركتهم الاجتماعية.

حسب القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

التكفل بالغير

ضوابط ومعايير التكفل بالغير حسب ما نصت عليه المادة 4 من القانون 65.15:

ضوابط ومعايير التكفل بالنساء حسب حزمة الخدمات الأساسية للأمم المتحدة:

- تركز المبادئ العامة التي جاءت بها حزمة الخدمات الأساسية للأمم المتحدة في مجال الخدمات الاجتماعية على ضرورة اعتماد نهج قائم على الحقوق مع التركيز على الضحايا أو الناجيات لضمان سلامتهن بالدرجة الأولى، كما تؤكد على أهمية أن تكون الخدمات مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية، وأن يتم التركيز كذلك على مسائلة الجاني لضمان عدم الإفلات من العقاب.
- وتشمل الخدمات الاجتماعية: توفير السكن الآمن، والدعم النفسي، والاستشارة القانونية، والمساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي مع ضمان أن تكون الخدمات متاحة وتحقق عناصر التكيف والمناسبة والولوج، التي هي من المرتكزات الأساسية أثناء تطوير الخدمة.

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا / الناجيات	السلامة أمر بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة
الخصائص المشتركة	الاتاحة	الولوج	
	التكيف	المناسبة	
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية	
	جمع البيانات وإعطاء المعلومات	الاتصالات الفعالة	
	الربط بين القطاعات والشركاء المحليين من خلال التنسيق والاحالة والشراكات		

القانون 27.14 الخاص بمكافحة الاتجار بالبشر

تفعيلا لمقتضيات الدستور الذي نص على ضرورة التصدي لكافة انتهاكات حقوق الإنسان، وضمان ولوج ضحايا الأفعال الإجرامية لحماية قضائية منصفة وتوفير حماية خاصة للفئات الضعيفة والهشة، تم إصدار قانون مكافحة الاتجار بالبشر رقم 27.14. لقد أرسى هذا القانون آليات مكافحة الاتجار بالبشر في المغرب، حيث تضمن تعاريف عامة وأحكاما مسطرية وزجرية وحمائية، إضافة إلى تدابير مؤسساتية، وذلك بهدف التأسيس لسياسة جنائية في مجال مكافحة الاتجار بالبشر قادرة على تحقيق أهدافها سواء فيما يرتبط بالتجريم والعقاب أو فيما يخص الوقاية إضافة إلى حماية الضحية.

وهدف القانون 27.14 الخاص بمكافحة الاتجار بالبشر إلى القضاء على كل أشكال الاستغلال خصوصا بالنسبة للنساء والأطفال.

مفهوم الاتجار بالبشر

يقصد بالإتجار بالبشر تجنيد شخص أو استدراجه أو نقله أو تنقيله أو إيواؤه أو استقباله، أو الوساطة في ذلك، بواسطة التهديد بالقوة أو باستعمالها أو باستعمال مختلف أشكال القسر أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع، أو إساءة استعمال السلطة أو الوظيفة أو النفوذ أو استغلال حالة الضعف أو الحاجة أو الهشاشة، أو بإعطاء أو بتلقي مبالغ مالية أو منافع أو مزايا للحصوص على موافقة شخص له سيطرة على شخص آخر لغرض الاستغلال.

مفهوم التمكين الاقتصادي للنساء

يتحدد مفهوم التمكين الاقتصادي للنساء والفتيات، الذي تبناه البرنامج الوطني المندمج للتمكين الاقتصادي للنساء والفتيات، وفق هيئة الأمم المتحدة، في الأبعاد الثلاثة التالية:

1 - الفرص الاقتصادية للنساء، عبر:

- تقوية فرص عمل النساء من خلال توفير إمكانية ولوج مناصب أكثر جودة وبأجر منصف في القطاع المهيكل؛
- الرفع من روح المقاولة لدى النساء، من خلال خلق مناخ أعمال ملائم وتقوية قدراتهن التي تمكنهن من استدامة نشاطهن؛
- وضع ترتيبات مالية تشمل البنوك ومؤسسات التمويل الصغرى القادرة على تقديم منتجات تناسب احتياجات النساء المستهدفات.

2- **تحسين الوضع القانوني وحقوق النساء والفتيات**، والذي يشمل حق النساء في الملكية، والمساواة في الولوج للموارد، والتمويل، والمساواة في الفرص، والخدمات، والحماية من جميع أشكال التمييز والعنف في جميع المجالات.

3- **مشاركة النساء وإدماجهن في عمليات صنع القرار الاقتصادي**، من خلال وضع آليات تشجع على وجود النساء في مراكز صنع القرار، سواء في القطاع العام أو في المنظمات النقابية والغرف التجارية والصناعية أو في المجالس الإدارية لمختلف المؤسسات.

بالإضافة إلى ذلك، فإن مشاركة عدد أكبر من النساء في البرلمان والحكومة يشكل رافعة لتعزيز صوت النساء في عمليات صنع القرار، وتيسير اندماجهن في المجال الاقتصادي.

تقديم الدليل المرجعي للتكفل بالنساء ضحايا العنف

• الأهداف

يتحدد الهدف العام لإعداد الدليل المرجعي للتكفل بالنساء ضحايا العنف في تحديد معايير ونظم وقواعد التكفل بالنساء في وضعية صعبة عموما والنساء ضحايا العنف على وجه الخصوص، كما يحدد خدمات المساعدة الاجتماعية التي يمكن تقديمها خارج محيط المؤسسات، وضوابطها وذلك بالاستناد على موجهات القانون 15-65 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية والقانون 13-103 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء والمحددات الواردة في حزمة الخدمات الأساسية لهيئة الأمم المتحدة، وباستحضار مبادئ حقوق الإنسان في كل عمليات التكفل والرعاية.

هذه المعايير والقواعد تؤطر:

- التكفل والمواكبة داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء؛
- المواكبة والمساعدة الاجتماعية خارج المؤسسات؛

الفئات المستهدفة

1. تعتبر مضامين هذا الدليل المرجعي من الأدوات الأساسية التي ينبغي أن يتوفر عليها العاملون بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء سواء كانت هذه المؤسسات توفر خدمات الإيواء المؤقت وما يرافقها من تدخلات أو لا تقدم هذه الخدمة. فهو يوفر كل المعارف ونماذج العمل الضرورية للتسيير والتأطير والتنسيق والتعاون وكذا تتبع وتقييم الخدمات.
2. يستهدف كذلك العاملون في سلسلة التكفل بالنساء ضحايا العنف ولجان التنسيق بمختلف مستوياتها ومراكز الاستماع، ومراكز الوساطة الاسرية وكذا الفاعلون المحليون وغيرهم، وذلك بهدف التعريف بأدوار هذه المؤسسات والخدمات التي توفرها في إطار شبكة التكفل المندمج بالنساء ضحايا العنف أو النساء في وضعية صعبة.

هيكلة الوثيقة

يتكون الدليل المرجعي بعد التقديم والتعاريف، من خمسة فصول اساسية:

- **الفصل الأول:** سياق إعداد الدليل: ويذكر بالمستجدات والمكتسبات المحققة للنهوض بجودة التكفل بالغير إن على المستوى الدستوري أو الإستراتيجي أو العملي أو المؤسساتي.
- **الفصل الثاني :** المرجعيات القانونية والمبادئ العامة للتكفل بالنساء ضحايا العنف: يحدد الضوابط القانونية ذات الصلة بالتكفل بالغير داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء وكذا كل المقتضيات التي تؤطر فتح وتسيير وتأطير عمل المؤسسة كما يذكر بالمعايير الدولية ذات الصلة وخصوصا تلك المتضمنة في حزمة الخدمات الأساسية.

- **الفصل الثالث:** الخدمات الأساسية داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء : يقدم هذا الفصل تعريفا شاملا ودقيقا للخدمات التي يمكن تقديمها داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، مع تحديد مسار تقديم كل خدمة وضوابط وقواعد وشروط تقديمها.
- **الفصل الرابع:** الخدمات الأساسية خارج المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء : يقدم هذا الفصل تعريفا شاملا ودقيقا للخدمات التي يمكن تقديمها خارج المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء في إطار شراكة وتعاون مع الفاعلين المحليين أو في إطار جهود المواكبة الخارجية، مع تحديد مسار المواكبة والإحالات وضوابط وقواعد وشروط تقديمها.
- **الفصل الخامس:** آليات التتبع والتقييم الخاصة بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء.

بالاستناد على القانون 65.15 والقوانين الأخرى ذات الصلة، يقدم هذا الفصل موجزا عن أهم مؤشرات تتبع وتقييم جودة تدبير وتسيير المؤسسة وكذا جودة الخدمات، مع توفير نماذج بخصوص مختلف عمليات التتبع أو التقييم.

الفصـــل الأول :
سياق إعداد الدليل المرجعي للتكفل بالنساء ضحايا العنف

تشكل رؤية النموذج التنموي الجديد الذي أطلقه جلالة الملك نصـره الله، خارطة طريق للمرحلة المقبلة، باعتباره يفتح آفاقا جديدة من شأنها إحداث تغييرات جذرية في البنية التنموية من منطلق اعتماد المساواة بين المرأة والرجل على أرض الواقع في الفرص وفي النتائج، كما يـمنح المرأة مجالا أوسع للمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وخلق الثروات وإنشاء مقاولات قادرة على توفير المزيد من فرص الشغل وتطوير مؤشرات النشاط بالنسبة للنساء.

وقد أولت هذه الرؤية أهمية خاصة لمجال مناهضة العنف ضد النساء، لا سيما ما ورد في المكون الأول الخاص بولوج النساء إلى الفرص الاقتصادية، والمكون الثاني المتعلق بتعزيز قدرات النساء فيما يتعلق بالتكوين والتعليم، والمكون الثالث الذي نص على ضرورة نهج سياسة عدم التسامح كليا فيما يخص العنف ضد النساء.

واعتبارا لأهمية البرنامج الحكومي في تحديد التوجهات والالتزامات الكبرى لكافة الفاعلين الحكوميين، وبالأخص في الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والثقافية ، فقد أكد البرنامج الحكومي للولاية التشريعية 2026-2021 على سلة 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؛
- رفع نسبة نشاط النساء إلى أكثر من 30 في المائة عوض 20 في المائة حاليا؛
- نهج سياسة شاملة تأخذ بعين الاعتبار نواقص الولوج والفرص والموارد التي تعانيها المرأة في سائر السياسات العمومية؛
- تستهدف خطة عمل الحكومة التقليص الإرادي للفوارق المرتبطة بالنوع.

وتعتمد المملكة المغربية في مجال محاربة العنف ضد النساء والفتيات على مقاربة متعددة الأبعاد ترتكز على: الوقاية والحماية والتكفل فضلا عن تعزيز الإطار التشريعي لحماية النساء مع استحضار البعد الترابي من أجل استهداف وتلبية المتطلبات الخاصة في كل مجال ترابي معين.

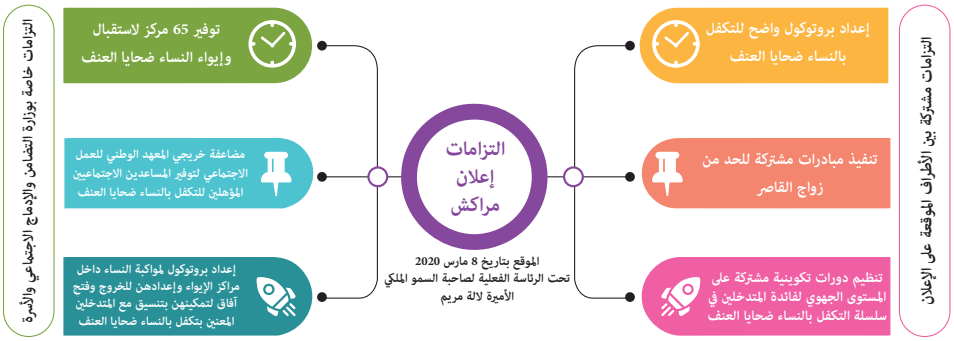
وفي هذا الإطار يتم العمل على إعداد استراتيجية شاملة للأسرة شعارها الأساسي: « أسرة متماسكة، رافعة للتنمية الاجتماعية الدامجة والمستدامة»، وذلك من خلال نهج جديد يهدف إلى بناء رؤية شمولية ومقاربة تشاركية مع كافة الفاعلين، وذلك بإدماج مقاربات جديدة منها تقوية الوقاية عبر الاستثمار في قنوات التنشئة الاجتماعية مثل الأسرة باعتبارها رافعة للتنمية الاجتماعية الدامجة والمستدامة، وكذا اعتماد الرقمنة كرافعة لمواجهة الظاهرة وتسهيل الولوج للخدمات: من خلال استثمار التكنولوجيات الحديثة في التوعية والتحسيس، والوقاية من العنف وتطوير حلول تكنولوجية لتسهيل التبليغ عن العنف والحماية منه والرفع من فعالية توجيه ومواكبة النساء والفتيات.

يندرج إعداد هذا الدليل، في إطار تفعيل التزامات وزارة التضامن والادماج الاجتماعي و الاسرة الواردة في إعلان مراكش 2020.

إعلان مراكش لوقف العنف ضد النساء الموقع تحت الرئاسة الفعلية لصاحبة السمو الملكي الأميرة الجليلة للا مريم:

تم توقيع إعلان مراكش 2020 تحت الرئاسة الفعلية لصاحبة السمو الملكي الأميرة لالة مريم يوم 08 مارس 2020، بمراكش؛ ويتضمن هذا الإعلان عددا من الالتزامات الخاصة و المشتركة لوزارة التضامن والادماج الاجتماعي والاسرة والقطاعات والمؤسسات والهيئات الموقعة على الإعلان بهدف محاربة العنف ضد النساء :

- رئاسة النيابة العامة
- وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة؛
- وزارة الصحة والحماية الاجتماعية؛
- وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة؛
- وزارة الشباب والثقافة والتواصل؛
- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار؛
- الهيأة العليا للاتصال السمعي البصري



بروتوكول التكفل بالنساء ضحايا العنف الذي (تنسقه رئاسة النيابة العامة)

تم إطلاق البروتوكول الترابي على المستوى الجهوي والمحلي لتعزيز التكفل بالنساء ضحايا العنف، تنسقه رئاسة النيابة العامة، وتنخرط في تفعيله جميع أطراف الإعلان انسجاما مع الصلاحيات القانونية المخولة لها بمقتضى القانون 103-13 المتعلق بمكافحة العنف ضد النساء. وهو البروتوكول المنجز بشراكة وتنسيق مع وزارة الصحة والحماية الاجتماعية ووزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة، وقد جاء هذا البروتوكول لضمان تفعيل جاد و مسؤول لكافة الالتزامات الموضوعة على عاتق الجهات و الأجهزة المسؤولة عن تقديم

خدمات التكفل وكذا ضمان القيام بتقييم دوري وموضوعي لطبيعة هذه التدخلات وجودتها ومدى استجابتها للمعايير المطلوبة، وبما يتلاءم فعليا وحاجيات النساء ضحايا العنف.

كما يأتي إعداد الدليل في سياق الجهود المبذولة لضمان جودة التكفل بالغير عموما والنساء ضحايا العنف بشكل خاص، ويعتبر من بين الاهتمامات الكبرى للحكومة ومن أبرز أولوياتها، كما يدخل في إطار الالتزامات التي أخذها المغرب على عاتقه من أجل إرساء المساواة بين النساء والرجال، وحظر كل أشكال التمييز ضد النساء والتي من أهم تجلياتها ما يلي:

1. المبادئ الدستورية الموجهة للتكفل بالغير:

- فقد أكد الدستور في تصديره على «حظر ومكافحة كل أشكال التمييز، بسبب الجنس أو اللون أو المعتقد أو الثقافة أو الانتماء الاجتماعي أو الجهوي أو اللغة أو الإعاقة أو أي وضع شخصي، مهما كان». وتشكل مقتضياته سواء المرتبطة بديباجته أو المتضمنة في فصوله، مرجعيات أساسية لحقوق الإنسان وحماية الأفراد والتكفل بهم بما يحقق الكرامة والاستقلالية والإندماج.
- كما نص الفصل (19) على تمتع الرجل والمرأة على قدم المساواة، بالحقوق والحريات المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية الواردة في هذا الباب من الدستور وفي مقتضياته الأخرى، وكذا في الاتفاقيات والمواثيق الدولية، كما صادق عليها المغرب وكل ذلك في نطاق أحكام الدستور وثوابت المملكة وقوانينها».
- كما أكد الدستور على حق كل فرد في سلامة شخصه وأقربائه، وحماية ممتلكاته وعلى مسؤولية السلطات العمومية في ضمان سلامة السكان، وسلامة التراب الوطني، في إطار احترام الحريات والحقوق الأساسية المكفولة للجميع.
- واعتبر الدستور المغربي أنه «لا يجوز المس بالسلامة الجسدية أو المعنوية لأي شخص، في أي ظرف، ومن قبل أي جهة كانت، خاصة أو عامة. لا يجوز لأحد أن يعامل الغير، تحت أي ذريعة، معاملة قاسية أو لا إنسانية أو مهينة أو حاطة بالكرامة الإنسانية»[1].
- وأشار الدستور في الفصل (31) على أن «تعمل الدولة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية على تعبئة كل الوسائل المتاحة لتيسير أسباب استفادة المواطنات، والمواطنين على قدم المساواة من الحق في: العلاج والعناية الصحية؛ ...الخ».

2. الترسيخ القانوني لضوابط التكفل بالغير:

إلزامية النهوض بجودة التكفل بالنساء والفتيات في وضعية صعبة تفرضها روح القوانين التي تم تطويرها في العشرية الأخيرة بهدف خلق بيئة توفر:

- **أولا أسس تمكين النساء ومشاركتهن العادلة في تدبير الشأن الخاص والعام** من قبيل مدونة الأسرة وقانون الجنسية وقانون الشغل وقوانين الانتخابات وقانون حق الانتفاع من أراضي الجموع، وقانون تعميم الحماية الإجتماعية وغيرها،

[1]. الفصل (22) من الباب الثاني من دستور (2011) .
https://www.constituteproject.org/constitution/Morocco_2011.pdf?lang=ar

- **ثانيا أسس الحماية من كافة أشكال التمييز والعنف والصور النمطية وتقطع مع الإفلات من العقاب** وتساهم في تحقيق الفورية في الحماية والجودة في التكفل وهو ما أسس له القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء وقانون محاربة الإتجار في البشر وقانون العمال والعاملات المنزليات، والقانون السمعي البصري والقانون الخاص بتحديد شروط الشغل والتشغيل المتعلقة بالعاملات والعمال المنزليين.. وغيرها من القوانين وأصبح بالتالي:

- **تكريس المساواة بين الجنسين من خلال:**

➢ تجريم التمييز أيا كان سببه، بما فيه التمييز بين الأجراء.

➢ ضمان حق المرأة الحامل والأجيرات النوافس في الاستفادة من عدة إجراءات منها تخفيف الأشغال في الأسابيع الأخيرة من الحمل وفي الفترة الأولى بعد الولادة، والحق في إجازة الولادة.

➢ الحد من كل مظاهر استغلال العاملات والعمال في المنازل، حيث تضمنت مواد القانون الخاص بتحديد شروط الشغل والتشغيل المتعلقة بالعاملات والعمال المنزليين الجوانب المتعلقة بتنظيم وتقنين مجال الشغل في البيوت، وتعزيز حقوق العاملات والعمال بتحديد شروط تشغيلهن (مواد الباب الثاني)، وضمان حقهن في الراحة والعطل (مواد الباب الثالث)، وتحديد سقف الأجور (مواد الباب الرابع) ثم ضمان الحق في مقاضاة المشغل إن هو أخل بأحد الشروط المحددة في عقد العمل المبرم بينهما والمنصوص عليها في مواد هذا القانون.

- **تجريم العنف ضد النساء من خلال إصدار قانون خاص: القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء.**

➢ تجريم العنف ضد النساء بكل أشكاله وأنواعه وتحديد إطار مفاهيمي محدد ودقيق من شأنه مساعدة المتدخلين لتمييز وحصر الأفعال والسلوكيات المدرجة في مجال العنف ضد النساء، من خلال تحديد مفهوم العنف ومختلف أشكاله، حيث اعتبر مرتكبا لجريمة التحرش الجنسي، مثلا، كل من أمعن في مضايقة الغير في الفضاءات العمومية أو غيرها، سواء بأفعال أو أقوال أو إشارات ذات طبيعة جنسية أو لأغراض جنسية، أو بواسطة رسائل مكتوبة أو هاتفية أو إلكترونية أو تسجيلات أو صور ذات طبيعة جنسية أو لأغراض جنسية، وتضاعف العقوبة إذا كان مرتكب الفعل زميلا في العمل أو من الأشخاص المكلفين بحفظ النظام والأمن في الفضاءات العمومية أو غيرها؛

➢ تجريم بعض الأفعال باعتبارها عنفا يلحق ضررا بالمرأة، كالامتناع عن إرجاع الزوجة المطرودة من بيت الزوجية، والإكراه على الزواج، والمساس بحرمة جسد المرأة، وتبديد أو تفويت أموال الأسرة بسوء نية.. الخ؛

➢ تجريم التحرش الجنسي، مع تشديد العقوبات عليه في حالة ارتكاب الفعل في ظروف معينة ومن طرف أشخاص محددين، كأحد الأصول أو المحارم، وزميل في العمل، وشخص مكلف بحفظ النظام... الخ؛

- تشديد العقوبات على بعض الأفعال الموجهة ضد «نساء في وضعية خاصة»، كالعنف ضد امرأة في وضعية إعاقة أو قاصر أو حامل، أو ضد الزوجة أو الطليقة بحضور الأبناء أو الوالدين؛
- اعتماد تدابير حمائية جديدة، كإبعاد الزوج المعتدي، وإنذار المعتدي بعدم الاعتداء، في حال التهديد بارتكاب العنف مع تعهده بعدم الاعتداء، وإرجاع المحضون مع حاضنته إلى السكن، ومنع الاقتراب من الضحية أو من سكنها، وإشعار المعتدي بمنعه من التصرف في الأموال المشتركة للزوجين... الخ؛
- التنصيص على عنصر الفورية في اتخاذ التدابير الحمائية، مع تقرير عقوبات على خرقها؛
- اعتماد إطارات مؤسساتية للتنسيق بين مختلف المتدخلين في مجال مناهضة العنف ضد النساء وحمايتهن، مثل السلطة القضائية، والأمن الوطني، والدرك الملكي، والقطاعات الحكومية المعنية... الخ؛
- إحداث منظومة للتكفل بالنساء ضحايا العنف بمستوياتها الثلاث الوطنية والجهوية والمحلية؛
- تخصيص باب للوقاية، حيث أصبحت السلطات العمومية ملزمة بحكم القانون باتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة للوقاية من العنف ضد النساء...**(انظر ملاحق الورقات التقنية حول القوانين ذات الصلة بمناهضة العنف ضد النساء)**؛
- وإلغاء الفقرة الثانية من الفصل 475 من القانون الجنائي فأصبح كل «من اختطف أو غرر بقاصر تقل سنه عن ثمان عشرة سنة بدون استعمال عنف ولا تهديد ولا تدليس أو حاول ذلك، يعاقب بالحبس من سنة إلى خمس سنوات وبغرامة من مائتين (200) إلى خمسمائة (500) درهم».

- **تجريم الإتجار في البشر من خلال إصدار القانون الخاص بمحاربة الإتجار في البشرّ:**

- تحديد العقوبات السجنية والغرامات لكل من ارتكب جريمة الاتجار بالبشر بغرض الاستغلال الجنسي أو الاستغلال في العمل القسري أو في السخرة أو في التسول أو في الاسترقاق أو الممارسات الشبيهة بالرق أو في نزع الأعضاء أو نزع الأنسجة البشرية أو في الاتجار بالأعضاء، أو عن طريق إجراء التجارب والأبحاث الطبية على الأحياء، أو في القيام بأعمال إجرامية أو في النزاعات المسلحة؛
- كفالة الحماية القانونية والرعاية الصحية والدعم النفسي والاجتماعي للضحية، والإيواء المؤقت إلى حين عودتها إلى بلدها الأصلي أو بلد إقامتها إذا كانت أجنبية (المادة 4)؛
- إحداث آليات لتتبع الحالات وتقييم العمل.

3. تطور في مفهوم التكفل بالغير:

- **التكفل بالغير حسب القانون 14.05**: يركز فيه على خدمات "الاستقبال والإيواء والإطعام والعلاجات شبه الطبية والتتبع الاجتماعي والتربوي، في احترام للحرمة البدنية للمستفيدين من هذه الخدمات ولكرامتهم ولسنهم ولجنسهم ولقدرتهم البدنية والعقلية والنفسية"، وهو ما يعني أن البعد التنموي من الرعاية وتحقيق الاستقلالية كان غائبا.
- **التكفل بالغير حسب القانون 65.15**: يتجاوز خدمات الاستقبال والإطعام والعلاجات بحيث يركز على ما يلي:

وفق المادة 2 من القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

- كما تم تطوير التكفل بالغير، عبر أنماط جديدة، أبرزها التكفل بالغير خارج فضاء المؤسسة[2] والتكفل بعوض، يحدثها الأشخاص الذاتيون أو الاعتباريون الخاضعون للقانون الخاص والتي يمكن غرضها في التكفل بالأشخاص المسنين أو بالأشخاص في وضعية إعاقة، وذلك وفق شروط وكيفيات يحددها نص تنظيمي.

4. تطور منظومة التكفل إن على المستوى الاستراتيجي أو العملي أو المؤسساتي

1.4 على المستوى الاستراتيجي

- **انخراط المغرب في المنظومة الدولية لحقوق الإنسان:**

- بحيث باتت تشكل مرجعية أساسية اتخذ على إثرها عدة إجراءات تشريعية لتطبيقها واستحضارها في جهود الملائمة،
- تم تضمين الوثيقة الدستورية لمقتضيات تشكل مرجعية مهمة في هذا المجال من خلال تنصيصها على «جعل الاتفاقيات الدولية، كما صادق عليه المغرب، وفي نطاق أحكام الدستور، وقوانين المملكة، وهويتها الوطنية الراسخة، تسمو، فور نشرها، على التشريعات الوطنية، والعمل على ملاءمة هذه التشريعات، مع ما تتطلبه تلك المصادقة[3]»،

---

[2]. طبقا لأحكام المادة السابعة من القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

[3]. ظهير شريف رقم 1-11-91 صادر في 27 من شعبان 1432 (29 يوليو 2011) بتنفيذ نص الدستور.

- مصادقة المغرب على الإعلانات والاتفاقيات الدولية الأساسية، والتزامه باحترام مقتضياتها والعمل على اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتطبيقها وملائمة قوانينه معها،
- التفاعل الإيجابي مع مختلف الآليات الدولية لحقوق الإنسان بما فيها المقررة الخاصة لمناهضة العنف ضد النساء.

- **تأطير العمل باستراتيجيات وبرامج وطنية تروم توحيد الرؤية و رسم خريطة طريق العمل البين القطاعي بمستوياته الوطنية والجهوية والمحلية:**

- **البرنامج الحكومي للمساواة (PGEIII) 2026 :**

تنفيذا لمضامين البرنامج الحكومي البرنامج الحكومي 2026-2021، وأجرأة مقتضيات المرسوم المتعلق بإحداث «اللجنة الوطنية للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة باشرت وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة إطلاق برنامج حكومي للمساواة افق 2026 و مسار بلورة الخطة الحكومية للمساواة و المناصفة 2030، بهدف التقليص من الفوارق المرتبطة بالنوع وتحقيق فعلية المساواة، حيث عملت الوزارة بتعاون مع برنامج الدعم التقني للاتحاد الاوروبي على إعداد والمصادقة على الإطارات المرجعية لبلورة البرنامج والخطة وذلك في أفق تنظيم لقاءات تشاورية موسعة مع جميع الفاعلين المعنيين في مختلف الجهات من قطاعات حكومية ومؤسسات وطنية مجالس الجهات البرلمانيين القطاع الخاص، التعاون الدولي، مراكز البحث وجمعيات المجتمع المدني..)

- **التمكين سوسيو-اقتصادي والريادة:**

يعد مجال التمكين الاقتصادي للنساء من المداخل الأساسية لإرساء المساواة بين النساء والرجال، وهو يندرج ضمن قائمة أولويات والتزامات البرنامج الحكومي، الذي حدد التزاما خاصا بتحقيق 30٪ من معدل نشاط النساء في أفق 2026. ومن خلال هذه الأولوية، تعمل وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة على تحيين البرنامج الوطني المندمج للتمكين الاقتصادي للنساء والفتيات في أفق 2030 - برنامج «مغرب التمكين والريادة» لملائمته مع تقرير النموذج التنموي الجديد في مجال التمكين الاقتصادي للنساء، وكذا البرنامج الحكومي.

كما تم تعبئة خبرة حول إعداد «مخطط إجرائي مع تحديد ميزانية التدابير ذات أولوية للتمكين الاقتصادي للنساء، ومخطط للتمويل»، لتحديد التدابير الأولوية والآنية مع القطاعات الحكومية، وإعداد مخطط تنفيذي ووضع خطة تمويلية متعددة السنوات بما فيها المستوى الترابي.

- **التنزيل الترابي لبرامج المساواة، والتمكين الاقتصادي للنساء:**

تنفيذا للاختيارات الاستراتيجية المعبر عنها من خلال دستور 2011 وخاصة فصله الأول الذي ينص على أن «... التنظيم الترابي للمملكة تنظيم لا مركزي، يقوم على الجهوية المتقدمة»، وللتعليمات الملكية السامية، التي تحث على تدعيم مسلسل اللاتمركز الإداري قصد مواكبة الدينامية الجديدة التي تعرفها الجهة، ولمواكبة الجماعات الترابية، عملت وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة على التنزيل الترابي للبرامج الخاصة بالمساواة والتمكين الاقتصادي ومحاربة العنف ضد النساء، من خلال عقد اتفاقيات مع ا لجماعات الترابية وإحداث لجان للحكامة لإعداد وتتبع وتقييم كل خطط العمل.

واستجابة لخطاب صاحب الجلالة بمناسبة عيد العرش ل 30 يوليوز 2022، وتماشياً مع الرؤية الجديدة للحكومة المتعلقة بتفعيل الجهويةالمتقدمةوتكريس البعد الترابي في جميعا لبرامج والسياسات، عملت الوزارة على التزيل الترابي من خلال برنامج «جسر للتمكين والريادة»، حيث وقعت على 9 اتفاقيات تضم مختلف الفاعلين الترابيين لإنجاز وتنفيذ «برنامج «التأهيل والتمكين الاقتصادي للنساء حاملات المشاريع «، لفائدة 36 000 مستفيدة على الصعيد الوطني، وتبلغ الكلفة الإجمالية لهذه المشاريع 247 مليون درهم، وتهم هذه المشاريع الجهات التالية: الشرق، كلميم-واد نون، فاس-مكناس،الدر البيضاء-سطات، درعة- تافيلالت، طنجة-تطوان-الحسيمة، سوس-ماسة، الداخلة-وادي الذهب، الرباط-سلا-القنيطرة.

وقد تم تكليف وكالة التنمية الاجتماعية والتعاون الوطني لمواكبة الحاضنات الاجتماعيات من خلال تكوين 36 000 امرأة

في إطار هذا البرنامج، كما سيتم مواكبة وتثمين الحاضنات الاجتماعيات الموجودة حاليا.

2.4 على المستوى العملي

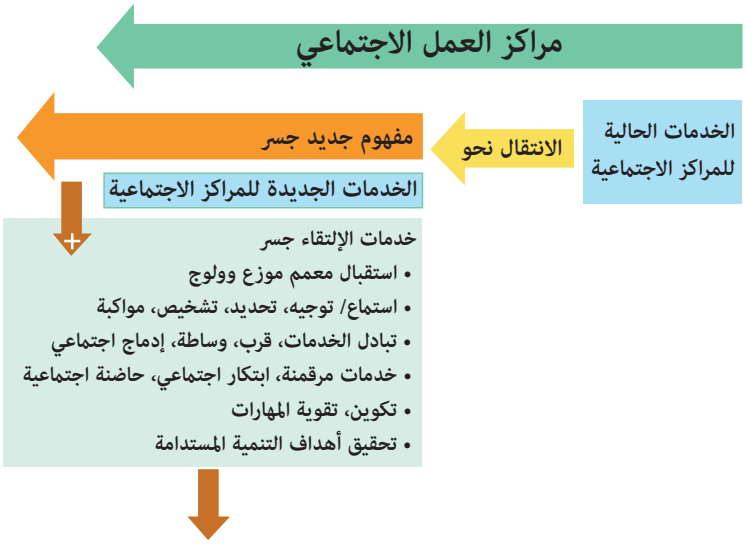
إرساء منظور جديد في تدبير المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء:

إن برنامج «جسر» كمفهوم جديد وكآلية للتجديد الاجتماعي الأخضر والمبتكر، يروم إحداث جيل جديد من الخدمات الاجتماعية الدامجة والمبتكرة لفائدة الأشخاص في وضعية صعبة بصفة عامة والنساء بصفة خاصة معتمدا مقاربة ترتكز على الجودة والرقمنة والاستدامة والقرب وتوسيع قاعدة المستفيدين وتحسين الولوج إلى الخدمات. كما أن المفهوم الجديد "جسر" يشكل تجربة نموذجية تهدف إلى تقريب وتجويد الخدمات المقدمة للمواطنين، من خلال إعادة تأهيل المراكز الاجتماعية على مستوى كل جهة من تراب المملكة.

ويرتكز منظور جسر على التقائية العديد من الخدمات الاجتماعية، ما بين جميع مراكز التعاون الوطني بفضل الرقمنة، التي ستتوصل بجميع الخدمات المتوفرة في الفضاء الرقمي، والتي توفر خدمات الاستقبال والاستماع والتوجيه وكذا الإدماج في عدة مسارات.

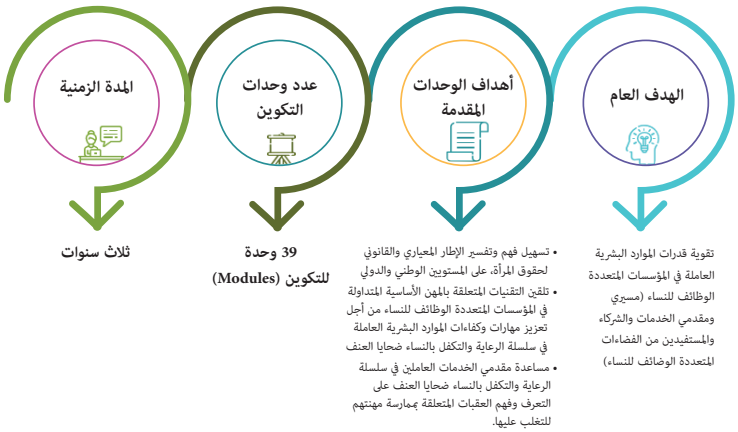
كما يقوم هذا المنظور الجديد على تشخيص وضعية كل مستفيد (ة) من هذه المراكز وإدماجه في مسار للتكوين عبر وحدات إشهادية وورشات لتحديد مشروعه المهني وإمكانية ادماجه في المجتمع، وذلك في إطار التقائية بين جميع الفاعلين، من بينهم مجالس الجهات، باعتبارها شريكا مهما وأساسيا، بالإضافة إلى قطاعات حيوية أخرى كالسياحة والشباب والتربية والصحة.

نحو مفهوم جديد للخدمات الاجتماعية الدامجة والمبتكرة « جسر»



مقاربة لتمكين النساء تعتمد على التكوين والإدماج الاجتماعي والمواكبة وتحفيز الطاقات

برنامج التكوين الخاص بالعاملين في مسار التكفل بالنساء ضحايا العنف

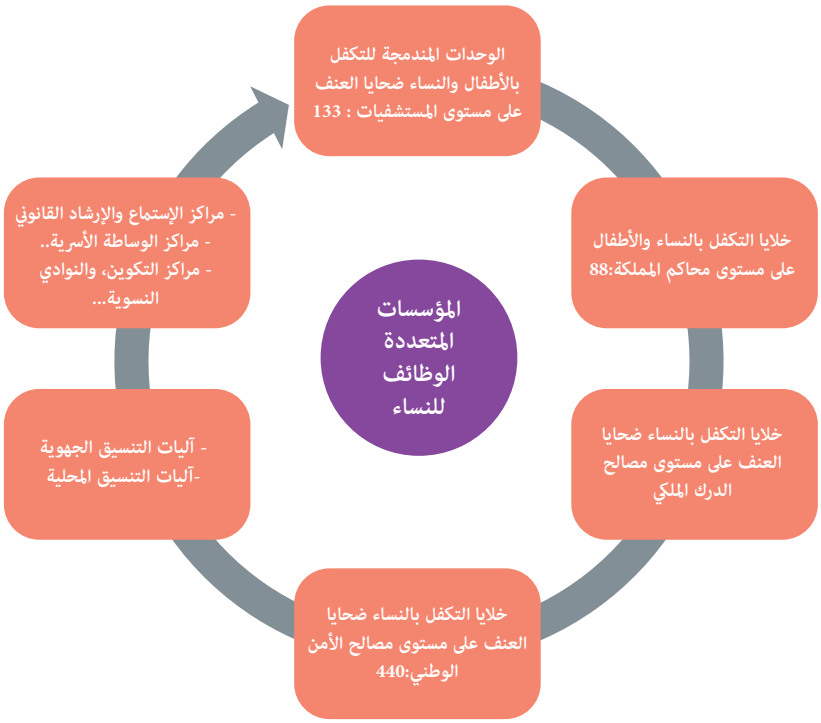


3.4 على المستوى المؤسساتي

- تندرج المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء ضمن مناخ مؤسساتي غني ومتنوع يعنى بالتكفل بالنساء ومواكبتهن وتنسيق جهود المتدخلين في المجال. فمع صدور المرسوم التطبيقي رقم 2.18.856 بتطبيق القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء تمت مأسسة مجموعة من اللجان والخلايا في إطار منظومة متكاملة تشمل:

- **الخلايا المؤسساتية المركزية واللامركزية للتكفل بالنساء ضحايا العنف** على مستوى المحاكم وكذا القطاعات المكلفة بالعدل والصحة والشباب والمرأة والمديرية العامة للأمن الوطني والقيادة العليا للدرك الملكي.
- **اللجنة الوطنية للتكفل بالنساء ضحايا العنف؛**
- **اللجن الجهوية للتكفل بالنساء ضحايا العنف؛**
- **اللجن المحلية للتكفل بالنساء ضحايا العنف.**

وتشكل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء حلقة أساسية ضمن هذه المنظومة، تعمل على تحقيق أهداف الإيواء والتكفل بالنساء الضحايا بتنسيق كلي مع المحيط المؤسساتي لتحقيق الحماية الفورية والولوج للخدمات ومعاقبة الجاني وإعادة تأهيل الناجيات وإدماجهن في محيطهن الاسري والإجتماعي:



الخلايا المؤسساتية

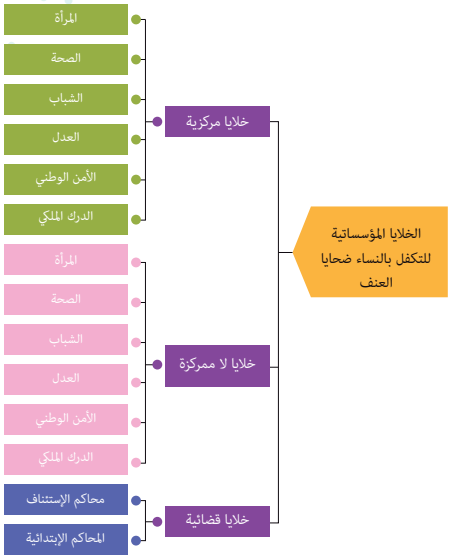
خصصت مقتضيات الباب الرابع من القانون 103,13 لآليات التكفل بالنساء ضحايا العنف،

• الخلايا المؤسساتية للتكفل بالنساء ضحايا العنف

نصت المادة العاشرة من القانون على إحداث خلايا للتكفل بالنساء ضحايا العنف بالمحاكم الابتدائية ومحاكم الاستئناف وبالمصالح المركزية واللامركزية للقطاعات المكلفة بالعدل وبالصحة وبالشباب وبالمرأة وكذا للمديرية العامة للأمن الوطني والقيادة العليا للدرك الملكي

• مهام هذه الخلايا:

تتولى هذه الخلايا مهام **الاستقبال والاستماع والدعم والتوجيه والمرافقة** لفائدة النساء ضحايا العنف



اللجنة الوطنيــة

نصت المادة الحادية عشر على إحداث لجنة وطنية للتكفل بالنساء ضحايا العنف:

- يعين رئيس هذه اللجنة من طرف رئيس الحكومة وتعقد اجتماعاتها مرة في السنة على الأقل وكلما دعت الضرورة إلى ذلك،
- يمكن أن يحضر اشغالها شخصيات وممثلون عن الهيئات الوطنية والمنظمات المعنية بقضايا المرأة،
- يتولى القطاع المكلف بالمرأة كتابة هذه اللجنة ;يحدد نص تنظيمي تأليف وكيفيات سير عمل اللجنة الوطنية.

مهام اللجنة الوطنية للتكفل بالنساء ضحايا العنف:

- ضمان التواصل والتنسيق وطنيا بين تدخلات القطاعات الحكومية والإدارات المركزية المعنية بموضوع العنف ضد النساء وإبداء الرأي في مخططات عمل اللجن الجهوية والمحلية،
- تلقي تقارير اللجن الجهوية والمحلية وفحصها ورصد واقتراح إمكانيات تطوير عملها
- المساهمة في وضع آليات تحسين تدبير الخلايا المشار إليها في المادة 10 واللجن الجهوية والمحلية ومواكبة عملها،
- تقوية وتفعيل آليات الشراكة والتعاون بين اللجن الجهوية واللجن المحلية والجمعيات وباقي المتدخلين،
- إصدار تقرير سنوي عن حصيلة العمل.

اللجنة الوطنية
- الرئيس: يعنيه رئيس الحكومة
- جل القطاعات الحكومية
- النيابة العامة
- السلطة القضائية
- الأمن الوطني
- الدرك الملكي

- اللجان الجهوية

اللجن الجهوية للتكفل بالنساء ضحايا العنف

نصت المادة 13 على إحداث لجن جهوية للتكفل بالنساء ضحايا العنف على مستوى الدائرة القضائية لكل محكمة استئناف,

مهام اللجن الجهوية:

-ضمان التواصل والتنسيق بين السلطة القضائية وباقي القطاعات والإدارات المعنية بقضايا التكفل بالنساء ضحايا العنف على المستوى الجهوي

-التواصل والتنسيق مع جمعيات المجتمع المدني العاملة في المجال

-العمل على توحيد كيفيات اشتغال الخلايا واللجن ورصد الإكراهات والمعيقات المرتبطة بعمليات التكفل بالنساء ضحايا العنف واقتراح الحلول المناسبة لها

-ترصيد مختلف الخبرات والتجارب الناجحة وتعميمها على مختلف الآليات المحلية

-إعداد تقارير دورية وتقرير سنوي حول سير وحصيلة عملها وعمل اللجان المحلية وكذا خلايا التكفل بالنساء ضحايا العنف

-ترفع تقارير اللجن الجهوية بما في ذلك تقريرها السنوي إلى اللجنة الوطنية للتكفل بالنساء ضحايا العنف.

اللجن الجهوية

- الرئيس: وكيل الملك
- أعضاء من القسم القضائي
- ممثلي الإدارة

- اللجان المحلية

نصت المادة **15** على إحداث لجان محلية للتكفل بالنساء ضحايا العنف على مستوى الدائرة القضائية لكل محكمة ابتدائية,

مهام اللجن المحلية:

-إعداد خطط عمل محلية في إطار المهام الموكولة إليها

-ضمان التواصل والتنسيق بين السلطة القضائية وباقي القطاعات والإدارات المعنية بقضايا التكفل بالنساء ضحايا العنف وجمعيات المجتمع المدني العاملة في المجال,

-رصد الإكراهات والمعيقات المرتبطة بعمليات التكفل بالنساء ضحايا العنف واقتراح الحلول المناسبة لها

-إعداد تقارير دورية

-ترفع اللجان المحلية تقاريرها الدورية إلى اللجان الجهوية حول سير وحصيلة عملها.

اللجن المحلية

- الرئيس: وكيل الملك
- أعضاء من القسم القضائي
- ممثلي الإدارة

الفصـــل الثاني :
المرجعيات القانونية والمبادئ العامة للتكفل بالنساء ضحايا العنف

يتضمن هذا الفصل تقديما للمرجعيات القانونية الوطنية ذات الصلة بمناهضة العنف ضد النساء والفتيات وكذا معايير وكيفيات التكفل بهن، كما يشمل المبادئ العامة المشتركة التي تؤطر خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف.

1- المرجعيات القانونية للتكفل بالنساء ضحايا العنف في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

تتحدد المرجعيات القانونية الوطنية في مجموعة من القوانين التي سنها المشرع المغربي لتحفظ حقوق النساء في مجالات عدة، وتناهض التمييز القائم على النوع، وتجرم العنف ضد النساء، وتؤطر عملية التكفل بهن، وذلك وفقا لمبادىء دستور المملكة (2011). ويشمل هذا الجزء المقتضيات القانونية المستخلصة من القوانين التالية:

- دستور المملكة (2011) الذي نص على ما يلي:

دستور المملكة (2011)	
التصدير	« حظر ومكافحة كل أشكال التمييز، بسبب الجنس أو اللون أو المعتقد أو الثقافة أو الانتماء الاجتماعي أو الجهوي أو اللغة أو الإعاقة أو أي وضع شخصي، مهما كان ».
الفصل 19	« يتمتع الرجل والمرأة على قدم المساواة، بالحقوق والحريات المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية الواردة في هذا الباب من الدستور وفي مقتضياته الأخرى، وكذا في الاتفاقيات والمواثيق الدولية، كما صادق عليها المغرب وكل ذلك في نطاق أحكام الدستور وثوابت المملكة وقوانينها».
الفصل 21	« لكل فرد الحق في سلامة شخصه وأقربائه، وحماية ممتلكاته .تضمن السلطات العمومية سلامة السكان، وسلامة التراب الوطني، في إطار احترام الحريات والحقوق الأساسية المكفولة للجميع».
الفصل 22	« لا يجوز المس بالسلامة الجسدية أو المعنوية لأي شخص، في أي ظرف، ومن قبل أي جهة كانت، خاصة أو عامة. لا يجوز لأحد أن يعامل الغير، تحت أي ذريعة، معاملة قاسية أو لا إنسانية أو مهينة أو حاطة بالكرامة الإنسانية».
الفصل 24	« لكل شخص الحق في حماية حياته الخاصة ».
الفصل 27	«... لا يمكن تقييد الحق في المعلومة إلا بمقتضى القانون، بهدف حماية كل ما يتعلق بالدفاع الوطني، وحماية أمن الدولة الداخلي والخارجي، والحياة الخاصة للأفراد، وكذا الوقاية من المس بالحريات والحقوق الأساسية المنصوص عليها في هذا الدستور... ».
الفصل 31	« تعمل الدولة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية على تعبئة كل الوسائل المتاحة لتيسير أسباب استفادة المواطنات، والمواطنين على قدم المساواة من الحق في: العلاج والعناية الصحية؛ ...الخ».
الفصل 164	« تسهر الهيأة المكلفة بالمناصفة ومحاربة جميع أشكال التمييز، المحدثة بموجب الفصل 19 من هذا الدستور، بصفة خاصة، على احترام الحقوق والحريات المنصوص عليها في الفصل المذكور، مع مراعاة الاختصاصات المسندة للمجلس الوطني لحقوق الإنسان».

مجموعة القانون الجنائي:

جاء بمجموعة من النصوص تجرم كل أصناف العنف والإساءة التي ترتكب في حق الأفراد بصفة عامة والنساء بصفة خاصة نلخصها فيما يلي:

القانون الجنائي

- الفصل (1-88): جرم التحرش أو الاعتداء أو الاستغلال الجنسي أو سوء المعاملة أو العنف ضد المرأة أو القاصرين أيا كانت طبيعة الفعل أو مرتكبه.
- الفصل (475): إلغاء الفقرة التي تقضي "بإمكانية تزويج القاصر المغرّر بها أو المختطفة، مع ما يترتب عن ذلك من عدم إمكانية متابعة المختطِف أو المغرّر إلا بناء على شكوى ممن له الحق في طلب إبطال الزواج، وعدم جواز مؤاخذته إلا بعد صدور حكم بهذا البطلان." وأصبح هذا الفاصل (475)، بعد التعديل، يعتبر كل "من اختطف أو غرر بقاصر تقل سنه عن ثمان عشرة سنة بدون استعمال عنف ولا تهديد ولا تدليس أو حاول ذلك، يعاقب بالحبس من سنة إلى خمس سنوات وبغرامة من مائتين (200) إلى خمسمائة (500) درهم".

تجريم الامتناع عن تقديم المساعدة لشخص في خطر(الفصل 431):

من أمسك عمدا عن تقديم مساعدة لشخص في خطر، رغم أنه كان يستطيع أن يقدم تلك المساعدة إما بتدخله الشخصي وإما بطلب الإغاثة، دون تعريض نفسه أو غيره لأي خطر، يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى سنتين وغرامة من 2.000 إلى 10.000 درهم.

تضاعف العقوبة، إذا كان مرتكب الجريمة زوجا أو خاطبا أو طليقا أو أحد الأصول أو أحد الفروع أو أحد الإخوة أو كافلا أو شخصا له ولاية أو سلطة على الضحية أو مكلفا برعايته، أو إذا كان ضحية الجريمة قاصر أو في وضعية إعاقة أو معروفة بضعف قواها العقلية، وكذا في حالة العود.»

القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء

شكل صدور القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء الذي دخل حيز التنفيذ في 12 شتنبر 2018، نقلة نوعية في المقاربة المؤسساتية للتصدي لانتشار العنف الذي يطال النساء، حيث أصبح المغرب يتوفر على إطار قانوني شامل وخاص بمحاربة العنف ضد المرأة، يهدف إلى ضمان الحماية القانونية للنساء ضحايا العنف، من خلال أربعة أبعاد: البعد الوقائي والحمائي والزجري والتكفلي.

ومن أهم مكتسبات هذا القانون: تحديد إطار مفاهيمي دقيق من شأنه مساعدة المتدخلين لتمييز وحصر الأفعال والسلوكيات المدرجة في مجال العنف ضد النساء، من خلال تحديد مفهوم العنف ومختلف أشكاله، هذا إلى جانب حزمة التدابير الزجرية وإجراءات الحماية بالإضافة إلى إرساء منظومة للتكفل والتنسيق بمستوياتها الوطنية والجهوية والمحلية.

أفعال العنف المجرّمة

- الضرب أو الجرح أو أي نوع آخر من العنف والإيذاء ضد امرأة بسبب جنسها أو ضد امرأة حامل، إذا كان حملها بينا أو معلوما لدى الفاعل
- الضرب أو الجرح أو أي نوع آخر من العنف والإيذاء ضد امرأة في وضعية إعاقة أو معروفة بضعف قواها العقلية
- الضرب أو الجرح أو أي نوع آخر من العنف والإيذاء ضد أحد الأصول أو ضد كافل أو ضد زوج أو خاطب، أو ضد شخص له ولاية أو سلطة عليه أو مكلف برعايته
- الضرب أو الجرح أو أي نوع آخر من العنف والإيذاء ضد طليقة أو بحضور أحد الأبناء أو أحد الوالدين

أفعال العنف المجرّمة

- السب والقذف المرتكب ضد امرأة بسبب جنسها
- مضاعفة العقوبة عن الإمساك عمدا عن تقديم المساعدة لشخص في خطر إذا كان مرتكب الجريمة زوجا أو خاطبا أو طليقا
- التهديد بارتكاب جناية ضد الأشخاص أو الأموال إذا كان مرتكب الجريمة أحد الزوجين ضد الزوج الآخر أو الطليق أو الخاطب
- الاختطاف أو الاحتجاز من طرف أحد الزوجين أو الطليق أو الخاطب

وتقدم هذه الفقرة أهم المقتضيات القانونية التي حملها هذا القانون، وذلك وفق ما يلي

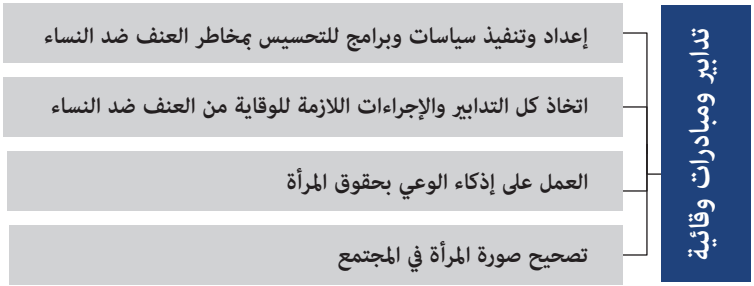
أفعال العنف المجرّمة

- مضاعفة عقوبة المساعدة في الأعمال المحضرة أو المسهلة للانتحار أو التزويد بالسلاح أو السم أو الأدوات اللازمة للانتحار، إذا ارتكبت الجريمة ضد قاصر أو ضد امرأة بسبب جنسها، أو من طرف أحد الزوجين في حق الزوج الآخر
- القيام عمدا، وبأي وسيلة بما في ذلك الأنظمة المعلوماتية، بالتقاط أو تسجيل أو بث أو توزيع أقوال أو معلومات صادرة بشكل خاص أو سري، دون موافقة أصحابها
- القيام عمدا وبأي وسيلة، بتثبيت أو تسجيل أو بث أو توزيع صورة شخص أثناء تواجده في مكان خاص، دون موافقته
- القيام بأي وسيلة بما في ذلك الأنظمة المعلوماتية، ببث أو توزيع تركيبة مكونة من أقوال شخص أو صورته، دون موافقته، أو قام ببث أو توزيع ادعاءات أو وقائع كاذبة، بقصد المس بالحياة الخاصة للأشخاص أو التشهير بهم

أفعال العنف المجرّمة

- الطرد من بيت الزوجية أو الامتناع عن إرجاع الزوج المطرود من بيت الزوجية
- في الفضاءات العمومية أو التحرش الجنسي من خلال الإمعان في مضايقة الغير: / أو غيرها، بأفعال أو أقوال أو إشارات ذات طبيعة جنسية أو لأغراض جنسية بواسطة رسائل مكتوبة أو هاتفية أو إلكترونية أو تسجيلات أو صور ذات طبيعة جنسية أو لأغراض جنسية
- الإكراه على الزواج باستعمال العنف أو التهديد
- تبديد أو تفويت أموال أحد الزوجين، بسوء نية أو بقصد الإضرار بالزوج الآخر أو الأبناء أو التحايل على مقتضيات مدونة الأسرة

تدابير الحماية الفورية



القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية[4]

يعتبر القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من أهم النصوص التشريعية المؤطرة لمجال التكفل بالغير، لاسيما النساء ضحايا العنف، حيث جاء إعداده وإصدارة تفعيلا للمقتضيات الدستورية، وكذا انطلاقا من التقرير العام حول مؤسسات الرعاية الاجتماعية الذي أعدته وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة سنة 2013. وقد حمل هذا القانون عدة مستجدات همت على الخصوص:

[4]. صدر بالجريدة الرسمية عدد 6667 بتاريخ 23 أبريل 2018 القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.18.25.

- تدقيق بعض المفاهيم والمبادئ المعمول بها في مجال الرعاية الاجتماعية والتكفل بالغير (البابين الأول والثاني)
- تعديلات عرفتها الأحكام السارية على مؤسسات الرعاية الاجتماعية سواء من حيث مسطرة الإحداث أو أجهزة هذه المؤسسات (انظر مرفق: مسطرة ووثائق الإحداث)
- تطوير على مستوى آليات الحكامة أو كيفية المراقبة ثم مسطرة معالجة صعوبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية (الباب الثالث).
- بالإضافة إلى ذلك، نص القانون على عدة مقتضيات جديدة فيما يتعلق بمسطرة معاينة المخالفات والعقوبات المطبقة عند الاقتضاء (الباب الرابع).

ويمكن تلخيص أهم مواده المتعلقة بالتكفل فيما يلي:

تتمتع مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالشخصية الاعتبارية. (المادة 9)

تحيل الشخصية الاعتبارية على ما يلي: الشخصية الاعتبارية فيعرفها القانون بأنها الكيان المستقل عن مجموعة الأشخاص والأموال المؤسسة له، لتحقيق غرض معين، ومعترف له بالشخصية القانونية المقررة للإنسان إلا ما كان منها متصلاً بصفته الطبيعية، وذلك لإضفاء الصفة الشرعية اللازمة على تصرفاتها، حيث تعتبر كيان له شخصية مستقلة وذمة مالية وتتحمل الالتزامات المنسوبة إليها وحدها دون مؤسسيها، والشخصيات الاعتبارية اما أن تكون عامة مثل الدولة وما يتفرع عنها من جهات إدارية، أو خاصة مثل الشركات التجارية والجمعيات الخيرية

تشمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية في (المادة 3):
- المؤسسات التي تتولى كفالة الأطفال المهملين؛
- مؤسسات استقبال وحماية الأطفال؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأطفال المتمدرسين؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأشخاص في وضعية تشرد أو المتسولين؛
- المؤسسات متعددة الوظائف للنساء؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأشخاص المسنين؛
- مؤسسات الإسعاف الاجتماعي المتنقل.

الفرد: كل شخص يوجد في وضعية صعبة، ولاسيما الأطفال المهملين حسب مدلول القانون رقم 15.01 المتعلق بكفالة الأطفال المهملين، والأطفال المتمدرسين والنساء في وضعية هشاشة والأشخاص المسنين والأشخاص في وضعية إعاقة. (المادة 2)

أجهزة مؤسسات الرعاية الاجتماعية

المؤسس	المدير	لجنة التتبع والرقابة
شخص ذاتي أو اعتباري خاضع للقانون العام أو الخاص هو من يبادر إلى إحداث مؤسسة الرعاية الاجتماعية وفق الشروط والكيفيات التي نص عليها القانون.	يعين المدير من طرف المؤسس ويخضع هذا التعيين لتأشيرة السلطة الحكومية المختصة.	تتألف لجنة التتبع والرقابة من: -المؤسس أو ممثله، رئيسا ؛ -ممثل عن الجماعة الترابية التي توجد بدائرة نفوذها المؤسسة؛ -ممثلين إثنين عن هيئة التأطير التربوي أو الاجتماعي، ينتخبان من قبل أعضاء هذه الهيئة؛ -ممثلين إثنين عن المستفيدين بالمؤسسة؛ -ممثلين إثنين عن الأسر إن وجدت؛ -طبيب المؤسسة.

مهام المؤسس	مهام المدير	مهام لجنة التتبع والرقابة
المصادقة على مشروع برنامج العمل السنوي للمؤسسة	إعداد مشروع برنامج العمل السنوي للمؤسسة	تتبع تنفيذ برنامج العمل السنوي للمؤسسة
المصادقة على مشروع الميزانية السنوية التوقعية للمؤسسة	إعداد مشروع الميزانية السنوية المتوقعة للمؤسسة	تتبع تنفيذ الميزانية السنوية للمؤسسة
تعبئة الموارد الضرورية لسير المؤسسة وفق الأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل	السهر على تنفيذ برنامج العمل السنوي للمؤسسة	مراقبة تدبير أنشطة وخدمات المؤسسة
المصادقة على التقرير السنوي عن التدبير و أنشطة المؤسسة	تنفيذ ميزانية المؤسسة والأمر بصرفها	رصد الاختلالات المرتبطة بتدبير المؤسسة ورفع توصيات بشأنها إلى المدير
المصادقة على التقرير المالي السنوي	التدبير اليومي لأنشطة وبرامج وخدمات المؤسسة	المساهمة في تعبئة الموارد المالية
	تدبير التأطير التربوي عند الاقتضاء	المساهمة في إيجاد الحلول المناسبة للصعوبات التي تواجهها المؤسسة، عند الاقتضاء
	إعداد تقرير سنوي عن تدبير وأنشطة المؤسسة وتوجيهه إلى السلطة الحكومية المختصة بعد المصادقة عليه من قبل المؤسس	
	إعداد تقرير مالي سنوي حول الموارد المالية المحبئة لفائدة المؤسسة وطرق صرفها	
	تمثيل المؤسسة لدى الدولة والإدارات وأي هيئة أخرى وأمام القضاء والأغيار	

القانون 99-65 المتعلق بمدونة الشغل:

كرست مدونة الشغل، مبدأ عدم التمييز على أساس الجنس في مجال التشغيل والأجر والترقية وكل الامتيازات الأخرى المتعلقة بالشغل. كما تعاقب على مجموعة من الأفعال التي تمس حقوق المرأة وحريتها وكرامتها. وبالتالي فقد أسهم هذا القانون في الحفاظ على حقوق النساء من خلال تنصيصه على جملة من المقتضيات التي تعد معرفتها وضبطها من العناصر المساعدة للأطر العاملة بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، سواء بوصفهم مقدمو خدمات لفائدة النساء في وضعيات صعبة أو باعتبارهم، أجراء ذوي حقوق مهنية وأصحاب واجبات قانونية.

مدونة الاسرة

ونظمت مواد مدونة الأسرة حقوق النساء في سياق الأسرة وذلك من خلال تنصيصها على ما يلي:

مدونة الأسرة

- النقطة السادسة من الديباجة: "جعل الطلاق حلا لميثاق الزوجية يمارس من قبل الزوج والزوجة، كل حسب شروطه الشرعية، وبمراقبة القضاء، وذلك بتقييد الممارسة التعسفية للرجل في الطلاق، بضوابط [...]. وفي جميع الحالات، يراعى حق المرأة المطلقة في الحصول على كافة حقوقها قبل الإذن بالطلاق. وقد تم إقرار مسطرة جديدة للطلاق، تستوجب الإذن المسبق من طرف المحكمة، وعدم تسجيله إلا بعد دفع المبالغ المستحقة للزوجة والأطفال على الزوج. والتنصيص على أنه لا يقبل الطلاق الشفوي في الحالات غير العادية".
- النقطة السابعة من الديباجة تم "توسيع حق المرأة في طلب التطليق، لإخلال الزوج، بشرط من شروط عقد الزواج، أو للإضرار بالزوجة مثل عدم الإنفاق أو الهجر أو العنف، وغيرها من مظاهر الضرر".
- المادة (4) جعلت الأسرة تحت الرعاية المشتركة للزوجين.
- (المادة 19) حددت سن الزواج في 18 سنة لكل من الرجل والمرأة، مع إمكانية تخفيضه بعد تقدير قاضي الأسرة في الحالات المبررة.
- المادتين (24 و25) أعطت الحق للمرأة الرشيدة في اختيار زوجها بكامل إرادتها وتزويج نفسها بدون ولي، كما لها الحق في أن تفوض لذلك والدها أو أحد أقربائها.

كما نصت على ما يلي :

المادة 49

لكل واحد من الزوجين ذمة مالية مستقلة عن ذمة الآخر، غير أنه يجوز لهما في إطار تدبير الأموال التي ستكتسب أثناء قيام الزوجية، الاتفاق على استثمارها وتوزيعها.

يضمن هذا الاتفاق في وثيقة مستقلة عن عقد الزواج.

يقوم العدلان بإشعار الطرفين عند زواجهما بالأحكام السالفة الذكر.

إذا لم يكن هناك اتفاق فيرجع للقواعد العامة للإثبات، مع مراعاة عمل كل واحد من الزوجين وما قدمه من مجهودات وما تحمله من أعباء لتنمية أموال الأسرة.

المادة 78

الطلاق حل ميثاق الزوجية، يمارسه الزوج والزوجة، كل بحسب شروطه تحت مراقبة القضاء وطبقا لأحكام هذه المدونة.

المادة 98

للزوجة طلب التطليق بناء على أحد الأسباب الآتية:

1 - إخلال الزوج بشرط من شروط عقد الزواج؛

2 - الضرر؛

3 - عدم الإنفاق؛

4 - الغيبة؛

5 - العيب؛

6 - الإيلاء والهجر.

القانون رقم 27.14 المتعلق بمكافحة الاتجار بالبشر[5]

تفعيلا لمقتضيات الدستور الذي نص على ضرورة التصدي لكافة انتهاكات حقوق الإنسان، وضمان ولوج ضحايا الأفعال الإجرامية لحماية قضائية منصفة وتوفير حماية خاصة للفئات الضعيفة والهشة، تم إصدار قانون مكافحة الاتجار بالبشر رقم 27.14 . لقد أرسى هذا القانون آليات مكافحة الاتجار بالبشر في المغرب، حيث تضمن تعاريف عامة وأحكاما مسطرية وزجرية وحمائية، إضافة إلى تدابير مؤسساتية، وذلك بهدف التأسيس لسياسة جنائية في مجال مكافحة الاتجار بالبشر قادرة على تحقيق أهدافها سواء فيما يرتبط بالتجريم والعقاب أو فيما يخص الوقاية إضافة إلى حماية الضحية.

وهدف القانون 27.14 المتعلق بمكافحة الاتجار بالبشر إلى القضاء على كل أشكال الاستغلال خصوصا بالنسبة للنساء والأطفال.

مفهوم الاتجار بالبشر:

يقصد بالإتجار بالبشر تجنيد شخص أو استدراجه أو نقله أو تنقيله أو إيواؤه أو استقباله، أو الوساطة في ذلك، بواسطة التهديد بالقوة أو باستعمالها أو باستعمال مختلف أشكال القسر أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع، أو إساءة استعمال السلطة أو الوظيفة أو النفوذ أو استغلال حالة الضعف أو الحاجة أو الهشاشة، أو بإعطاء أو بتلقي مبالغ مالية أو منافع أو مزايا للحصوص على موافقة شخص له سيطرة على شخص آخر لغرض الاستغلال.

لا يشترط استعمال أي وسيلة من الوسائل المنصوص عليها في الفقرة الأولى أعلاه لقيام جريمة الاتجار بالبشر تجاه الأطفال الذين تقل سنهم عن ثمان عشرة سنة بمجرد تحقق قصد الاستغلال.

[5]. الجريدة الرسمية عدد 6501 بتاريخ 17 ذو الحجة 1437 (19 سبتمبر 2016) ص 6644.

يشمل الاستغلال جميع أشكال الاستغلال الجنسي، لا سيما استغلال دعارة الغير والاستغلال عن طريق المواد الإباحية بما في ذلك وسائل الاتصال والتواصل المعلوماتي، ويشمل أيضا الاستغلال عن طريق العمل القسري أو السخرة أو التسول أو الاسترقاق أو الممارسات الشبيهة بالرق أو نزع الأعضاء أو نزع الأنسجة البشرية أو بيعها، أو الاستغلال عن طريق إجراء التجارب والأبحاث الطبية على الأحياء، أو استغلال شخص للقيام بأعمال إجرامية أو في النزاعات المسلحة.

لا يتحقق هذا الاستغلال إلا إذا ترتب عنه سلب إرادة الشخص وحرمانه من حرية تغيير وضعه وإهدار كرامته الإنسانية، بأي وسيلة كانت ولو تلقى مقابلا أو أجرا عن ذلك.

يقصد بالسخرة في مفهوم هذا القانون جميع الأعمال أو الخدمات التي تفرض قسرا على أي شخص تحت التهديد، والتي لا يكون هذا الشخص قد تطوع لأدائها بمحض اختياره. ولا يدخل في مفهوم السخرة الأعمال المفروضة لأداء خدمة عسكرية إلزامية، أو نتيجة إدانة قضائية، أو أي عمل أو خدمة أخرى تفرض في حالة الطوارئ.

يمكن تلخيص تدابير حماية ورعاية ضحايا الإتجار في البشر فيما يلي:

القانون رقم 09.08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي

من القوانين التي تفيد عمل العاملين في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء القانون 09.08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي. فقد نص هذا القانون على ما يلي:

"معطيات ذات طابع شخصي" : كل معلومة كيفما كان نوعها بغض النظر عن دعامتها، بما في ذلك الصوت والصورة، والمتعلقة بشخص ذاتي معرف أو قابل للتعرف عليه.

"معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي" ("معالجة") : كل عملية أو مجموعة من العمليات تنجز بمساعدة طرق آلية أو بدونها وتطبق على معطيات ذات طابع شخصي، مثل التجميع أو التسجيل أو التنظيم أو الحفظ أو الملاءمة أو التغيير أو الاستخراج أو الاطلاع أو الاستعمال أو الإيصال عن طريق الإرسال أو الإذاعة أو أي شكل آخر من أشكال إتاحة المعلومات، أو التقريب أو الربط البيني وكذا الإغلاق أو المسح أو الإتلاف .

معطيات حساسة" : معطيات ذات طابع شخصي تبين الأصل العرقي أو الإثني أو الآراء السياسية أو القناعات الدينية أو الفلسفية أو الانتماء النقابي للشخص المعني أو تكون متعلقة بصحته بما في ذلك المعطيات الجينية

"المسؤول عن المعالجة" : الشخص الذاتي أو المعنوي أو السلطة العامة أو المصلحة أو أي هيئة تقوم، سواء بمفردها أو باشتراك مع آخرين، بتحديد الغايات من معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي ووسائلها.

(المادة 3) يجب أن تكون المعطيات ذات الطابع الشخصي :
أ.معالجة بطريقة نزيهة ومشروعة / ب . مجمعة لغايات محددة ومعلنة ومشروعة وألا تعالج لاحقا بطريقة تتنافى مع تلك الغايات ؛

(المادة 4) لا يمكن القيام بمعالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي إلا إذا كان الشخص المعني قد عبر بما لا يترك مجالا للشك عن رضاه عن العملية أو مجموع العمليات المزمع إنجازها

يعاقب بالحبس من 3 أشهر إلى سنة وبغرامة من 20.000 درهم إلى 200.000 درهم، أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط، كل من قام بخرق أحكام (أ وب) وج) من المادة 3 من هذا القانون بجمع معطيات ذات طابع شخصي بطريقة تدليسية أو غير نزيهة أو غير مشروعة، أو أنجز معالجة لأغراض أخرى غير تلك المصرح بها أو المرخص لها، أو أخضع المعطيات المذكورة لمعالجة لاحقة متعارضة مع الأغراض المصرح بها أو المرخص لها. (المادة 54)

القانون 19.12 الخاص بتحديد شروط الشغل والتشغيل المتعلقة بالعاملات والعمال المنزليين

ونص القانون 19.12 الخاص بتحديد شروط الشغل والتشغيل المتعلقة بالعاملات والعمال المنزليين على ما يلي:

القانون 19.12 الخاص بتحديد شروط الشغل والتشغيل المتعلقة بالعاملات والعمال المنزليين

ويهدف إلى الحد من كل مظاهر استغلال العاملات والعمال في المنازل، حيث تضمنت أبوابه ومواده كل الجوانب المتعلقة بتنظيم وتقنين مجال الشغل في البيوت، وتعزيز حقوق العاملات والعمال بتحديد شروط تشغيلهن (مواد الباب الثاني)، وضمان حقهن في الراحة والعطل (مواد الباب الثالث)، وتحديد سقف الأجور (مواد الباب الرابع) ثم ضمان الحق في مقاضاة المشغل إن هو أخل بأحد الشروط المحددة في عقد العمل المبرم بينهما والمنصوص عليها في مواد هذا القانون.

القانون رقم 45.18 المتعلق بتنظيم مهنة العاملات والعاملين الاجتماعيين

دخل القانون رقم 45.18 المتعلق بتنظيم مهنة العاملات والعاملين الاجتماعيين حيز التنفيذ بعد صدوره بالجريدة الرسمية عدد 7010 بتاريخ 9 غشت الجاري.

ويهدف هذا القانون إلى «استكمال ورش تأطير العمل الاجتماعي، من خلال ملاءمة المقاربة المؤسساتية الجديدة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية مع وضعية العاملين الاجتماعيين، والتأسيس لقواعد عمل اجتماعي مهني ومحترف، وتدقيق سلة الخدمات التي سيقدمها العاملون الاجتماعيون»، فضلا عن تحديد التزامات وشروط ولوج مهنة العامل الاجتماعي، وإحداث آلية وطنية للعاملين الاجتماعيين وتحديد اختصاصاتها.

وتنتظم مضامين هذا القانون، في 24 مادة وزعت على ستة أبواب، تشمل كلا من «أحكام عامة»، و»شروط مزاولة مهنة العامل الاجتماعي»، و»قواعد مزاولة مهنة العامل الاجتماعي»، و»النظام التمثيلي»، و»معاينة المخالفات والعقوبات».

كما يهدف إلى تنظيم مهنة العاملات والعاملين الاجتماعيين، وتحديد شروط ممارستها، والصلاحيات الموكولة للعاملين الاجتماعيين، والالتزامات والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم، فضلا عن الضمانات الأساسية الممنوحة لهم لأداء مهامهم على الوجه المطلوب.

وحسب منطوق القانون، فإنه يقصد بالعامل (ة) الاجتماعي، هو كل شخص يقوم بصفة مهنية بمساعدة الجماعات أو الافراد من مختلف الفئات، الذين تتعذر عليهم المشاركة الكاملة في الحياة الاجتماعية، من أجل تيسير ادماجهم في المجتمع وضمان استقلاليتهم أو الحفاظ عليها وحفظ كرامتهم، إذ من حقه تقديم خدمات التكفل بالغير، وكذا القيام بمهام التوعية والتحسيس وأيضا التكوين والتدريب والإرشاد والادماج الاجتماعي.

القانون رقم 88.13 المتعلق بالصحافة والنشر

المادة 31

كما يجوز عدم الترخيص بتوزيع المطبوعات الأجنبية والمطبوعات الدورية الأجنبية وعرضها للبيع أوعرضها على أنظار العموم ومسكها قصد التوزيع والبيع أو العرض لأجل الدعاية ، إذا كانت تتضمن تحريض الجنود والوحدات العسكرية على العصيان أو التمرد أو الامتناع عن القيام بالواجب أو التحريض على العنف أو الكراهية أو التحريض على الإرهاب أو الإشادة به أو التحريض على التمييز العنصري أو الجنسي أو التحريض على الإضرار بالقاصرين.

المادة 55

تخضع شركات طبع وتوزيع المطبوعات الدورية لمقتضيات التشريع المتعلق بالشركات وللتشريع الجاري به العمل في مجالي الطباعة والتوزيع.

تعمل شركات الطباعة والتوزيع على نشر تقرير سنوي عن الخدمات المقدمة من طرفها.

المادة 64

مع مراعاة حرية الإبداع، يمنع كل إشهار في الصحافة المكتوبة أو الإلكترونية يتضمن :

- تحريضا على الكراهية أو الإرهاب أو جرائم الحرب أو الجرائم ضد الإنسانية أو الإبادة الجماعية أو التعذيب.
- إساءة وتحقيرا للأشخاص بسبب الدين أو الجنس أو اللون.
- إساءة وتحقيرا للمرأة أو ينطوي على رسالة من طبيعتها تكريس دونية المرأة أو يروج للتمييز بسبب جنسها.
- إساءة وتحقيرا للنشء أو ينطوي على رسالة من طبيعتها أن تتضمن إساءة لشخص الطفل القاصر أو تتضمن تغريرا به أو مسا به أو ترويجا للتمييز بين الأطفال بسبب الجنس.
- إساءة وتحقيرا للأشخاص في وضعية إعاقة.

المادة 99

تكون الشكاية لازمة لتحريك المتابعة في حالة القذف أو السب أو المس بالحياة الخاصة للأشخاص أو المس بالحق في الصورة وفقا للمقتضيات التالية :

- في حالة القذف أو السب الموجه إلى الأفراد المنصوص عليهم في المادة 85 من هذا القانون، فإن المتابعة لا يقع إجراؤها إلا بشكاية من الشخص الموجه إليه القذف أو السب، غير أنه يمكن للنيابة العامة تحريك المتابعة تلقائيا في حالة القذف أو السب الموجه إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص بسبب أصلهم أو انتمائهم أو عدم انتمائهم إلى عرق أو وطن أو جنس أو دين معين.

- في حالة المس بالحياة الخاصة للأفراد أو الحق في الصورة المنصوص عليها في المادة 89 أعلاه، فإن المتابعة لا تقع إلا بشكاية من الشخص الذي تعرض للمس بحياته الخاصة أو بحقه في الصورة.

- في حالة القذف أو السب المقرر في المادة 88 أعلاه والموجه في حق الأموات إذا كان قصد مرتكبيه يهدف إلى الإساءة إلى شرف واعتبار الورثة الأحياء لا تقع المتابعة إلا بشكاية شخص واحد أو أكثر من ذوي الحقوق.

2 - المرجعيات الدولية والمبادئ العامة للتكفل بالنساء ضحايا العنف

تتضمن المرجعية الدولية المنظور القانوني الدولي لمفهوم العنف المبني على النوع الاجتماعي، وتشمل المبادئ العامة المشتركة بين الدول لتقديم الخدمات الأساسية الواجب توفيرها للنساء والفتيات ضحايا العنف وفق معيار عالمي.

وفي هذا السياق وجب التذكير بالتجاوب الفعال للمغرب مع ما أصدرته منظمة الأمم المتحدة من إعلانات ومعاهدات واتفاقيات تتوخى النهوض بحقوق المرأة. فعلى سبيل المثال، يعد **إعلان الأمم المتحدة للقضاء على التمييز ضد المرأة** [6] ميثاقا يؤكد على حقوق الإنسان الأساسية وعلى ضرورة الحفاظ على كرامته وبالتالي يطالب بتساوي الرجل والمرأة في الحقوق، ويؤكد على مبدأ عدم التمييز بسبب النوع الاجتماعي، ويعلن أن «التمييز ضد المرأة، بإنكاره أو تقييده تساويها في الحقوق مع الرجل، يمثل إجحافا أساسيا ويكون إهانة للكرامة الإنسانية»[7]. وينبغي أن «تتخذ جميع التدابير المناسبة لإلغاء القوانين والأعراف والأنظمة والممارسات القائمة التي تشكل تمييزا ضد المرأة، ولتقرير الحماية القانونية الكافية لتساوي الرجل والمرأة في الحقوق.»[8].

وتضع الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة [9]، مبادئ وتدابير ملزمة لتحقيق المساواة في الحقوق بين المرأة والرجل. وتؤكد المادة (2) من الاتفاقية على «شجب الدول الأطراف جميع

---

[6]. إعلان الأمم المتحدة للقضاء على التمييز ضد المرأة الذي صدر بتاريخ 7 نونبر 1967

[7]. المادة 1 من إعلان الأمم المتحدة للقضاء على التمييز ضد المرأة.

[8]. المادة 2 من إعلان الأمم المتحدة للقضاء على التمييز ضد المرأة.

[9]. الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة التي اعتمدته الجمعية العامة للأمم المتحدة بتاريخ 18 دجنبر 1979

أشكال التمييز ضد المرأة وتوافق على أن تنتهج، بكل الوسائل المناسبة ودون إبطاء، سياسة القضاء على التمييز ضد المرأة»[10].

ومن المواثيق الدولية الهامة في سياق إقرار مبدأ حقوق الإنسان نشير إلى **الإعلان العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة**[11] الذي عرف في مادته الأولى العنف ضد النساء على أنه «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي ممن الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة». وقد صنف العنف في المادة (2) إلى:

أ- العنف البدني والجنسس والنفسي الذي يحدث في إطار الأسرة بما في ذلك الضرب والتعدي الجنسي على أطفال الأسرة الإناث، والعنف المتصل بالمهر، واغتصاب الزوجة، وختان الإناث وغيره من الممارسات التقليدية المؤذية للمرأة، والعنف غير الزوجي والعنف المرتبط بالاستغلال؛

ب- العنف البدني والجنسي والنفسي الذي يحدث في إطار المجتمع العام بما في ذلك الاغتصاب والتعدي الجنسي والمضايقة الجنسية والتخويف في مكان العمل وفي المؤسسات التعليمية وأي مكان آخر، والاتجار بالنساء وإجبارهن على البغاء؛

ت- العنف البدني والجنسي والنفسي الذي ترتكبه الدولة أو تتغاضى عنه، أينما وقع»؛

ث- وأشار الإعلان في المادة (4) أنه «ينبغي للدول أن تدين العنف ضد المرأة وألاّ تتذرع بأي عرف أو تقليد أو اعتبارات دينية بالتنصل من التزامها بالقضاء به، وينبغي لها أن تتبع، بكل الوسائل لممكنة ودون تأخير، سياسة تستهدف القضاء على العنف ضد المرأة».

وتأكيدا على مبدأ تمتع المرأة بجميع حقوقها وبمساواتها مع الرجل، هدف **البروتوكول الاختياري الملحق باتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة**[12] إلى تحديد إجراءات فعالة لمنع أي انتهاك لهذه الحقوق، ضمنها في مواده مثل المادة الأولى «تقر الدولة الطرف في هذا البروتوكول («الدولة الطرف») باختصاص اللجنة الخاصة بالقضاء على التمييز ضد المرأة («اللجنة») في تلقي التبليغات المقدمة لها وفقا للمادة الثانية، والنظر فيها». ووضح في المادة (2) أنه « يجوز تقديم التبليغات من قبل الأفراد أو مجموعات الأفراد، أو نيابة عنهم، بموجب الولاية القضائية للدولة الطرف، والتي يزعمون فيها أنهم ضحايا لانتهاك أي من الحقوق الواردة في الاتفاقية على يدي تلك الدولة الطرف. وحيث يقدم التبليغ نيابة عن أفراد أو مجموعات من الأفراد، فيجب أن يتم ذلك بموافقتهم، إلا إذا أمكن لكاتب التبليغ تبرير عمله نيابة عنهم من دون مثل هذه الموافقة».

---

[10]. نفس المرجع السابق

[11]. الإعلان العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة الصادر بتاريخ 20 دجنبر 1993.

[12]. البروتوكول الاختياري الملحق باتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة المعتمد من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة بتاريخ 6 أكتوبر 1999.

العناية الواجبة لضحايا العنف ضد النساء:[13]

استنادا إلى تقرير المقررة الخاصة المعنية بالعنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه، رشيدة مانجو: يتحدد مفهوم العناية الواجبة وفق مستويين:

- **المستوى الأول:** يحيل الى التزامات الدول إزاء أفراد معنيين أو مجموعة من الأفراد، بمنع العنف والحماية منه والمعاقبة عليه وتقديم سبل الانتصاف الفعالة منه على اساس محدد ،وذلك من خلال توفير خدمات للنساء، حيث ان معيار بذل العناية الواجبة على مستوى الأفراد يوقع التزاما على عاتق الدول بمساعدة الضحايا في اعادة حياتهم والمضي قدما فيها وقد يشمل ذلك الالتزام على التعويض المادي، وكذلك المساعدة في الانتقال للعيش في مكان أخر وإيجاد عمل. ويتطلب معيار بذل العناية الواجبة على مستوى الأفراد ايضا من الدول لا معاقبة الجناة فحسب، وإنما معاقبة الجهات التي قصرت في أداء واجبها في التصدي للانتهاك كذلك.

- **المستوى الثاني:** يتمثل في بذل العناية على مستوى الأنظمة فيحيل على "الالتزامات التي ينبغي على الدول أن تتعهد بها لضمان اتباع نموذج شامل ودائم المنع عن افعال العنف ضد المرأة والحماية منها والمعاقبة عليها وجبر الضرر الناجم عنها، و اعتماد او تعديل التشريعات، ووضع استراتيجيات وخطط عمل وحملات توعية وتقديم خدمات ،وتعزيز قدرات وسلطات الشرطة والمدعين العامين والقضاة، وتوفير التمويل الكافي لمبادرات التغيير التي تؤدي إلى تحولات، ومحاسبة من لا يكفل الحماية والمنع، ومن ينتهك حقوق الإنسان للمرأة، ويتعين على الدول أيضا أن تشارك بصورة ملموسة اكثر في التحول المجتمعي الشامل بغية التصدي لأوجه اللامساواة والتمييز بين الجنسين الهيكلية النظمية.

- على هذا الأساس فإن المستويين الذين يتضمنهما التزام الدولة بمكافحة العنف ضد النساء كما حددهما القانون الدولي لحقوق الانسان يفيد بأن التزام الدولة ينصب على اتخاذ التدابير القانونية وتدابير السياسات العمومية الملائمة لمنع ومكافحة العنف ضد النساء ويتضمن ايضا امكانية قيام مسؤولية الدولة عن عدم بذل اجهزتها الإدارية والقضائية للعناية الواجبة في حالات العنف الذي يقوم به أشخاص خواص حيث أن مجلس حقوق الانسان يؤكد أن "الدولة تتحمل المسؤولية الاولى عن حماية النساء والفتيات اللائي تعرضن لأي شكل من اشكال العنف، سواء في المنزل أو في مكان العمل أو في المجتمع المحلي أو في المجتمع عموما، ومقاضاة مرتكبيها ومعاقبتهم وجبر الضحايا، بما في ذلك عن ضمان الوصول إلى سبل انتصاف وافية وفعالة وسريعة وملائمة.

وقد سطرت المبادئ العامة المسار المشترك الذي ينبغي أن تنهجه الدول في مناهضة العنف ضد النساء. وتعتبر هذه المبادئ نقطة تقاطع بين كل الخدمات التي يقدمها مختلف المتدخلين في مجال مناهضة

[13]. تقرير المقررة الخاصة المعنية بالعنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه، رشيدة مانجو، مجلس حقوق الإنسان، الدورة الثالثة والعشرون، 14 مايو 2013.
https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/RegularSession/Session23/A-HRC-23-49_ar.pdf

العنف المبني على النوع الاجتماعي بحيث يجب أن يراعى في تقديم الخدمات المبادئ التالية[14]:

مبدأ حقوق الإنسان	العنف ضد النساء انتهاك صارخ لحقوق الإنسان، لذلك وجب التصدي لكل الممارسات التي تمس بالسلامة النفسية، الجسدية، الجنسية والاقتصادية للمرأة. وينص هذا المبدأ على حق النساء ضحايا العنف في الحصول على خدمات ذات جودة عالية لرعايتهن والتكفل بهن والوصول إليها دون صعوبات.
مبدأ المساواة	تتعهد الدول بإقرار هذا المبدأ في قوانينها وسياساتها العمومية للقضاء على العنف المبني على النوع، وتعتبر أن انعدام المساواة بين الجنسين أحد الأسباب الرئيسية لاستمرار العنف وانتشاره في المجتمعات.
مبدأ مراعاة الخصوصيات	أثناء تقديم الخدمات، ينبغي مراعاة خصوصيات النساء، وينبغي تكييف هذه الخدمات حسب الهوية الثقافية والاجتماعية للمرأة وسنها وانتمائها العرقي والديني ولغتها..إلخ.
مبدأ التركيز على الضحية	يجب أن تكون المرأة الضحية هي محوار اهتمام كل المتدخلين، لذلك يؤكد هذا المبدأ على ضرورة تقديم الخدمات بمراعات احتياجات النساء ضحايا العنف وباحترام تام لخصوصيتين ومتطلباتهن.
مبدأ السلامة	يعد أمن وسلامة النساء ضحايا العنف من الأولويات التي ينبغي أخذها بالاعتبار عند تقديم الخدمات.
مبدأ مساءلة مرتكب الجريمة	يقدم مرتكب جريمة العنف إلى العدالة حتى لا يفلت من العقاب. وتتكفل الدولة بالمسار القضائي للنساء ضحايا العنف وبمصاريف الدعوى القضائية حتى لا تتكبد الضحية ذلك.

المبادئ العامة المشتركة بين خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف

بالإضافة إلى هذه المبادئ العامة المشتركة عالميا التي يجب أن تتأسس عليها جميع الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف، هناك خصائص عرضانية[15] ينبغي أن تتوفر في كل الخدمات المقدمة من مختلف المتدخلين، تتجلى فيما يلي:

الخصائص العرضانية المشتركة بين خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف

التوفير	يجب أو توفر هذه الخدمات بالعدد الكافي وبجودة عالية لجميع الضحايا دون تمييز.
الإتاحة	سهولة وصول الضحية إلى الخدمات والاستفادة منها بشكل مجاني، كم تقدم الخدمات بصيغ متعدد (شفهية، كتابية، إلكترونية) ويجب أن تراعي التنوع اللغوي للنساء.
التكيف	تكييف الخدمات مع الحاجيات والظروف الخاصة بكل ضحية.
المناسبة	يراعي في هذه الخاصية التقليل من الإيذاء الثانوي بحيث تقدم الخدمات بطريقة تحترم كرامة الضحية وتضمن السرية وتقديم مجمل الخيارات والحلول للضحية واحترام قراراتها. إلخ
الموافقة الواعية والسرية	يلتزم مقدمو الخدمات بالسرية التامة لحماية خصوصية النساء وضمان سلامتهن، ولا يمكن الفصح عن بعض المعلومات إلا بالموافقة التامة والواعية للضحية.
جمع البيانات	يجب جمع وتوثيق كل البيانات الخاصة بالنساء الضحايا العنف مع الحفاظ على سرية المعلومات.
التنسيق مع القطاعات	يخول التنسيق بين القطاعات المعنية بتقديم الخدمات استفادة النساء من كل الخدمات المتاحة. ويتطلب التنسيق تبادل المعلومات حول الضحية، ولضمان عنصر السرية، ينبغي أن يتم هذا التبادل وفق بروتوكولات واتفاقيات محددة بين كل الأطراف، وبموافقة الضحية.

[14]. حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. العناصر الجوهرية والمبادئ التوجيهية. الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة.

[15]. نفس المرجع السابق.

الفصـــل الثالث :
الخدمات الأساسية داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

للاستجابة للرعاية المتكاملة وتقديم المساعدة الضرورية للنساء ضحايا العنف ومن هن في وضعية صعبة، مع مواكبتهن للوصول إلى فرص التمكين الذاتي والوعي الحقوقي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي، حددت النصوص القانونية المهام والخدمات التي يتعين على المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء القيام بها بشكل مباشر أو في إطار التعاون مع الشركاء وباقي المتدخلين من أجل الوصول إليها، وأكدت على ضرورة مراعاة مبدأ التخصص حسب فئات الأشخاص المراد التكفل بهم ونوعية الخدمات المقدمة والطاقة الاستيعابية مع استحضار مفهوم التكفل بالغير وأهدافه ومراميه كما تم إيضاحه في الفصل الأول من هذا الدليل.

إن التمييز بين المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء يتم حسب طبيعة الخدمة المقدمة أو المتوفرة وحسب أهداف المؤسسة وتخصصها.

1- هيكلة فضاء المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء

تنوع وتعدد حاجيات وانتظارات النساء يفرض استحضار بعدي الترابط والتكامل بين الخدمات المقدمة سواء داخل المؤسسة أو خارجها. وهذا لا يلغي بأي حال من الأحوال ضرورة توفير حد أدنى من الخدمات الموجهة للنساء. ولهذا يتعين توفر المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء على الأقل على المرافق التالية:

- فضاء خاص بالاستقبال والتوجيه؛
- فضاء للاستماع والمساعدة الاجتماعية والقانونية والوساطة الاجتماعية؛
- فضاء لتأمين العلاجات الصحية الأولية؛
- فضاء للدعم والمواكبة الطبية والنفسية؛
- قاعة متعددة الاستعمالات؛
- فضاء خاص بالإيواء؛
- مخزن ومطبخ وقاعة للأكل لتأمين خدمة الإطعام.

- تتحدد خصائص البنايات والتجهيزات المتعلقة بهذه الفضاءات السالفة الذكر حسب المعايير المعمول بها وطنيا انطلاقا من النصوص التشريعية الجاري بها العمل وخصوصا دفتر التحملات الخاص، وباستحضار دائم لملاءمتها لحاجيات وانتظارات المستفيدات.

- تتحدد المعايير المرجعية لعمليات التكفل بالنساء ضحايا العنف في مجموعة الضوابط القانونية التشريعية المنصوص عليها في القانون 13- 103 والقانون 15-65 وباقي القوانين ذات الصلة، المحددة لكل الوضعيات المقترنة بالعنف الممارس والمرتكب ضد النساء بكل أصنافه، وكذلك بالإجراءات المتخذة لصالح المرأة ضحية العنف، منذ الإعلان عن الأزمة، وطيلة مسارات تقديم الخدمات الأولية من

استقبال واستماع وتوجيه، إلى الخدمات الأمنية والصحية والاجتماعية الأولية، مرورا بخدمات النيابة العامة والخدمات القضائية، وصولا إلى الاستفادة من الخدمات المقدمة في مجال المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، وذلك وفق الشروط المؤسساتية الرسمية والبروتوكولات العملية المعتمد وضمن إطار المبادئ الموجهة السالفة الذكر.

- بناء على ما سبق، سيتم تقديم الخدمات الأساسية داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء عبر المنهجية التالية:

1. تعريف دقيق للخدمة ينسجم مع النصوص القانونية ويستحضر المعايير الدولية في المجال:
2. تحديد مسار تقديم الخدمة عبر مراحل تروم تسهيل الاستعداد لتقديم الخدمة وضوابط وشروط تقديمها وتتبع اثرها.
3. كيفية تقديم الخدمة وشروط التأطير الضرورية (مؤهلات الموارد البشرية).

مع الإشارة إلى انه تم التركيز في هذا الجزء على الخدمات التي تشكل الحد الأدنى التي من المفروض أن توفرها المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء التي تقدم من بين خدماتها خدمة الإيواء المؤقت.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
الاستقبال	تعتبر خدمة الاستقبال مرحلة جد مهمة وذات أثر كبير على مدى نجاعة خدمات التكفل من عدمها، فخلال هذه المرحلة يجب احترام مجموعة من المعطيات التي تختلف حسب المرأة المعنفة بالنظر لمجموعة من المعلومات المرتبطة خصوصا بعاداتها ثقافتها وخصوصياتها. فالاستقبال هو النقطة الأولى للاتصال بين المرأة المعنفة والمؤسسة وله تأثير كبير على العلاقة بينهما: - استقبال ناجح يؤدي إلى خلق الشعور بالثقة وجو سليم لبدء الحوار. - استقبال سيئ يؤدي إلى النفور وانعدام الثقة ينجم عنه فشل عمليات التدخل. - هذا يعني عادة تأمين مداومات للاستقبال المباشر أو بواسطة الهاتف، (من الأحسن استعمال الأرقام سهلة التذكر أو أرقام خضراء مثلا) لفائدة النساء ضحايا العنف وأطفالهن قبل أن يتم توجيههن للخدمة الملائمة حسب كل حالة. - تعتبر هذه الخدمة المتعلقة بالاتصال الأولي بالمستفيدة، خدمة بالغة الحساسية اذ من المفروض فيها أن تمنح للمرأة المعنفة اطمئنانا نفسيا وراحة وتوفر لها توجيها صحيحا ومناسبا.	**قبل الاستقبال** تهدف خدمة الاستقبال إلى تقييم درجة الاستعجال وجمع طلب المرأة وتوجيهها (حسب نوعية الطلبات)، إما داخليًا اعتمادًا على الخدمات المقدمة في المؤسسة أو خارجيًا. - تتم عملية الاستقبال المباشر عادة داخل المؤسسة بواسطة شخص محترف متخصص في الاستقبال، وأحيانًا أخرى بواسطة مساعدة إجتماعية أو أحد مستخدمي الفضاء، كما يتم تأمين عملية الاستقبال بواسطة الهاتف أو بواسطة مراسلات كتابية أو إلكترونية. - يجب أن يتم تقديم خدمة الاستقبال في الفضاء المخصص للاستقبال الذي يجب أن تتوفر فيه المعايير الخاصة المذكورة في المادة الأولى من دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء. هذا الاستقبال الأول هو إذاً موضوع استماع أولي، وتقييم أولي شامل للطلب (الحاجة إلى الإقامة، التكفل، التوجيه الداخلي أو الخارجي...). **أثناء الاستقبال** -تلعب عناصر التواصل غير اللفظي، والنظرات والمظهر الخارجي للمكلف (ة) بالاستقبال دورا مهما في عملية الاستقبال، يشعر المرأة ضحية العنف بأن هناك مجالا آمنا ومهنيين يشتغلون فعلا بهدف التكفل بها محترمين حقوقها وكرامتها وخصوصياتها. يتعين الانتباه إلى لغة التواصل التي تحسنها الضحية والتفاعل معها بشكل فعال وناجح وهنا يجب الإشارة إلى انتقاء العاملين على أساس تنوع لغوي يتناسب مع الخصوصيات الديمغرافية لموقع المؤسسة. -العمل على تقليل فترة الانتظار بالنسبة لجميع النساء ضحايا العنف بدون تمييز. -ملء جذاذة المعلومات الأولية الخاصة بكل حالة بشكل دقيق والاطلاع على كل الوثائق المدلى بها (فتح ملف خاص تسجل فيها كل المعطيات الخاصة بكل مرحلة من مراحل مسار التكفل داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء). -يتعين أثناء هذه العملية استحضار والانضباط لمبادئ السرية والخصوصية في الاستقبال...إلخ، بمعنى آخر تسجيل المعطيات الأولية الأساسية دون إسهاب أو إطالة أو رغبة في تعميق، لذلك يجب على المكلف (ة) بالاستقبال أن يكون حذرا حتى لا يصل بأي شكل من الأشكال إلى معطيات بالغة الحساسية ترتبط بتجربة العنف لدى المرأة. -أثناء مرحلة الاستقبال يمكن الوقوف على بعض عناصر تشخيص حالة المرأة ضحية العنف وتحديد درجة خطورتها وتأثيرها على سلامتها الجسدية والنفسية، لذلك يتعين على المستقبل(ة) تدقيق ملاحظاته لتكون الاستجابة فورية وفعالة. **بعد الاستقبال** -تعتبر هذه المرحلة مرحلة وسيطة بين خدمة الاستقبال وخدمة الاستماع. -إخبار المتدخل المكلف بالاستماع بحضور المستفيدة التي يتعين الاستماع لها. -ضبط المسافة الزمنية بين الاستقبال والاستماع حتى لا تشعر الضحية بالضجر بل بسهولة الولوج أو الوصول إلى الخدمات المتوفرة. -إخبار الضحية بأن لها كامل الحرية في الاختيار الأنسب لحالتها في جميع المراحل وأن ما يقترحه العاملون في الفضاء موجه للتكفل بها بشكل يحترم حقوقها ويصون كرامتها.أي أن كل مرحلة من المراحل لها أهميتها وجدواها وليست مضيعة للوقت والجهد. -استفسار المرأة ضحية العنف إن كانت ترغب في إضافة بعض المعطيات إلى ما تم تسجيله في الجذاذة السالفة الذكر، وتذكيرها بأن المكلف بالاستقبال يمكنها العودة إليه متى رغبت في ذلك.	- أثناء الاستقبال يتعين العمل على تهدئة الضحية وطمأنتها. - الاستقبال لحظة بالغة الأهمية لكونه عنصرا حاسما ومحددا لما سيليه من مراحل في مسار التكفل بالنساء ضحايا العنف. لهذا السبب يتعين الانتباه للتواصل غير الشفوي وتأثيراته. - أول اتصال بين المتدخلين والنساء ضحايا العنف يلزم ربطه بالحالة النفسية والاجتماعية للضحايا اللواتي يعانين هشاشة وخوفا يستدعي طمأنتهن. - عندما يعي المعنيون أثر وجودة الاستقبال على علاقة المساعدة التي سيربطونها مع النساء ضحايا العنف، يتعين عليهم توفير شروط، منذ البداية منها: تواصل فعال يرتكز على التعارف وإظهار المودة والاهتمام وعدم التمييز وضمان السرية والاستعداد للمساعدة والاستجابة. هذه الخصائص يجب أن تلمسها الضحايا عند أول اتصال بالعاملين في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء. انطلاقا مما سبق يتعين: - توفير خدمات استقبال تشتغل بنظام المداومة المستمرة. - توفير فضاء خاص بالاستقبال يضمن شروط الراحة ويحترم السرية والأمن والأمان. - توفير فضاء ملائم للأطفال المرافقين للنساء ضحايا العنف، - توجيه النساء بعد استقبالهن للخدمة المناسبة حسب خصوصيات كل حالة. - إن العاملين المكلفين بالاستقبال هم بمثابة البوابة أو عناصر الخط الأول في مسار التكفل بالنساء داخل فضاءات التكفل، فتكوينهم وتأهيلهم بشكل مستمر ضرورة ملحة	كفايات المستقبل: - الاستعداد لتوفير خدمة الاستقبال. -سهولة العلاقات. - التمكن من تقنيات التواصل. - مظهر مناسب. - معرفة بخصوصيات المرفق وبخصوصيات المستفيدات.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
الاستماع	خدمة الاستماع هي عملية تواصلية تعتمد بالدرجة الأولى على علاقة الثقة التي يجب أن يربطها المستمع/ة بالمستفيدة، يتم بواسطتها منحها كل الاهتمام بتركيز الانتباه إلى حديثها ومحاولة تفسير أصواتها وإيماءاتها وكل حركاتها، قصد التخفيف من معاناتها وتوتراتها من جهة، وفهم وتفسير الحديث قصد تحليله والإجابة عليه من جهة ثانية. الاستماع هو فسح المجال للضحية لكي تصرح بوضعيتها أو بحالة العنف المقترف ضدها. ويتم عادة بين الضحية والمستمع (ة) فقط، وذلك حفاظا على الخصوصية والسرية إلا إذا رغبت المرأة المعنفة في حضور مرافق (ة) لها أثناء الاستماع. كما لا يجب أن يتم الاستماع بحضور الأطفال. تتم خدمة الاستماع وفق شروط محددة نتطرق لها من خلال عنصرين: المبادئ والموجهات العامة لكيفية تقديم خدمة الاستماع، ثم الكفايات الواجب توفرها لدى المستمع(ة) وبعض محددات مسار الاستماع/ المقابلة.	**الاعداد للاستماع** - ينبغي أن يتم الاستماع فقط بين المرأة المعنفة وبين المستمع/ة حفاظا على الخصوصية، إلا إذا رغبت المرأة ذاتها في حضور شخص معها أثناء الاستماع. - لا يكون الاستماع بحضور الأطفال، في بعض الاحيان تأتي المرأة مرفوقة بأطفالها، لذلك ينبغي أن يوفر لهم المركز مكانا ملائما. - يكون الاستماع في قاعة مهيأة لذلك، ومن الأفضل أن تتوفر الغرفة المخصصة للاستماع على تجهيزات وإنارة مريحة، تساعد المرأة على الاسترخاء. **أثناء الاستماع** -يقوم المستمع/ة بالتعريف بنفسه/ها و بمهمته/ها. -يتعين منذ البدء إخبار الضحية بلطف عن أهمية توثيق ما ستصرح به وأنه سيحظى بالسرية والخصوصية اللازمة مع إمكانية التوقف متى شاءت أو رغبت في ذلك. -يتعين على المستمع/ة منح الضحية الثقة في نفسها عبر تشجيعها على الكلام، وتذكيرها بأن لديها قيمة ومؤهلات وحقوق، و بضرورة العناية بنفسها وجسدها و صحتها. -ضرورة استفسار المستمع/ة الضحية عما اذا كانت ترغب في إجراء فحوصات طبية أو نفسية مع الإشارة إلى أهميتها، وذلك حسب خصوصيات كل حالة دون ضغط أو محاولة إرغام الضحية على أي إجراء لا ترغب فيه أثناء هذه المرحلة بالذات. -يترك المستمع/ة الضحية تتحدث عن وقائع مشكلتها بكل تلقائية وحرية وبالطريقة التي تفضلها، لا يوقفها ولا يستزيد من استخلاص عناصر قد لا تكون ضرورية أو مهمة في الملف أو ربما لا ترغب الضحية في الإفصاح عنها أو البوح بها لاعتبارات تخصها بالأساس. -يتعين على المستمع/ة أن يكون حذرا جدا، بحيث يتجنب الأسئلة المباشرة التي من شأنها أن تزيد من قلق وهواجس المرأة المعنفة، مع تجنب تحميلها المسؤولية و لومها حتى و إن كانت قد أخطأت في تدبير قضيتها. -يتعين على المستمع/ة التحلي بالحيادية وتجنب اقتراح التصالح أو الوساطة. -يتعين على المستمع/ة العمل على تحديد ما إذا وقع الاعتداء بحضور أشخاص، وفيما إذا كان للضحية شهود على الاعتداء أم لا. -كما يتعين على المستمع/ة الوقوف على طبيعة العنف ومدى جسامته، مع التأكد مما إذا استعمل المعتدي سلاحا أو استخدم أداة في الاعتداء ونوعها. -ضرورة تسجيل ما صرحت به الضحية في بطاقة الاستماع، وينبغي أن تتضمن تاريخ وساعة التصريح، هوية الضحية والتعريف بالمعتدي، ونوع الاعتداء الذي تعرضت له وكذا مكان وقوع الاعتداء وتاريخه وساعته. -ضرورة اطلاع المرأة الضحية على أهم عناصر حصة الاستماع، واستفسارها إن كانت ترغب في أي تعديل أو تقييم أو إضافة توضيحات إضافية. **بعد الاستماع** إن خدمة الاستماع المباشر للضحية وفقا لما هو مشار إليه أعلاه، تتيح للمستمع/ة تقييم الوضعية وتقدير درجة العنف وتفادي التأويل السريع للمعطيات، خصوصا وأن النساء ضحايا العنف وفي وضعية صعبة غالبا لا تدلين بأقوالهن بصفة واضحة وصريحة. كما يمكن هذا الاستماع المستمع/ة من أخذ انطباع واضح عما ينبغي اتخاذه من إجراءات فورية، كما يسمح بمساعدة المرأة ضحية العنف ونزولا تحت رغبتها دائما على الانتقال إلى المرحلة الموالية أي مرحلة التوجيه.	- يشترط بداية أن يكون الاستماع فرديا (حالة بحالة). - يجب أن يسهل فضاء الاستماع عملية الحوار و أن يكون سهل الولوج، كما يجب أن يتم الاستماع بناء على الطلب المقدم من طرف المستفيدة، مع الإصغاء الجيد للمستفيدة وملاحظة تعبيراتها الجسدية، والتفاعل الإيجابي مع أقوالها وإشاراتها بهدف جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول وضعيتها، و تقوية قدرات النساء على فهم وضعهن وقدرتهن على التصرف، وخاصة بالنسبة للنساء ضحايا العنف، ليتمكن من التحدث علنًا عن العنف وحماية أنفسهن منه، وتحديد المواكبة المطلوبة للمستفيدة أو انخراطها في اقتراح تلك المواكبة اللازمة لتأمين تكفل ملائم لحالتها، والتعرف على وضعية المستفيدة وخلق علاقة بينها وبين المهني من أجل تشخيص وضعيتها وتحديد المشاكل التي تواجهها قصد التخفيف من معاناتها خاصة إذا كانت ضحية عنف، واستثمار المعلومات المحصل عليها لتحديد طبيعة التدخلات اللازمة، لتأمين تكفل ملائم لحالتها، وتحديد وتتبع المشروع الفردي المتعلق بالمستفيدة وإدراج تدخلات المهني في ملفها الاجتماعي- يمكن أن تتكرر حصة الاستماع بهدف تدقيق التصريحات أو تعميق بعض عناصرها أو في بعض الحالات، تحسين قدرات وإمكانيات الضحية على التعبير عما تعرضت له من عنف. - يتحلى المستمع(ة) بمواقف بناءة وغير موجهة؛ بخطاب وسلوكيات ملائمة: يستمع للضحية دون توقيفها، يفكك ويحلل عدم انسجام خطاب الضحية، يسأل ويعيد صياغة السؤال لفهم خطاب الضحية. - يقيم حاجات الضحية من خلال ما صرحت به، ويدون المعلومات والملاحظات بدون تعديل. - يكون تدوين الاستماع في وثيقة تحتوي على بيانات الضحية ومضامين التصريح. - لا يجب التقليل أو الاستخفاف بحالات العنف التي تم التعرض لها؛ لذلك يتعين على المستمع أن يطمئن الضحية بكونها غير مسؤولة على العنف بل المسؤول الوحيد هو من اقترف العنف ضدها. - يشجع المستمع الضحية على ما تقوم به لتضع حدا لما تعرضت له من عنف.	مؤهلات المهني المتخصص في الاستماع فيجب أن يكون حاصلا على شهادة الباكالوريا أو مستوى السنة الثانية من التعليم الثانوي التأهيلي مع تجربة لمدة 3 سنوات في مجال العمل الاجتماعي مع شهادة التكوين في الاستماع. - يقدم خدمة الاستماع مستمع (ة) تلقى تدريبا أو (تكوينا) خاصا بالاستماع لضحايا العنف تتوفر لديه قدرات التالية: - القدرة على تدبير الضغط النفسي في المواقف أو الحالات الصعبة أو الحرجة: (الحالات الخطرة أو البالغة التعقد). - القدرة على التواصل بلغات ولهجات النساء ضحايا العنف. - إظهار التعاطف، والنظرة الإيجابية وإبعاد الشعور النمطي والأحكام المسبقة وعدم التمييز وضمان السرية والأمان واحترام اختيارات النساء ضحايا العنف وعدم العمل على تهويلها أو التأثير عليها. -

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
التوجيه	التوجيه هو إجراء عملي للشروع في حل المشكل وفي تنفيذ خطة التدخل بناء على نتائج عملية التشخيص، وتأخذ عدة صور حسب نوع المشكلة أو الحالة الاجتماعية. ويقصد بهذه الخدمة تقديم المعلومة والاستشارة القانونية والاجتماعية لضحايا العنف وأطفالهن ومواكبتهن بهدف اختيار المسارات التكفلية الملائمة لحالة كل واحدة منهن. ويتم توجيه النساء ليستفدن من الخدمات المتاحة والمتوفرة سواء داخل المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء أو المرافق العمومية وغيرها (جمعيات ذات الاختصاص).	**مرحلة الإخبار** -يخبر المكلف بالتوجيه المرأة الضحية بما تقدمه المؤسسة من خدمات مستعملا في ذلك لغة واضحة ومفهومة، وقد يستعين في بعض الحالات ببعض المطويات لتسهيل العملية وإشراك الضحية في التوجيه أو وسائل تواصلية أخر ى. -إعطاء المعلومات المهمة التي تخص أساسا الإيواء، الدعم النفسي المواكبة والاستشارة القانونية والتكفل الطبي. -اطلاع الضحية على جميع الحقوق التي يكفلها لها القانون وأخذ ما يلزم من الوقت لتوضيح ما يستوجب التوضيح والتدقيق باحترام دائم لرغبات الضحية وموافقتها. -اطلاع المرأة الضحية على لائحة الشركاء كالجمعيات مثلا التي يمكن أن تستفيد من الخدمات التي توفرها بتنسيق وبشراكة مع المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء. **مرحلة الاختيار وترتيب الأولويات** تقدم تفاصيل واضحة عن كل خدمة توفرها المؤسسات مع التأكيد على الإجابة على مجموعة من الأسئلة من قبيل متى وكيف يمكن الاستفادة من الخدمة وماذا تتطلب... إلخ.أي القيام بما يلي : -شرح كافي وبأسلوب واضح للخطوات التي سوف تمر منها الضحية، إن عبرت عن رغبتها في مقاضاة المعنف. -شرح كافي لمسار التكفل الطبي -إعطاء معلومات بخصوص كيفية التكفل بالأطفال في حالة ما جاءت الضحية بصحبة طفلها. -شرح كافي لإمكانية ربطها بالجمعيات لتقديم مساعدات مادية أو عينية. -رصد ما يثير اهتمام الضحية مما يقدم من خدمات، مع إعادة التركيز عليه واستفسارها بلطف عن هذا الاهتمام. -تذكير الضحية بحرية اختياراتها وأهمية هذه الاختيارات عندما يعبر عنها بوضوح وباقتناع تام وآثرها الإيجابي جدا على مسار التكفل بها. -يساعد المكلف بالتوجيه المرأة الضحية على ترتيب أولوياتها بعد التعبير عنها بأسلوبها الخاص. -يحترم الموجه إيقاع تفاعل المرأة الضحية مع المقترحات ومساعدتها بشكل أو بآخر على ربط التوجيه بأهداف مشروعها التكفلي الخاص. **مرحلة تأكيد الاختيار** - تختار المرأة الضحية توجيها معينا مع إمكانية تحديد اختيارات بديلة أو بدائل. - في بعض الحالات قد تخضع المرأة الضحية لبعض الاختبارات المعرفية إن كان التوجيه يستوجب مستوى دراسيا معينا أو كفايات معرفية خاصة... إلخ. - ربط الضحية بالمسؤول على الخدمة التي وجهت لها، وتشجيعها على الانخراط الفعلي فيها والاستفادة من جميع مكوناتها. - تفعيل جميع المعطيات أو العناصر التي سبق ذكرها في ورقة التوجيه التي ترفق بملف الضحية ضمن مشروعها التكفلي الخاص.	يتعين تقديم خدمة التوجيه وفق الشروط التالية: تخصيص دفتر للمواكبة خاص بكل مستفيدة يواكبها في جميع مراحل التكفل داخل وخارج المؤسسة، يجيب عن أسئلة من قبيل: ما هي الخدمة التي وجهت إليها المستفيدة؟ لماذا؟ وكيف؟ يتعين التدخل السريع لتقديم التوجيه الملائم خاصة عندما يتعلق الأمر بحالة عنف خطرة مثل حالات الاغتصاب. يجب التمييز بين التوجيه داخل المؤسسة وخارجه: التوجيه الداخلي انطلاقا من نتائج تشخيص حالة المرأة الضحية، يتم تقديم توجيه داخلي مناسب للاستفادة من الخدمات التي توفرها المؤسسات والتي تدخل في إطار مشروع الحياة الخاص بكل مستفيدة. تقدم الخدمات المتوفرة داخل هذه المؤسسات وفق برنامج لقاءات مع الأطر المشرفة على مختلف الخدمات (تقديم المعلومات الكافية بشكل واضح عن كل خدمة متوفرة). التوجيه الخارجي في حالات عديدة يتم توجيه النساء ضحايا العنف إلى شركاء آخرين خارج المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء وفق ضوابط تنسيق يمتثل لها كل المتدخلين. وفي هذا الإطار يتضح الدور الهام للمساعدة الاجتماعية في توجيه ومرافقة الضحية إلى خلايا التكفل بالنساء ضحايا العنف. التقديم المبسط للمعلومات الخاصة. يمكن توجيه الضحية إلى بعض جمعيات المجتمع المدني المختصة في تقديم خدمات معينة مثل: (الدعم المالي، توفير الأدوية..).	كفايات المكلف بالتوجيه: - القدرة على إعداد برامج الإخبار والتوجيه. - تحديد حاجيات كل مستفيدة حسب إمكانياتها وخصوصيات حالتها. - القدرة على التعريف بما يقدم في مجال التكوين والتشغيل داخل وخارج المؤسسة. - التمكن من تقنيات إجراء المقابلات. - معرفة مهمة بقانون التشغيل وسوق الشغل والقدرة على التنسيق مع متدخلين آخرين.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
الدعـــم والمواكبة الطبية والنفسية	يقصد بخدمة الدعم النفسي مساعدة النساء ضحايا العنف وأطفالهن من طرف أخصائي نفسي لتحسين صحتهن النفسية عن طريق مواكبتهن لبناء أو إعادة بناء تقدير الذات والثقة بالنفس وتشجيعهن بإعطائهن إمكانيات للتواصل بشكل أفضل مع مكونات محيطهن. ويتم ذلك بتوفير الرعاية النفسية الملائمة للضحايا في إطار الخدمات المقدمة داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء.	**قبل الدعم النفسي** - إنجاز تشخيص نفسي للنساء وذلك بشكل تلقائي أو بناء على طلبهن وذلك لمواكبتهن مع مراعاة الحالات؛ - تحديد مقترحات الدعم النفسي التي يتعين تنفيذها مع المعنية بالأمر؛ **أثناء الدعم النفسي** - تنفيذ برنامج الدعم النفسي الخاص بكل مستفيدة؛ - تنظيم جلسات الدعم النفسي أو مجموعات النقاش إذا ارتأى الاخصائي (ة) النفسي (ة) نجاعة في ذلك؛ - القيام بالتوجيه الطبي للمعنية بالأمر، عندما يتم كشف علامات على مشاكل طبية نفسية؛ **بعد الدعم النفسي** - إنجاز تقارير لتتبع الحالات وتقييم تطورها ومدى استجابتها للخطة العلاجية.	- يقوم بالدعم النفسي أخصائي نفسي متمرس بقضايا العنف اتجاه النساء. - يستقبل ويستمع الأخصائي النفسي المستفيدة في ظروف تبعث على الطمأنينة وتشعر بالأمن والأمان. - القيام بالتشخيص النفسي لحالة المستفيدة بناء على ما صرحت به. - تحديد طبيعة العنف وتقدير درجة أثره/آثاره على المستفيدة. - تحديد مستوى الدعم المطلوب وفترة المتابعة لكل حالة على حدة، مع الحرص الشديد على احترام إتاحة الرعاية النفسية لكل مستفيدة. - وضع برنامج للدعم النفسي بإشراك الضحية بعد أن يوضح لها الأخصائي النفسي كل الخيارات المتاحة بما في ذلك اللجوء إلى الطبيب النفسي إذا دعت الضرورة. - تنفيذ الدعم النفسي الخاص بكل حالة بشكل تدريجي باحترام تام لخصوصيات كل حالة على حدة. - يجب التأكد من إدراك المستفيدات لمشاكلهن وضرورة اتباع الخطط العلاجية الملائمة والإجراءات الأخرى بهدف تعزيز مواقفهن، وانخراطهن الفاعل في مسار مواكبتهن النفسية. - تزويد المستفيدات، بدون استثناء أو تمييز وكلما رغبن في ذلك، بالمعلومات الأساسية حول المشكلة التي تعرضن لها وطرق التعامل معها والوقاية الآنية والمستقبلية منها. - يتعين على الأخصائي النفسي إنجاز تقرير لكل حالة وتقييم تطورها، بهدف الوقوف على مستويات استجابتها أو (تفاعلها) مع المقترحات العلاجية المبرمجة. - يجب أن يكون مسار الدعم النفسي واضحا ومتكاملا مع باقي الخدمات التي توفرها المؤسسات المتعددة الوظائف.	كفايات الأخصائي النفسي: • المعرفة المهمة بإمكانيات التدخل النفسي والإجراءات المتعلقة به. • إمكانية تحليل حالة المستفيدة وحاجاتها وانتظاراتها. • مواكبة المستفيدة في مسار إعادة بناء التوازن النفسي الاجتماعي بإشراك المعنية. • الإلمام بما يؤطر الممارسة المهنية وضوابطها القانونية. • تمكن كبير من تقنيات الاستماع وربط العلاقة البناءة مع المستفيدة بانضباط تام لأخلاقيات ممارسة مهنة الأخصائي النفسي.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
تأمين العلاجات الصحية الأولية	تضمن العلاجات الصحية الأولية حصول المستفيدات على رعاية شاملة، بجوانبها البدنية والنفسية. - توفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خدمة العلاجات الطبية الأولية لجميع النساء ضحايا العنف ولأطفالهن، مع وقايتهن من كل الحالات الخطرة المحتملة وحفاظاً على صحتهن الجسدية والنفسية أثناء إيوائهن. - بالإضافة إلى إمكانية التعاون والتنسيق مع الوحدات الصحية المحلية المتواجدة في محيط المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء.	**قبل تقديم الخدمة** - لتحقيق أهداف الخدمة، تقدم المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء العلاجات الصحية الأولية داخل المؤسسة كما يقدم الدعم الذي يسهل الوصول إلى الرعاية التي تحتاجها النساء وأطفالهن، إن أمكن. ولهذه الغاية، يمكن للمؤسسة إبرام عقود مع خدمات خارجية أو مهني الصحة وتنظيم دعم للنساء والأطفال. - يتم تقديم الخدمة من قبل الإدارة بدعم من محترف مؤهل في المجال الاجتماعي و / أو الصحي. **أثناء تقديم الخدمة** توفر المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء مع الإقامة خدمة رعاية صحية أولية تهدف إلى: - الحفاظ على صحة المستفيدات، من خلال تحديد الاضطرابات الجسدية والنفسية التي تظهر عادة في سياق العنف الأسري بين النساء والأطفال. -تقديم الإسعافات الأولية للمستفيدات وتنظيم التحويل للقطاع الصحي حسب الضرورة. **بعد تقديم الخدمة** - تدون كل المعطيات الصحية في ملف طبي خاص لكل مستفيدة ويُتَضَمَّنُ في مشروعها التكفلي الشخصي.	- يتعين توفر المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء على قاعة خاصة بالعلاجات الأولية مجهزة بمعدات طبية خاصة لهذا الغرض مثل: سرير طبي، سلم خاص، ميزان قياس الوزن، آلة قياس الضغط الدموي، جهاز، جهاز قياس نسبة السكر في الدم، علبة أدوات التطبيب، أدوية خاصة بالإسعافات الأولية....إلخ. - يقدم خدمة العلاجات الطبية الأولية ممرض(ة) أو مساعدة علاجات. - تأمين الفحوصات الطبية عند الدخول بالنسبة للمستفيدات وذلك لتقييم الوضعية الصحية العامة لهن، وضمان المراقبة الطبية الدورية للمستفيدات، وتنظيم الاستشارات الطبية وإجراء التلقيحات عندما يتعذر على النساء ولوج مركز صحي بسبب فقدانهن للاستقلالية، وتقديم الدواء بناء على وصفة طبية. هذه الخدمة يجب أن تكون متاحة لجميع المستفيدات، وكلما استدعت الضرورة ذلك مع مراعاة الحالة النفسية للنساء ضحايا العنف. - يتعلق الأمر بخدمة آمنة ذات جودة وفعالية. - تقدم هذه الخدمات بالمجان. - تنظم هذه الخدمة وفق معايير وضوابط تحدد بتعاون مع المصالح الطبية الخارجية.	كفايات المكلف (ة) بالعلاجات الأولية: - معرفة مهمة بمعايير الجودة والوقاية والسلامة والبيئة أو ما يعادلها (QHSE) - معرفة استعمال أهم آليات العلاجات الأولية. - التمكن من آلية التنسيق مع متدخلي الخدمات الصحية (أطباء وممرضين) خارج المؤسسة. - التمكن من تطبيق أخلاقيات التدخل السريع. - الاستعداد لسرعة التدخل وما يتعلق به من ملاحظات دقيقة وتشخيص صحيح للحالة.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
المساعدة الاجتماعية والقانونية	يقصد بخدمة المساعدة الاجتماعية: تقديم الرعاية الاجتماعيّة اللازمة للمستفيدات والعمل على إعانتهن ومُساعدتهن على مواجهة المشكلات التي تواجههن، وذلك وفق خُططٍ ومشاريع يتم وضعها ودراسَتها وتنفيذها بإشراف من المساعدة الاجتماعية. وتستهدف خدمة المساعدة الاجتماعية تحقيق الوقاية لفائدة النساء والفتيات ومساعدة ودعم استقلاليتهن ومشاركتهن الاجتماعية والمساهمة في جودة حياتهن، وذلك بمواكبتهن اجتماعيا انطلاقا من مساعدتهن على تجاوز الصعوبات الاجتماعية وتيسير إدماجهن داخل المجتمع، وذلك على مستوى المستفيدة كفاعلة في مسارها وعلى مستوى محيطها الاجتماعي.	**قبل المساعدة الاجتماعية** - تجميع المعطيات حول الوضعية الفردية للمستفيدة وحول أسرتها وظروفها الاجتماعية؛ - إخبار المستفيدة وتعريفها بمسارات المساعدة الممكنة وبالحقوق القانونية المكفولة بها وفقا للتشريعات المختلفة؛ - وضع خطة المساعدة الاجتماعية أو القانونية بناء على تشخيص دقيق لوضعية المستفيدة؛ **أثناء المساعدة الاجتماعية** - الالتزام بتنفيذ خطة المساعدة الاجتماعية وفقا للمراحل المحددة سلفا؛ - مساعدة المستفيدة في وضعية صعبة لتسهيل استفادتها من مختلف البرامج وصناديق الدعم الاجتماعي الموضوعة من طرف القطاعات المعنية حسب الشروط المطلوبة لذلك؛ - تقديم الاستشارة القانونية ومساعدة المستفيدة على اختيار الإجراءات القانونية الملائمة للدفاع عن مصالحها وحقوقها؛ **بعد المساعدة الاجتماعية** - تتبع الحالات بعد مغادرة المؤسسة لضمان سير الخطة كما خطط لها وتقييم نجاعة التدخلات؛	يتعين على مؤسسات المتعددة الوظائف للنساء تحديد نوع المساعدة الاجتماعية المزمع تقديمها للمعنية بالأمر وتنظيمها بشكل مستمر منذ ولوجها المؤسسة إلى حين مغادرته لها، وذلك من خلال: - تقييم اجتماعي معمق لتحديد الصعوبات الاجتماعية واحتياجات المرأة أو الفتاة مع ضبط انتظاراتهن وإمكاناتهن وحصر المعيقات والميسرات المرتبطة ببيئتهن؛ - دعم استفادتهن من حقوقهن ومن مختلف المساعدات الأخرى لتعزيز استقلاليتهن بما في ذلك الإجراءات الإدارية والمساعدة القانونية عند الضرورة والوساطة لدى الإدارات المعنية؛ - دعم حفاظهن على الروابط الأسرية والاجتماعية واستعادتها، بما في ذلك منع التفكك الأسري والنزاعات الزوجية من خلال خدمة الوساطة الأسرية، مع مراعاة شروط ممارسة هذه الخدمة. - المواكبة في إعداد المشاريع الفردية بأهداف محددة وذات أولوية، بتعاون بين المرأة وفريق المهنيين المكلف بالتكفل مع تعبئة الموارد الخارجية بما في ذلك تلك المتعلقة ببيئتها الأسرية والاجتماعية؛ - تتبع شامل يراعي التنسيق بين مختلف التدخلات الخارجية والداخلية، لاسيما شبكة دعم النساء ضحايا العنف، فضلا عن تقييم منتظم للمشروع الفردي للمستفيدة. - ويتم التقييم الاجتماعي من خلال مقابلات فردية مع المستفيدات وبناء على تقارير المهنيين المعنيين، وعند الضرورة استنادا لزيارات منزلية للنساء وذويهن.	يتم تأمين المساعدة الاجتماعية من طرف عامل (ة) اجتماعي (ة) مؤهل (ة) لهذه الغاية. وتدون تدخلاته (ها) في الملف الاجتماعي الفردي للمرأة. كفايات المشرف (ة) على المساعدة الاجتماعية: - معرفة محكمة بالقوانين والسياسات التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالتأهيل والدعم الاجتماعي. - التوفر على حس المسؤولية والقدرة التنظيم. - القدرة على تحليل وضعيات المستفيدات واستنتاج طبيعة الحاجيات ونوع التدخل. - القدرة على اتخاذ القرارات وأخذ المبادرة في الوقت المناسب بما يلزم من وسائل في احترام تام للقوانين المؤطرة لمجال التدخل وللمؤسسة.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
الوساطة الأسرية	هي بمثابة وسيلة بديلة واختيارية لتدبير النزاعات الأسرية. يقوم بها طرف ثالث محايد يسمى وسيطا أسريا، هذا الأخير يقوم بتوفير مناخ تواصلي ملائم يحترم السرية والخصوصية للنساء وأطفالهن وذلك بهدف ضمان استمرار العلاقات الأسرية بجميع مكوناتها. لا يتم اعتماد أو اللجوء إلى الوساطة في حالات العنف التي يجرمها القانون الجاري به العمل. ترتكز الوساطة الأسرية إذا على مبدأين أساسيين : - خلق أو جبر الرابط الأسري أو الروابط الأسرية. - الوقاية واستباق وحل الصراعات أو المنازعات. يمكن للمؤسسة أن تحيل الضحية أو المستفيدة الراغبة في الاستفادة من خدمة الوساطة الأسرية، إلى فاعل آخر، خارج المؤسسة، مختص في تقديم هذه الخدمة، كمراكز الوساطة الأسرية المتواجدة في محيط المؤسسة، شريطة ألا تتم هذه الإحالة إلا بعد تقييم شروط ممارسة هذه الخدمة، وتحديد طرق تتبع ومراقبة تقديمها، من أجل ضمان تناسقها مع باقي الخدمات المقدمة للمستفيدة، كما يجب الحرص على أن تتم في إطار يحترم حقوق الإنسان ويسمح بحماية جميع حقوق المستفيدة.	**قبل الوساطة الأسرية** - تقييم مسبق للوضع لمعرفة وجود عنف من عدمه؛ - التأكد من وجود رغبة المعنية بالأمر واختيارها الطوعي، في إجراء الوساطة؛ - لا يتم إجراء جلسات الوساطة إلا إذا كانت شروط الأمن والحماية متوفرة للمستفيدة، وإذا بدى للوسيط وجود أي تهديد لسلامتها البدنية والنفسية يُصرف النظر عن تقديم هذه الخدمة؛ **أثناء الوساطة الأسرية** - يتولى الوسيط(ة) الأسري(ة) حمل الطرفين على الانخراط في مسار المناقشة والتفاوض وذلك في احترام تام ومتساو بينهما؛ - محاولة تقريب وجهات النظر واقتراح حلول وسط للمواضيع الخلافية بين الطرفين، دون التأثير في قرارات أي منهما؛ - توضيح التزامات الأطراف، والتذكير بها عند نهاية كل جلسة وساطة؛ **بعد الوساطة الأسرية** - إعداد تقارير الجلسات المنظمة وإخبار الطرفين بمواعيدها والالتزامات التي تم التعهد بها؛ - تتبع الحالات التي تمت تسويتها وحل مشاكلها وينجز تقييم لتحديد مدى نجاعة تدخلات الوسيط.	إذا كان اللجوء إلى خدمة الوساطة في حالات النزاعات أو الخلافات الأسرية يتوخى تقريب وجهات النظر ضمانا لتماسك الأسرة، فإنه لا يجوز تقديمها في حالة العنف التي تجرمها القوانين الجاري بها العمل. يتم تنظيم جلسات الوساطة بناء على رغبة الضحية أو المستفيدة واختيارها الطوعي (ضمان لمبدأ الاتفاق والسرية المشار إليه في حزمة الخدمات الأساسية لهيئة الأمم المتحدة). يتم إجراء جلسات الوساطة في فضاء يوفر الأمن والحماية لكل مستفيدة وفي حالات وجود أي تهديد للسلامة الجسدية والنفسية للمستفيدة تلغى هذه الخدمة أو تستبدل بآلية أخرى. في جميع الظروف، تحاط جلسات الوساطة الأسرية بالسرية والخصوصية التامة نظرا لما توفره لطرفي العلاقة، من مجال مريح للتعبير بحرية واطمئنان عن الأسباب والمشاكل موضوع الخلاف بين الطرفين. يوفر الوسيط الأسري مناخا أو أرضية تنتهي فيها التوترات والمشاحنات بما يسمح باقتراح حلول بديلة تنتهي بالتوصل إلى حل نهائي يرضي جميع الأطراف. يلتزم الوسيط أثناء جميع مراحل الوساطة بالحياد التام وعدم إجبار أي طرف على حل معين. تختار المستفيدة بنفسها، دون أدنى ضغط وبتوافق مع أطراف التنازع، حلا ملائما بمساعدة الوسيط بما يتيح تدبير النزاع والسيطرة عليه. الوساطة الأسرية مهنة قائمة بذاتها لها شروط وضوابط محددة لذلك لا يجب أن تقدم إلا من طرف المختصين ذوي الأهلية اللازمة.	كفايات الوسيط الأسري: - التمكن من تقنيات الحوار والتواصل. - استعداد كبير للاستماع. - التمكن من تقنيات تدبير الصراعات والخلافات والوقاية منها. - القدرة على الملاحظة التشخيصية الفعالة وأخذ المسافة اللازمة من الأطراف المعنية بالوساطة. - توازن انفعالي جد مهم مع حس علائقي كبير.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
الإيـــــواء	يقصد بتوفير خدمة الإيواء، توفير الملاذ الآمن للنساء من العنف الممارس ضدهن في بيوتهن وتحديدا عنف الزوج أو العنف الأسري وحمايتهن من تكرار تجربة العنف ضدهن. وتوفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء التي تقدم خدمة الإيواء فضاء مخصصا لهذه الغاية يكون على شكل مراقد أو غرف الإيواء أو بيوت للإيواء. - توفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء وأطفالهن خدمة الإيواء استجابة لحاجاتهن للأمن والسلامة الجسدية وقاية وحماية لهن من أي خطر فعلي أو محمل. - الإيواء الذي توفره المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء إيواء مؤقت تنظمه مجموعة من الضوابط والقواعد والإجراءات.	**قبل الإيواء** - إعداد إجراءات القبول ومساطره بشكل واضح وتملكها من طرف المتدخلين المعنيين. - المعالجة الفورية والفعالة لطلبت الإيواء من طرف لجنة مختصة. **أثناء الإيواء** - تتعرف النساء على المؤسسة المتعددة الوظائف، ويتم مساعدة المستفيدة على التأقلم والإستئناس داخل المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء وذلك من خلال شرح وتبسيط قواعد وأنظمة اشتغاله بالإضافة إلى مساعدتها على التعرف على مكونات الفضاء وكذا العاملين به والمستفيدات المقيمات داخله. - تستفيد النساء حسب مشروع الحياة الخاص بهن من الخدمات التي توفر داخل الفضاءات مثل خدمات الدعم النفسي والاستشارة القانونية... - أثناء الإيواء يتم العمل على الحفاظ على الروابط الأساسية للمستفيدة مع من يرافقها من الأطفال. - يمكن تخصيص أوقات للترفيه وخلق جو ودي سواء بشكل جماعي أو فردي بانسجام تام مع خصوصيات كل حالة. - تدون كل المعطيات في الملف الشخصي أو الفردي للمستفيدة ويتم الرجوع إليها كلما دعت الضرورة إلى ذلك مثل إعادة تحديد أهداف المشروع الشخصي للمستفيدة، مع الحرص على سرية المعطيات. - مساعدة المستفيدة للاستعداد لما بعد فترة الإيواء المؤقت. **بعد الإيواء** تعزيز الشراكات وتنويعها ليتم التتبع بتعاون وتنسيق مع متدخلين خارجيين من ذوي الاختصاص. تنظيم تتبع خاص بكل حالة بهدف تحقيق اندماج مهني فعلي وتمكين اقتصادي يستجيب لانتظارت كل مستفيدة على حدة.	- توفر وتؤمن المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خدمة الإيواء في فضاء مخصص لهذا الغرض يكون إما على شكل مراقد أو غرف معدة للإيواء. - يجب أن تحصل كل مستفيدة على حيز/ مكان مناسب مخصص للنوم دون أن تضايق، بشكل مباشر أو غير مباشر من طرف باقي المستفيدات الأخريات، بالإضافة إلى إعداد ممرات تسهل التحرك داخل كل غرفة للإيواء وفق شروط محددة يحترمها الجميع. - توفر المؤسسات المتعددة الوظائف إيواء مناسبا للنساء وأطفالهن الصغار وفق شروط محدده تأخذ بعين الاعتبار خصائص وحاجات فئتهم العمرية. - يجب الانتباه إلى توفر الولوجيات الخاصة بالنساء في وضعية إعاقة، بالإضافة إلى تأمين طابق أرضي لذوي الإعاقة الحركية. - الإيواء الآمن يعني آليات مثل الحراسة الليلية والنهارية بالإضافة إلى تخصيص فضاء خاص لعزل الحالات الخاصة خصوصا عندما يتعلق الأمر بمرض معدي أو ما شابه ذلك. - تزود فضاءات الإيواء بمرافق صحية وتجهيزات ملائمة تراعي السن والحالة الصحية للمستفيدات. - تقوم المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء بالإجراءات المناسبة لتمكين المستفيدة من الحفاظ على الروابط مع محيطها الأسري دون تعريض سلامتها الجسدية والنفسية لأي خطر كان. وفي هذا الإطار يمكن إعداد فضاء لاستقبال بعض أفراد الأسرة أو الأصدقاء أثناء الفترة النهارية أساسا. - اشتغال وتنظيم الإيواء محدد بنظام داخلي يجب احترامه من طرف الجميع، يرتكز على الأمن والاستقرار والحفاظ على الخصوصية، مع تشجيع المستفيدات على تملك الفضاء وقواعد اشتغاله.	كفايات المشرف على الإيواء: - معرفة محكمة بالقوانين والسياسات التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمرفق. - التوفر على حس المسؤولية والتنظيم. - القدرة على تحليل وضعيات المستفيدات واستنتاج طبيعة الحاجيات ونوع التدخل. - القدرة على اتخاذ القرارات وأخذ المبادرة في الوقت المناسب بما يلزم من وسائل في احترام تام للقوانين المؤطرة للفضاء. - معرفة مهمة بشروط الأمن والسلامة الواجب توفرهما داخل الفضاء.

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
الإطعـــام	الاطعام هو عملية تقديم الوجبات للمستفيدات وأطفالهن المستفيدات من الإيواء المؤقت بالمؤسسة المتعددة الوظائف للنساء. - تكتسي خدمة الإطعام أهمية كبيرة لذلك تستوجب تأهيلاً مهنياً جيداً يتعين توفره لدى جميع العاملين في هذا المجال. - فضاء الإطعام فضاء آمن لكونه يحترم شروط السلامة المتعارف عليها وطنيا ودولياً ويلائم خصوصيات تقديم هذه الخدمة للنساء المستفيدات وأطفالهن.	**الاعداد للإطعام** - ترتيب غرفة الطعام بطريقة دافئة، مع مراعاة الممارسات الاجتماعية والتأكد من أن كل مستفيد لديه مساحة كافية؛ - يجب أن توفر المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء التي تؤمن خدمة الإطعام مجالا لكل مستفيدة بطريقة تمكنها من الجلوس في المطعم دون مضايقة للمستفيدات الأخريات. - يجب أن تتوفر غرفة الطعام على طاولات طعام وكراسي فردية، بعدد كافٍ مع مراعاة وجود الأطفال. **مرحلة الاطعام** - تنظيم أوقات الوجبات بطريقة ودية مع توفير الوقت الكافي من خلال توفير المرونة في الجداول الزمنية من أجل مراعاة الاحتياجات المحددة للمستفيدات. - يجب تنفيذ برنامج الغذاء المعتمد كماً ونوعاً على أن يكون متوازناً. يجوز للمؤسسة أيضًا، في حالات مبررة طبياً، أن تضع برنامجًا غذائيًا لبعض المستفيدين الذين تتطلب حالتهم الصحية نظامًا غذائيًا محددًا. - يمكن وضع جدول تغذية مناسب: - لأيام الجمعة والمناسبات الدينية والوطنية، للخصوصيات المكانية، - لشهر رمضان.	توفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خدمة الإطعام وفق الشروط التالية: - التوفر على مخزن ومطبخ وقاعة للأكل تحدد مساحتها ومواصفاتها التقنية وتجهيزاتها الدنيا حسب المعايير المعمول بها وطنيا. - يتم احترام شروط السلامة الغذائية. - يتعين اعتماد وتطبيق برنامج غذائي متوازن، في بعض الحالات وفق معايير وشروط محددة طبيا بالأخص. - مراعاة توفير حمية غذائية بالنسبة للمستفيدات اللواتي تستدعي حالتهن الصحية مثل هذا الإجراء (المبرر). - اعتماد قدر الإمكان برنامج غذائي يحترم بعض الخصوصيات المجالية، المناسبات الدينية والوطنية. - أوقات تناول الوجبات يحدد وفق برنامج يقدم للمستفيدات، مع المرونة في تطبيقه ومراعاة بعض الوضعيات أو الحالات الخاصة. - السماح للمستفيدات بالمساهمة في أنشطة الفضاء (إعداد الطعام، الترتيب، الحضانة ... إلخ) وذلك وفقا لضوابط تحدد من طرف الإدارة وفي انسجام مع النظام الداخلي.	كفايات المكلف بالإطعام - معرفة مهمة بشروط السلامة الغذائية بكل مكوناتها. - معرفة بمعايير تقديم خدمة الإطعام وما يؤطرها. - حس الاشتغال داخل فريق متكامل وفيه تراتبية. - القيام بمهام في فترة زمنية محددة ووفق برنامج يحترم الضوابط المعمول بها وطنيا. - معرفة جيدة بالخصوصيات المجالية للمنطقة التي تتواجد فيها المؤسسة (احترام العادات الغذائية في المنطقة).

الخدمة	تعريف الخدمة	مسار تقديم الخدمة	كيفية تقديم الخدمة	الموارد البشرية
الادماج المهني والتمكين الاقتصادي (تقوية القدرات والتكوين والتأهيل)	توفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خدمة بناء القدرات والتمكين الاقتصادي للمرأة من أجل تعزيز وتسهيل اندماجها في العمل أو العمل الحر، وبشكل أكثر تحديدًا: - إزالة الحواجز التي تحول دون التمكين الاقتصادي للمرأة في المراحل الأولى من البحث عن وظيفة أو العمل الحر، - تسهيل وصول المرأة إلى خدمات الدعم أو العمل الحر والتدريب على تقوية القدرات؛ - دعم المرأة في تحديد مشروعها المهني وتحقيقه ، ولا سيما لدعمها في التوفيق بين الحياة المهنية والأسرية.	**مرحلة الإعداد والتوجيه** - العمل على إزالة المعيقات الذاتية للإدماج المهني والتمكين الاقتصادي - توفير ونشر المعلومات التي تسمح للمستفيدات بالتعرف على المهن والتكوينات بتعاون وتنسيق مع الفاعلين في مجال التشغيل والتكوين، والمقاولة المتواجدة في محيط المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء. - توجيه المستفيدات إلى التكوينات المفيدة لهن والتي تستجيب لانتظاراتهن الخاصة انسجاماً مع مبدأ دعم القدرات من أجل التمكين. **مرحلة التكوين والتأهيل** توفر المؤسسات المتعددة الوظائف خدمة تعزيز القدرات بهدف التمكين الاقتصادي للنساء كعامل مسهل لاندماجهن. وتركز هذه الخدمة على ثلاثة أهداف: العمل الإجرائي على إزالة معيقات التمكين الاقتصادي للنساء استباقيا واستشرافيا وربطه بالتشغيل أو التشغيل الذاتي. ■ تسهيل ولوج النساء لخدمات دعم التشغيل أو التشغيل الذاتي أو التكوين. ■ دعم النساء لبلورة وتحقيق مشروعهن المهني ومواكبتهن ليسهل عليهن التوفيق بين الالتزامات المهنية والحياة الأسرية. تفعيلا لهذه المحددات العامة التي سبق ذكرها يتعين على المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، بتنسيق وبشراكة مع الفاعلين في مجال التكوين والتشغيل، إعداد وتنظيم مجموعة من الأنشطة من قبيل: ■ تقديم دعم فردي للمستفيدة التي ترغب فيه بهدف توضيح مشروع اندماجها المهني والعمل على إزالة المعيقات الذاتية التي تعترضها، وتوجيهها نحو الفاعلين المختصين في مجال التشغيل والتكوين. ■ تنظيم دورات تكوينية تقدم للمستفيدات تقنية البحث عن عمل وتقوية الكفايات الذاتية بانسجام تام مع حاجيات كل مستفيدة وحسب الإمكانات المتوفرة في محيط المؤسسة. **بعد التكوين** برمجة وتفعيل مواكبة خاصة بالنساء اللواتي اخترن التشغيل الذاتي نظرا لخصوصية هذا الاختيار الذي يستوجب توفيقا متوازنا بين المتطلبات المهنية والالتزامات الأسرية. تحديد ومواكبة مسار الإدماج الاقتصادي للمستفيدات يتم من طرف المتدخل بانسجام تام مع مسار التكفل الشمولي، وتسجل كل المعطيات المتعلقة به في الملف الخاص بكل مستفيدة.	توفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خدمة بناء القدرات والتمكين الاقتصادي للمرأة من خلال: - جلسات توعية مع المستفيدات لإزالة الصورة النمطية في مجال العمل، وزيادة الوعي وتعزيز التمكين الاقتصادي للمرأة؛ - الدعم الفردي للمستفيدات، من أجل تحديد مشروعهن المهني، وتوجيههم؛ - جلسات حول تقنيات البحث عن عمل وتعزيز «المهارات الشخصية» وفقًا لاحتياجات المستفيدات والموارد التي يتوفرن عليها؛ - المتابعة - دعم النساء العاملات لحسابهن الخاص لضمان جودة إدماجهن وقدرتهن على التوفيق بين الحياة الأسرية والمهنية، - يتم تحديد ومواكبة مسار الاندماج الاقتصادي للمرأة من طرف الأخصائي الاجتماعي المسؤول، ويتم تسجيل المسار في الملف الاجتماعي الفردي للمرأة. - يمكن للمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء الدخول في عقد مع مؤسسة متخصصة في هذا المجال، وفي هذا السياق يلزم تحديد طرق مراقبة الخدمة المتعاقد عليها من أجل تحقيق الرعاية الشاملة للمرأة.	كفايات المكلف بالإدماج المهني - أن يكون محترف و مؤهل في التدريب المهني. - أن يكون ملم بتقنية إنجاز المشاريع - القدرة على التواصل و الاشتغال مع فريق عمل - أن يكون متمكن من تقنيات البحث في مجال العمل يمكن للمؤسسة المتعددة الوظائف للنساء، في حالة عدم توفره على الموارد البشرية واللوجيستيكية اللازمة لتقديم هذه الخدمة، يمكنه اللجوء إلى بناء شراكات مع فاعلين مؤسساتيين ومدنيين في محيط المؤسسة، مع الحرص على تحديد طرق تتبع ومراقبة تقديم هذه الخدمة المتعاقد عليها، من أجل ضمان تناسقها وتكاملها مع باقي الخدمات المكونة لسلسلة التكفل الشامل بالمستفيدات. ○ بالنسبة لخدمات بناء القدرات والتكوين التأهيلي للمستفيدات، يمكن التعاقد مع المصالح الخارجية لكل من قطاع التكوين المهني، وقطاع الشبيبة والرياضة وقطاع الصناعة التقليدية، ومتدخلين آخرين، مؤسساتيين ومدنيين. ○ بالنسبة لإدماج المستفيدات في سوق الشغل، يمكن للمؤسسة المتعددة الوظائف للنساء التنسيق مع قطاع الشغل أو قطاع تنمية التعاون أو متدخلين آخرين يسهرون على وضع وتنفيذ برامج للتشغيل والتشغيل الذاتي.

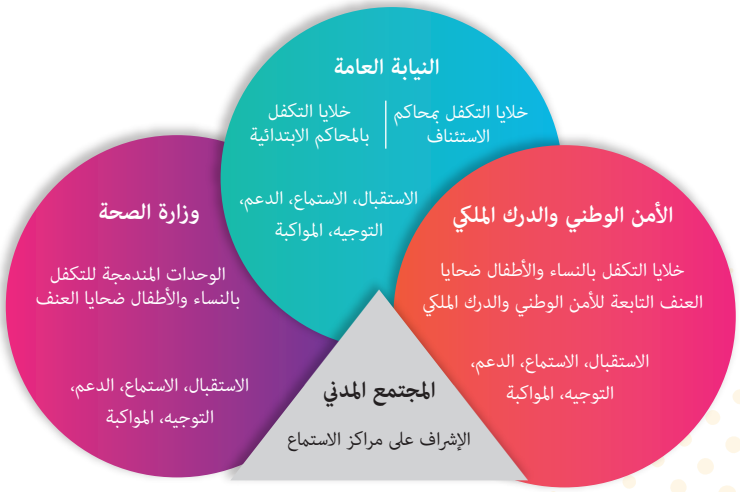
الفصـــل الرابــع :
الخدمات الأساسية لشركاء المؤسسات المتعددة الوظائـف للنساء

نجاح عمل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء رهين كذلك باستثمار الإمكان المتوفر في محيط المؤسسة والمكتسبات التي حققها المغرب في مواجهة ظاهرة العنف ضد النساء سواء الإصلاحات التشريعية والمؤسساتية والاجتماعية أو السياسات والبرامج العمومية المبنية على مقاربة تشاركية متعددة الأبعاد، والتي تروم ى في مجملها إلى تحقيق الوقاية، وتأمين الحماية، وتوفير آليات التكفل والتمكين الاقتصادي للنساء ضحايا العنف. فقد ساهم في تحقيق هذه المكتسبات مجموعة من الفاعلين العمومين ومن المجتمع المدني، في مختلف مستويات تدخلهم، الوطنية والجهوية والمحلية.

ومن أجل تسهيل الولوج للمعارف الضرورية حول خدمات الفاعلين في مجال حماية والتكفل بالنساء ضحايا العنف، يقدم هذا المحور خريطة الخدمات الأساسية التي توفرها القطاعات والمؤسسات المتدخلة، سواء بشكل عمودي أو عرضاني، لفائدة النساء والفتيات ضحايا العنف، ومنهجية الاستفادة منها عبر سواء التنسيق العمودي المباشر أو الأفقي من أجل خلق التكامل والانسجام بين التدخلات.

1. التنسيق العمودي المباشر للمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء من أجل تسهيل الولوج الآني لخدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف

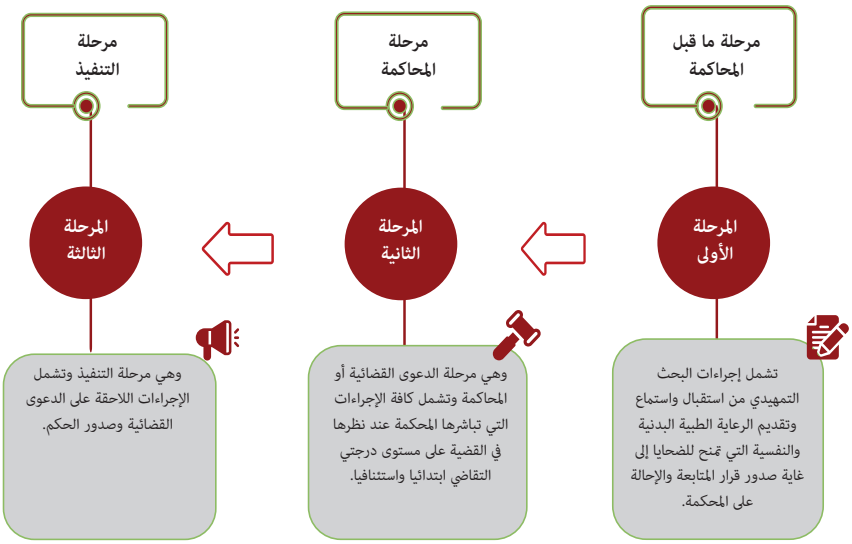
التنسيق العمودي المباشر



1-1 الخدمات المقدمة من طرف خلايا التكفل بالنساء ضحايا العنف بالمحاكم

مراحل التكفل القضائي بالنساء ضحايا العنف:

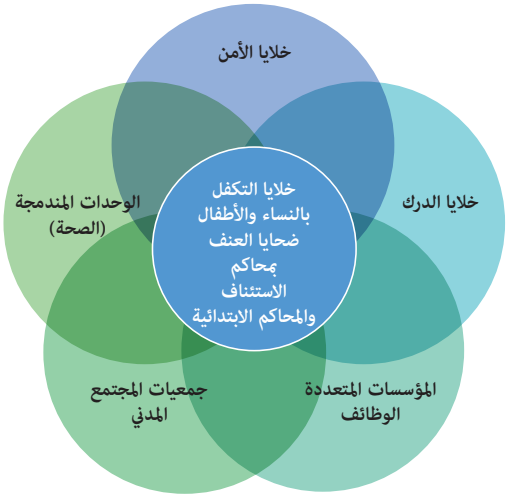
يقتضي التكفل القضائي بالنساء ضحايا العنف المرور من ثلاثة مراحل أساسية:



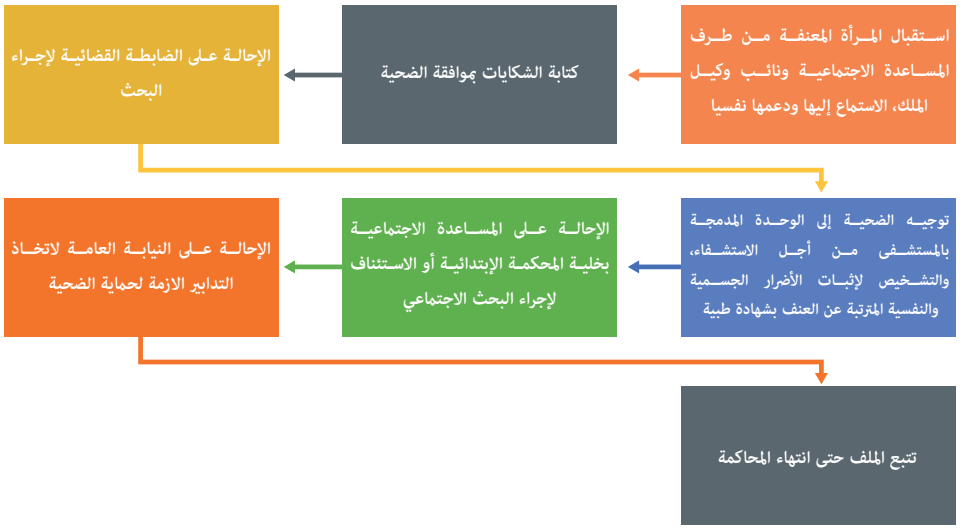
مسار خدمات التكفل القضائي بالنساء ضحايا العنف

تقاطع خدمات خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف بالمحاكم مع باقي المتدخلين:

يمكن للعاملين في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء والفتيات التدخل بشكل تكاملي في مسار التكفل القضائي بالنساء ضحايا العنف في إطار خدمات المواكبة المنصوص عليها في القوانين ذات الصلة. وهذا يحيلنا بالضرورة على تقاطع الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات والخدمات التي تقدمها خلايا التكفل بالمحاكم في هذا المجال.



تعمل خلايا التكفل بالنساء ضحايا العنف بالمحاكم الابتدائية والاستئناف بتنسيق مع باقي المتدخلين في مجال التكفل بالنساء ضحايا العنف. وتكون العلاقة ثنائية الاتجاه، بحيث تحال الضحية من باقي المتدخلين على المحكمة من أجل حمايتها وحصولها على خدمات التكفل القضائي، ويحيل نائب وكيل الملك، رئيس الخلية، الضحية إلى الوحدات المندمجة الصحية للاستشفاء وللحصول على شهادة طبية، تثبت حجم الضرر الناتج عن العنف وتفيد في مسار الدعوى القضائية، كما يكلف الشرطة القضائية بالبحث والتحري عن الجاني وظروف حدث العنف، وينسق مع المؤسسات المتعددة الوظائف لضمان حماية المرأة بتوفير خدمة الإيواء المستعجل والمؤقت، كما ينسق مع الجمعيات لتقديم المساعدات الاجتماعية للضحية.



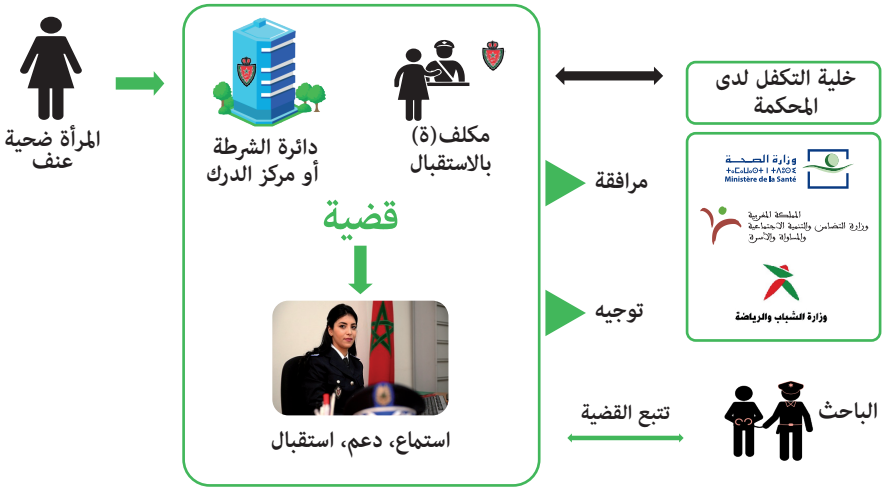
2-1 الخدمات المقدمة من طرف خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة للأمن الوطني والدرك الملكي

الخدمات المقدمة من طرف خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة للأمن الوطني والدرك الملكي

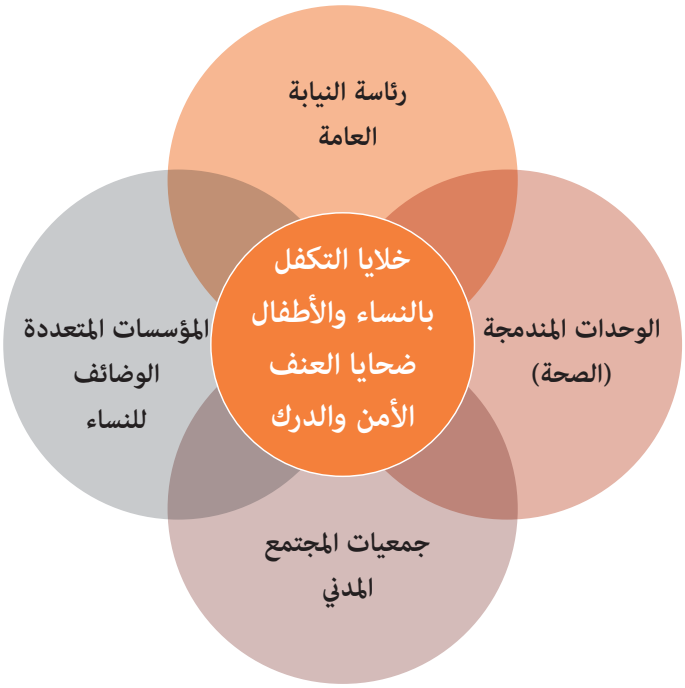
إن خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابع للأمن الوطني والدرك الملكي، تحيل أيضاً على مبدئ التكامل والترابط مع خدمات المواكبة التي توفرها المؤسسات المتعددة الوظائف بتنسيق وتعاون مع باقي الخلايا. فهي تعمل على استقبال الضحية وتقديم الدعم النفسي والاستماع إليها مع معاينة آثار العنف وتوجيهها حسب الحالة، وكذا مرافقتها للحصول على الخدمات الصحية، ثم القيام بالبحث والتحريات اللازمة والتحقيق مع الجاني، وذلك بتنسيق وتحت إشراف رئاسة النيابة العامة.

ويأتي تدخل هذه الخلايا بعد أن تحال عليها الضحية من طرف نائب وكيل الملك بالمحكمة الابتدائية أو محكمة الاستئناف، أو من طرف جمعيات المجتمع المدني الناشطة في هذا المجال، خاصة مراكز الاستماع والإرشاد القانوني للنساء والفتيات ضحايا العنف أو من طرف المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، كما تستقبل كذلك الضحية التي تأتي إليها مباشرة لتقديم الشكاية.

مسار الخدمات المقدمة من طرف خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة للأمن الوطني والدرك الملكي:



تقاطع خدمات خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة للأمن الوطني والدرك الملكي مع باقي المتدخلين

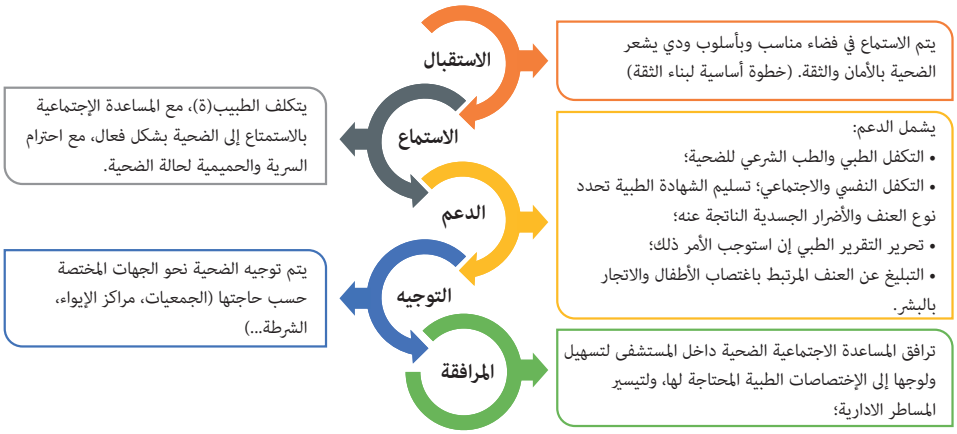


تعمل خلايا التكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة للأمن الوطني والدرك الملكي تحت إشراف النيابة العامة، بحيث تستقبل الخلية المرأة المعنفة بشكل مباشر عندما تلجأ إليها لتقديم شكاية بالمعتدي، أوتحال من طرف نائب وكيل الملك بالمحكمة الابتدائية أو محكمة الاستئناف، أو من طرف جمعيات المجتمع / مراكز الاستماع الخاصة بالنساء ضحايا العنف أو من طرف الفضاءات متعددة الوظائف.

كما تنسق هذه الخلايا تدخلها خلال عملية التكفل بالمرأة المعنفة مع الوحدات المندمجة المتواجدة بالمستشفيات العمومية ومع المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، وكذا مع جمعيات المجتمع المدني التي تقدم زمرة من الخدمات الاجتماعية.

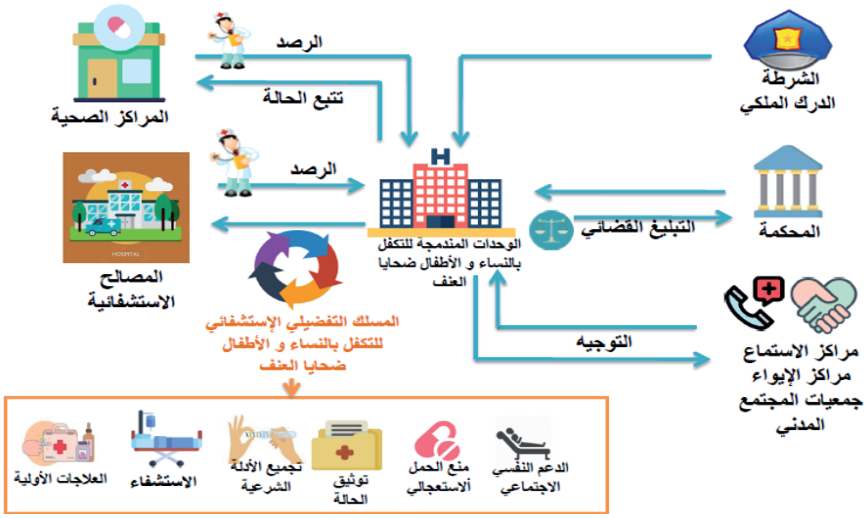
3-1 الخدمات المقدمة من طرف الوحدات المندمجة للتكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة لقطاع الصحة

في إطار التعاون والشراكة بين جميع المتدخلين في مجال التكفل بالنساء ضحايا العنف ينسق العاملون في المؤسسات المتعددة الوظائف مع مهني الصحة إمكانات التدخل الناجع بهدف توفير مسار تكفل متكامل بالنساء ضحايا العنف وأطفالهن. وقد حددت المادة 10 من القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء مهام الوحدات المدمجة للتكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف، المتواجدة بقسم المستعجلات بالمستشفيات فيما يلي:



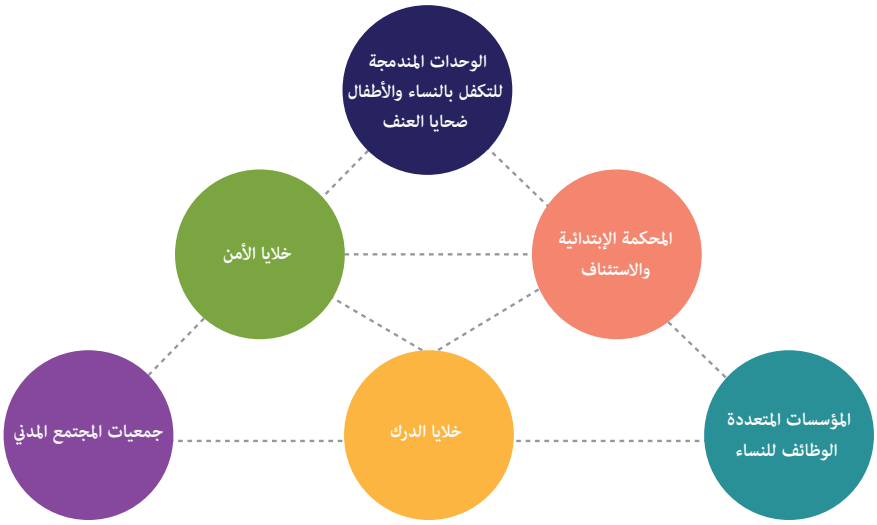
مسار الخدمات المقدمة من طرف الوحدات المندمجة للتكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف التابعة لقطاع الصحة

في إطار التعاون والشراكة بين جميع المتدخلين في مجال التكفل بالنساء ضحايا العنف ينسق العاملون بالمؤسسات المتعددة الوظائف مع مهني الصحة إمكانات التدخل الناجع بهدف توفير مسار تكفل متكامل بالنساء ضحايا العنف وأطفالهن.



تقاطع خدمات الوحدات المندمجة للتكفل بالنساء والأطفال ضحايا العنف مع باقي المتدخلين

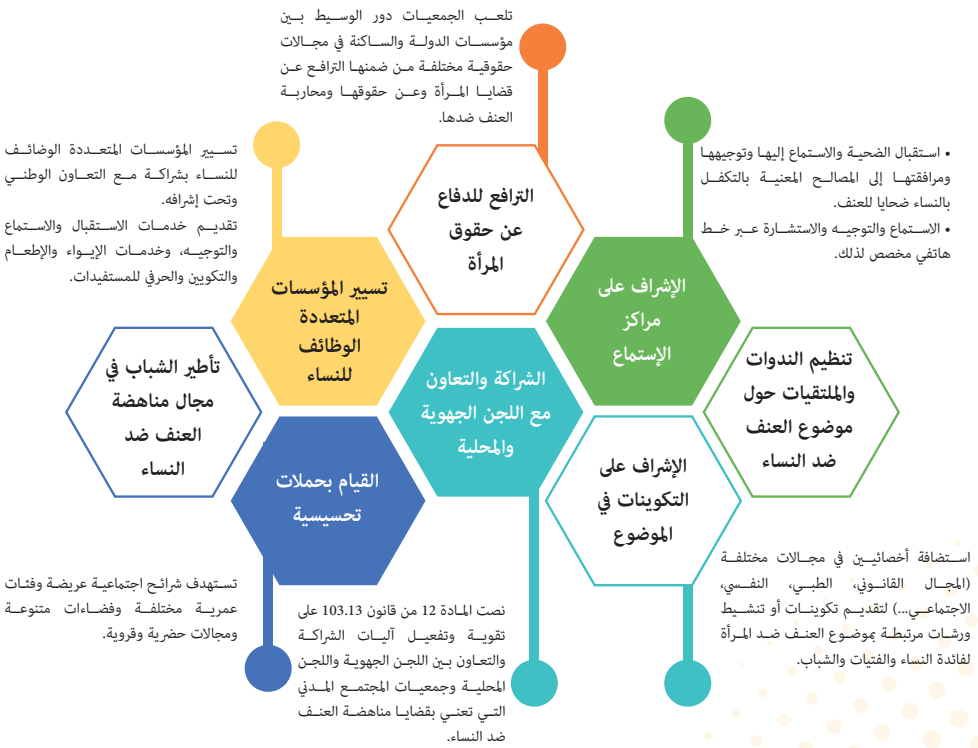
إن تنظيم مسار التكفل بالنساء ضحايا العنف في قطاع الصحة يتم في إطار تشاركي مع باقي المتدخلين، بحيث، تنسق الوحدة المدمجة أثناء تكفلها الطبي بالنساء والأطفال ضحايا العنف مع المحكمة ومع الشرطة القضائية، للتبليغ عن الحالات التي يشك الطبيب الشرعي في أنها تعرضت أو من المحتمل أن تتعرض للاغتصاب، أو التحرش الجنسي، بالأخص لدى الأطفال، كما يبلغ على حالات الاتجار بالبشر. أما فيما يخص تقاطع خدماتها مع جمعيات المجتمع المدني ومراكز الاستماع والمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، فيتم هذا التقاطع في سياق توجيه المستفيدات من وإلى هذه المؤسسات.



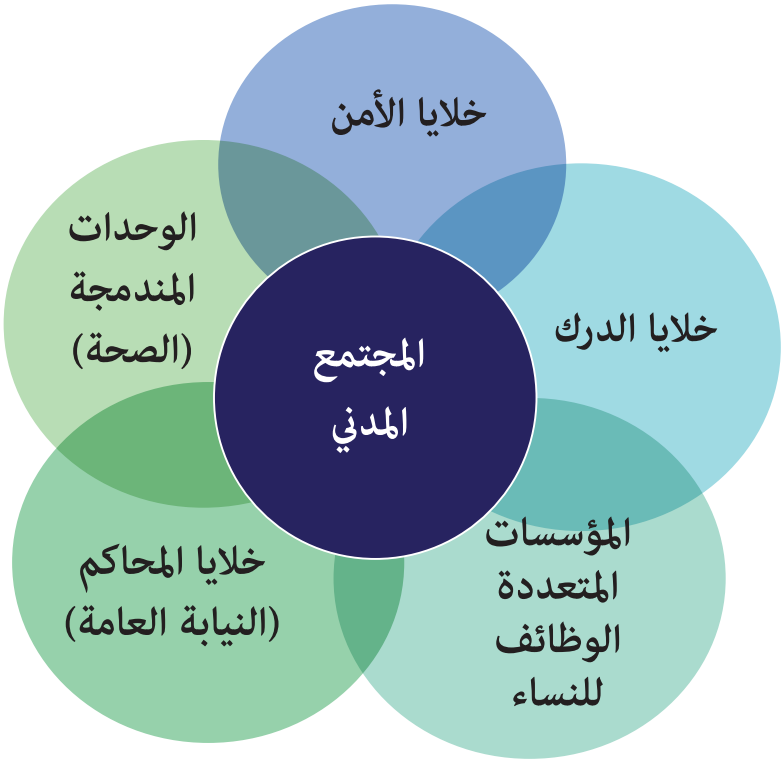
4-1 مسار الخدمات المقدمة من طرف جمعيات المجتمع المدني

خدمات وأدوار جمعيات المجتمع المدني في مجال محاربة العنف والتكفل بالنساء والفتيات ضحايا العنف

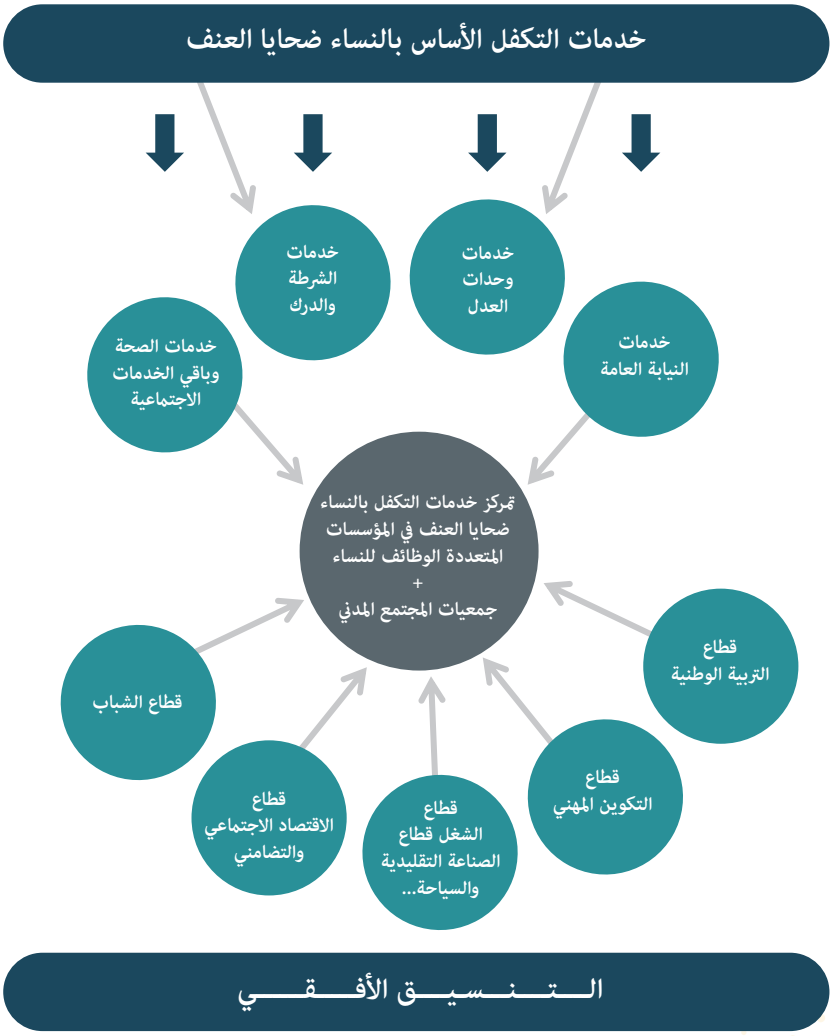
تلعب جمعيات المجتمع المدني المتخصصة في التكفل بالنساء والفتيات ضحايا العنف بشراكة مع مؤسسات وطنية (قطاعات وزارية، التعاون الوطني، المبادرة الوطنية للتنمية الاجتماعية...) ومنظمات دولية، عدة أدوار في مجال محاربة العنف ضد المرأة، تتجلى أساسا في الإشراف على مراكز الاستماع والتوجيه القانوني للنساء ضحايا العنف، إلى جانب المساهمة في تسيير المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، دون أن ننسى أدوارها الكبيرة في الترافع عن قضايا المرأة وعن حقوقها ومحاربة العنف ضدها، وانخراطها المستمر في الحملات الوطنية التحسيسية للقضاء على ظاهرة العنف ضد المرأة، حيث تستهدف بذلك شرائح اجتماعية عريضة وفئات عمرية مختلفة وفضاءات متنوعة ومجالات حضرية وقروية، من خلال تنظيم ندوات وتأطير دورات تكوينية في إطار أنشطتها وبرامجها الدورية، في مجالات مختلفة (المجال القانوني، الطبي، النفسي، الاجتماعي...). من جانب آخر، تقوم الجمعيات بأدوار مهمة في إطار شراكتها مع اللجن الجهوية والمحلية للتكفل بالنساء ضحايا العنف، وقد جاء القانون 103.13 لتعزيز علاقتها مع اللجان المذكورة، حيث نصت المادة 12 من هذا القانون على تقوية وتفعيل آليات الشراكة والتعاون بين اللجن الجهوية واللجن المحلية وجمعيات المجتمع المدني التي تعنى بقضايا مناهضة العنف ضد النساء.



تقاطع أدوار وخدمات جمعيات المجتمع المدني مع باقي المتدخلين في مجال التكفل بالنساء والفتيات ضحايا العنف:



التنسيق الأفقي لضمان التكامل بين خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف



- **قطاع التربية الوطنية:** يمكنه أن يقدم الخدمات التكفلية التالية بالنساء ضحايا العنف:
  - معالجة التمثلات الاجتماعية التمييزية السلبية القائمة على النوع من خلال البرامج والمناهج التعليمية.
  - رصد العنف في الوسط المدرسي من خلال عمل المراصد
  - تقديم خدمات محو الأمية للنساء ضحايا العنف.

تقديم خدمات التعليم الأولي لفائدة أطفال النساء ضحايا العنف بالمؤسسات المتعدة الوظائف للنساء.

- **قطاع التكوين المهني:** يمكنه أن يقدم الخدمات الإجتماعية للنساء ضحايا العنف في مجال التكوين التأهيلي لهؤلاء النساء في مجال الفندقة، والحلاقة، والخياطة و.... وذلك بهدف تطوير وتقوية كفاياتهن المهنية من أجل تحقيق الاستقلال الاقتصادي والذاتي.

- **قطاع الشغل / الوكالة :** يمكنه أن يقدم خدمات اجتماعية تيسر للنساء ضحايا العنف الحصول على موارد رزق عبر توفير مناصب شغل تعاقدية مؤقتة أو دائمة حسب مؤهلات النساء المهنية، في القطاع الخاص وشركات التدبير المفوض..

- **قطاع الاقتصاد الاجتماعي والتضامني:** يمكنه تأطير النساء ضحايا العنف لخلق تعاونيات تمكنهن من تطوير مشاريع مدرة للدخل تساعدهن على تحقيق استقلال واندماج سوسيو اقتصادي.

- **قطاع الاتصال:** يمكنه أن يقدم استراتيجية إعلامية تحسيسية وتعبوية تخص وتهدف إلى تغيير تمثلات ومواقف الرأي العام اتجاه العنف ضد النساء من أجل رفضه، والتموقف والعمل على رفضه وإدانته على المستوى الفردي والجماعي وذلك من خلال برامج وتظاهرات وحملات تحسيسية إعلامية سمعية بصرية تتجه إلى هذا الهدف وتتجاوز البرمجة المناسباتية.

- **قطاع الشباب:** يمكن أن يقدما خدمات التكوين الأساس والمستمر للنساء ضحايا العنف في مجال المهن المدرة للدخل في مختلف النوادي النسوية.

الفصـــل الخامس :
آليات التتبع والتقييم الخاصة بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

إن الهدف الرئيسي من هذا المحور هو توفير المعارف والمعطيات الضرورية حول آليات التتبع والتقييم الخاصة بالمؤسسات المتعددة الوظائف من أجل تأطير وتوجيه التدخلات بشكل يساهم في تحقيق النجاعة والأثر على حياة النساء، وتستند عمليات التتبع والتقييم هذه على:

1. **مرجعية قانونية وطنية:** حدد القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية والنصوص التطبيقية المتعلقة بدفاتر الشروط الخاصة لتحديد شروط وكيفيات تقديم خدماتها وكذا المعايير والمبادئ والمؤهلات المطلوب توفرها في المستخدمين بهذه المؤسسات، الأجهزة المنوطة بها عملية المراقبة والتتبع وكذا آليات وكيفيات إنجاز هاتين العمليتين.
2. **حزمة الخدمات الأساسية للأمم المتحدة:** خصوصا الوحدة الرابعة المتعلقة بالخدمات الاجتماعية التي تهدف إلى تحقيق سلامة أي امرأة أو فتاة تتعرض للعنف القائم على نوع الجنس وتضمن الولوج للخدمات الصحية وخدمات العدالة والإيواء المؤقت والخدمات الضرورية لإعادة الإدماج الاجتماعي والتمكين الاقتصادي.

وتتجلى عملية التتبع والتقييم الخاصة بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء على ثلاث مستويات:

1. التتبع والتقييم المرتبط بخدمات المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
2. تطبيق المقتضيات القانونية والإدارية المؤطرة لجوانب التدبير والتسيير وكل ما يتعلق بمعايير وشروط التكفل بالغير
3. إجراءات وعملية التتبع والتقييم.

1- أهداف عمليات وأدوات التتبع والتقييم في مجال خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف

تتحدد أهداف عمليات وأدوات التتبع والتقييم فيما يلي:

- **الهدف الأول:** إرساء عمليات وإجراءات وأدوات تتبع وتقييم الأدوار الاجتماعية والتوعوية والتواصلية التي تقوم بها أو تشرف عليها أو تنشطها وتنسق حملاتها إدارة وأطر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء على المستوى المحلي أو الجهوي.
- **الهدف الثاني:** وضع وبلورة عمليات وإجراءات وأدوات تتبع وتقييم الأدوار والخدمات الأساسية التي تدخل ضمن إطار اختصاصات المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، كالاستقبال والاستماع والإرشاد والإيواء، والمساعدة الاجتماعية، والتكوين التأهيلي المهني، والمساعدة على الاندماج الاجتماعي والتمكين الاقتصادي والاستقلالية الذاتية، الدعم الطبي النفسي، والمواكبة والتتبع والمصاحبة.
- **الهدف الثالث:** بناء وبلورة عمليات وإجراءات وأدوات التتبع والتقييم المتعلقة بجودة التدبير الإداري والمالي والتنظيمي للفضاءات المتعددة الوظائف من جهة، والتنسيق مع جمعيات المجتمع المدني ومع القطاعات المعنية بالتكفل بالنساء ضحايا العنف.

2- تذكير بالمرتكزات المرجعية القانونية والإدارية المؤطرة لعملية التقييم والتتبع والرقابة حسب اختصاصات كل طرف

يحدد القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية (الجريدة الرسمية عدد 6667 بتاريخ 6 شعبان 1439 (23 أبريل 2018)، مجموعة من الضوابط القانونية المحددة للتكفل بالغير (المادة 2)، وهي تعني "كل التدابير أو الأنشطة أو البرامج التي تهدف إلى إدماج الأفراد أو الجماعات في بيئتهم الاجتماعية ودعم وتنمية قدراتهم وتمكينهم من تلبية حاجياتهم، كذا ضمان استقلاليتهم ومشاركتهم الاجتماعية". وتندرج المؤسسات متعددة الوظائف للنساء في هذا الإطار (المادة 3). ومن أهم المرتكزات القانونية المرجعية في هذا الإطار نذكر:

مقتضيات القانون65.15 المؤطرة لعملية التتبع والتقييم الخاصة بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء	المـــواد
المادة 4	يتم التكفل بالأفراد أو الجماعات وفق المبادئ التالية - صيانة كرامة الأشخاص (النساء) المتكفل بهم. - احترام السلامة الجسدية والنفسية للمتكفل بهم. - عدم التمييز. - حماية حقوق الأشخاص المتكفل بهم ومصالحهم المادية والمعنوية. - المحافظة على سرية المعلومات والوثائق المتعلقة بالأشخاص المتكفل بهم واحترام خصوصياتهم. إخبار الأشخاص المتكفل بهم بجميع الحقوق والواجبات والمعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة لهم
المادة 5	أهم خدمات التكفل التي يجب أن تقدمها المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خاصة الاستقبال / الإيواء الآمن/ الاستماع والتوجيه والإرشاد/ المساعدة الاجتماعية والقانونية/ الوساطة الاجتماعية/ تأمين العلاجات الصحية الأولية/ الدعم والمواكبة الطبية والنفسية/ تقوية القدرات والتكوين والتأهيل/ التتبع والمواكبة الاجتماعية.

المادة 21: **مهام المدير**	تحدد مهام المدير في ما يلي: - إعداد مشروع برنامج العمل السنوي للمؤسسة. - إعداد مشروع الميزانية السنوية المتوقعة للمؤسسة - السهر على تنفيذ برنامج العمل السنوي للمؤسسة. - تنفيذ ميزانية المؤسسة والأمر بصرفها. - التدبير اليومي لأنشطة وبرامج وخدمات المؤسسة. - تدبير التأطير التربوي عند الاقتضاء - إعداد التقرير السنوي عن تدبير وأنشطة المؤسسة. - إعداد التقرير المالي السنوي حول الموارد المالية وطرق صرفها (انظر المادة 22) - تمثيل المؤسسة لدى الدولة والإدارات وأي هيئة أخرى وأمام القضاء والأغيار.
المادة 24 **لجنة التتبع و الرقابة**	جاءت هذه المادة من القانون 65.15 لتقرر في آلية مراقبة وتتبع تدبير مؤسسات الرعاية الاجتماعية بحيث حدد القانون لجنة تتولى مهمة التتبع والرقابة وتتولى لهذه الغاية المهام التالية: - تتبع تنفيذ برنامج العمل السنوي للمؤسسة؛ - تتبع تنفيذ الميزانية السنوية للمؤسسة؛ - مراقبة تدبير أنشطة وخدمات المؤسسة؛ - رصد الاختلالات المرتبطة بتدبير المؤسسة ورفع توصياتها بشأنها إلى المدير؛ - المساهمة في تعبئة الموارد المالية؛ - المساهمة في إيجاد الحلول المناسبة للصعوبات التي تواجهها المؤسسة عند الاقتضاء.
المادة 26	تنص هذه المادة على أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية (المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء) تخضع لتتبع ومراقبة دورية تهدف إلى التأكد من احترام المؤسسة لأحكام القانون 65.15 والنصوص المتخذة لتطبيقه وكذا للمعايير المطبقة عليها المنصوص عليها في دفتري التحملات

المادة 27: **لجنة المراقبة**	تقوم بالمراقبة المنصوص عليها في المادة 26، لجنة لمراقبة مؤسسات الرعاية الاجتماعية يتولى رئاستها العامل أو من يمثله، وتضم هذه اللجنة علاوة على رئيسها، ممثلين عن الإدارات المعنية المحددة قائمتها بنص تنظيمي وضابطا للشرطة القضائية يعينه وكيل الملك المختص، وخبير في المجال المعني(مجال العنف ضد النساء) يعينه رئيس اللجنة. و يجب على اللجنة المذكورة أن تقوم مرة واحدة في السنة على الأقل أو كلما دعت الضرورة إلى ذلك بتفتيش المؤسسات المعنية وأن ترفع إلى السلطة الحكومية المختصة وعند الاقتضاء إلى وكيل الملك المختص، تقريرا عن سير المؤسسات التي تمت مراقبتها.
المادة 28: **إجراءات التتبع والمراقبة التي يقوم بها المدير**	تحدد هذه المادة إجراءات التتبع والمراقبة التي تخول صلاحيات التدبير الداخلي لها لمدير(ة) المؤسسة (المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء)، حيث تسند له مهمة مسك سجل يرقم ويوقع عليه من قبل رئيس المحكمة الابتدائية المختصة ترابيا، تدون فيه جميع البيانات المتعلقة بالمستفيدات من خدمات المؤسسة (الهوية / تاريخ الالتحاق والمغادرة من المؤسسة/ نوع الحالة/ الإجراءات والخدمات المقدمة.). ويحدد بنص تنظيمي شكل ومضمون السجل السالف الذكر
المادة 29	تنص على أن لأجل ممارسة مهامها، يمكن للجنة مراقبة مؤسسات الرعاية الاجتماعية (المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء) بحضور مدير(ة) المؤسسة أو من ينوب عنه، إلى جميع مرافق المؤسسة باستثناء الأماكن المعدة للإيواء والسكن التي يخضع الولوج لها لأحكام المسطرة الجنائية، ويمكن لهذه اللجنة المذكورة الحصول على كل وثيقة وأخذ نسخة منها والاستماع لكل شخص مستفيد وكذا طلب جميع المعلومات المفيدة.

3 - نماذج التتبع والتقييم في مجال الخدمات التكفلية بالنساء ضحايا العنف

بناء على مقتضيات القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي نصت على العديد من الإجراءات المتعلقة بلجنة المراقبة والتتبع والتي فصلت في نوع خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف المفروض تقديمها، وكذا الضوابط الإجرائية اللازم اعتمادها في التدابير الإدارية والتنظيمية والمالية والتنسيقية في هذا الإطار.

وفي هذا السياق يمكن بلورة آليات المراقبة والتتبع على أساس استهداف الأبعاد التالية:

- البعد المتعلق بمراقبة وتتبع تدبير المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء.
- البعد المتعلق بمراقبة وتتبع التدبير المتعلق بتقديم خدمات التكفل للنساء ضحايا العنف بهذه المؤسسات وفق معايير الجودة المنصوص عليها في حزمة خدمات الأمم المتحدة.
- البعد المتعلق بمهام وأنشطة هذه المؤسسات على مستوى التنسيق الأفقي مع باقي القطاعات المتدخلة في مجال التكفل بالنساء ضحايا العنف و مع اللجنة الوطنية واللجان المحلية والجهوية.

أولا: نموذج شبكة المراقبة والتتبع في مجال الخدمات التكفلية المقدمة في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

المجال المستهدف بالمراقبة والتتبع	نوع العمليات والإجراءات والخدمات المعنية بالمراقبة والتتبع	احترام المساطر القانونية وتحقق الأهداف			
		مطابق	مطابق نسبيا	غير مطابق	التفاوتات والأسباب أو الصعوبات
المجال الأول: مجال المراقبة وتتبع تدبير المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء	1 - التدبير الإداري والمالي للمؤسسة.				
	2 - إعداد مشروع برنامج العمل السنوي للمؤسسة.				
	3 - تتبع تنفيذ الميزانية السنوية.				
	4 - مراقبة تدبير الأنشطة وخدمات المؤسسة.				
	5 - تتبع وتفعيل توصيات لجنة التتبع المرتبطة بتدبير المؤسسة.				
	6 - تتبع وتفعيل توصيات لجنة الرقابة				
	7 - مسك السجل المؤسساتي لبيانات ومعطيات المؤسسة.				

المجال الثاني: مجال تقديم خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف ومستوى الجودة والنجاعة.	8 - الإمتثال لمعايير خدمات الاستقبال والاستماع والتوجيه.				
	9 - الإمتثال لمعايير تقديم خدمات الإيواء المؤقت.				
	10 - الإمتثال لمعايير خدمات المساعدة الاجتماعية والقانونية.				
	11 - احترام بروتوكول خدمات الوساطة الاجتماعية.				
	12 - احترام بروتوكول العلاجات الصحية الأولية.				
	13 - احترام شروط ومعايير خدمات الدعم والمواكبة الطبية والنفسية.				
	14 - احترام شروط ومعايير التتبع والمواكبة الاجتماعية.				
	15 - نجاعة خدمات دعم القدرات والتكوين والتأهيل المهني.				
	16 - احترام معايير المساعدة على الاندماج الاجتماعي والتمكين الذاتي.				

المجال الثالث: مجال التنسيق والتواصل والتعبئة في مجال محاربة العنف القائم على النوع.	17 - التنسيق مع اللجنة المحلية والجهوية في مجال محاربة العنف ضد النساء.				
	18- التنسيق مع الوحدات والخلايا القطاعية في مجال التكفل بالنساء ضحايا العنف.				
	19- التنسيق مع القطاعات والمصالح المعنية بتعزيز التمكين الإقتصادي للنساء المستفيدات.				
	20- جهود التعريف بخدمات المؤسسة (المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء) على المستوى المحلي/ الجهوي في مجال التعبئة والتحسيس بالعنف ضد المرأة.				

ثانيا : إجراءات وأدوات التقييم في مجال الخدمات التكفلية المقدمة في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء ضحايا العنف

تتجه إجراءات التقييم عمليا إلى إصدار الأحكام الكيفية أو الكمية المتعلقة بدرجات تحقق أهداف مخططات العمل أو برامج العمل الطويلة أو المتوسطة أو القصيرة المدى (برنامج العمل السنوي للمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء مثلا)، وغالبا ما تتوخى عملية التقييم قياس الفارق بين النتائج الواقعية والنتائج المرغوب فيها على المستوى المعياري أو الإداري أو التنظيمي أو الخدماتي وفقا للقانون أو لرؤية التكفل بالغير أو الاستراتيجية أو لمخططات العمل الحكومية أو لبرامج العمل القطاعية أو دفاتر تحملات المعمول بها أو مخططات العمل السنوية المعمول بها في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء على مستوى المجال الترابي المحلي الذي تتواجد فيه.

إن عمليات التقييم في مجال التكفل بالنساء ضحايا العنف تستهدف في الأساس قياس درجات الجودة والفعالية والنجاعة على مستوى خدمات المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء ضحايا العنف، فالمؤشرات والمعايير المستهدفة هي:

- مؤشرات الفعالية: بمعنى هل الخدمات المقدمة متوفرة ودائمة ومتاحة ومتلائمة مع حاجات النساء ضحايا العنف.
- **مؤشرات النجاعة:** بمعنى هل الخدمات المقدمة تستجيب لما ينبغي أن تحظى به النساء ضحايا العنف وما ينتظرنه ليعالج الآثار السلبية للعنف الممارس عليهن.
- **مؤشرات الجودة:** بمعنى هل الخدمات المقدمة تتميز بالجودة المطلوبة من حيث الاستقبال والاستماع والإيواء والوساطة الاجتماعية والقانونية... كل ما يجب أن يقدم للمرأة ضحية العنف.

إن التقييم غالبا ما يبين ويكشف عن نقاط القوة ونقاط العنف وأنواع الصعوبات والاختلالات وأشكال النقص التي يمكن عبر تقارير التقييم القائمة على إعمال شبكات التتبع والتقييم،أن يتم تعديلها وتصحيحها استجابة للمعايير القانونية والمؤسساتية، وبالتالي الهدف منه هو وضع المؤسسة في مسار تطوري ينتهي بها إلى التنافس ليس فقط على عدد الخدمات وإنما على «شارة الجودة» أو Labelle Qualité sociale de l'Etablissement »

ثالثا : نموذج شبكة التقييم في مجال الخدمات التكفلية المقدمة في المؤسسات المتعدد الوظائف للنساء

المجال المستهدف بالمراقبة والتتبع	نوع العمليات والإجراءات والخدمات المعنية بالمراقبة والتتبع	درجات الفعالية			درجات النجاعة			درجات الجودة		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3
المجال الأول: مجال المراقبة وتتبع تدبير المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء	1) التدبير الإداري والمالي للمؤسسة.									
	2) إعداد مشروع برنامج العمل السنوي للمؤسسة.									
	3) تتبع تنفيذ الميزانية السنوية.									
	4) مراقبة تدبير الأنشطة وحزمات المؤسسة.									
	5) تتبع ورصد الاختلالات المرتبطة بتدبير المؤسسة.									
	6) تتبع المساهمة في تعبئة الموارد المالية.									
	7) تتبع المساهمة في إيجاد الحلول المناسبة للصعوبات التي تواجه المؤسسة.									
	8) مسك السجل المؤسساتي لبيانات ومعطيات المؤسسة.									
المجال الثاني: مجال تقديم خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف ومستوى الجودة والنجاعة.	9) خدمات الاستقبال والاستماع والإنصات.									
	10) خدمات الإيواء الآمن.									
	11) خدمات المساعدة الاجتماعية والقانونية.									
	12) خدمات الوساطة الاجتماعية.									
	13) تأمين العلاجات الصحية الأولية.									
	14) الدعم والمواكبة الطبية والنفسية.									
	15) التتبع والمواكبة الاجتماعية.									
	16) تقوية القدرات والتكوين والتأهيل المهني.									
	17) المساعدة على الاندماج الاجتماعي والاستقلالية الذاتية.									

المجال الثالث: **مجال التنسيق والتواصل والتعبئة في مجال محاربة العنف القائم على النوع.**	18) التنسيق مع اللجنة المحلية والجهوية في مجال محاربة العنف ضد النساء.									
	19) التنسيق مع الوحدات والخلايا القطاعية في مجال التكفل بالنساء ضحايا العنف.									
	20) التنسيق مع القطاعات الوزارية المعنية بالتعبئة والتواصل والتحسين في مجال محاربة التمييز القائم على النوع ومحاربة العنف ضد النساء.									
	21) إشعاع المؤسسة (المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء) على المستوى المحلي/ الجهوي على مستوى التعبئة والتحسيس برهانات محاربة العنف ضد النساء.									

خلاصة عامة

لقد تم إعداد الدليل المرجعي بهدف تحديد المعايير والقواعد والضوابط الخاصة بالتكفل بالنساء ضحايا العنف بالإضافة إلى خدمات المساعدة الاجتماعية داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء وفي محيطها على ضوء موجهات القانون 13- 103 الخاص بمناهضة العنف ضد النساء والقانون 15-65 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية والموجهات الواردة في حزمة الخدمات الأساسية لهيئة الأمم المتحدة.

وعليه؛ تم حصر أربعة أهداف إجرائية للتعبير عن هذا الهدف العام المتعلق بالدليل المرجعي، وهي كالتالي:

1. إعداد خريطة للخدمات الأساسية المتعلقة بالتكفل وبالمساعدة الاجتماعية.
2. إعداد دليل مرجعي للقواعد والضوابط الخاصة بكل خدمة على حدة بالإضافة إلى الروابط وميكانيزمات التعاون بين مختلف المصالح الخدماتية وهذا يقتضي إعداد يصف المهام والممارسات الفضلى للمتدخلين داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء كل حسب وظيفته.
3. إعداد أدوات وآليات للتتبع والتقييم.
4. إعداد وثيقة نموذجية لسلسلة خدمات التكفل الاجتماعي يمكن تكييفها في حالات مختلفة ومتوافقة مع خصوصيات كل جهة من جهات المغرب.

وقد تم تحديد مضامين هذه الأهداف وتفعيلها من خلال المحاور التالية:

أولا: المرجعيات القانونية والمبادئ العامة للتكفل بالنساء ضحايا العنف

ثانيا: الخدمات الأساسية داخل المؤسسات المتعددة الوظائف من خلال تعريف الخدمة، ورسم مسار تقديمها وتحديد ضوابط ومعايير تقديمها

ثالثا: الخدمات الأساسية لشركاء المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

رابعا: آليات التتبع والتقييم الخاصة بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

بالإضافة إلى ملاحق تشكل حقيبة بيداغوجية بنماذج كل البطائق الضرورية للقيام بالمهام المنوطة بالمؤسسة

إن إعداد هذا الدليل المرجعي الخاص بالتكفل بالنساء ضحايا العنف والذي أخذ بعين الاعتبار في المقام الأول كهدف أساسي استراتيجي، تأطير التدخلات والخدمات المقدمة من طرف المؤسسة وفق روح القوانين والمعايير الدولية المعمول بها في مجال التكفل بالغير، يهدف إلى توفير كل المعرف الضرورية للمساهمة في تنزيل عرض مؤسساتي بهدف تجويد وتحسين خدمات التكفل بالنساء ضحايا العنف.

الملاحـــق

1. دفتر التحملات الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
2. القانون الداخلي الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء
3. بطاقة حول مكونات التقرير السنوي للمؤسسة
4. بطاقة حول مسطرة الحصول على الترخيص بفتح مؤسسة للرعاية الاجتماعية وتدبيرها
5. بطاقة حول تقنيات الاستقبال
6. نموذج سجل الاستقبال
7. نموذج استمارة الاستقبال
8. عناصر بروتوكول الوساطة الأسرية
9. عناصر بروتوكول دعم روابط الأمومة لحماية الأطفال المرافقين للضحايا
10. نموذج ملف المستفيدة
11. بطاقة الإسماع
12. نموذج رسالة توجيه أو طلب دعم المستفيدة
13. بطاقة حول مسطرة الإيواء
14. نموذج طلب الإيواء
15. نموذج محضر لجنة الإيواء
16. نموذج عقد الإقامة
17. نموذج وصل جرد الممتلكات الموضوعة رهن إشارة المستفيدة
18. نموذج وصل وضع الممتلكات لدى إدارة المؤسسة
19. نموذج وصل إرجاع الممتلكات
20. نموذج إذن بالخروج
21. نموذج تصريح بوقوع حادثة
22. نموذج بطاقة تقنية حول المؤسسة
23. نموذج اتفاقية شراكة لدعم خدمات المؤسسة
24. نموذج استبيان قياس الرضا
25. قانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية
26. القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء

1. دفتر التحملات الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

قرارلوزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة رقم 1701.21 صادر في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021) بتحديد دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء.

وزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة،

بناء على القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.18.25 بتاريخ 25 من رجب 1439(12 أبريل 2018) ولا سيما المادة 13 منه؛

وعلى المرسوم رقم 2.19.693 الصادر في 12 من رجب 1442 (24 فبراير 2021) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، ولا سيما المادة 3 منه،

قررت ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا لمقتضيات المادة 3 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.19.693، يحدد في الملحق المرفق بهذا القرار دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021).

الإمضاء : جميلة المصلي.

*

* *

ملحق بقرار وزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة رقم 1701.21 الصادر في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021) بتحديد دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء

دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء

الفصل الأول

المعايير الخاصة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء

الفرع الأول

خدمتا الاستقبال والتوجيه

المادة الأولى

يجب أن تتوفر مؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء، والتي تقدم خدمتي الاستقبال والتوجيه، على فضاء يستجيب للمعايير الخاصة التالية :

- أن يكون ملائما ومهيئا لتقديم هذه الخدمة ؛
- أن يكون سهل الولوج ومهيأ طبقا لأحكام القانون رقم 10.03 المتعلق بالولوجيات والنصوص المتخذة لتطبيقه ؛
- أن يتوفر على مساحة كافية لتقديم خدمة الاستقبال، على ألا تقل عن مترونصف مربع (1.5) لكل مستفيدة ؛
- أن يوفر الراحة والأمان للنساء ضحايا العنف ويحترم شروط السرية ؛
- أن يكون معدا ومجهزا بشكل يستجيب لاحتياجات الأطفال المرافقين للنساء ضحايا العنف ؛
- أن يتوفر على مقاعد وكراسي ملائمة تخصص لاستقبال المستفيدات ؛
- أن يكون مجهزا بمعدات وأثاث وأدوات مكتبية ولا سيما مكتب، طاولة، دولاب، دعامات معلوماتية، بطائق إدارية لتسجيل المعلومات المتعلقة بالمستفيدات.

الفرع الثاني

خدمات الاستماع والمساعدة الاجتماعية والقانونية والوساطة الأسرية

المادة 2

يجب أن تتوفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء والتي تقدم خدمات الاستماع والمساعدة الاجتماعية والقانونية والوساطة الاجتماعية على فضاء معد لتقديم هذه الخدمات يستجيب للمعايير الخاصة التالية :

- أن يكون مهيأ بشكل يراعي خصوصية المستفيدات ويسهل عملية الحوار؛
- أن يضمن حرمة الاستماع وسرية التصريحات، ويتوفر على تجهيزات وإنارة مريحة ؛
- أن يكون سهل الولوج وألا تقل مساحته عن ستة (6) أمتار مربعة ؛
- أن يكون مجهزا بأريكة وكرسي بمتكأين ؛
- أن يكون مجهزا بأثاث وأدوات مكتبية ولا سيما طاولة، مكتب ودولاب ؛
- أن يتوفر على ثلاثة مقاعد على الأقل للفضاء المخصص للمساعدة الاجتماعية والقانونية والوساطة الاجتماعية.

الفرع الثالث

خدمة تأمين العلاجات الصحية الأولية والدعم والمواكبة الطبية والنفسية

المادة 3

يجب أن تتوفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء والتي تقدم خدمة تأمين العلاجات الصحية الأولية على قاعة لا تقل مساحتها عن ستة (6) أمتار مربعة مجهزة بأدوات ومعدات طبية ولا سيما :

- مكتب مخصص للأطر الطبية وشبه الطبية ؛
- سرير للفحص وسلم خاص به ؛
- مقعد للطبيب ؛
- كراسي وأريكة ؛
- ميزان قياس الوزن ؛
- آلة خاصة بقياس الطول ؛
- جهاز قياس السكر في الدم ؛
- جهاز قياس ضغط الدم ؛
- جهاز بخاخ ؛
- علبة أدوات التطبيب ؛
- المستلزمات الخاصة بالعلاجات الأولية ؛
- جهاز تعقيم الأدوات الطبية ؛
- مغسلة ؛
- دولاب ؛
- ساتر لإجراء الفحوصات ؛
- جهاز الرجفان القلبي ؛
- نقالة الأدوية والتجهيزات ؛
- ثلاجة من سعة 320 لتر على الأقل.

المادة 4

يجب أن تتوفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء التي تقدم خدمة الدعم والمواكبة الطبية والنفسية على فضاء يستجيب للمعايير الخاصة التالية :

- قاعة لا تقل مساحتها عن أربعة (4) أمتار مربعة ؛
- أن يراعي شروط احترام السرية وتسهيل الحوار؛
- أن يجهز بأريكة خاصة بالاستماع للأخصائي النفساني.

وفي حالة عدم توفر المؤسسة على قاعة مخصصة حصريا لتقديم هذه الخدمة، تضع المؤسسة جدولة زمنية لاستغلال القاعات المتوفرة لديها لتأمين هذه الخدمة.

الفرع الرابع

خدمة الإيواء

المادة 5

يجب أن تتوفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، والتي تقدم خدمة الإيواء، على مراقد أو غرف، حسب الحالة، تراعى فيها الحالة النفسية والصحية للمستفيدات وتستجيب للمعاير الخاصة التالية:

1 - مساحة ومواصفات المرقد أو الغرف :

- أن يبلغ علو المرقد تحت السقف مترين وثمانون سنتيميترا (2.80)، على الأقل، بالنسبة للمراقد المجهزة بالأسرة المستوية، وثلاثة أمتار وعشرون سنتيميترا (3.20) على الأقل عن السقف بالنسبة للمراقد المجهزة بالأسرة المطوبقة ؛
- أن تبلغ المساحة الدنيا المخصصة لكل مستفيدة بما في ذلك الممرات داخل المراقد ثلاثة (3) أمتار مربعة ؛

- ألا يتجاوز عدد المستفيدات في مرقد واحد عشر (10) مستفيدات ؛

- تحدد المساحة الدنيا بالنسبة لكل غرفة في ستة أمتار وخمسون سنتيميترا (6.50) لكل مستفيدة، على أن تتسع الغرفة الواحدة لمستفيدتين اثنتين (2) على الأكثر بالنسبة للغرف المجهزة بالأسرة المستوية، وأربع مستفيدات (4) على الأكثر بالنسبة للغرف المجهزة بالأسرة المطوبقة.

يتعين توفير تهوية وإضاءة كافيتين بالغرف، وذلك بفتح نوافذ مجهزة تعادل على الأقل سدس مساحة أرض الغرفة وبعلو يبلغ على الأقل 1,20 متر عن الأرض.

2 - تجهيزات المراقد والغرف ومواصفاتها :

- توفير سرير فردي لكل مستفيدة ؛

- تخصيص أفرشة وأغطية ووسائد ملائمة ؛

- تخصيص دولاب لكل مستفيدة، وعندما لا يسمح الفضاء بذلك، يتم تخصيص رفوف للأغراض الشخصية للمستفيدات ؛

- تخصيص أسرة للأطفال بالنسبة للغرف المخصصة لإيواء النساء المصاحبات لأطفالهن.

3 - المرافق الصحية لفضاء الإيواء :

- أن تكون المرافق الصحية متواجدة خارج المراقد والغرف ومزودة بجهاز إنذار موصول بقاعة الحارس؛

- حمام رشاش مجهز بوسائل سهلة الاستعمال وملائمة ؛

- مراحيض مزودة بصنابير، بمعدل مرحاض لكل أربعة (4) إلى ستة (6) مستفيدات على الأكثر؛

- مغسلات مزودة بصنبور، بمعدل مغسلة لكل أربعة (4) إلى ستة (6) مستفيدات على الأكثر؛

- أن تبلغ المساحة الدنيا للمرحاض مترين وخمسين (2.50) سنتيميترا ؛

- أن تبلغ المساحة الدنيا للحمام برشاش واحد، مترين وخمسين (2.50) سنتيمترا ؛

- أن يتوفر كل مرحاض وحمام على باب بمزلاج داخلي، كما يتعين أن تفتح أبواب المراحيض والحمامات إلى الخارج، وأن تكون قابلة للفتح من الخارج عند الطوارئ.

المادة 6

يتعين على المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، التي تؤمن خدمة الإيواء تخصيص :

- غرفة فردية واحدة على الأقل تخصص للعزل المؤقت للمستفيدات المصابات بأمراض معدية ؛

- فضاء لا تقل مساحته عن سبعة أمتار (7) مربعة، يخصص للحراسة بكل مرقد.

المادة 7

يجب أن تتوفر المؤسسة على مصبنة تحدد مواصفاتها الدنيا كما يلي :

- مكان مخصص لاستقبال الغسيل وفرزه وتسليمه بشكل يحترم شروط الصحة والنظافة ؛

- مكان مخصص للتصبين والتجفيف والكي ؛

- تجهيزات ومعدات للتصبين والتجفيف والكي تتلاءم والطاقة الاستيعابية للمؤسسة ؛

- معدات للتجفيف بالنسبة للمؤسسات الموجودة بالمناطق الباردة أو التي لا تتوفر على فضاء خارجي لتجفيف الغسيل.

الفرع الخامس

خدمة الإطعام

المادة 8

يجب أن تتوفر المؤسسة التي تؤمن خدمة الإطعام على مخزن يستجيب للمعايير الخاصة التالي بيانها :

- أن يقسم المخزن إلى ثلاثة أقسام منفصلة وسهلة الولوج تتكون من :

• قسم أول خاص بالمواد الغذائية المختلفة ؛

• قسم ثان خاص بالأغطية والأفرشة والملابس والمعدات ؛

• قسم ثالث خاص بمواد النظافة ؛

- أن يتوفر على باب متين بأقفال وعلى نوافذ بشبابيك حديدية واقية ؛

- أن يتوفر على ثلاجة من سعة 400 لتر على الأقل بالنسبة للمؤسسة التي يقل عدد المستفيدات بها عن مائة (100) مستفيدة ؛

- أن يتوفر على غرفة للتبريد مزودة بميزان لقياس درجة الحرارة أوثلاجة من سعة 550 لتر على الأقل بالنسبة للمؤسسات التي يبلغ عدد المستفيدات بها مائة (100) فأكثر؛

- أن يتوفر على ميزان لقياس الأوزان ؛

- أن يتوفر على عبوتين للإطفاء من سعة تسعة كيلوغرامات ؛

- أن يتوفر على ميزان لقياس درجة الحرارة ؛

- أن تكون أرضيته وجدرانه مكسوة بمواد سهلة التنظيف ؛

- أن يتوفر على مروحة مناسبة لحجم المخزن ؛

- أن يحتوي على رفوف كافية ومناسبة مرتفعة عن الأرض بمقدار عشرين سنتيمترا على الأقل؛

- أن يتوفر على مجمد من سعة 500 لتر على الأقل ؛

- أن توضع به قائمة بجانب السلع تسجل فيها نوعية المواد الغذائية المخزنة وتاريخ انتهاء صلاحيتها ؛

- أن يتم حفظ المواد الاستهلاكية التي لا تتطلب التبريد أو التجميد في درجة حرارة تساوي 25 درجة مئوية ؛

-أن يتم حفظ المواد الاستهلاكية التي تتطلب التبريد في درجة حرارة تتراوح بين 4 و5 درجات مئوية ؛

-أن يتم حفظ المواد الاستهلاكية التي تتطلب التجميد في درجة حرارة تتراوح بين 0 و18 درجة تحت الصفر.

المادة 9

يجب أن تتوفر المؤسسة التي تؤمن خدمة الإطعام على مطبخ يستجيب للمعايير الخاصة التالية :

- أن يقسم إلى ثلاثة أقسام : قسم للتحضير وقسم للطهي وقسم للغسل ؛

- أن توضع قنينات الغاز خارج المطبخ في مكان آمن ومحكم الإغلاق ومهوى طبيعيا وسهل الولوج ؛

- أن يتوفر على مكان مخصص لوضع النفايات سهل التنظيف والولوج يتواجد خارج المطبخ ؛

- أن يتواجد المطبخ بالقرب من القاعة المخصصة للأكل ؛

- أن يتوفر على تجهيزات ومعدات وأدوات خاصة بتحضير الوجبات والطبخ والغسل تتلاءم مع الطاقة الاستيعابية للمؤسسة ؛

- أن يحتوي على رفوف كافية ومناسبة ؛

- أن يرتدي العاملون بالمطبخ بدلات ذات لون أبيض وقفازات مطاطية وأن يضعوا قلنسوة بيضاء ونظيفة فوق الرأس.

المادة 10

يجب أن تتوفر المؤسسة التي تؤمن خدمة الإطعام على قاعة للأكل تستجيب للمعايير الخاصة التالية :

- ألا تقل المساحة الدنيا لقاعة الأكل عن متر مربع واحد لكل مستفيدة ؛

- أن تتلاءم المساحة الإجمالية لقاعة الأكل مع عدد المستفيدات، مع إمكانية اعتماد نظام للتفويج، عند الاقتضاء، شريطة ألا يتجاوز عدد الأفواج في كل وجبة ثلاثة (3) أفواج ؛

– أن تتوفر على مغسلات مجهزة بتجهيزات ملائمة، وأن تكون قريبة من قاعة الأكل، وذلك بمعدل صنبور واحد لكل عشرة (10) مستفيدات ؛

– أن تتوفر على طاولات للأكل وكراسي فردية ملائمة.

المادة 11

يراعى عند تطبيق مقتضيات هذا الفرع وضعية مؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعاقدة مع جهة تتولى تأمين حاجيات المؤسسة والمستفيدات فيما يخص التصبين والإطعام، مع التقيد بشروط الصحة والنظافة والسلامة والوقاية المنصوص عليها في النصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

الفصل الثاني

شروط وكيفيات تقديم الخدمات

الفرع الأول

خدمتا الاستقبال والتوجيه

المادة 12

تقدم خدمتي الاستقبال والتوجيه بالمؤسسة من طرف مربي مؤهل، وفق الشروط والكيفيات التالية :

- استقبال المستفيدة وفتح حوار معها بصفة شخصية ؛

- تقدم خدمة الاستقبال أو التوجيه لفائدة نفس المستفيدة من هذه الخدمة مرتين على الأكثر؛

- ضبط المعلومات المتعلقة بالمستفيدة، ولا سيما هويتها وعناوين الأسرة أو الأقارب، إن وجدوا، قصد إدراجها في ملفها الاجتماعي ؛

- إطلاع المستفيدات على المعلومات المتعلقة بحقوقهن وكذا الخدمات التي توفرها المؤسسة بطريقة واضحة وميسرة ؛

- تحديد مؤشرات الخطر المتعلقة بوضعيات العنف الذي يمكن أن تتعرض له المستفيدة ؛

– توجيه المستفيدات بناء على الحاجيات المعبر عنها وطبيعة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة (داخلي أو خارجي).

يمكن أن تقدم خدمة الاستقبال أو التوجيه حضوريا أو عن بعد.

الفرع الثاني

خدمة الاستماع

المادة 13

تقدم خدمة الاستماع بالمؤسسة من لدن مهني مؤهل، عبر إجراء محادثة مع المستفيدة وفق الشروط والكيفيات التالية :

- أن يتم الاستماع بناء على الطلب المقدم من طرف المستفيدة ؛
- الإصغاء الجيد للمستفيدة وملاحظة تعبيراتها الجسدية ؛
- التفاعل الإيجابي مع أقوالها وإشاراتها بهدف جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول وضعيتها ؛
- تقوية قدرات النساء على فهم وضعهن وقدرتهن على التصرف، وخاصة بالنسبة للنساء ضحايا العنف، ليتمكن من التحدث علنًا عن العنف وحماية أنفسهن منه ؛
- تحديد المواكبة المطلوبة للمستفيدة أو انخراطها في اقتراح تلك المواكبة اللازمة لتأمين تكفل ملائم لحالتها ؛
- التعرف على وضعية المستفيدة وخلق علاقة بينها وبين المهني من أجل :
  - تسهيل التقييم الفردي لحالتها من خلال اعتماد مختلف تقنيات التواصل ؛
  - تشخيص وضعيتها وتحديد المشاكل التي تواجهها قصد التخفيف من معاناتها خاصة إذا كانت ضحية عنف ؛
  - استثمار المعلومات المحصل عليها لتحديد طبيعة التدخلات اللازمة، لتأمين تكفل ملائم لحالتها.
- تحديد وتتبع المشروع الفردي المتعلق بالمستفيدة وإدراج تدخلاته في ملفها الاجتماعي.

يتم تقديم هذه الخدمة في احترام تام لسرية المعلومات المقدمة من قبل المستفيدة.

الفرع الثالث

خدمة المساعدة الاجتماعية والقانونية

المادة 14

تقدم خدمة المساعدة الاجتماعية والقانونية من لدن مهني مؤهل وفق الشروط والكيفيات التالية :

- إجراء بحث اجتماعي معمق لتشخيص الصعوبات الاجتماعية التي تواجهها المستفيدة واحتياجاتها بهدف تحديد طبيعة المساعدة الاجتماعية التي يمكن تقديمها ؛
- التقييم الاجتماعي من خلال مقابلات فردية مع المستفيدات وبناء على تقارير المهنيين المعنيين، وعند الضرورة استنادا لزيارات منزلية للمستفيدات وذويهن ؛
- دعم استفادتهن من حقوقهن ومن مختلف المساعدات الأخرى لتعزيز استقلاليتهن بما في ذلك الإجراءات الإدارية والمساعدة القانونية عند الضرورة والوساطة لدى الإدارات المعنية ؛
- المواكبة في إعداد المشاريع الفردية بأهداف محددة وذات أولوية، بتعاون بين المستفيدة وفريق المهنيين المكلف بالتكفل مع تعبئة الموارد الخارجية بما في ذلك تلك المتعلقة ببيئتها الأسرية والاجتماعية ؛
- التتبع الشامل والتنسيق بين مختلف التدخلات الخارجية والداخلية، فضلا عن تقييم منتظم للمشروع الفردي للمستفيدة ؛
- تحديد الصعوبات والمشاكل ذات الطبيعة القانونية التي يمكن أن تعترض المستفيدة في علاقتها مع الغير ؛
- تقديم الاستشارة القانونية للمستفيدة ؛
- الدعم والمواكبة القانونية للمستفيدات ولا سيما النساء ضحايا العنف ؛
- احترام سرية المعلومات المقدمة من قبل المستفيدة ؛
- تدوين مختلف التدخلات في الملف الاجتماعي الفردي للمستفيدات.

يتعين على المؤسسات التي تقدم خدمة الإيواء تهيئة المستفيدات لمغادرة المؤسسة بعد استكمال الاستفادة من الخدمات المحددة، وذلك من خلال تحديد وإشراك مختلف المتدخلين، ولا سيما محيط المستفيدة.

الفرع الرابع

خدمة تأمين العلاجات الصحية الأولية

المادة 15

تقدم خدمة تأمين العلاجات الصحية الأولية من لدن مهني مؤهل، مع الحرص على إشراك المصالح الصحية للقرب كلما كان ذلك ممكنا، وذلك من خلال :

- تأمين الفحوصات الطبية عند الدخول بالنسبة للمستفيدات وذلك لتقييم الوضعية الصحية العامة لهن ؛
- ضمان المراقبة الطبية الدورية للمستفيدات ؛
- تنظيم الاستشارات الطبية وإجراء التلقيحات عندما يتعذر على النساء ولوج مركز صحي بسبب فقدانهن للاستقلالية ؛
- تقديم الدواء بناء على وصفة طبية ؛
- التدخلات الوقائية لدى المستفيدات وأطفالهن، خاصة تلك المتعلقة بالمعاناة النفسية والجسدية الناتجة عن العنف.

الفرع الخامس

خدمة الدعم والمواكبة الطبية والنفسية

المادة 16

تقوم المؤسسة التي تقدم خدمة الدعم والمواكبة الطبية والنفسية تحت إشراف طاقم طبي وشبه طبي بما يلي :

- القيام بأعمال احترازية لحفظ الصحة ومكافحة الأمراض داخل المؤسسة ؛
- رصد ومكافحة الأخطار المهددة لصحة المستفيدات والعوامل التي من شأنها الإضرار بهن ؛
- تنمية أعمال اليقظة والأمن الصحي النفسي بالمؤسسة ؛
- إعلام المستفيدات بالمخاطر الصحية والنفسية والتدابير الاحتياطية التي يجب اتباعها للوقاية منها ؛
- تقديم الاستشارات النفسية للمستفيدات اللواتي تم تحديد حاجتهن لمواكبة علاجية نفسية ؛
- استثمار خلاصات اللقاءات الأولية مع المستفيدات لتحديد مقترحات الدعم التي يتعين على الطاقم تنفيذها مع المستفيدة أو للمشاركة في عمل علاجي أو توجيه طبي ؛
- تنظيم أوراش علاجية أو مجموعات نقاش ؛
- مرافقة المستفيدات وأطفالهن إلى أماكن العلاج ؛
- معرفة المؤسسات الصحية العمومية المتواجدة في محيطها والتي يمكن التوجه إليها عند الضرورة ؛
- تجميع المعلومات حول إجراءات ومساطر الولوج للعلاجات وإخبار المستفيدات بتلك المتوفرة منها ؛
- توجيه المستفيدات إلى الخدمات الصحية والعلاجات المتخصصة وخدمات التكفل الطبي الاجتماعي ؛
- دعم المستفيدات والعاملين في تدبير الوضعيات التي قد يكون لها تداعيات خطيرة على صحة المستفيدات والمهنيين.

الفرع السادس

خدمة الوساطة الاجتماعية

المادة 17

تقدم خدمة الوساطة الاجتماعية من لدن مهني مؤهل وفق الشروط والكيفيات التالية :

- استقبال المستفيدة وإجراء تقييم مسبق لطبيعة الخلاف قصد التحقق من عدم وجود وضعية عنف ؛
- حث الطرفين على الانخراط في مسار المناقشة والتفاوض، وتوفير الأجواء المناسبة لنجاح الوساطة من خلال تأمين احترام الأطراف لبعضها ؛
- الحرص على ألا تشكل الوساطة خطرا على السلامة الجسدية أو النفسية للمستفيدة؛
- الحرص على تحلي الوسيط بالحياد وضمان تعبير الأطراف عن مواقفها بكل حرية والتأكيد على سرية المحادثات؛
- إشعار الأطراف بمواعيدهم في إطار مسطرة الوساطة والالتزامات التي تم التعهد بها وإعداد تقارير بذلك.

مواكبة المستفيدات من خدمة الوساطة، بعد التوصل إلى اتفاق بين الأطراف، للحرص على التأكد من مدى التزامهم بالاتفاق المتوصل إليه.

الفرع السابع

خدمة الإيواء

المادة 18

تقدم المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خدمة الإيواء وفق الشروط والكيفيات التالية :

- إضفاء الطابع الشخصي على الفضاء المخصص للإيواء ومساهمة المرأة في تنظيم الحياة الجماعية داخله، مع احترام خصوصية النساء وأطفالهن ؛

- الحرص على المساواة وعدم التمييز بين المستفيدات ؛

- تهيئ فضاءات جماعية بمعدل فضاء واحد على الأقل في الداخل وآخر في الخارج بشكل يسهل عملية التبادل بين أعداد صغيرة للمستفيدات مع إمكانية عزلهن من وقت لآخر بناء على طلبهن ؛

- توفير فضاء ملائم لاستقبال عائلة المستفيدة ؛

- جعل فضاءات الإيواء مخصصة بشكل حصري لهذا الغرض دون غيره؛

- المحافظة على أمن وسلامة المستفيدات عند إيوائهن داخل المؤسسة ؛

- اتخاذ التدابير لتمكين المستفيدة من الإبقاء على علاقتها مع محيطها الاجتماعي وتثمينه، شريطة ألا يشكل ذلك خطرا على سلامتها الجسدية أو المعنوية.

يتعين مراعاة ظروف المستفيدات ذوات الحركية المحدودة وأولئك اللواتي لديهن أطفال، مع تخصيص غرفة واحدة على الأقل للحالات المستعجلة والخاصة.

الفرع الثامن

خدمة الإطعام

المادة 19

تقدم المؤسسات المتعددة الوظائف خدمة الإطعام وفق الشروط والكيفيات التالية :

- تنظيم تناول وجبات الطعام بطريقة تمكن من إتاحة الوقت الكافي للمستفيدات ؛

- الحرص على توفير تدابير الصحة أثناء إعداد وتقديم الوجبات ؛

- تحضير وجبات ملائمة للأطفال المرافقين لأمهاتهم ؛

- اعتماد المرونة في التوقيت اخذا بعين الاعتبار الحاجيات الخاصة لبعض المستفيدات.

المادة 20

يتعين الحرص عند تطبيق البرنامج الغذائي بالمؤسسة، ضمان توازن الوجبات المقدمة من حيث الكم والنوع ويراعي الخصوصيات المجالية والمناسبات الدينية والوطنية، كما يمكن للمؤسسة في حالات مبررة طبيا وضع نظام غذائي خاص لبعض المستفيدات اللواتي تتطلب حالتهن الصحية اتباع نظام غذائي خاص.

الفرع التاسع

خدمة تقوية القدرات والتكوين والتأهيل

المادة 21

تقدم المؤسسة متعددة الوظائف للنساء خدمة تقوية القدرات والتكوين والتأهيل من لدن مهني مؤهل في الاندماج أو التدريب المهني وفق الشروط والكيفيات التالية :

- إزالة الحواجز التي تحول دون التمكين الاقتصادي للمرأة في المراحل الأولى من البحث عن شغل أو التشغيل الذاتي ؛

- تسهيل وصول المرأة إلى خدمات الدعم للتشغيل أو التشغيل الذاتي والتدريب ؛

- دعم المرأة في التوفيق بين الحياة المهنية والأسرية ولا سيما دعم أنظمة رعاية الأطفال ؛

- تنظيم جلسات توعية لفائدة المستفيدات من أجل إزالة الصور النمطية الجنسانية في مكان العمل، وزيادة الوعي وتعزيز التمكين والقيادة الفردية والجماعية للمرأة ؛

- نشر المعلومات المتعلقة بالعاملين في التشغيل أو التدريب أو الشركات الموجودة في بيئة المؤسسة ؛

- الدعم الفردي للمستفيدات بناء على طلب لتوضيح مشروعهن المهني، ومساعدتهن في إزالة العقبات الخاصة بهن أو توجيههن إلى الجهات المعنية بفرص العمل والتدريب ؛

- تنظيم جلسات جماعية مع الفاعلين في التشغيل حول تقنيات البحث عن عمل وتعزيز «المهارات الشخصية» وفقًا لاحتياجات المستفيدات والموارد التي يمكن تعبئتها.

الفرع العاشر

خدمات دعم وظيفة الأمومة

المادة 22

تقدم المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء خدمة دعم وظيفة الأمومة في المؤسسات التي توفر الإيواء من قبل فريق متعدد التخصصات، وفق الشروط والكيفيات التالية :

- تدريب المستفيدات على طرق رعاية الأطفال ؛

- تنظيم دورات تحسيسية للمستفيدات، ولا سيما بشأن إشكالية التخلي عن الأطفال وحمايتهم وأثار العنف على الطفل وعلى وظيفة الوالدين ؛

- الدعم الفردي في شكل توجهات للأمهات بخصوص دورهن في مجال الأمومة وممارسة سلطتهن الوالدية، ولا سيما تسهيل ولوج الأطفال إلى الصحة والتعليم والتسجيل في الحالة المدنية ؛

- تنظيم أوراش عمل جماعية حول اللعب والأنشطة اليدوية؛

- اتخاذ تدابير رعاية الأطفال والمساعدة المتبادلة بين الأمهات؛

- توفير الدعم لوظيفة الأم من قبل فريق متعدد التخصصات تابع للمؤسسة، يتم تنسيق مختلف التدخلات الخارجية والداخلية لهذا الفريق من طرف مهني مؤهل لهذه الخدمة؛

- تدوين مشاركة النساء في مختلف الورشات وملاحظة المهنيين بخصوص علاقة المرأة بطفلها في الملف الاجتماعي الفردي للمستفيدة.

الفصل الثالث

المعايير والشروط الخاصة بالتأطير

الفرع الأول

شروط خاصة لتأطير الخدمات

المادة 23

يجب أن تتوفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء والتي لا تقدم خدمة الايواء، بالإضافة إلى الفريق الإداري، على :

1 - مساعدة اجتماعية ؛

2 - مهنيان اثنان على الأقل مؤهلان في مجال خدمات الاستقبال والاستماع وبناء القدرات والتأهيل ؛

3 - أخصائي نفساني متطوع أو متعاقد، يعمل على الأقل بمعدل ثمان ساعات في الشهر بالنسبة للمؤسسات التي يقل عدد المستفيدات بها عن 30 مستفيدة ؛

يجب أن تتوفر المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء التي تؤمن خدمة الإيواء بالإضافة إلى الفريق الإداري، على :

- طبيب، متطوع أو متعاقد، يشتغل (03) ساعات في الأسبوع بالمؤسسات التي يقل عدد المستفيدات فيها عن 50 مستفيدة ويوم واحد في الأسبوع بالمؤسسات التي يزيد عدد المستفيدات فيها عن خمسين (50) مستفيدة ؛

- ممرضة دائمة بالنسبة للمؤسسات التي تستقبل أكثر من 10 نساء مع أطفال رضع، وكذا تلك التي تضم أكثر من 50 مستفيدة دون أطفال ؛

- ممرضة عرضية، تشتغل بمعدل يوم واحد في الأسبوع بالنسبة للمؤسسات التي يقل عدد المستفيدات بها عن 50 ؛

- مكلف بالاندماج الاجتماعي بالنسبة للمؤسسات التي تأوي أكثر من 50 مستفيدة ؛

- مسؤول عن المطبخ بالنسبة للمؤسسات التي تأوي أكثر من 50 مستفيدة ؛

- الأشخاص المكلفون بالحراسة : على الأقل شخص واحد مكلف بالحراسة الليلية.

الفرع الثاني

المؤهلات المطلوبة في هيئة التأطير

المادة 24

يشترط في المهنيين والمستخدمين العاملين بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء، حسب طبيعة الخدمات التي تقدمها، التوفر على المؤهلات التالية :

1 - بالنسبة للمساعدة الاجتماعية :

- حاصلة على شهادة متصلة بالعمل الاجتماعي شريطة الحصول على شهادة النجاح في السنة الثانية من التعليم العالي مسلمة من قبل أحد المعاهد العليا، أو مؤسسة تكوين تابعة للقطاع الخاص معتمدة، مشفوعة بشهادة الباكالوريا ؛

2 - بالنسبة للمهنيين المتخصصين في الاستماع :

- حاصل على شهادة الباكالوريا أو مستوى السنة الثانية من التعليم الثانوي التأهيلي مع تجربة لمدة 3 سنوات في مجال العمل الاجتماعي مع شهادة التكوين في الاستماع.

3 - بالنسبة للمهنين المكلفين بالاستقبال :

- حاصل على مستوى السنة الثالثة من التعليم الثانوي، مع تجربة في مجال استقبال الأشخاص في وضعية صعبة أو هشة.

4 - بالنسبة للممرضة.

- حاصلة على دبلوم في التمريض.

5 - بالنسبة للأخصائي (ة) النفساني (ة) :

- حاصل على شهادة متصلة بعلم النفس شريطة الحصول على شهادة النجاح في السنة الثانية من التعليم العالي.

6 - بالنسبة للمكلفين بالاندماج المهني.

- حاصل على شهادة الباكالوريا مع دبلوم في التعليم العالي أو شهادة الباكالوريا مع تجربة لمدة 5 سنوات في مجال الإدماج المهني أو التكوين.

7 - بالنسبة للمسؤول (ة) عن المطبخ :

- حاصل على دبلوم متصل بالتكوين في المطعمة مسلم من قبل مؤسسات التكوين المهني التابعة للقطاع العام، أو شهادة متصلة بالتكوين في المطعمة مسلمة من قبل مؤسسات التكوين المهني التابعة للقطاع الخاص معتمدة.

8 - بالنسبة للمسؤول عن المخزن (ة) :

- متوفر على مستوى السنة الثانية من التعليم الثانوي التأهيلي.
- خبرة في مجال التخزين، لمدة سنتين على الأقل.

9 - بالنسبة للحارس :

- حاصل على شهادة التعليم الابتدائي على الأقل.

المادة 25

يستمر المهنيون والمستخدمون العاملون بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء، عند دخول مقتضيات هذا الدفتر حيز التطبيق، في مزاولة مهامهم شريطة أن يكونوا قد زاولوا هذه المهام لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات، وأن يدلوا بشهادة، مسلمة من الإدارة أو من شخص اعتباري خاضع للقانون العام أو الخاص، تثبت استفادتهم من دورات تدريبية في مجالات تخصصهم لمدة لا تقل عن 100 ساعة متجمعة أو متفرقة.

الفصل الرابع

الكلفة اليومية الدنيا

المادة 26

تتحدد الكلفة اليومية الدنيا الإجمالية للمستفيدة الواحدة من الخدمات المقدمة من طرف الفضاء المتعدد الوظائف للنساء في ستين درهما (60 درهما).

قرار لوزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة رقم 1702.21 صادر في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021) بتحديد دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة.

وزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة،

بناء على القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.18.25 بتاريخ 25 من رجب 1439 (12 أبريل 2018) ولا سيما المادة 13 منه؛

وعلى المرسوم رقم 2.19.693 الصادر في 12 من رجب 1442 (24 فبراير 2021) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، ولاسيما المادة 3 منه،

قررت ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا لمقتضيات المادة 3 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.19.693، يحدد في الملحق المرفق بهذا القرار دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021).

الإمضاء : جميلة المصلي.

*

* *

ملحق بقرار وزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة رقم 1702.21 الصادر في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021) بتحديد دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة

دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة

الفصل الأول

المعايير الخاصة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة

الفرع الأول

خدمتا الاستقبال والتوجيه

المادة الأولى

تقدم مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة، خدمتي الاستقبال والتوجيه داخل فضاء يستجيب للمعايير الخاصة التالية :

- أن يكون ملائما ومهيئا لتقديم هذه الخدمة ؛
- أن يكون سهل الولوج ومهيأ طبقا لأحكام القانون رقم 10.03 المتعلق بالولوجيات والنصوص المتخذة لتطبيقه؛

2. القانون الداخلي الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

يمكن للمعني بالأمر الاستعانة بأي شخص يختاره لحضور جلسات الاستماع.

تتخذ اللجنة التأديبية قرارها بعد الاستماع إلى المعني بالأمر، أو امتناعه عن المثول أمامها بعد انقضاء الأجل المنصوص عليه في الفقرة الثالثة من هذه المادة، ويبلغ المعني بالأمر بالقرار المتخذ، داخل أجل لا يتعدى خمسة (5) أيام.

المادة 21

يتم إطلاع المستفيدين والعاملين بالمؤسسة والمتدخلين الخارجيين المتعاملين معها، على مضمون هذا النظام الداخلي بكل الوسائل المتاحة، لا سيما عبر :

- وضعه رهن إشارة المعنيين لدى الإدارة للاطلاع عليه ؛
- تعليق موجز عنه في الأماكن المخصصة للإعلانات ؛
- إخبار المستفيد أو من يمثله بمضامينه وشرحه وتفسيره عند الاقتضاء.

المادة 22

يمكن تعديل النظام الداخلي كلما دعت الضرورة إلى ذلك، ولا سيما في الحالات التالية :

- وقوع تغيير في طبيعة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة أو مرافقها ؛
- قبول ولوج فئات جديدة ؛
- طلب المؤسس أو المدير أو لجنة التتبع والرقابة بعد معاينة صعوبات تعترض السير العادي للمؤسسة.

توجه نسخة من النظام الداخلي بعد تعديله إلى السلطة الحكومية المكلفة بالتنمية الاجتماعية قصد التحقق من مطابقته للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 23

تجتمع لجنة التتبع والرقابة المنصوص عليها في المادة 24 من القانون السالف الذكر رقم 65.15، أربع (4) مرات في السنة وكلما دعت الضرورة إلى ذلك، بمبادرة من رئيسها.

توجه الاستدعاءات مصحوبة بالوثائق المتعلقة بالنقط المدرجة في جدول الأعمال إلى كل عضو من أعضاء اللجنة بكل الوسائل التي تثبت التوصل بها، بما في ذلك الوسائل الإلكترونية، وذلك داخل أجل خمسة عشر (15) يوما على الأقل قبل التاريخ المحدد للاجتماع.

المادة 24

تنعقد اجتماعات اللجنة، بصفة صحيحة بحضور ثلثي أعضائها على الأقل، وفي حالة عدم اكتمال النصاب القانوني، يوجه رئيسها الدعوة لانعقاد اجتماع ثان عشرة (10) أيام على الأقل من التاريخ المقرر للاجتماع الأول ويكون هذا الاجتماع صحيحا مهما كان عدد الأعضاء الحاضرين.

تتخذ اللجنة قراراتها بصفة صحيحة بأغلبية أصوات أعضائها الحاضرين، وفي حالة تعادل الأصوات يرجح الجانب الذي يكون فيه الرئيس.

توقيع المؤسس توقيع المدير

قرار لوزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة رقم 1704.21 صادر في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021) بتحديد نموذج النظام الداخلي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء.

وزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة،

بناء على القانون رقم 65.15 الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.18.25 بتاريخ 25 من رجب 1439 (12 أبريل 2018) المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، ولا سيما المادة 25 منه ؛

وعلى المرسوم رقم 2.19.693 الصادر في 12 من رجب 1442 (24 فبراير 2021) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، ولا سيما المادة 3 منه،

قررت ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا لمقتضيات المادة 3 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.19.693، يحدد في الملحق المرفق بهذا القرار نموذج النظام الداخلي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021).

الإمضاء : جميلة المصلي.

*

* *

ملحق بقرار وزيرة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة رقم 1704.21 الصادر في 11 من ذي القعدة 1442 (22 يونيو 2021) بتحديد نموذج النظام الداخلي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء

النظام الداخلي الخاص لمؤسسة الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء ..... (تسمية المؤسسة)

المادة الأولى

تمارس مؤسسة ..... (تسمية المؤسسة) للرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء الحاصلة على الترخيص رقم ..... بتاريخ ..... مقرها ..... (العنوان)، مهامها وتقدم خدماتها طبقا لأحكام القانون رقم 65.15 الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.18.25 بتاريخ 25 من رجب 1439 (12 أبريل 2018) المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية والنصوص المتخذة لتطبيقه، ووفق التدابير والإجراءات المنصوص عليها في هذا النظام الداخلي.

المادة 2

يسهر مدير مؤسسة ..... (تسمية المؤسسة) على حسن تطبيق مقتضيات هذا النظام الداخلي، ولهذه الغاية يمكنه تفويض بعض مهامه إلى المسؤولين أو المشرفين على مختلف المرافق التابعة للمؤسسة.

المادة 3

تقوم المؤسسة بتقديم الخدمات التالية :

- ..... (صنف الخدمة) ؛
- ..... (صنف الخدمة) ؛
- ..... (صنف الخدمة).

المادة 4

تقوم المؤسسة بإعلان قائمة الخدمات التي تقدمها والمنصوص عليها في المادة 3 أعلاه وكذا المقتضيات المتعلقة بتنظيم المرافق المخصصة لتقديم هذه الخدمات، ولا سيما اسم المرفق والخدمات والأنشطة المقدمة، وموقعه داخل المؤسسة.

يتم تعليق القائمة المذكورة بالفضاء المخصص للاستقبال وبأماكن نشر الإعلانات داخل المؤسسة.

المادة 5

تضع إدارة المؤسسة جدولة زمنية لتقديم الخدمات، وكذا تنظيم الولوج إلى مختلف المرافق التي تقدم بها هذه الخدمات كما يلي :

- ..... ؛
- ..... ؛
- ..... ؛
- .....

المادة 6

مع مراعاة المبادئ المنصوص عليها في المادة 4 من القانون السالف الذكر رقم 65.15، تتم الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة وفق المعايير التالية :

- ملاءمة الخدمات التي تقدمها المؤسسة واحتياجات النساء ؛
- الوضعية الاجتماعية الصعبة للنساء ؛
- الحالة الصحية للمستفيدة ؛
- حالات الاستعجال.

المادة 7

تقدم مؤسسة ..... (تسمية المؤسسة) خدماتها إلى :

- النساء أو الفتيات اللواتي تتراوح أعمارهن ما بين ..... سنة، و..... سنة ؛
- النساء اللواتي يوجدن في وضعية ..... (طبيعة الوضعية الاجتماعية) ؛
- النساء أو الفتيات اللواتي يعانين من ..... (الحالة الصحية) ؛
- النساء أو الفتيات اللواتي يقمن ..... (مكان الإقامة).

المادة 8

تودع طلبات الاستفادة من خدمات المؤسسة من قبل المستفيدة أو من يمثلها لدى إدارة المؤسسة مقابل وصل بالإيداع.

تقوم المؤسسة بوضع مسطرة عادية لدراسة طلبات الاستفادة من خدمة الإيواء، وأخرى استثنائية لدراسة الطلبات التي تتسم بطابع استعجالي.

المادة 9

تتولى لجنة مهمة دراسة طلبات الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة تتكون من :

- مدير المؤسسة أو من يمثله، رئيسا ؛
- طبيب المؤسسة ؛

- إطار تربوي ؛

- إطار اجتماعي.

ويمكن لرئيس هذه اللجنة أن يدعو كل شخص يرى فائدة في مشاركته.

يدون قرار اللجنة في محضر يتضمن تاريخ انعقادها وتوقيع الأعضاء المشاركين في مداولاتها، كما يشير إلى التوجيه المقترح أو التدابير المتخذة بالنسبة للنساء اللواتي قد يكن عرضة للعنف أو الخطر أو هما معا. في حالة رفض الطلب.

في حالة رفض اللجنة طلب الاستفادة من خدمات المؤسسة، يتعين عليها تعليل قرارها.

تقوم إدارة المؤسسة بإخبار المعنية بالأمر أو من يمثلها بمآل الطلب، داخل أجل أقصاه أربعة وعشرون (24) ساعة من تاريخ اتخاذ اللجنة لقرارها.

المادة 10

تحدد الوثائق اللازم الإدلاء بها لدى إدارة المؤسسة من أجل استفادة النساء من خدماتها، حسب طبيعة الخدمات المقدمة، لا سيما، فيما يلي :

- طلب المعنية بالأمر أو من يمثلها، أو المهني الذي قام بتقييم الحاجة إلى هذه الخدمات، أو بناء على توجيه من طرف السلطات العمومية المختصة ؛

- نسخة من بطاقة التعريف الإلكترونية الوطنية ؛

- نسخة من بطاقة السوابق العدلية ؛

- ملف طبي حول الحالة الصحية عند الاقتضاء ؛

- وثيقة تتضمن بيانات الاتصال بأقارب المعنية، إن وجدوا ؛

- نسخة من ملف المعنية إذا كانت موجهة من طرف مؤسسة أخرى للرعاية الاجتماعية ؛

- التزام موقع من المستفيدة أو من يمثلها باحترام النظام الداخلي للمؤسسة.

يمكن لإدارة المؤسسة في حالة الاستعجال قبول المعنية للاستفادة من خدماتها، على أن تطلب منها أو من يمثلها بعد ذلك موافاتها بالوثائق المنصوص عليها أعلاه.

المادة 11

تسهر إدارة المؤسسة على :

- ضبط السلوك العام الواجب اتباعه من قبل جميع الأشخاص بهدف ضمان الأمن والصحة والسكينة واحترام كرامة المستفيدات وسلامتهن ؛

- ضمان اطلاع المستفيدة على ملفها خلال مدة التكفل بها بالمؤسسة وبعد مغادرتها لها ؛

- ضبط تقاسم المعلومات بين المؤسسة والهيئات المعنية بالتكفل والمهنيين ولا سيما فيما يخص نقل وتبادل الوثائق والمعلومات المتعلقة بالمستفيدات، مع مراعاة الأحكام الواردة في النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي ؛

- مواكبة ملائمة لاحتياجات المستفيدة، في إطار مشروعها الفردي ؛

- إشراك المستفيدات في أنشطة التنشيط الجماعية ؛

- الحفاظ على خصوصية المستفيدات واحترامها، ولهذه الغاية، يقتصر الدخول إلى فضاءات الإيواء والفضاءات الصحية على المستفيدات المقيمات والمهنيين المخول لهم ذلك ؛

- إخبار المستفيدات مسبقًا بكل زيارة إلى فضاء الإيواء الخاص بهن ما لم توجد أسباب قاهرة تتعلق بصحة وسلامة الأشخاص والممتلكات.

المادة 12

يجب على العاملين داخل المؤسسة التقيد بما يلي :

- احترام حقوق وحريات المستفيدات وذلك وفق المبادئ المنصوص عليها في القانون السالف الذكر رقم 65.15 ؛

- إخبار إدارة المؤسسة بكل إخلال من شأنه إلحاق ضرر بالأشخاص أو بالممتلكات قصد اتخاذ التدابير المناسبة ؛

- احترام سرية المعلومات التي قد يطلعون عليها بمناسبة مزاولة مهامهم ؛

- الالتزام بالقيام بمهامهم على الوجه المطلوب، وذلك وفق التزاماتهم التعاقدية مع المؤسسة، وطبقا لبطاقة توصيف المهام ؛

- التحلي بالحياد في أداء مهامهم والسلوك الحسن مع العاملين بالمؤسسة ؛

- الامتناع عن شراء أو بيع أي منتجات أو مأكولات أو مشروبات أو أدوية أو أشياء من أي نوع للمستفيدات، أو إجراء أي معاملة تجارية كيفما كان نوعها معهن، أو طلب أو قبول الهدايا أو الإكراميات ؛

- استعمال مرافق وتجهيزات المؤسسة في حدود المهام المقررة لهم ؛

- الحرص على نظافة الأماكن المخصصة لهم ومختلف مرافق المؤسسة.

المادة 13

يجب على المستفيدات من خدمات المؤسسة التقيد بما يلي :

- احترام الجدولة الزمنية للخدمات المقررة من لدن إدارة المؤسسة والمواظبة على حضور جميع الأنشطة المبرمجة لهذه الغاية ؛
- احترام قواعد الحوار وتجنب كل سلوك غير لائق اتجاه باقي المستفيدات أو العاملين داخل المؤسسة ؛
- المشاركة في الأنشطة الفردية والجماعية المنظمة من لدن المؤسسة، واحترام قواعد الحياة الجماعية داخلها ؛
- تجنب كل ما من شأنه أن يتسبب في ضرر جسدي أو معنوي للغير ؛
- تجنب تعطيل السير العادي لأنشطة المؤسسة ؛
- المحافظة على ممتلكات المؤسسة بما في ذلك تلك الموضوعة رهن إشارتهن ؛
- الالتزام بالسلوك الحسن والتحلي بالآداب العامة ؛
- التعاون مع الفريق ومشاركته لتحقيق الأهداف المحددة من طرف المؤسسة ؛
- الحرص على النظافة الشخصية والمساهمة في المحافظة على نظافة فضاءات المؤسسة، مع الأخذ بعين الاعتبار وضعيتهن الصحية ؛
- الالتزام بعدم التقاط الصور وتسجيل المواد المرئية أو المسموعة أو نشرها بأي وسيلة كانت دون علم وموافقة إدارة المؤسسة والأشخاص المعنيين بها ؛
- عدم الاحتفاظ بالأطعمة داخل الفضاءات المخصصة لأغراض أخرى غير الإطعام ؛
- الامتناع عن تقديم أي معلومات تتعلق بوضعية المستفيدات من خدمات المؤسسة للغير ؛
- احترام القرارات والتدابير والإجراءات التي تتخذها الإدارة فيما يخص توزيع المستفيدات على الغرف والمراقد بالنسبة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تقدم خدمة الإيواء ؛
- تجنب أي اضطراب في السلوك أو إحداث ضوضاء أو إزعاج ناتج عن موسيقى أو تلفاز أو محادثة أو استعمال أية آلة أو جهاز من شأنه المس بسكينة الفضاء ليلا أو نهارا ؛
- عدم مغادرة المؤسسة دون إذن من الإدارة أو عدم العودة إلى المؤسسة بعد انقضاء مدة الإذن ؛
- الإبلاغ عن أي عطل أو تلف في تجهيزات المؤسسة ؛
- الامتناع عن استعمال أي جهاز غازي أو كهربائي من شأنه أن يشكل خطرا أو ضررا على صحتهن.

علاوة على الالتزامات الواردة أعلاه، تتولى المستفيدات المرفقات بأطفالهن مسؤولية رعايتهم، ولهذا الغرض يمنع عليهن :

- إبقاء الأطفال داخل فضاءات المؤسسة دون مراقبة ؛
- تكليف شخص آخر برعايتهم، ما لم يأذن لهن بشكل استثنائي من قبل إدارة المؤسسة بذلك ؛
- يتم تحديد ترتيبات رعاية الأطفال من قبل إدارة المؤسسة.

المادة 14

يجب على المستفيدات أن يودعن بمجرد ولوجهن إلى مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تقدم خدمة الإيواء، أغراضهن وممتلكاتهن لدى إدارة المؤسسة مقابل وصل.

المادة 15

يمكن للمستفيدة أن تطلب من الإدارة أن تأذن لها بمغادرة المؤسسة لقضاء بعض الأغراض أو زيارة أحد الأقارب.

للإدارة أن تمتنع عن منح الإذن للمستفيدة بمغادرة المؤسسة، إذا لاحظت أن وضعها الشخصي لا يسمح لها بذلك، أو أن مغادرتها للمؤسسة تشكل خطرا عليها.

المادة 16

يجب على كل من يرغب في زيارة المستفيدة بالمؤسسة أن يحصل على إذن تسلمه الإدارة، بعد موافقة المستفيدة.

تتم الزيارة داخل الفضاءات المخصص لهذا الغرض.

يمكن لإدارة المؤسسة تعليق الزيارات بصفة مؤقتة، لأسباب تتعلق بعرقلة السير العادي للمؤسسة أو الإضرار بصحة أو سلامة المستفيدة.

المادة 17

يمكن للمستفيدة أو من يمثلها، تقديم شكاية لإدارة المؤسسة بخصوص سير عمل المؤسسة، أو عدم احترام شروط وكيفيات تقديم الخدمات، أو الاخلال بمقتضيات هذا النظام الداخلي.

ولهذا الغرض، يتولى المدير تلقي الشكاية، ودراستها، والتحقق منها، والبت فيها، داخل أجل لا يتعدى عشرة (10) أيام من تاريخ تقديمها، مع إخبار المشتكية بمآل شكايتها والإجراء المتخذ في شأنها.

المادة 18

يترتب على كل مخالفة لمقتضيات هذا النظام الداخلي ترتكبها إحدى المستفيدات تطبيق العقوبات التأديبية التالية، حسب جسامة المخالفة :

أ) الإنذار الشفوي ؛

ب) التوبيخ ؛

ج) الطرد.

غير أنه لا يمكن إصدار عقوبة الطرد إلا بعد أخذ رأي المؤسس.

المادة 19

يتم البت في المخالفات التي ترتكبها المستفيدات من لدن، لجنة تأديبية تتألف من :

- مدير المؤسسة أو من يمثله، رئيسا ؛

- طبيب المؤسسة ؛

- ممثل عن هيئة التأطير الاجتماعي العضو في لجنة التتبع والرقابة ؛

- ممثلة عن المستفيدات العضو في لجنة التتبع والرقابة ؛

- ممثل عن الأسر العضو في لجنة التتبع والرقابة، إن وجد.

المادة 20

تعد إدارة المؤسسة، حسب جسامة المخالفة، تقريرا في شأن مخالفة المستفيدة لمقتضيات هذا النظام الداخلي وذلك بعد الاستماع إليها.

يوجه التقرير المذكور في الفقرة السابقة إلى اللجنة التأديبية داخل أجل خمسة (5) أيام من تاريخ الاستماع إلى المعنية بالأمر.

تقوم اللجنة التأديبية، فور توصلها بالتقرير، بإعذار المعنية ودعوتها إلى المثول أمامها قصد الاستماع إليها حول الأفعال المنسوبة إليها داخل أجل لا يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ التوصل بالإعذار.

يمكن للمعنية الاستعانة بأي شخص تختاره لحضور جلسات الاستماع.

تتخذ اللجنة التأديبية قرارها بعد الاستماع إلى المعنية بالأمر، أو امتناعها عن المثول أمامها بعد انقضاء الأجل المنصوص عليه في الفقرة الثالثة من هذه المادة، وتبلغ المعنية بالأمر بالقرار المتخذ، داخل أجل لا يتعدى خمسة (5) أيام.

المادة 21

يتم إطلاع المستفيدات والعاملين بالمؤسسة والمتدخلين الخارجيين المتعاملين معها، على مضمون هذا النظام الداخلي بكل الوسائل المتاحة، لا سيما عبر :

- وضعه رهن إشارة المعنيين لدى الإدارة للاطلاع عليه ؛

- تعليق موجز عنه في الأماكن المخصصة للإعلانات ؛

- إخبار المستفيدة أو من يمثلها بمضامينه وشرحه وتفسيره عند الاقتضاء.

المادة 22

يمكن تعديل النظام الداخلي كلما دعت الضرورة إلى ذلك، ولا سيما في الحالات التالية :

- وقوع تغيير في طبيعة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة أو مرافقها ؛

- قبول ولوج فئات جديدة ؛

- طلب المؤسس أو المدير أو لجنة التتبع والرقابة بعد معاينة صعوبات تعترض السير العادي للمؤسسة.

توجه نسخة من النظام الداخلي بعد تعديله إلى السلطة الحكومية المكلفة بالتنمية الاجتماعية قصد التحقق من مطابقته للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 23

تجتمع لجنة التتبع والرقابة المنصوص عليها في المادة 24 من القانون السالف الذكر رقم 65.15، أربع (4) مرات في السنة وكلما دعت الضرورة إلى ذلك، بمبادرة من رئيسها.

توجه الاستدعاءات مصحوبة بالوثائق المتعلقة بالنقط المدرجة في جدول الأعمال إلى كل عضو من أعضاء اللجنة بكل الوسائل التي تثبت التوصل بها، بما في ذلك الوسائل الإلكترونية، وذلك داخل أجل خمسة عشر (15) يوما على الأقل قبل التاريخ المحدد للاجتماع.

المادة 24

تنعقد اجتماعات اللجنة، بصفة صحيحة بحضور ثلثي أعضائها على الأقل، وفي حالة عدم اكتمال النصاب القانوني، يوجه رئيسها الدعوة لانعقاد اجتماع ثان عشرة (10) أيام على الأقل من التاريخ المقرر للاجتماع الأول ويكون هذا الاجتماع صحيحا مهما كان عدد الأعضاء الحاضرين.

تتخذ اللجنة قراراتها بصفة صحيحة بأغلبية أصوات أعضائها الحاضرين، وفي حالة تعادل الأصوات يرجح الجانب الذي يكون فيه الرئيس.

توقيع المؤسس توقيع المدير

3. بطاقة حول مكونات التقرير السنوي للمؤسسة

محاور التقرير السنوي	تقديم حول المؤسسة	
	تقديم الأهداف ومكونات البرنامج السنوي والنتائج المنتظرة	
	تذكير بعناصر الميزانية والشراكات المبرمة لتنفيذ البرنامج السنوي	
	1.حصيلة العمل حسب محاور التدخل وطبيعة الخدمات المقدمة	- الإستماع - التوجيه والمرافقة والمواكبة - الدعم النفسي - المساعدة الإجتماعية - الوساطة - التكوين وأنشطة الدعم الإقتصادي من أجل التمكين.... - لمحة عن أنشطة التوعية والتحسيس المنظمة من طرف المؤسسة أو تلك التي شاركت فيها المؤسسة
	2.الحصيلة الكمية	- الإيواء: عدد المستفيدات من النساء، مرفق بملخص عن إجراءات المواكبة والفرص والإمكانيات وتحديات الإيواء والخلاصات والتوصيات - عدد حالات الأطفال المرافقين للامهات مع ملخص بإجراءات المواكبة وكذا الفرص والتحديات والخلاصات والتوصيات
	3.لمحة عن المحيط المؤسساتي الداعم للمؤسسة	- مؤسسات الرعاية الاجتماعية (اسم المؤسسة، العنوان، المهام، لمحة عن روابط التعاون.) - المصالح العمومية (التكوين المهني، السياحة، القطاع الخاص...) مع موجزعن أنشطة التعاون للمساهمة في مواكبة النساء وتمكينهن - الجمعيات ومراكز الإستماع ومراكز الوساطة ووحدات حماية الطفولة..(موجز عن روابط التعاون)

الخلاصات	محور التدخل	خلاصات
	التأطير	لمحة عن الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة المؤهلات فرص التكوين الحاجيات المستقبلية توصيات
	الصور (صورتان للمركز وصور عن بعض أنشطة التدخل)	
	المرفقات (البرنامج السنوي-الشراكات المبرمة-الخطة المالية-...)	

4. بطاقة حول مسطرة الحصول على الترخيص بفتح مؤسسة للرعاية الاجتماعية وتدبيرها حسب مقتضيات القانون 14.05:(من إعداد مديرية التنمية الاجتماعية)

في إنتظار دخول القانون 65.15 حيز التنفيذ وصدور جميع النصوص التنظيمية المرتبطة به، سيتم الاحتفاظ بهذا النموذج، على أن يدرج النموذج الجديد في إطار تحيين مستقبلي لهذا الدليل.

المراحـــــل

1. وضع ملف طلب الحصول على الترخيص لدى السلطة الإدارية المحلية

2. انتظار إجراء البحث الإداري المسبق حول المؤسسة من طرف اللجنة الإقليمية المعنية، وذلك داخل أجل أقصاه 30 يوما:

- في حالة القبول: إحالة ملف طلب الترخيص من طرف العامل على وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة، مشفوعا بنتائج البحث الإداري المسبق وبرأي اللجنة الإقليمية المكلفة بإنجازه.
- في حالة الرفض: إرجاع الملف للمؤسس لإدخال التعديلات اللازمة.

3. انتظار رد وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة على ملف طلب الحصول على الترخيص بعد عرضه على أنظار اللجنة التقنية المكلفة بدراسة هذا النوع من الطلبات، وذلك داخل أجل أقصاه 60 يوما ابتداء من تاريخ توجيه الملف إلى الوزارة من لدن العامل

- في حالة القبول: تسليم قرار الترخيص للمؤسس عن طريق العامل.
- في حالة الرفض: إرجاع الملف للمؤسس عن طريق العامل لإدخال التعديلات اللازمة.

الوثائـــــق

1. الملف الخاص بالمؤسس:

- طلب الحصول على الترخيص بفتح مؤسسة للرعاية الاجتماعية وتدبيرها

• **بالنسبة للجمعيات**

- نسخ من:

- وصل الإيداع النهائي لتأسيس الجمعية؛
- القانون الأساسي ومن النظام الداخلي للجمعية؛
- لائحة أعضاء المكتب المسير للجمعية((الجنسية والمهنة والإقامة)؛
- وصل آخر تجديد للمكتب المسير للجمعية؛

- محضر المكتب الذي تقرر خلاله تقديم طلب الحصول على رخصة الفتح (معطيات مدققة حول الوسائل المالية لضمان ديمومة سير المؤسسة – قائمة وتوقيعات الأعضاء الحاضرين).

- تقرير موقع ومختوم عن أنشطة الجمعية يبين إنجازاتها منذ الإحداث؛
- برنامج العمل المرتقب للجمعية للسنتين القادمتين؛
- قوائم تركيبية لذمة الجمعية ووضعيتها المالية وقيمة ممتلكاتها المنقولة وغير المنقولة؛
- ثلاثة أظرفة تحمل طوابع بريدية.

بالنسبة للأشخاص الذاتيين

- تصريح بالشرف مشهود بصحة توقيعه يخص الذمة المالية للمؤسس؛
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية؛
- شهادة الإقامة يقل تاريخها عن ثلاثة أشهر؛
- نسخة من السجل العدلي أو بطاقة السوابق يقل تاريخها عن ثلاثة أشهر؛
- ثلاثة أظرفة تحمل طوابع بريدية.

بالنسبة للشركات أو المقاولات

- نسخ من:

- النظام الأساسي للشركة أو من الملف القانوني للمقاولة مع تبيان المقر الاجتماعي للشركة أو المقاولة
- السجل التجاري
- قائمة الأعضاء المسؤولين عن إدارة الشركة أو المقاولة، مع الإشارة إلى مهامهم وجنسيتهم ومحل إقامتهم

- محضر اجتماع الجهاز التداولي في الشركة أو المقاولة الذي تقرر خلاله تقديم طلب الحصول على رخصة الفتح (معطيات مدققة حول الوسائل المالية لضمان الديمومة مصحوبة بقائمة وتوقيعات الأعضاء الحاضرين) ؛
- الوثائق المثبتة لهوية الممثل القانوني للشركة أو المقاولة والسلطات المخولة له داخلها؛
- تقرير عن أنشطة الشركة أو المقاولة في مجال العمل الاجتماعي يبين إنجازاتها منذ تأسيسها؛
- برنامج العمل المرتقب للشركة أو المقاولة في مجال العمل الاجتماعي للسنتين القادمتين؛
- قوائم تركيبية لذمة الشركة أو المقاولة متضمنة الوضعية المالية وقيمة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة؛
- ثلاثة أظرفة تحمل طوابع بريدية.

2. الملف الخاص بالمؤسسة:

• أهداف المؤسسة

- دراسة الجدوى: الموقع الجغرافي – الخصوصيات الاقتصادية والاجتماعية للمشروع – حاجيات الساكنة – توقعات حاجيات الساكنة من خدمات المشروع كميا ونوعيا.
- نسخ من:
  - رسم الملكية أو عقد الكراء أو اتفاقية شراكة بوضع البناية رهن إشارة المؤسس؛
  - دفتر التحملات الخاص موقع توقيعا مشهودا بصحته من طرف طالب الرخصة.
- تصميم البناية مؤشر عليه من طرف السلطات المحلية المختصة يوضح استعمالها مرفوقا بملف وصفي لمختلف المرافق يحدد الطاقة الاستيعابية لكل مرفق حسب الأهداف المحددة في طلب الحصول على الرخصة؛
- شهادة إدارية لمطابقة بناية المؤسسة من لدن السلطات المحلية المختصة.

3. الملف الخاص بالعاملين بالمؤسسة:

- **ملف المدير، ويتضمن:**
  - السيرة؛
  - صورتان؛
  - نسخة من بطاقة التعريف؛
  - نسخة من السجل العدلي أو بطاقة السوابق يقل تاريخها عن ثلاثة أشهر؛
  - نسخة من الشهادات المرتبطة بالعمل الاجتماعي أو بالتسيير شريطة التوفر على شهادة النجاح في السنة الثانية من التعليم العالي مع شهادة الباكالوريا؛
  - ملف طبي يثبت الأهلية البدنية والعقلية لمزاولة مهمة مدير مؤسسة الرعاية الاجتماعية؛
  - نسخة من الشواهد المثبتة للخبرة والتجربة في المجال الاجتماعي أو العلمي.
- **ملف العاملين :**
  - لائحة المستخدمين والعاملين الإداريين والتربويين وتوصيف مهامهم؛
  - سيرهم الذاتية؛
  - ملف طبي يثبت الأهلية البدنية والعقلية؛
  - السجل العدلي أو بطاقة السوابق لا تقل عن ثلاثة أشهر؛

- نسخة من الشواهد التعليمية أو المهنية؛
- نسخة من الشواهد الإدارية المثبتة للخبرة الاجتماعية والعملية.

4. الملف الاجتماعي والتربوي للمؤسسة:

- نسخة من النظام الداخلي للمؤسسة (ينص على لجنة التدبير)؛
- لائحة الخدمات الاجتماعية والتربوية إضافة إلى البرنامج المفصل لكل نشاط اجتماعي ونوعية التأطير الاجتماعي والتربوي والمؤسساتي ومجال المواكبة الاجتماعية والتربوية؛
- برنامج استعمال الزمن اليومي والأسبوعي والسنوي.

5. بطاقة حول تقنيات الاستقبال

التعريف بخدمة الاستقبال

تدخل خدمة الاستقبال ضمن حزمة الخدمات الأساسية للتكفل بالنساء والفتيات ضحايا العنف، وتعتبر مرحلة الاستقبال بالغة الأهمية، لكونه عنصرا حاسما ومحددا لما سيليه من مراحل في مسار التكفل بالنساء ضحايا العنف، وله كذلك أثر كبير على مدى نجاعة خدمات التكفل من عدمها، فالاستقبال هو النقطة الأولى للاتصال بين المرأة المعنفة والفضاء، وله تأثير كبير على العلاقة بينهما، فاستقبال ناجح يؤدي إلى خلق الشعور بالثقة وجو سليم لبدء الحوار. وتعتبر هذه الخدمة المتعلقة بالاتصال الأولي بالمستفيدة، خدمة بالغة الحساسية اذ من المفروض فيها أن تمنح للمرأة المعنفة اطمئنانا نفسيا وراحة وتوفر لها توجيها صحيحا ومناسبا، فخلال هذه المرحلة يجب احترام مجموعة من المعطيات التي تختلف حسب المرأة المعنفة بالنظر لمجموعة من المعلومات المرتبطة خصوصا بعاداتها ثقافتها وخصوصياتها.

الهدف العام

ضمان حماية النساء والفتيات ضحايا العنف والتكفل بهن.

الأهداف الخاصة

- تهدف خدمة الاستقبال إلى تقييم درجة الاستعجال وجمع طلب المرأة وتوجيهها (حسب نوعية الطلبات)، إما داخليًا اعتمادًا على الخدمات المقدمة في الفضاء أو خارجيًا؛
- توجيه النساء بعد استقبالهن للخدمة المناسبة حسب خصوصيات كل حالة؛
- توفير شروط الراحة والأمن والأمان للمرأة المعنفة؛
- توفير فضاء ملائم للأطفال المرافقين للنساء ضحايا العنف،

الفئات المستفيدة

- النساء والفتيات ضحايا العنف أو في وضعية صعبة؛
- الأطفال أبناء المستفيدات ضحايا العنف.

تقنيات الاستقبال

- إعداد المكونات الأساسية التي تتمثل في الثقة والتواصل واحترام القواعد المحددة مسبقًا؛
- تتم عملية الاستقبال عادة داخل المؤسسة بواسطة شخص محترف متخصص في الاستقبال، وأحيانًا أخرى بواسطة مساعدة أو أحد مستخدمي المؤسسة، كما يتم تأمين عملية الاستقبال بواسطة الهاتف أو بواسطة مراسلات كتابية أو إلكترونية؛

- يجب أن يتم تقديم خدمة الاستقبال في الفضاء المخصص للاستقبال الذي يجب أن تتوفر فيه المعايير الخاصة المذكورة في المادة الأولى من دفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة الوظائف للنساء.
- خدمة الاستقبال يجب أن تمنح للمرأة المعنفة، اطمئنانا نفسيا وإحساسا بالأمان؛
- تأمين خدمات الاستقبال بنظام المداومة المستمرة؛
- الانتباه إلى لغة التواصل التي تحسنها الضحية والتفاعل معها بشكل فعال وناجح وهنا يجب الإشارة إلى انتقاء العاملين على أساس تنوع لغوي يتناسب مع الخصوصيات الديمغرافية لموقع المؤسسة؛
- العمل على تقليل فترة الانتظار بالنسبة لجميع النساء ضحايا العنف بدون تمييز؛
- ملء جذاذة المعلومات الأولية الخاصة بكل حالة بشكل دقيق والاطلاع على كل الوثائق المدلى بها (فتح ملف خاص تسجل فيه كل المعطيات الخاصة بكل مرحلة من مراحل مسار التكفل داخل المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء)؛
- استحضار والانضباط لمبادئ السرية والخصوصية في الاستقبال؛
- المكلف (ة) بالاستقبال يجب أن يكون حذرا حتى لا يصل بأي شكل من الأشكال إلى معطيات بالغة الحساسية ترتبط بتجربة العنف لدى المرأة.

6. نموذج سجل الاستقبال

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء .....

المعلومات الخاصة بطالب(ة) الخدمة								وسيلة طلب الخدمة «مباشرة أو بواسطة الهاتف»	الموضوع	التوجيه	ملاحظات
شخص ذاتي				شخص معنوي							
الاسم الكامل	ر.ب.ت..و	العنوان	الهاتف	اسم الشخص المعنوي	اسم ممثل الشخص المعنوي	الهاتف					

7. نموذج استمارة الاستقبال

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء.....

المكلف (ة) بالاستقبال:	التاريخ: ...../...../..... على الساعة .....
وجه(ة) من طرف	مالمصالح الأمنية ☐ المصالح القضائية ☐ المصالح الصحية ☐ المصالح التابعة للتعاون الوطني ☐ :..... جمعية ☐ ..... اخر : .....
الاسم الكامل	.....
الجنس	ذكر أنثى
الجنسية	.....
تاريخ ومكان الازدياد :	...../...../..... في .....
رقم ب.ت.و /بطاقة إقامة أو جواز السفر إن وجد :	.....
العنوان:	.....
رقم الهاتف	.....
المستوى الدراسي	جامعي☐ ثانوي ☐ اعدادي ☐ ابتدائي ☐ تكوين مهني ☐ محو الأمية ☐ غير متمدرس(ة) ☐

عدد الأطفال	الجنس	السن	منقطع عن الدراسة	المستوى الدراسي	حالة اعاقة	مسجل في سجل الحالة المدنية
1	أنثى ☐ ذكر ☐		نعم ☐ لا ☐		نعم ☐ لا ☐	نعم ☐ لا ☐
2	أنثى ☐ ذكر ☐		نعم ☐ لا ☐		نعم ☐ لا ☐	نعم ☐ لا ☐
3	أنثى ☐ ذكر ☐		نعم ☐ لا ☐		نعم ☐ لا ☐	نعم ☐ لا ☐

المهنة:	.....
الحالة العائلية	عازب(ة) ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐ أم عازبة ☐ حالة هجر
حالة اعاقة	نعم ☐ لا ☐ اذا كان نعم ، نوعها: حركية ☐ سمعية ☐ بصرية ☐ ذهنية ☐ مركبة
التغطية الصحية	CNSS☐ CNOPS ☐ RAMED ☐ تأمينات أخرى ☐ ..... بدون ☐
الخدمة المطلوبة	.....
فضاؤنا يقدم الخدمات التالية	- الاستماع - الإرشاد والتوجيه القانوني - المواكبة الإيواء -التمكين - الاقتصادي - الدعم النفسي - الوساطة الأسرية
توجيه داخلي الى	.....
توجيه خارجي إلى	.....

8. عناصر بروتوكول الوساطة الأسرية

1. تعريف الوساطة الأسرية والغرض منها

1.1 تعاريف

الوساطة الأسرية هي عملية بناء أو إعادة بناء الروابط الأسرية على أساس استقلالية ومسؤولية الأشخاص المتأثرين بحالات التمزق أو الانفصال، والتي يسعى من خلالها طرف ثالث محايد، مؤهل لذلك وليس لديه أي سلطة لاتخاذ القرار، يسعى إلى تدبير النزاع في المجال الأسري، عبر التواصل مع أطراف النزاع وتنظيم مقابلات سرية معهم.

يعكس النزاع بين الأشخاص وجود حالة من التضارب بينهم بسبب الأفكار والآراء والقيم المختلفة، ويمكن أن تكون هذه الاختلافات طفيفة، أو على العكس من ذلك، قوية جدًا وتساءل أطراف النزاع في أعماق أنفسهم. فالخلاف أو النزاع مليء بالأحاسيس مثل الغضب والإحباط والخوف والحزن والحقد والاشمئزاز وفي بعض الأحيان يمكن أن يحدث بعدوانية، مما يؤدي إلى العنف.

تساهم الوساطة الأسرية في حل حالات النزاع الزوجي حيث تتعارض وجهتا نظر الطرفين في علاقة متساوية، فهي أداة مناسبة لمنع تفكك الأسرة، واللجوء إليها في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء يتطلب توضيح الأهداف المنشودة، وشروط اللجوء إليها أو عدم ممارستها.

1.2 أهداف الوساطة الأسرية

يتم تقديم خدمة الوساطة الأسرية بهدف:

- منع العنف المنزلي، وتجنب تطور الصراع الى عنف؛
- المساهمة في تعزيز المسؤولية الأبوية، وتفادي المواقف التي قد تشكل خطرا على للأطفال: تركز الوساطة هنا على مسؤولية الأب وتوجه إلى الأب، وليس الشريك؛
- تمكين الزوجات من الحصول على بعض الحقوق (النفقة، تسوية الحقوق الخاصة بالسكن)؛
- تجنب حالة العود عن طريق التعبير عن الكلام والعنف المنزلي، بالنسبة لحالات العنف المعزولة والغير مرضي.

2. القيود والشروط المفروضة على ممارسة الوساطة الأسرية في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

2.1 القيود المفروضة على تقديم خدمة الوساطة الأسرية

لا ينبغي بأي حال من الأحوال أن تتطرق الوساطة الأسرية لموضوع العنف وأن تواجه مرتكب العنف بالضحية. ولا يمكن أن تحل محل العدالة وأن تؤخر مسطرة معالجة العنف دون توفير الحماية للضحايا. وبالتالي، فإن تقديم خدمة الوساطة الأسرية مرهون بالتحقق من الشروط الأساسية والقواعد التي يجب احترامها قبل اللجوء إليها من طرف المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء:

- نظرا لتفاقم الخطر على النساء والأطفال الذين يعيشون في ظروف عنف منزلي مرضي؛
- مراعاة سياق عدم التبليغ عن العنف من قبل الضحية التي قد تكون في حالة إنكار العنف (يخلق حلقة من العنف الزوجي)؛
- بسبب الأحكام الجزائية والعقوبات الخاصة بالعنف ضد المرأة وبعدم تقديم مساعدة لشخص في حالة خطر.

انتباه

لا يمكن اللجوء للوساطة أسرية بشأن مسألة العنف مع مرتكب العنف، بما في ذلك الحالات التي يأتي طلب الوساطة الأسرية من طرف المرأة نفسها

- **عندما تبلغ الضحية عن العنف وتعيش مع الجاني.**
- **عندما تتحدث المرأة عن نزاع، لكن المركز يشتبه في حدوث العنف (خطاب غير منسق، خوف المرأة، والتهوين من الحوادث المبلغ عنها، وتحقير المرأة، إلخ...)**

2.2 الخطوات التي يجب اتباعها لممارسة خدمة الوساطة العائلية

2.2.1 التقييم قبل اللجوء إلى الوساطة

أي طلب للوساطة الأسرية من جانب أحد الزوجين (امرأة أو رجل) يجب أن يخضع لتقييم مسبق للوضع قبل إشراك الطرفين في عملية تفاوض:

- **بالنسبة لطلب حل النزاع:** التأكد من أن النزاع المعروض لا يخفي حلقة من العنف المنزلي، والعنف المتكرر، حلقة بنيوية من العنف يعيش داخلها الزوجان مع إنكار هذا العنف من جانب الضحية.
- **تقديم طلب في أعقاب حالة عنف سابقة و/ أو إلى جانب المسطرة القانونية: تقيم ب:**
  - توقف أعمال العنف وتم إثباتها وإقرارها بوعي من طرف مرتكبها؛
  - أن يتم فصل الزوجين، في إطار الوساطة الأسرية المتعلقة بالسلطة الأبوية حيث يجب أن يعيش الأطفال وأمهاتهم في بيئة آمنة؛
  - أن فعل العنف الذي وقع كان عرضيًا، رد فعل -حادثا معزولا-وليس عنفًا منزليًا مرضيًا، متكررًا وثابتًا (حلقة العنف).

يجب أن يتيح التقييم ما يلي:

- الاستجابة لطلب الوساطة الأسرية وتحديد العناصر التي يجب اتخاذها لتأمين المرأة (الحالة 2)؛
- أو رفض الوساطة الأسرية عندما يكون هناك افتراض بوجود عنف منزلي. يجب توضيح أسباب الرفض، وتقديم الدعم للمرأة مع ضمان حمايتها؛

وفيما يلي عناصر تقييم الخطر المحتمل وتلك التي يتعين تحديدها لتأمين إطار الوساطة:

- هل الزوجان في حالة انفصال؟
- هل لديهما أطفال صغار؟
- هل توقفت أعمال العنف وهل أثبتها واعترف بها الجاني؟
- «الصراع» الذي تطرحه المرأة، هل هو حادث عرضي أم هو رد فعل، أم أنه يمارس بشكل متكرر، راسخ بين الزوجين بمظاهر متعددة، اختلال توازن في القوة على حساب المرأة، عبارات تحط من شأنها، عزلة اجتماعية (تقييم دورة محتملة من العنف) وما إلى ذلك.

2.2.2 وضع إطار عمل الوساطة

قبل الشروع في عملية وساطة أسرية مع زوجين أو أسرة، يتعين على الأخصائي أن يقوم بما يلي:

- من ناحية أولى، تحديد الأهداف التي تسعى إليها خدمة الوساطة (انظر أعلاه) واللجوء إلى موافقة الطرفين؛
- من ناحية أخرى، عرض المبادئ الأخلاقية وإطار التدخل:
  - الطابع الطوعي للوساطة؛
  - الالتزام بالموافقة الحرة والمستنيرة، وهي موافقة يعرب عنها الطرفان بشكل فردي؛
  - سرية المقابلات؛
  - حياد ونزاهة المهني المختص في مجال الوساطة الأسرية.

3.2 المتطلبات التي يتعين أن تنفذها في المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء

المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء التي تقدم خدمات الوساطة الأسرية يجب عليها:

- تحديد مهنيين مختصين لممارسة الوساطة الأسرية؛
- تدريب المهنيين المكلفين بمزاولة خدمة الوساطة الأسرية؛

ومن أجل احترام أخلاقيات الحياد والنزاهة، يجب التمييز بين المهنيين الذين يقدمون خدمات الوساطة الأسرية والمتدخلين المكلفين بتقديم الدعم والمواكبة الاجتماعية للمرأة.

بالإضافة إلى المعارف القانونية خاصة في مجال قانون الأسرة، يجري تدريب المهنيين المكلفين بتقديم خدمة الوساطة الأسرية على ما يلي:

- من الناحية الأولى، حول ظاهرة العنف بين الزوجين أو العنف مع الشريك الحميم من أجل التمكن من تحديد حالات العنف غير اللفظية التي يمكن أن تظهر أثناء عملية الوساطة الأسرية ومن تأمين الناجي كجزء من الوساطة في أعقاب أعمال العنف السابقة.

- ومن ناحية أخرى، حول مقاربة حقوق الإنسان/النوع الاجتماعي وتقنيات التفاوض من أجل وضع إطار يسمح لكل شخص بالتعبير عن صوته واحترامه للآخر، ويمنح كل شخص الوسائل التي تمكنه من البحث عن نفسه وسبل تغيير أوضاعه.

وبالنسبة للمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء التي تختار توجيه المستفيدات الراغبات في الوساطة الأسرية، توجيههن نحو فاعل خارج المؤسسة مختص في تقديم هذه الخدمة، فانه لا يمكن توجيه المرأة نحو جمعية أو جهة خارجية إلا بعد تقييم شروط ممارسة الوساطة الأسرية، وأن يتم ذلك في إطار يحترم مناهج حقوق الإنسان ويسمح بحماية وتأمين المرأة، التي يحتمل أن تكون ضحية.

9. بروتوكول دعم روابط الأمومة لحماية الأطفال المرافقين للضحايا

1. تذكير بالإطار المنظور فيه

من مهام المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء استقبال النساء ضحايا العنف وأطفالهن، فهي تضمن مهمة الحماية ويجب أن تأخذ في الاعتبار وضعية أطفال الأمهات ضحايا العنف. فالعنف الأسري يؤثر في نفس الوقت على الزواج وعلى الأبوة.

يجب على أي شخص يشهد أو يشتبه في وجود طفل في خطر أو معرض للوقوع في خطر الإبلاغ عنه. يعتبر الطفل في خطر إذا تعرضت جوانب معينة من حياته لخطر شديد أو من المحتمل أن تكون، ويتعلق الأمر بالجوانب التالية:

- الصحة أو النمو البدني
- الأمن
- الأخلاق
- التربية أو التطور الفكر
- التطور العاطفي أو الاجتماعي

تتطلب البيانات الوبائية عن العواقب والصدمات النفسية للأطفال الذين يشهدون عنفًا، وانعكاسات على نموهم النفسي والعاطفي، ومخاطر تكرار أفعال العنف في مرحلة البلوغ، وكذلك بشأن المخاطر العالية لتخلي الأمهات العازبات عن أبنائهن[1]، تتطلب الرفع من اليقظة تجاه أطفال الأمهات ضحايا العنف.

المرأة أطفالها

[16]. العصبة المغربية لحماية الطفل –يونيسيف، الطفولة المهجورة في المغرب. شمول، الجرد القانوني والاجتماعي، الدعم، الخبرات (2010) ص 23. وفقًا لليونيسف2014-، فإن غالبية لأطفال المتخلي عنهم في المغرب هو نتيجة علاقات جنسية خارج الزواج-في الملاحظات الختامية للجنة حقوق الطفل حول التقريرين الدوريين الثالث والرابع للمغرب المقدمين في وثيقة واحدة (الفقرتان 47 و48) CRC (14 / 3-4 / CO / MAR / c / أكتوبر 2014).

اليقظة

فيما يتعلق بالالتزامات القانونية والجزائية في مسائل حماية الطفل ، من آثار العنف المنزلي على الأطفال ارتفاع مخاطر التخلي عن أطفال الأمهات العازبات والنماذج الأبوية المعطاة للأطفال المعرضين بشكل متزايد لخطر إعادة إنتاج العنف أو الإيذاء	• يجب أن تدمج المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء موضوع أطفال النساء ضحايا في تدخلهم. • والسعي إلى تحديد بروتوكول لحماية هؤلاء الأطفال.

توفر العناصر أدناه معيارًا لتطوير هذا البروتوكول على أن يتم تتميمه عند دخول الأجهزة الترابية المندمجة لحكاية الطفولة حيز التنفيذ، مما سيتيح وضوحًا أكبر لتدخلات مختلف الفاعلين المعنيين بسلسلة حماية الطفل.

2. عناصر بروتوكول الحماية

إن الغرض من بروتوكول حماية الأطفال المرافقين لضحايا العنف المنزلي هو مساعدة العاملين بالمؤسسات المتعددة الوظائف على كيفية مراعاة خصوصيات هؤلاء الأطفال في التدخلات التي تستهدفهم، من جانب الوقاية والاستقبال وكذا التوجيه نحو الموارد المناسبة.

2.1 الكشف عن الأطفال ضحايا العنف المنزلي

تقوم المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء بالكشف عن الأطفال ضحايا العنف المنزلي أثناء المقابلات عن طريق:

- التحديد المنهجي لما إذا كانت الأم لديها أطفال، ولاسيما الأطفال الصغار؛
- التساؤل بشكل منهجي عما إذا كان العنف موجهًا أيضًا ضد الأطفال؛
- التساؤل عما إذا كان الأطفال متواجدون أثناء نوبات العنف.

2.2 المساعدة الفورية للأطفال المعرضين للخطر

تساهم المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء في حماية الأطفال في نفس الوقت الذي توفر فيه هذه الحماية للأم الضحية، وتتم مساعدة هذه الفئة من الأطفال من خلال عدة تدخلات، منها:

- تيسير الحصول على السكن و / أو إبعاد الزوج و / أو والد الأطفال المعنف لضمان السلامة السريعة للضحايا. والهدف أيضًا هو التمكن من تجنب إبعاد الطفل ووضعه في إحدى المؤسسات الخاصة بإيواء الأطفال، لتجنب إلحاق الضرر المزدوج على الأم والطفل الضحايا.
- إذا كان الطفل ضحية للعنف أو شاهد على فعل العنف في سن مبكرة، فيجب على المؤسسة:

- إبلاغ السلطات الإدارية و / أو القضائية بحالة طفل تعرض لسوء معاملة أو معرض للخطر، مع تحديد أي الأبوين الذي ارتكب العنف الأسري وأيهم الضحية بوضوح. يجب أن يراعى عند التبليغ ما إذا كانت المرأة الضحية ترفض الإيواء بالمؤسسة، مع ضرورة تقييم الخطر الذي قد ينطوي عليه قرار المرأة التي لم تتم بعد حمايتها من الشخص المعنف.

إخبار الأم بمسؤوليتها الخاصة تجاه أطفالها وبالتزام المؤسسة بإبلاغ السلطات. من الضروري اعتبار الأم أيضًا ضحية للعنف المنزلي بصرف النظر عن وضعها كأم وعدم الإفراط في تذكيرها بمسؤولياتها الأبوية، وتجاهل وضعها كامرأة وضحية.

اليقظة

التبليغ يمكن أن يقوم به أي مهني من العاملين بالمؤسسة.
لكن، ومراعاة للمخاطر التي قد تتعرض لها الأم التي ترفض الإيواء بالمؤسسة:

يجب:
- **القيام بالتبليغ بعد تقييم الوضع من طرف شخصين على الأقل، أو من طرف الأخصائي الاجتماعي الذي استقبل الأم.**
- **إخبار الأم وتحديد استراتيجيات الحماية معها.**
- **عملية التبليغ وكذا إخبار الأم والتنسيق معها في توفير الحماية للأطفال يجب أن تشرف عليه إدارة المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء أو المسؤول.**

- إذا كان الطفل شاهدا على العنف وكان أكبر سنًا، يقترح إحالة الأم والطفل إلى وحدة لحماية الطفولة (UPE) التي تقوم بتقييم الخطر أو احتمال الخطر الذي يتعرض له الطفل، من أجل تحديد التدابير المناسبة.

من أجل تعزيز حماية أطفال النساء ضحايا العنف، يجب على المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء تطوير الشراكة والتعاون المنتظم بشأن قضية الأطفال ضحايا العنف المنزلي، من أجل تعزيز التنسيق بين كافة المتدخلين المعنيين بالتكفل بضحايا العنف، فمن المهم إدراك عواقب العنف المنزلي وخصوصيته المرتبطة بحدوثه بفضاء خاص جدا، والصعوبات التي يواجهها الطفل الصغير واليافع في التعبير عن العنف الذي عانى منه أو سمعه أو كان شاهدا عليه. فكل من الطفل والوالد الضحية يكونان تحت سلطة المعنف، المنفرد بسلطة اتخاذ القرار، مما يعزز الصمت أو حتى إنكار فعل العنف أحيانا.

2.3. سهولة الوصول إلى الرعاية النفسية

لضمان الوصول إلى الرعاية النفسية والعلاج بعد الصدمات النفسية، يجب على المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء.

- إخبار الأمهات ضحايا العنف وتحسيسهن بالعواقب والمخاطر التي يتعرض لها أطفالهن؛
- تقديم الدعم والمواكبة لأطفالهم عبر أنظمة الرعاية ما بعد الصدمة المتخصصة لمساعدة الأطفال على إعادة بناء أنفسهم، مثل الوحدات الصحية لرعاية الأطفال.

2.4. دعم إعادة بناء الطفل ورابط الأم والطفل

لتعزيز إعادة بناء شخصية الطفل والروابط بين الأم والطفل، يمكن للمؤسسة المتعددة الوظائف للنساء أن تنظم ورشات عمل بشراكة مع الفاعلين المتدخلين في مجال حماية الطفولة. ففي واقع الأمر، الصمت يعزز الصدمة، وكذلك الحماية المفرطة لأم الطفل أو على العكس تجنبه والتقليل من عواقب ما يتعرض له، مما يسبب تدني احترام الذات وتقديرها، بما في ذلك المهارات الأبوية. وبالتالي وجب التركيز على إعادة بناء هذه الدعامات بشكل متكامل ومتناسق مع توفير الدعم اللازم للأمهات بهدف تفادي تخليهن عن أبنائهن والعمل على استعادة أمومتهن.

لدعم إعادة بناء الرابط بين الأم والطفل. يقترح ما يلي:

- **تنظيم ورشات خاصة بالألعاب و/ أو مجموعات دعم للأطفال** مع مهنيين مدربين[2] على موضوع الأطفال ضحايا العنف وذلك بهدف العمل مع الأطفال للتعبير والحديث عن العنف الذي شاهدوه أو مروا به، لتنمية قدراتهم، وبالتالي تقليل الصدمة واستعادة مكانتهم كأطفال. بالنسبة للأطفال المستفيدين من الإيواء داخل المؤسسة، يتمثل الهدف من هذه الورشات، إلى جانب ما ذكر، العمل على شرح ما يمرون به وتواجدهم بالمؤسسة، وأن هذه الأخيرة ليست فندقًا ولا مكانًا لقضاء العطلات ولا مكانًا علاجيًا.
- **تنظيم ورشات جماعية للأم والطفل** بهدف مساعدة الأم الضحية على إعادة بناء قدراته الأبوية الكاملة، ولكي يتمتع الطفل بعلاقة صحية مع والدته، وتهدف هذه الورشات بشكل عام إلى إعادة بناء العلاقة الأبوية بصرف النظر عن العنف الذي يعيشه الضحايا، الأم والأطفال.

3. الاستنتاج / القضايا المتعلقة بالمقاربة المزدوجة لحماية الأطفال وأمهاتهم وإعادة بنائهم

التحدي المتمثل في هذه المقاربة المزدوجة، ضمان الحماية وإعادة بناء شخصية الطفل والأم هو تجنب "الألم المزدوج" للضحايا. لا يمكن تحديد ومراعاة الأطفال ضحايا العنف المنزلي إلا من منظور واحد:

- ذلك المتعلق بحماية الطفل.
- أو محاربة العنف داخل الإطار الزوجي.

يمكن أن يؤدي عدم الجمع بين الاثنين أثناء التكفل إلى انفصال المجالين مما يؤدي إلى تعريض الطفل والأم للخطر.

---

[17]. انظر التجارب التي تم تطويرها في هذا الصدد بشكل خاص في الكيبيك وسويسرا.

- قد يؤدي عدم أخذ بعد الأبوة في الاعتبار أثناء متابعة الضحية إلى تعريض الأم (والطفل) للخطر الذين قد يميلون إلى استئناف حياتهم معًا. واعتبارا لعنصر الأبوة، فإن الرابط الذي تم الاشتغال عليه سيساندها في المسؤولية الأبوية مع تحميل المعتدي مسؤولية أفعاله ومساءلته كوالد.
- قد يؤدي عدم مراعاة العنف الذي يمارسه الزوج إلى إفراط في تحمل مسؤولية الأم، رغم ما تتعرض له من عنف لا يتم الإبلاغ عنه، ويمكن أن يؤدي وجود أطفال إلى تشجيع الرغبة في الحفاظ على الروابط الأسرية.

من خلال النظر في بعدي العنف المنزلي والأبوة، من الممكن زيادة الوعي بالحاجة إلى الانفصال من أجل مصلحة الطفل، الذي ليس فقط شاهدا، ولكنه أيضًا ضحية مباشرة للعنف، حتى عندما لا يكون هدفًا من طرف الوالد المعنف. ولكن من المهم أيضًا تجنب إلقاء اللوم والإفراط في تحميل الضحية الأم مسؤولية حماية أطفالها. باختصار، من الضروري تجنب وقوع "الألم المزدوج" على الضحية التي تكون ضحية للعنف المنزلي كزوجة (زواج) وأم (أمومة).

10. نموذج ملف المستفيدة

معلومات حول الملف:

- رقم الملف: .....
- تاريخ وضع الملف: .....
- تاريخ إغلاق الملف: .....
- اسم المساعد/ة الاجتماعي/ة المكلف/ة بالملف: .....

المعلومات الشخصية الخاصة بالمستفيدة:

- الاسم الكامل: .....ر.ب.ت. و.....
- تاريخ ومكان الازدياد: ..... المهنة .....
- الحالة العائلية :عازبة ☐ متزوجة ☐ مطلقة ☐ أرملة ☐ أم عازبة ☐
- اسم الزوج: ..... مهنته .....
- العنوان ومكان الاستقرار: .....
- طبيعة السكن : ملك خاص☐ مستأجر ☐ ملك العائلة ☐
  اخر .....
- الهاتف: .....
- الشخص أو المؤسسة أو الجمعية المرافق أ للمستفيدة: .....
- الطرف الذي وجه المستفيدة: .....
  مكان تواجد المستفيدة: داخل الإقليم ☐ خارج الإقليم ☐

معلومات عن الشخص الثقة

- الاسم الكامل: .....ر.ب.ت.و .....
  طبيعة العلاقة: .....
- العنوان ومكان الاستقرار: .....
  الهاتف: .....

الوثائق المرفقة لملف المستفيدة

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية إن وجدت
- عقد الازدياد بالنسبة للأطفال أو أي ملحق يثبت هوية وعلاقة الأم بالطفل
- نسخة من عقد الزواج أو الطلاق في حالة وجوده
- شهادة طبية تثبت خلوها من الأمراض المعدية
- بطاقة الاستقبال
- بطاقة الاستماع
- الدفتر الفردي للتدخل
- تقرير المساعد(ة) الاجتماعي(ة) حول الحالة توضح فيه مدى حاجة المستفيدة للإيواء
- محضر لجنة الإيواء
- عقد الإقامة
- جرد للممتلكات الخاص بالمستفيدة
- جرد للممتلكات وكذا حالة الأماكن الموضوعة رهن إشارة المستفيدة
- .....
- .....
- .....

11. بطاقة الإسماع

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء.....

مصدر المعلومات					
الجهة		الرقم التسلسلي		تاريخ التصريح	
الإقليم		السنة		تاريخ الاعتداء	
المؤسسة		اسم المستمع (ة)		مكان الاعتداء	
هل سبق التبليغ عن العنف لإحدى الخلايا :		○ نعم	○ لا		
☐ مركز صحي/ مستشفى	☐ محكمة	☐ الشرطة	☐ الدرك	☐ جمعية	رقم الاستمارة:.....
هل سبقت الاستفادة من خدمات هذه المؤسسة		○ نعم	○ لا		

معلومات عامة حول الضحية					
الاسم الكامل					
تاريخ الازدياد		مكان الازدياد		رقم البطاقة الوطنية	
العنوان الحالي				رقم الهاتف	
وسط الإقامة	○ حضري	○ قروي	○ شبه حضري		
الجنسية	○ مغربية	أخرى:			
الوضعية	○ مقيمة	○ مهاجرة	○ سائحة	○لاجئة	○ عابرة	أخرى: .....

الحالة العائلية	○ متزوجة	○ مطلقة	○ أرملة	مدة الزواج		○ أقل من سنة	○ 01-03	○ 04-10	11-20
		○ 21- 30		○ 31-50		○ أكثر من 50			
	○ عازبة	○ مخطوبة	○ غير معروفة	عدد الأبناء		○ بدون	01-03	○ 04-06	○ أكثر من 6
الأطفال المرافقين	عدد الأطفال المرافقين		سن الأطفال المرافقين						
وجود إعاقة	☐ ذهنية	☐ حسية							
وجود إدمان	☐ كحول	☐ مخدرات	آخر:						
وجود حمل	○ نعم	○ لا							
المستوى الدراسي	○ بدون	○ تعليم أولي	○ تعليم أصيل		○ تكوين مهني	○ غير معروف			
	○ ابتدائي	○ إعدادي	○ ثانوي		آخر:				

النشاط المهني	○ موظفة بالقطاع العام	○ مستخدمة بالقطاع الخاص	○ صاحبة مهنة حرة	○ إطار عالي بالقطاع الخاص
	○ طالبة ○ متقاعدة	○ مستخدمة بالقطاع الغير مهيكل	○ عاملة منزلية	○ ربة بيت
	○ عاطلة ○ حرفية	○ غير معروف	آخر.....	

أسباب الزيارة			
☐ طلب التوجيه / معلومات	☐ العلاجات الصحية الأولية	☐ الاستفادة من خدمة الإيواء	طلب المساعدة الاجتماعية
☐ طلب المساعدة القانونية		☐ الوساطة الأسرية	☐ الادماج المعني والتمكين الاقتصادي
☐ آخر			

معلومات عامة حول المعتدي							
الجنس	○ ذكر	○ أنثى					
وسط الإقامة	○ حضري	○ قروي	○ شبه حضري				
الجنسية	○ مغربية	أخرى:					
الوضعية	○ مقيم(ة)	○ مهاجر(ة)	○ سائح(ة)		○ عابر(ة)	أخرى:	
الحالة العائلية	○ متزوج(ة)	○ مطلق(ة)	○ أرمل(ة)		○ غير معروفة		
العلاقة مع الضحية	○ زوج	○ طليق	○ خاطب		○ أخ/أخت	○ أب/أم	○ ابن/ بنت	○ عائلة الضحية
	○ صديق	○ هيئة التدريس				○ جار	○ لاعلاقة بينهما
معلومات أخرى	☐ ذو سوابق عدلية	☐ مرض نفسي	☐ مدمن كحول	☐ مدمن مخدرات			
المستوى الدراسي	○ بدون	○ تعليم أولي	○ تعليم أصيل	○ تعليم غير نظامي	○ تكوين مهني	○ غير معروف	
	○ ابتدائي	○ إعدادي	○ ثانوي	○ جامعي	آخر:		
النشاط المهني	○ موظف(ة) بالقطاع العام	○ مستخدم(ة) بالقطاع الخاص	○ صاحب(ة) مهنة حرة	○ إطار عالي بالقطاع الخاص			
	○ طالب(ة)	○ متقاعد(ة)	○ مستخدم(ة) بالقطاع الغير مهيكل	○ عامل(ة) منزلي(ة)	○ ربة بيت		
	○ عاطل(ة)	○ حرفي(ة)	○ غير معروف	آخر.....			

12 . نموذج رسالة توجيه أو طلب دعم المستفيدة

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء .....

عدد :..... في: .....

إلـى

السيد (ة) .....

- ..... -

الموضوع: توجيه.

المرجع: ملف رقم .....

سلام تام بوجود مولانا الإمام

وبعد، تبعا للملف المشار إليه في المرجع أعلاه والمتعلق بالسيدة: ..... والتي تعتبر مستفيدة من الخدمات التي توفرها المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء- فضاء التمكين.... ، وفي إطار سعي المؤسسة لدعم قدراتها الذاتية والمهنية والإستفادة من الفرص والإمكانيات التي يتيحها شركاء المؤسسة، واستحضارا للدور الذي تقومون به؛

يشرفني أن أطلب منكم تقديم:

- تمكين المستفيدة من فرص التكوين بمؤسستكم.....؛
- تسهيل الولوج لخدمة المساعدة القضائية.....؛
- تسهيل الولوج للإستشفاء.....؛
- الدعم من خلال خدمات الوساطة العائلية.الإجتماعية.....؛
- آخر.....؛

وإذ اشكركم على حسن تعاونكم، أهيب بكم مد المؤسسة بمآل هذا الطلب وذلك في إطار الإختصاصات الموكولة لكم.

وتقبلوا خالص التحيات

13. بطاقة حول مسطرة الإيواء

تؤمن المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء خدمة الإيواء للنساء ضحايا العنف بشكل استعجالي أو مؤقت من أجل تحقيق الأهداف المسطرة في مشروع الحياة الخاص بكل مستفيدة (لمدة محددة بعقد الإقامة) في فضاء مخصص لهذه الغاية يستجيب للشروط التقنية والمعيارية المحددة في دفتر التحملات الخاص وكذا النظام الداخلي.

يمكن للمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء تأمين خدمة الايواء المؤقت للنساء مصحوبات بأطفالهن الصغار وفق شروط دفتر التحملات الخاص والقانون الداخلي النموذجي.

بالإضافة إلى الضوابط المعمول بها في مجال إيواء النساء ضحايا العنف يتوجب على الجمعية الالتزام بالإجراءات التالية:

في الحلات العادية:

- طلب الإيواء موقع من طرف المستفيدة؛
- إرفاق الطلب بشهادة طبية تثبت خلو المستفيدة من الأمراض المعدية؛
- تحرير تقرير حول الحالة من طرف المساعد(ة) الاجتماعي(ة) توضح فيه مدى حاجة المستفيدة للإيواء؛
- استدعاء لجنة الإيواء من أجل البث في طلبات الإيواء وإعداد وتوقيع محضر بذلك؛
- إطلاع المستفيدة على النظام الداخلي وقراءته لها بصوت مرتفع وبلغة تفهمها؛
- توقيع عقد الإقامة مع المستفيدة وتسليمها نسخة منه؛
- جرد للممتلكات الخاصة بالمستفيدة وتوقيعه من طرف المؤسسة؛
- جرد للممتلكات وكذا حالة الأماكن الموضوعة رهن إشارة المستفيدة؛
- التعريف بمرافق المؤسسة وتقديم طاقم العمل وكذا الخدمات المتوفرة؛
- التعرف على المستفيدات المقيمات بالمؤسسة.

في الحالات الاستعجالية

- إطلاع المستفيدة على النظام الداخلي وقراءته لها بصوة مرتفع وبلغة تفهمها؛
- إعداد جرد للممتلكات الخاص بالمستفيدة وتوقيعه من طرف المؤسسة؛

- إعداد جرد للممتلكات وكذا حالة الأماكن الموضوعة رهن إشارة المستفيدة؛
- تطبيق بروتوكول الاستقبال الاستعجالي (الاستحمام، التغذية، تغيير الملابس، حذف كل المواد المحتمل تصنيفها ضمن المواد الخطيرة...)؛
- في حالة عدم توفر المستفيدة على شهادة طبية يتوجب إيوائها بالغرفة الإستعجالية والعمل على استخراج شهادة طبية في أسرع وقت؛
- مباشرة الإجراءات المشار إليها أعلاه في الحالات العادية في أقرب وقت بمجرد تحقق شروطها.

14. نموذج طلب الإيواء

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء.....

أنا الموقعة أسفله ..... الحاملة لبطاقة التعريف الوطنية (إن وجدت) رقم..... الساكنة : .....

أم الطفل(ة) أو الأطفال: .....

ألتمس منكم قبول إيوائي أنا وأطفالي السالف ذكرهم، بالمؤسسة المتعددة الوظائف للنساء: ..... نظرا ل:

- لأنني تعرضت للعنف المبني على النوع كما صرحت بذلك في بطاقة الإستقبال والإستماع

كما ألتزم وأصرح بما يلي:

بأنني لا أعاني من أي مرض معد؛

باحترام القوانين الجاري بها العمل وباحترام النظام الداخلي للمؤسسة.

حرر ب: ..... بتاريخ: .....

إمضاء صاحبة الطلب

.....

المرفقات: شهادة طبية تثبت خلو المستفيدة من الأمراض المعدية مسلمة من المصالح الصحية

15. نموذج محضر لجنة الإيواء

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء.....

بناء على النظام الداخلي للفضاء المتعدد الوظائف للنساء؛

بناء على التوجيه من طرف .....؛

بناء على ملف المعنية بالأمر رقم.....؛

بناء على تقرير المساعدة الاجتماعية؛

اجتمعت لجنة الإيواء بتاريخ ..... ومكونة من السيدات والسادة:

المندوب/ة الإقليمي للتعاون الوطني أو من ينوب عنه/ها؛

رئيس/ة الجمعية أو يمثله/ها؛

مدير/ة المؤسسة.

تم الاتفاق على ما يلي:

نظرا للظروف الاجتماعية والنفسية الصعبة للسيدة..... الحاملة لبطاقة التعريف الوطنية رقم.....، وملف رقم .....؛ والتي تنحدر من مدينة ..... رفقة .....، وكذا المعطيات المضمنة بتقرير المساعدة الاجتماعية المشار إليه أعلاه والذي خلص إلى ضرورة توفير الإيواء المؤقت للمعنية بالأمر لمدة .....

التوقيعات

المندوب/ة الإقليمي للتعاون الوطني أو من ينوب عنه/ها	رئيس/ة الجمعية أو من يمثله/ها	مدير/ة المؤسسة

16. نموذج عقد الإقامة

- اعتبارا لمهام المؤسسة المتعددة الوظائف الذي يسعى إلى توفير الحماية اللازمة للنساء في وضعية صعبة خاصة ضحايا العنف؛
- بناء على الإحالة من طرف .....؛
- بناء على طلب المعنية بالأمر؛
- بناء على محضر الإيواء رقم ..... بتاريخ .....؛

تم قبول إيواء السيدة ..... ر.ب.ت.و ..... رفقة ..... أطفال، مدته ..... قابلة للتجديد عند الضرورة.

المادة الأولى: التزامات المؤسسة

- ✓ توفير الإيواء المؤقت للمعنية بالأمر؛
- ✓ توفير الحماية اللازمة خلال فترة الإقامة داخل المؤسسة؛
- ✓ المواكبة الاجتماعية والنفسية والقانونية والسوسيو-مهنية من طرف فريق عمل المؤسسة حسب الإمكانيات المتاحة ووفقا لما تم تحديده في مشروع المرافقة ؛
- ✓ ضمان السرية المهنية والحرص على الحفاظ على جميع المعلومات والمعطيات الشخصية وفق ما نص عليه القانون ذات الصلة

المادة الثانية: التزامات المستفيدة

- ✓ التقيد بكل التوجيهات الصادرة عن إدارة المؤسسة؛
- ✓ احترام مدة الإيواء المحددة في.....؛
- ✓ الحفاظ على جميع التجهيزات المتواجدة بالمؤسسة؛
- ✓ عدم إدخال أي شخص إلى المؤسسة إلا بادن من الإدارة؛
- ✓ احترام الضوابط القانونية والتشريعات الجاري بها العمل والنظام العام؛
- ✓ احترام الحياة الجماعية بالمؤسسة؛
- ✓ احترام النظام الداخلي وميثاق الأخلاقيات؛
- ✓ المشاركة الإيجابية في تنفيذ تدابير وأنشطة المواكبة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة في مشروع الحياة.

المادة الثالثة: تجديد العقد

يمكن تجديد هذا العقد حسب تقدم مشروع الحياة الخاص بحيث يجب أن يحرر بذلك عقد جديد بشرط موافقة لجنة الإيواء والا تتجاوز مدته 90 يوما بما فيها المدة المتفق عليها في عقد الإقامة الأول / المنتهي.

المادة الرابعة: انتهاء عقد الإقامة

- تلقائيا: بانتهاء مدته المحددة في هذا العقد؛
- بمبادرة من المستفيدة: يمكن للمستفيدة فسخ عقد الإقامة في أي وقت شريطة إخبار الإدارة في أجل 24 ساعة وموافقة لجنة الايواء؛ والتوقيع على طلب انهاء عقد الإقامة
- بمبادرة من المؤسسة: في حالة إخلال المستفيدة بالقوانين الجاري بها العمل وببنود هذا العقد بعد تحرير تقرير في الموضوع من طرف إدارة المؤسسة وبث لجنة الإيواء.

مدير/ة المؤسسة	المستفيدة

17. نموذج وصل جرد الممتلكات الموضوعة رهن إشارة المستفيدة

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء .....

جرد للممتلكات وحالة الأماكن الموضوعة رهن إشارة المستفيدة عدد...

عند الدخول

أنا الموقع/ة أسفله السيد/ة: ..... وبعد قبول طلبي للإيواء والاستفادة من خدمات المؤسسة بملف عدد.....، وعقد إقامة عدد.....بتاريخ.....، أصرح بأن المؤسسة متعدد الوظائف..... قد وضع رهن إشارتي من أجل الاستفادة من خدمة الإيواء الأماكن الممتلكات والوثائق وفق المعايير التالية:

❖ تاريخ ومدة الإيواء

تاريخ الولوج: ..... المدة: .....

تاريخ التجديد: ..... المدة: .....

تاريخ التجديد الثاني: ..... المدة: .....

❖ الوثائق المتعلقة بالإيواء

☐النظام الداخلي، (تم الاطلاع على مضمونه وتسلمه)؛

☐ميثاق الأخلاقيات (تم الاطلاع على مضمونه وتسلمه)؛

☐عقد الإقامة (تم توقيعه وتسلم نسخة منه).

❖ نوع الإيواء

☐مؤقت

☐استعجالي

❖ نوع الغرفة

☐غرفة جماعية مشتركة للمستفيدات: جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف☐

☐غرفة فردية للمستفيدة مع مفتاح خاص: جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف☐

☐غرفة فردية مزودة بسرير للمستفيدة واطفالها مع مفتاح خاص: جيد☐ متوسط ضعيف ☐

تجهيزات الإيواء

التعيين	العدد/الكمية	الحالة	رقم الجرد	ملاحظات

حرر ب ..... بتاريخ .....

التوقيعات:

المستفيدة **عن المؤسسة**

18. نموذج وصل وضع الممتلكات لدى إدارة المؤسسة

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء .....

وصل وضع الممتلكات الخاصة بالمستفيدة لدى إدارة المؤسسة

أنا الموقع/ة أسفله السيد/ة: ..... بصفتي مدير(ة) المؤسسة المتعددة الوظائف .....،
أصرح بأنني قد توصلت من السيدة ..... بصفتها مستفيدة من خدمات المؤسسة بملف عدد.....،
وعقد إقامة عدد.....بتاريخ..... ، بالممتلكات والأشياء الخاصة بها حسب الجدول أسفله وذلك وفق الجرد التالي:

التعيين	الحالة	العدد/الكمية	رقم الجرد	ملاحظات

كما أصرح أني سأعمل على إرجاع الممتلكات المدونة أعلاه إلى صاحبتها، بناء على طلبها أو عند انتهاء مدة استفادتها من خدمات المؤسسة، مع تسليمها وصلا بإرجاع هذه الممتلكات.

حرر ب ..... بتاريخ .....

التوقيعات:

المستفيدة **عن المؤسسة / المدير(ة)**

19. نموذج وصل إرجاع الممتلكات

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء.....

وصل إرجاع الممتلكات الخاصة بالمستفيدة

أنا الموقع/ة أسفله السيد/ة: ..... بصفتي قد استفدت من خدمات المؤسسة بملف عدد.....، وعقد إقامة عدد.....بتاريخ..... ، أصرح بأنني قد توصلت من السيدة بصفتها ..... ، بالممتلكات والأشياء الخاصة بي حسب الجدول أسفله والتي كنت قد أودعتها بالمؤسسة بجرد الممتلكات عدد.....بتاريخ.....:

التعيين	الحالة	العدد/الكمية	رقم الجرد	ملاحظات

كما أصرح وبعد الاطلاع على ممتلكاتي بأن الأشياء المستلمة من إدارة والمشار إليها في الجدول أعلاه المؤسسة:

☐ تامة وبدون تحفظ.

☐ غير ملائمة وبتحفظ: .....

حرر ب ..... بتاريخ .....

التوقيعات:

المستفيدة **عن المؤسسة**

20. نموذج إذن بالخروج

عدد: .....في.....

إذن بالخـــــروج

يأذن مدير (ة) المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء «فضاء التمكين.....

للمستفيدة: .....

رقم الملف: .....

بالخروج لمدة .....، وذلك من أجل .....

يوم..... من ..... إلى ..... قبل وجبة .....

حرر ب..... بتاريخ .....

توقيع	**تأشيرة**
مدير(ة) المؤسسة	**المرافقة المكلفة بمرفق الإيواء**

21. نموذج تصريح بوقوع حادثة

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء .....

عدد :.....في:.....

السيد/ة: .....

الصفة أو المهمة: .....

إلـى

السيد (ة) .....

- ..... -

الموضوع: تصريح بوقوع حادثة تعرضت لها مستفيدة بالمؤسسة.

المرجع: ملف رقم .....

سلام تام بوجود مولانا الإمام.

وبعد، تبعا للموضوع المشار إليه أعلاه، أصرح بأن المستفيدة..... التي ولجت المؤسسة بتاريخ .....ملف عدد.....، قد تعرضت لحادثة بتاريخ .....على الساعة .. ..ب.....

وهذه الحادثة وقعت في الظروف التالية:

.....

- أسماء المستفيدات الشهود: .....
- أسباب الحادث: .....
- تصميم للمكان الذي وقعت فيه الحادثة: .....

التوقيـــع

22. نموذج بطاقة تقنية حول المؤسسة

(اسم المؤسسة)

التاريخ:

صورة لواجهة المركز		شعار
عنوان المركز		
معلومات حول المركز	الهاتف: الفاكس: البريد الإلكتروني:	معلومات إضافية:
التوطين(حضري- شبه حضري-قروي)		
طبيعة بناية المركز (بناية مستقلة- فضاء داخل بناية- شقة...)		
مساحة المركز	المساحة الإجمالية	المساحة المبنية
الوضعية العقارية(ملك التعاون الوطني- ملك للجمعية-موضوع رهن الإشارة -مكترى...)		
تاريخ إحداث المركز		
وضعية المركز(مشغل- غير مشغل* (في طور البناء-في طور التجهيز...))	- (*) في حالة عدم اشتغال المركز المرجو منكم ذكر أسباب عدم الاشتغال. - أسباب عدم اشتغال المركز:	
تاريخ الافتتاح		
التسيير	☐ التعاون الوطني ☐ جمعية	☐ تسيير مشترك ☐ آخر:.....

مكونات البناية المحتضنة للمركز	
الفئات المستهدفة	- طبيعة الفئة: - عدد المستفيدين: - عدد المستفيدين حاليا من خدمة الإيواء:
الخدمات المبرمجة والمقدمة	الخدمات المبرمجة / الخدمات المقدمة
شعب التكوين	
الطاقة الاستيعابية للخدمات النهارية	
الإيواء	- يتوفر على فضاء للإيواء ☐ لا يتوفر على فضاء للإيواء ☐ - مفعل ☐ غير مفعل(**) ☐ - (**) أسباب عدم تفعيل خدمة الإيواء:
الطاقة الاستيعابية للإيواء	- الطاقة الاستيعابية سواء المرخصة لها أو الفعلية(في انتظار الترخيص): - عدد أسرة النساء: - عدد أسرة الأطفال:
الترخيص (غير مرخص، مرخص أو في طور الترخيص)	
تاريخ ورقم الرخصة	
الجمعية الشريكة أو المسيرة في حالة تواجدها	اسم الجمعية: رئيس (ة) الجمعية: الهاتف: الهاتف: العنوان: البريد الالكتروني:
تاريخ إبرام الشراكة مع الجمعية	

شركاء آخرين	اسم الشريك	دوره بالمركز

الموارد البشريـــة					
العدد	الاسم الكامل	الإطـــار	تاريخ التعيين بالمركز	المهمة المسندة داخل المركز	معلومات شخصية (هاتف- بريد إلكتروني...)

حاجيات المركـــز

23. نموذج اتفاقية شراكة لدعم خدمات المؤسسة

ⵜⴰⴳⵍⴷⵉⵜ ⵏ ⵍⵎⵖⵔⵉⴱ
ⴰⵎⵣⵡⴰⵔⵓ ⴰⵏⴰⵎⵓⵔ
ROYAUME DU MAROC - ENTRAIDE NATIONALE

المملكة المغربية
التعاون الوطني
KINGDOM OF MOROCCO - NATIONAL MUTUAL AID

مشروع اتفاقية شراكة

بين

التعاون الوطني

و

جمعية .....

بشأن

التسيير المشترك للمؤسسة المتعدد الوظائف للنساء.....

بدعم من

ⵜⴰⴳⵍⴷⵉⵜ ⵏ ⵍⵎⵖⵔⵉⴱ
ⵜⴰⵎⴰⵡⴰⵙⵜ ⵏ ⵜⵓⵏⵏⵓⵏⵜ ⴷ ⵓⵙⵉⵍⵖ
ⴰⵏⴰⵎⵓⵔ ⴷ ⵜⵓⵏⵏⴰ
ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DE LA SOLIDARITÉ
DE L'INSERTION SOCIALE ET DE LA FAMILLE

المملكة المغربية
وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي
والأسرة

تاريخ التوقيع: .....

رقم وتاريخ مراسلة الموافقة: .....

الديباجـــــــــة:

بناء علـــــــى:

- التوجيهات الملكية السامية المضمنة في خطاب العرش لصاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله بتاريخ 30 يوليوز 1999 وخطاب ثورة الملك والشعب بتاريخ 20 غشت 1999 القاضـية بالعمل على النـهوض بالقطاع الاجتماعي والسعي لمحـــاربة الفقر والإقصاء والتهميش؛
- الظهير الشريف رقم 1.58.376 الصادر في 3 جمادى الأولى 1378 (15 نوفمبر 1958) بتنظيم حق تأسيس الجمعيات كما تم تغييره وتتميمه؛
- الظهير الشريف رقم 1.18.19 الصادر في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018) بتنفيذ القانون رقم 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء؛
- المرسوم رقم 625/71/02 بتاريخ 12 محرم 1392 و الموافق ل 28 فبراير 1972 بمثابة النظام الأساسي لمؤسسة التعاون الوطني والمحدد لمهامها في مجال العمل الاجتماعي؛
- منشور السيد الوزير الأول عدد 2003/7 بتاريخ 27 يونيو 2003 المتعلق بالشراكة بين الدولة وجمعيات المجتمع المدني؛
- منشور رئيس الحكومة رقم 2/2014 بشأن مراقبة المجلس الأعلى للحسابات لاستخدام الأموال العمومية (الدعم العمومي للفعل الجمعوي)؛
- اتفاقيات الشراكة بين وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والمساواة والأسرة ومؤسسة التعاون الوطني المتعلقة بإحداث وتدبير المؤسسات متعددة الوظائف للنساء؛
- الخطة الحكومية للمساواة إكرام؛
- إعلان مراكش 2020 للقضاء على العنف ضد النساء؛
- ووعيا بضرورة تضافر جهود مؤسسات القطاع العام والجمعيات الوطنية والمحلية لتوظيف مواردها ووسائلها لتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة وتحسين الوضعية الاجتماعية للفئات المحتاجة وخاصة النساء في وضعية صعبة؛
- تعزيزا لآليات الشراكة التعاقدية الرامية إلى تكثيف التعاون وتفعيله مع مختلف الفاعلين والمتدخلين، وفق أهداف نوعية وكمية مدروسة ومحددة وقابلة للقياس؛
- اعتبارا للبرنامج العام لمؤسسة التعاون الوطني وتوجهاته الإستراتيجية؛
- سعيا من مؤسسة التعاون الوطني وجمعية ..... لتدعيم أواصر التعاون بينهم؛

- وانطلاقا من النظام الأساسي للجمعية ..... والتي تتجلى أهدافه في..... وللأهداف التي تسعى إلى تحقيقها في تنمية الفئات في وضعية هشة؛
- وبناء على الاجتماع المنعقد ب.....بتاريخ .....حول .....

تم الاتفاق بين:

التعاون الوطني من جهة وجمعية.....من جهة ثانية، والمشار إليها لاحقا بالطرفين،

على ما يلـــــي:

الفصل الأول: موضوع وأهداف الاتفاقية

المادة الأولى:

تعتبر الديباجة جزءا لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

المادة الثانية: الإطار العام للشراكة

تهدف هذه الاتفاقية إلى إرساء علاقات تعاون وشراكة بين الأطراف الموقعة عليها وذلك من أجل تعزيز الالتقائية في تدبير الشأن الإجتماعي المجالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة والأثر الإجتماعي والنتائج المنشودة، اعتمادا على دليل المساطر الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء.

المادة الثالثة: موضوع الشراكة

إن مؤسسة التعاون الوطني، والمشار إليها لاحقا بالمؤسسة، وجمعية .... والمشار إليها لاحقا بالجمعية، يؤكدان على رغبتهما الأكيدة والمشتركة في التعاون والتنسيق من أجل تقديم خدمات اجتماعية لفائدة النساء في وضعية صعبة بالمؤسسة المتعددة الوظائف للنساء..... ومساعدتهن على الإندماج داخل المجتمع.

المادة الرابعة: الفئة المستهدفة:

- النساء والفتيات في وضعية صعبة أو ضحايا العنف؛
- أطفال المستفيدات عند الضرورة.

الفصل الثاني: محاور الشراكة ومضامينها

المادة الخامسة: محاور وأهداف الشراكة

يعمل الطرفان في إطار هذه الاتفاقية على توظيف الإمكانيات المادية والبشرية والمالية المتاحة لديهما لضمان التسيير المشترك للمؤسسة المذكور أعلاه، بهدف تقديم الخدمات التالية أو جزء منها:

- الاستقبال والإستماع والتوجيه؛
- الإيواء الاستعجالي أو المؤقت؛
- المساعدة الإجتماعية والقانونية والوساطة الإجتماعية والتتبع والمواكبة الإجتماعية والإدماج الإجتماعي والأسري؛
- تقوية القدرات والتكوين والتأهيل؛
- التتبع والمواكبة الطبية والنفسية وتأمين العلاجات الصحية الأولية؛
- التنشيط الثقافي والرياضي والترفيهي؛
- التحسيس والتوعية؛
- تقديم الخدمات المشار إليها أعلاه في احترام تام للكرامة الإنسانية والضوابط التشريعية والقانونية الجاري بها العمل؛
- تمكين أطفال النساء المستفيدات من خدمات المؤسسة المذكورة أعلاه عند الاقتضاء.

الفصل الثالث: التزامات ومساهمة الأطراف:

المادة السادسة: التزامات الأطراف

تلتزم الجمعية ب:

- التنسيق مع مؤسسة التعاون الوطني في كل ما يتعلق بتدبير الفضاء لاسيما ما يتعلق بإنجاز عمليات ذات أثر مالي، وخاصة تشغيل مأجورين، إنجاز أشغال، أو تجهيزات وإبرام اتفاقيات؛
- تقديم خدمات الاستقبال، الاستماع، التوجيه، الإيواء، العلاجات الصحية الأولية، المساعدة الاجتماعية والقانونية، الوساطة الاجتماعية والأسرية، التتبع والمواكبة الاجتماعية، تقوية القدرات والتكوين والتأهيل، خدمات الدعم النفسي، الإدماج الاجتماعي والأسري، التنشيط الثقافي والرياضي والترفيه، في احترام تام للكرامة الإنسانية والضوابط التشريعية والقانونية الجاري بها العمل وكذا دفتر التحملات الخاص بتسيير المؤسسات المتعددة الوظائف للنساء؛
- تمكين أطفال النساء المستفيدات من خدمات المؤسسة المذكورة أعلاه ولاسيما فضاء الحضانة عند الضرورة؛

- التقيد بدفتر التحملات الخاص بالمؤسسات المتعددة الوظائف للنساء؛
- الالتزام بالضوابط القانونية والنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل في التكفل بالنساء ضحايا العنف؛
- توظيف الموارد المتاحة للجمعية لفائدة المستفيدات والمستفيدين من المؤسسة المتعدد الوظائف للنساء؛
- موافاة التعاون الوطني بالبيانات والتقارير المالية والأدبية حول المؤسسة المتعدد الوظائف للنساء وفق النموذج المعمول به بشكل دوري وسنوي مع لائحة للمستفيدين من الخدمات ؛
- التصريح بكافة الموارد التي تتلقاها الجمعية الموجهة لتنفيذ خدمات المؤسسة؛
- أداء مستحقات العاملين بالمؤسسة والمشغلين من طرف الجمعية؛
- السهر على المحافظة والصيانة لبناية المؤسسة وتجهيزاته والمحافظة على بيئته؛
- الحفاظ على شروط الصحة والسلامة والنظافة داخل المؤسسة؛
- وضع برامج تربوية وتكوينية لفائدة المستفيدات بتنسيق مع المؤسسة؛
- طلب إذن صادر عن المؤسسة بالموافقة على الحالات الموجهة للفضاء من أجل الإيواء الاستعجالي أو المؤقت وفق معايير الأيواء بدفتر التحملات المعتمد من طرف التعاون الوطني؛
- التأمين السنوي الاجباري على المستفيدين؛
- تقديم جميع خدمات المؤسسة مجانا؛
- وضع كل الوثائق والمعلومات الضرورية المتعلقة بالمؤسسة رهن إشارة التعاون الوطني في انسجام مع القانون الخاص بحماية المعطيات الخاصة؛
- وضع برنامج العمل الخاص بالمؤسسة بتنسيق مع مؤسسة التعاون الوطني يحترم إمكانات الطرفين ويضمن جودة الخدمات المقدمة بالمؤسسة؛
- توفير موارد بشرية كافية بالمؤسسة حسب الخدمات المقدمة ووفق شروط تقديم الخدمة المفصل في دفتر التحملات المرافق لهذه الإتفاقية؛
- اعتماد الحكامة الجيدة في التدبير والتيسير المشترك إداريا وماليا بالمؤسسة؛
- التنسيق مع مختلف القطاعات الحكومية المتدخلة في موضوع هذه الاتفاقية (قطاع العدل، الشرطة القضائية، السلطات المحلية ...)؛
- توعية وتحسيس المستفيدات حول حقوقهن والمشاركة في الحملات التحسيسية لمحاربة العنف ضد النساء؛
- السهر على تأهيل الموارد البشرية العاملة بالمركز لتحسين جودة الخدمات؛

- المشاركة في الأنشطة والتكوينات التي تنظمها وزارة التضامن والتنمية الإجتماعية والمساواة والأسرة والمرتبطة بمجالات عمل المؤسسة.
- التعاون مع لجن التتبع والمراقبة التابعة للتعاون الوطني ووضع كل الوثائق والمعلومات الضرورية المتعلقة بالبرامج المشتركة وأنشطة الجمعية رهن إشارتها للقيام بمهامها؛

تلتزم المؤسسة ب:

- المواكبة والتتبع للسير العام للمؤسسة، والسهر على تنفيد وتفعيل برنامج العمل الخاص به بشراكة مع الجمعية؛
- المساهمة في تكوين وإعادة تكوين الأطر الموضوعة رهن إشارة الفضاء من طرف الجمعية من خلال برامج تسطر بشكل مشترك مع الجمعية وذلك في حدود الامكانيات المتاحة؛
- العمل على خلق إطار للتعاون مع مختلف المتدخلين محليين أو وطنيين أو دوليين؛
- السهر على توفير دعم مالي طبقا للضوابط القانونية والتنظيمية وحسب الامكانيات المتاحة؛
- تتبع السير العام للمركز ومدى تفعيل برنامج العمل؛
- مواكبة الجمعية في إنجاز مضامين مشروع اتفاقية الشراكة؛
- التدخل لدى الجهات المختصة لإيجاد الحلول الملائمة للحالات المستعصية.

المادة السابعة:

تحدث لجنة مشتركة للتبع والتقييم بين الطرفين توكل إليها مهمة:

- إعداد البرامج والسهر على تطبيقها وفق جدولة زمنية يتفق عليها الجانبان؛
- تقييم النتائج المتوصل إليها واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الأداء والمردودية، وتوسيع مجالات التعاون.

وتتكون اللجنة من ممثلين (2)عن مؤسسة التعاون الوطني ب.....وممثلين(2) عن جمعية..... وتجتمع دوريا أو كلما دعت الضرورة إلى ذلك.

الفصل الرابع: مقتضيات عامة:

المادة الثامنة: مدة الإتفاقية:

تصبح هذه الاتفاقية سارية المفعول ابتداء من تاريخ التوقيـــــع عليهـا من طرف الجانبين، وتمتد لمدة سنة قابلة للتجديد تلقائيا ما لم يقع فسخها من أحد الجانبين بعد إشعار الطرف الآخر في مدة لا تقل عن شهريـــــن.

المادة التاسعة: تعديل الاتفاقية:

يمكن تحيين أو تعديل اتفاقية الشراكة باتفاق بين الطرفين من خلال اعتماد ملاحق إضافية أو تحيين شامل للاتفاقية.

المادة العاشرة: حل النزاعات:

في حالة وقوع خلاف بين الطرفين، تتم تسويته بالتراضي داخل اللجنة المشتركة بالطرق الودية من أجل ايجاد الحلول المناسبة. وفي حالة تعذر ذلك، يعرض ملف النزاع على الإدارة المركزية للتعاون الوطني من أجل القيام بالإجراءات اللازمة أو على الجهات المختصة.

المادة الحادية عشر: الفسخ

يمكن لأحد الطرفين فسخ هذه الإتفاقية بناء على أسباب موضوعية، وبعد إشعار كتابي مسبق للطرف الآخر في أجل شهرين مع مراعاة المصلحة العامة في ذلك.

وتحتفظ مؤسسة التعاون الوطني بحق فسخ هذه الاتفاقية من جانب واحد في الحالات التالية:

- حل مكتب جمعية.....؛
- إذا أصبحت الجمعية في وضعية غير قانونية حسب القوانين المنظمة للجمعيات؛
- عدم احترام جمعية..... لالتزاماتها المحددة في هذه الاتفاقية؛
- وجود صعوبة قانونية أو موضوعية لتنفيذ الاتفاقية؛
- عدم الإلتزام بأحد البنود المنصوص عليها في الإتفاقية، حسب التقييم السنوي للتعاون الوطني لمضامين ونتائج اتفاقية الشراكة
- عند إقصاء الفئات المستهدفة من المشروع كما تم الاتفاق عليه.

حررب..... بتاريخ: .....

عن مدير التعاون الوطني وبتفويض منه المنسق الجهوي/
المندوب الإقليمي

رئيس(ة) جمعية .....

24. نموذج استبيان قياس الرضا

المؤسسة المتعددة الوظائف للنساء.....

تهدف المؤسسة المتعدد الوظائف للنساء من خلال هذا الاستبيان الى تحديد مستوى رضا المستفيدات داخل المؤسسة، ولهذا يتعين تعبئتها من طرف كل مستفيدة عند المغادرة أو بشكل دوري قصد تحسين جودة الخدمات والعمل على تطويرها بشكل أفضل وملائم للمتطلبات علما على ان كل المعلومات يتم استثمارها بشكل سري.

يتم ملئ الإستمارات بشكل دوري (ستة اشهر) من طرف لجنة التتبع وعند مغادرة كل مستفيدة

فترة الالتحاق بالمؤسسة:.....

	الخدمة المقدمة داخل المؤسسة	تقييم مستوى الخدمة					
		5 ممتاز	4 جيد جدا	3 جيد	2 لابأس به	1 مقبول	0 ضعيف
1	كيف تم استقبالك داخل المؤسسة						
2	كيف تمت الاستجابة لمتطلباتك من طرف المساعدين الاجتماعيين						
3	كيف تمت الاستجابة لمتطلباتك من طرف المحامي						
	ما تقييمك لسرعة التدخل؟						
4	كيف تمت الاستجابة لمتطلباتك من طرف الاخصائي النفسي						
5	ماهي درجة تقييمك لكافة الخدمات الأخرى						
6	ماهي درجة تقييمك للتكوينات المقترحة						
7	كيف تم استقبال طفلك أو أطفالك داخل المؤسسة						
8	كيف ستواجهين مستقبلا ظروف الحياة بعد خروجك من المؤسسة						
9	ماهي درجة تقييمك للمهارات والتقنيات التي تعلمتها من طرف المختصين						
10	كيف تجدين درجة ارتباطك بالمؤسسة						

11	كيف تجدين مرونة وسهولة التواصل داخل المؤسسة						
12	ما مدى حرص الطاقم على تقديم يد المساعدة داخل المؤسسة						
13	ماهي درجة الاستجابة لكل متطلباتك داخل المؤسسة						
14	كيف تجدين مستوى المرافق داخل المؤسسة						
15	ماهي درجة تقييمك للحكامة داخل المؤسسة						
16	التقييم العام لجودة الخدمات						
17	ما مدى درجة إحساسك بالأمن داخل المؤسسة						

النتيجة النهائية للتقييم :

14 – 0		ضعيف
14-28		مقبول
28-42		لابأس
42-56		جيد
56-70		جيد جدا
70-85		ممتاز

25. القانون 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

«المادة 7-4. - يصدر المجلس العلمي الأعلى المنصوص عليه في «الظهير الشريف رقم 1.03.300 الصادر في 2 ربيع الأول 1425 «(22 أبريل 2004) بإعادة تنظيم المجالس العلمية كما تم تغييره «وتتميمه، الآراء بالمطابقة المنصوص عليها في هذا القانون.

«المادة 7-5. - ترفع مؤسسة تدبير صندوق التسنيد المصدر «لشهادات الصكوك إلى المجلس العلمي الأعلى، عند نهاية كل سنة «محاسبية، تقريرا تقييميا حول مطابقة عملياتها وأنشطتها للآراء «بالمطابقة الصادرة عن المجلس المذكور.

«المادة 7-6. - يجب على مؤسسة تدبير صندوق التسنيد المصدر «لشهادات الصكوك السهر على ضمان تقيد صندوق التسنيد المذكور «بالرأي أو الآراء بالمطابقة الصادرة عن المجلس العلمي الأعلى في شأن «عملية التمويل التي قام بها الصندوق المذكور.

«المادة 7-7. - دون الإخلال بأحكام المادة 48 أدناه المحددة «للمؤسسات التي يحق لها مزاولة مهام مؤسسة الإيداع، بالنسبة «لصناديق التسنيد المصدرة لشهادات الصكوك، لا يحق مزاولة المهام «المذكورة إلا من طرف البنوك التشاركية كما هي محددة في القانون «رقم 103.12 المتعلق بمؤسسات الائتمان والهيئات المعتبرة في حكمها.

«المادة 7-8. - بالنسبة لصناديق التسنيد المصدرة لشهادات الصكوك، «يجب الحصول على الضمانات المشار إليها في د) من المادة 51 أدناه، «لدى البنوك التشاركية كما هي محددة في القانون السالف الذكر «رقم 103.12 المتعلق بمؤسسات الائتمان والهيئات المعتبرة في حكمها «أو لدى مقاولات التأمين وإعادة التأمين المعتمدة لمزاولة عمليات التأمين «التكافلي كما هي محددة في القانون رقم 17.99 المتعلق بمدونة التأمينات.

«وفي جميع الحالات، يجب مراعاة أحكام المادة 7-2 أعلاه، «في التأمين على المخاطر المترتبة عن الأصول المؤهلة التي تملكها «الصندوق المذكور.

«المادة 7-9. - يجب على مؤسسة تدبير صندوق التسنيد المصدر «لشهادات الصكوك أن تتقيد بالرأي أو الآراء بالمطابقة الصادرة عن «المجلس العلمي الأعلى في شأن عمليات التمويل التي يقوم بها «الصندوق، عند توظيف سيولة الصندوق.»

المادة 3

يتمم الفصل 10 والفصل 10 المكرر من الباب الأول من القانون السالف الذكر رقم 33.06 المتعلق بتسنيد الأصول بالمادة 106-1 وبالمادتين 111-4 و 111-5 :

«المادة 106 - 1. - يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى سنتين وبغرامة «من 100.000 إلى 2.000.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط «مسيرو مؤسسة تدبير ومسيرو مؤسسة إيداع صندوق التسنيد «المصدر لشهادات صكوك التي توظف لدى المستثمرين المقيمين، «الذين قاموا بجمع اكتتابات دون الحصول على الرأي بالمطابقة من «لدن المجلس العلمي الأعلى طبقا لأحكام المادة 7 - 3 أعلاه.

«المادة 111-4. - لا تطبق العمولة السنوية المنصوص عليها في المادة 112 «أدناه على صناديق التوظيف الجماعي للتسنيد التي تكون الدولة فيها «مؤسسة مبادرة.

«المادة 111-5. - لا يعتبر إصدار سندات صناديق التوظيف الجماعي «للتسنيد التي تكون الدولة فيها مؤسسة مبادرة، عملية دعوة الجمهور «إلى الاكتتاب حسب مدلول المادة الأولى من القانون رقم 12.44 «المتعلق بدعوة الجمهور الى الاكتتاب و بالمعلومات المطلوبة إلى «الأشخاص المعنوية والهيئات التي تدعو الجمهور إلى الاكتتاب «في أسهمها أو سنداتها.»

ظهير شريف رقم 1.18.25 صادر في 25 من رجب 1439 (12 أبريل 2018) بتنفيذ القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

الحمد لله وحده،

الطابع الشريف - بداخله :

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)

يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماه الله وأعز أمره أننا :

بناء على الدستور ولا سيما الفصلين 42 و 50 منه،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

ينفذ وينشر بالجريدة الرسمية، عقب ظهيرنا الشريف هذا، القانون رقم 65.15 المتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، كما وافق عليه مجلس المستشارين ومجلس النواب.

وحرر بالرباط في 25 من رجب 1439 (12 أبريل 2018).

وقعه بالعطف :

رئيس الحكومة،

الإمضاء : سعد الدين العثماني.

* * *

قانون رقم 65.15
يتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

الباب الأول
أحكام عامة

المادة الأولى

تطبق أحكام هذا القانون على مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتولى التكفل بالغير، أفرادا أو جماعات، كما تنص عليه أحكام هذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه.

المادة 2

يقصد في مدلول هذا القانون بما يلي :

- **التكفل بالغير** : كل التدابير أو الأنشطة أو البرامج التي تهدف إلى إدماج الأفراد أو الجماعات في بيئتهم الاجتماعية ودعم وتنمية قدراتهم وتمكينهم من تلبية حاجياتهم، وكذا ضمان استقلاليتهم ومشاركتهم الاجتماعية ؛
- **الفرد** : كل شخص يوجد في وضعية صعبة، ولا سيما الأطفال المهملين حسب مدلول القانون رقم 15.01 المتعلق بكفالة الأطفال المهملين، والأطفال المتمدرسين والنساء في وضعية هشاشة والأشخاص المسنين والأشخاص في وضعية إعاقة ؛
- **الجماعات** : كل مجموعة من الأشخاص يوجدون في وضعيات متشابهة بسبب ظروف خاصة ولهم نفس الاحتياجات المطلوب تلبيتها.

المادة 3

تشمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية المنصوص عليها في المادة الأولى أعلاه، مهما كانت تسميتها، المؤسسات التي يتمثل غرضها في التكفل بالغير وفق أحكام هذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه، ولا سيما:

- المؤسسات التي تتولى كفالة الأطفال المهملين ؛
- مؤسسات استقبال وحماية الأطفال ؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأطفال المتمدرسين ؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأشخاص في وضعية إعاقة ؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأشخاص في وضعية تشرد أو المتسولين ؛
- المؤسسات متعددة الوظائف للنساء ؛
- المؤسسات التي تتكفل بالأشخاص المسنين ؛
- مؤسسات الإسعاف الاجتماعي المتنقل.

باستثناء التكفل بالجماعات، يجب أن يراعى مبدأ التخصص في المؤسسات المذكورة حسب فئات الأشخاص التي تتكفل بها ونوعية الخدمات التي تقدمها لها.

كما يجب أن يراعى مبدأ التخصص وكذا الطاقة الاستيعابية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية، عند إصدار المقررات القضائية المتعلقة بالإيداع بهذه المؤسسات.

الباب الثاني
أحكام تتعلق بالتكفل بالغير

المادة 4

يجب أن يتم التكفل بالأفراد أو الجماعات وفق المبادئ التالية :

- صيانة كرامة الأشخاص المتكفل بهم ؛
- احترام السلامة الجسدية والنفسية للأشخاص المتكفل بهم ؛
- عدم التمييز ؛
- حماية حقوق الأشخاص المتكفل بهم ومصالحهم المادية والمعنوية ؛
- المحافظة على سرية المعلومات والوثائق المتعلقة بالأشخاص المتكفل بهم واحترام خصوصياتهم ؛
- إخبار الأشخاص المتكفل بهم بجميع الحقوق والواجبات والمعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة لهم.

المادة 5

يشمل التكفل بالغير الخدمات التالية على الخصوص :

- الاستقبال ؛
- الإيواء ؛
- الإطعام ؛
- التوجيه ؛
- الإسعاف الاجتماعي ؛

- المساعدة الاجتماعية والقانونية ؛
- الوساطة الاجتماعية ؛
- التتبع التربوي؛
- تقوية القدرات والتكوين والتأهيل ؛
- التتبع والمواكبة الاجتماعية ؛
- تأمين العلاجات الصحية الأولية ؛
- الدعم و المواكبة الطبية والنفسية ؛
- تأمين الترويض و التأهيل و إعادة التأهيل الوظيفي ؛
- منح المعينات التقنية والأجهزة التعويضية والبديلة ؛
- التنشيط الثقافي والرياضي والترفيهي.

تقدم مؤسسات الرعاية الاجتماعية واحدة أو أكثر من الخدمات المشار إليها في الفقرة أعلاه، حسب صنف المؤسسة، وذلك بصفة دائمة أو مؤقتة، كلية أو جزئية.

المادة 6

يجب على مؤسسات الرعاية الاجتماعية تقديم خدماتها بدون عوض لفائدة الأشخاص المتكفل بهم.

غير أنه، يمكن لمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي يحدثها الأشخاص الذاتيون أو الاعتباريون الخاضعون للقانون الخاص والتي يكمن غرضها في التكفل بالأشخاص المسنين أو بالأشخاص في وضعية إعاقة أن تقدم خدماتها بعوض وفق الشروط والكيفيات المحددة بنص تنظيمي.

المادة 7

يجب أن يتم التكفل بالغير داخل فضاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

غير أنه، يمكن لهذه المؤسسات أن تقوم بالتكفل بالغير خارج فضاءاتها وفق الكيفيات المحددة بنص تنظيمي.

المادة 8

يمنع على مديري مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتولى التكفل بأشخاص قاصرين أو أشخاص في وضعية إعاقة ذهنية تسليمهم لأي شخص آخر ذاتي أو اعتباري.

كما يمنع عليهم تنقيل الأشخاص السالف ذكرهم إلى أي فرع آخر من فروع المؤسسة إلا بموافقة نائبهم الشرعي أو السلطة الحكومية المختصة.

الباب الثالث

أحكام تتعلق بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

الفرع الأول

إحداث مؤسسات الرعاية الاجتماعية

المادة 9

يمكن لكل شخص ذاتي أو اعتباري خاضع للقانون العام أو الخاص إحداث مؤسسة للرعاية الاجتماعية كما هو منصوص عليها في المادة 3 أعلاه. ويشار إليه في هذا القانون بالمؤسس.

تتمتع مؤسسات الرعاية الاجتماعية السالف ذكرها بالشخصية الاعتبارية.

المادة 10

يستوجب إحداث كل مؤسسة للرعاية الاجتماعية الحصول على ترخيص من السلطة الحكومية المختصة، كما يخضع تدبيرها لمواكبة ومراقبة هذه الأخيرة، وذلك وفقا لأحكام هذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه.

المادة 11

يجب إيداع كل طلب للحصول على الترخيص، مقابل وصل مختوم ومؤرخ، من لدن الشخص المعني، لدى السلطة المحلية التي توجد بدائرة نفوذها المؤسسة، مرفقا بالوثائق التي تبين على الخصوص هوية المؤسس والوسائل المالية المزمع تسخيرها لديمومة سير المؤسسة. تحدد قائمة الوثائق السالف ذكرها بنص تنظيمي.

يجب كذلك أن يرفق الطلب السالف الذكر بالوثائق التالية :

- ملف تقني يثبت احترام المؤسسة المراد إحداثها لبنود دفتر التحملات المتعلق بالشروط العامة ودفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة حسب صنف المؤسسة المعنية، المنصوص عليهما على التوالي في المادتين 12 و13 أدناه ؛
- مشروع النظام الداخلي للمؤسسة الذي تتحقق الإدارة المختصة من احترامه لأحكام هذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه.

المادة 12

يحدد دفتر التحملات المتعلق بالشروط العامة على الخصوص :

- المعايير التقنية الدنيا الواجب احترامها حسب الطاقة الاستيعابية للمؤسسة ؛
- معايير تجهيز المؤسسة ؛

- معايير التأطير بالمؤسسة وخاصة التأطير الاجتماعي والتربوي والمؤهلات المطلوب توفرها في المستخدمين ؛

- شروط النظافة والوقاية والسلامة ؛

- القواعد الواجب احترامها في مجال التدبير الإداري والمالي.

يحدد دفتر التحملات المتعلق بالشروط العامة بنص تنظيمي.

المادة 13

علاوة على المعايير المحددة في دفتر التحملات المتعلق بالشروط العامة، تحدد دفاتر التحملات المتعلقة بالشروط الخاصة ، حسب كل صنف من أصناف مؤسسات الرعاية الاجتماعية ومع مراعاة الخصوصيات المجالية، المعايير الخاصة المطلوب توفرها في مؤسسة الرعاية الاجتماعية وشروط وكيفيات تقديم الخدمات بها وكذا الكلفة اليومية الدنيا للحاجيات الأساسية لكل مستفيد.

تحدد بنص تنظيمي دفاتر التحملات المتعلقة بالشروط الخاصة.

المادة 14

تقوم لجنة، يترأسها العامل أو من يمثله وتتكون من ممثلي الإدارات المعنية المحددة قائمتها بنص تنظيمي وممثل التعاون الوطني، بإجراء بحث إداري مسبق حول مشروع إحداث مؤسسة الرعاية الاجتماعية داخل أجل أقصاه ثلاثون يوما ابتداء من تاريخ إيداع طلب الرخصة.

ويمكن لهذه اللجنة أن تطلب، أثناء البحث المذكور، إدخال أية تغييرات على المشروع من أجل جعله مطابقا لأحكام هذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه، ولا سيما الأحكام المتعلقة بدفتر التحملات المتعلق بالشروط العامة ودفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة المنصوص عليهما على التوالي في المادتين 12 و 13 أعلاه.

يوجه العامل ملف طلب الرخصة إلى الإدارة المختصة مرفقا بنتائج البحث السالف الذكر و كذا برأي اللجنة المذكورة.

يجب على الإدارة المختصة أن تبت في طلب إحداث مؤسسة الرعاية الاجتماعية داخل أجل أقصاه ستون يوما ابتداء من تاريخ توصلها بالملف السالف الذكر.

توجه الإدارة المختصة قرارها بمنح الرخصة أو رفضه إلى العامل المعني الذي يقوم فورا بتبليغ صاحب الطلب بذلك. يجب أن يكون كل رفض معللا.

المادة 15

عند منح رخصة إحداث مؤسسة الرعاية الاجتماعية، يجب على المؤسس أن يلتزم باحترام الشروط الواردة في كل من دفتر التحملات المحدد للشروط العامة ودفتر التحملات المحدد للشروط الخاصة بصنف المؤسسة المعنية.

المادة 16

يجب على مؤسسة الرعاية الاجتماعية أن تضيف إلى تسميتها المكتوبة على واجهتها، رقم وتاريخ الرخصة وأن تضع كذلك هذه البيانات على جميع وثائقها المكتوبة أو الرقمية وعلى الإعلانات المتعلقة بأنشطتها.

المادة 17

يجب أن يصرح المؤسس بأي تغيير يطرأ على أحد العناصر التي تم على أساسها منح رخصة إحداث مؤسسة الرعاية الاجتماعية، لدى الإدارة المختصة وذلك داخل أجل أقصاه ثمانية أيام ابتداء من تاريخ حصول التغيير، لأجل تمكن الإدارة المذكورة من التأكد من أن التغييرات الطارئة مطابقة لأحكام هذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه ولا سيما لدفتر التحملات المتعلق بالشروط العامة ودفتر التحملات المتعلق بالشروط الخاصة.

غير أنه يمنع القيام، دون موافقة مسبقة من الإدارة المختصة، بأي تغيير على المعايير التقنية الدنيا الواجب احترامها حسب الطاقة الاستيعابية للمؤسسة أو معايير التأطير أو شروط النظافة والوقاية والسلامة.

الفرع الثاني

أجهزة مؤسسات الرعاية الاجتماعية

المادة 18

تتكون مؤسسات الرعاية الاجتماعية من الأجهزة التالية :

- المؤسس ؛

- المدير ؛

- لجنة التتبع والرقابة.

المادة 19

يعهد إلى المؤسس القيام بالمهام التالية :

- المصادقة على مشروع برنامج العمل السنوي للمؤسسة ؛

- المصادقة على مشروع الميزانية السنوية التوقعية للمؤسسة ؛

- تعبئة الموارد الضرورية لسير المؤسسة وفق الأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل ؛

- المصادقة على تقرير التدبير المنصوص عليه في المادة 22 أدناه ؛

- المصادقة على التقرير المالي السنوي المنصوص عليه في المادة 22 أدناه.

المادة 20

يشرف على تدبير مؤسسة الرعاية الاجتماعية مدير يجب أن تتوافر فيه الشروط التالية :

- أن يكون متمتعا بحقوقه المدنية ؛
- ألا يكون قد صدر في حقه حكم بالإدانة مكتسب لقوة الشيء المقضي به من أجل جناية أو جنحة ؛
- أن يكون حاصلا على شهادة أو دبلوم كما هو محدد بنص تنظيمي ؛
- أن يتوفر على تجربة في مجال الرعاية الاجتماعية أو في مجال التدبير الإداري والمالي كما هي محددة بنص تنظيمي، ما لم تقض الإدارة المختصة صراحة بخلاف ذلك.

يعين المدير من طرف المؤسس ويخضع هذا التعيين لتأشيرة السلطة الحكومية المختصة بناء على الشروط الواردة في الفقرة الأولى أعلاه وعند الاقتضاء من طرف الإدارة المختصة.

المادة 21

يقوم المدير بالتدبير الإداري والمالي للمؤسسة ويتمتع بكافة الصلاحيات اللازمة لهذا الغرض.

يتعين على المدير أن يسهر على احترام الأحكام التشريعية والتنظيمية المطبقة على وضعية المستفيدين من خدمات المؤسسة، ولا سيما أحكام القانون الإطار رقم 97.13 المتعلق بحماية حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة والنهوض بها وأحكام القانون رقم 15.01 المتعلق بكفالة الأطفال المهملين.

المادة 22

يعهد إلى مدير مؤسسة الرعاية الاجتماعية القيام بالمهام التالية :

- إعداد مشروع برنامج العمل السنوي للمؤسسة ؛
- إعداد مشروع الميزانية السنوية المتوقعة للمؤسسة ؛
- السهر على تنفيذ برنامج العمل السنوي للمؤسسة ؛
- تنفيذ ميزانية المؤسسة والأمر بصرفها ؛
- التدبير اليومي لأنشطة وبرامج وخدمات المؤسسة ؛
- تدبير التأطير التربوي عند الاقتضاء ؛
- إعداد تقرير سنوي عن تدبير وأنشطة المؤسسة وتوجيهه إلى السلطة الحكومية المختصة بعد المصادقة عليه من قبل المؤسس ؛
- إعداد تقرير مالي سنوي حول الموارد المالية المعينة لفائدة المؤسسة وطرق صرفها، مشهود على صحته من لدن خبير محاسب مقيد في جدول هيئة الخبراء المحاسبين ؛
- تمثيل المؤسسة لدى الدولة والإدارات و أي هيئة أخرى و أمام القضاء و الأغيار.

المادة 23

يتعين على المدير مسك محاسبة خاصة بمؤسسة الرعاية الاجتماعية، يحدد نظامها بنص تنظيمي.

يجب الاحتفاظ بجميع الوثائق والمستندات المحاسباتية لمدة عشر سنوات تبتدئ من التاريخ الذي تحمله.

المادة 24

يعهد بمراقبة وتتبع تدبير مؤسسات الرعاية الاجتماعية إلى لجنة التتبع والرقابة، تتولى لهذه الغاية المهام التالية :

- تتبع تنفيذ برنامج العمل السنوي للمؤسسة ؛
- تتبع تنفيذ الميزانية السنوية للمؤسسة ؛
- مراقبة تدبير أنشطة وخدمات المؤسسة ؛
- رصد الاختلالات المرتبطة بتدبير المؤسسة ورفع توصيات بشأنها إلى المدير؛
- المساهمة في تعبئة الموارد المالية ؛
- المساهمة في إيجاد الحلول المناسبة للصعوبات التي تواجهها المؤسسة، عند الاقتضاء.

المادة 25

تتألف لجنة التتبع والرقابة من :

- المؤسس أو ممثله، رئيسا ؛
- ممثل عن الجماعة ترابيا التي توجد بدائرة نفوذها المؤسسة ؛
- ممثلين إثنين عن هيئة التأطير التربوي أو الاجتماعي، ينتخبان من قبل أعضاء هذه الهيئة؛
- ممثلين إثنين عن المستفيدين بالمؤسسة؛
- ممثلين إثنين عن الأسر إن وجدت ؛
- طبيب المؤسسة.

يحضر بصفة استشارية أشغال هذه اللجنة مدير المؤسسة وكل شخص أو هيئة يرى الرئيس فائدة في حضورها.

تحدد كيفيات سير عمل لجنة التتبع والرقابة في النظام الداخلي للمؤسسة.

وتحدد بنص تنظيمي نماذج للنظام الداخلي حسب نوع مؤسسة الرعاية الاجتماعية.

الفرع الثالث

مراقبة مؤسسات الرعاية الاجتماعية

المادة 26

تخضع مؤسسات الرعاية الاجتماعية لمراقبة دورية، تهدف إلى التأكد من احترام المؤسسة لأحكام هذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه وكذا للمعايير المطبقة عليها المنصوص عليها في دفتري التحملات.

لا تحل المراقبة المنصوص عليها في هذا الفرع، محل المراقبة المنصوص عليها في نصوص تشريعية أو تنظيمية خاصة والتي تظل مطبقة على المؤسسة المعنية.

المادة 27

تقوم بالمراقبة المنصوص عليها في المادة 26 أعلاه، لجنة لمراقبة مؤسسات الرعاية الاجتماعية يتولى رئاستها العامل أو من يمثله.

تضم هذه اللجنة علاوة على رئيسها، ممثلين عن الإدارات المعنية المحددة قائمتها بنص تنظيمي وضابطا للشرطة القضائية يعينه وكيل الملك المختص، وخبير في المجال المعني حسب صنف مؤسسة الرعاية الاجتماعية يعينه رئيس اللجنة.

يجب على أعضاء اللجنة، باستثناء من لهم صفة ضابط الشرطة القضائية، أن يؤدوا اليمين القانونية طبقا للنصوص التشريعية المعمول بها، ويلزمون بكتمان السر المهني تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في الفصل 446 من مجموعة القانون الجنائي.

تحدد بنص تنظيمي كيفيات سير عمل لجنة مراقبة مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

يجب على اللجنة المذكورة أن تقوم مرة واحدة في السنة على الأقل أو كلما دعت الضرورة إلى ذلك بتفتيش المؤسسات المعنية وأن ترفع إلى السلطة الحكومية المختصة وعند الاقتضاء إلى وكيل الملك المختص، تقريرا عن سير المؤسسات التي تمت مراقبتها.

المادة 28

لأجل أعمال المراقبة المنصوص عليها في هذا الفرع، يجب أن يمسك في كل مؤسسة للرعاية الاجتماعية، تحت مسؤولية المدير، سجل يرقم ويوقع عليه من قبل رئيس المحكمة الابتدائية المختصة ترابيا ، تدون فيه جميع البيانات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من خدمات المؤسسة ولا سيما تلك المتعلقة بهويتهم وتاريخ التحاقهم بالمؤسسة وتاريخ مغادرتهم لها.

يحدد بنص تنظيمي شكل ومضمون السجل السالف الذكر.

يوضع هذا السجل بشكل دائم رهن إشارة السلطات الإدارية والقضائية المختصة.

يجب على كل شخص قد يطلع على السجل المذكور بحكم وظيفته أن يلتزم بكتمان السر المهني تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في الفصل 446 من مجموعة القانون الجنائي.

المادة 29

لأجل ممارسة مهامها، يمكن للجنة مراقبة مؤسسات الرعاية الاجتماعية الولوج، بحضور مدير المؤسسة المعنية أو من ينوب عنه، إلى جميع مرافق المؤسسة باستثناء الأماكن المعدة للسكن والتي لا يمكن الولوج إليها إلا طبقا للأحكام المنصوص عليها في هذا الشأن في قانون المسطرة الجنائية.

كما يمكن للجنة المذكورة الحصول على كل وثيقة وأخذ نسخة منها والاستماع لكل شخص مستفيد وكذا طلب جميع المعلومات المفيدة ولا سيما تلك التي تم على أساسها منح رخصة إحداث المؤسسة وهوية الأشخاص المستفيدين من خدماتها.

الفرع الرابع

معالجة صعوبات مؤسسات الرعاية الاجتماعية

المادة 30

عندما تواجه مؤسسة الرعاية الاجتماعية صعوبات من شأنها أن تهدد استمرارية خدماتها، سواء كانت هذه الصعوبات تتصل بتدبير المؤسسة أو بتمويلها، يجب على المدير أن يصرح بذلك فورا لدى المؤسس ولدى العامل ولدى السلطة الحكومية المختصة التي يتعين عليها اتخاذ جميع الإجراءات الضرورية لتسوية وضعية المؤسسة.

المادة 31

إذا كانت الصعوبات التي تواجهها المؤسسة من شأنها أن تشكل خطرا على حياة المستفيدين أو صحتهم، يجب على السلطة الحكومية المختصة بعد استشارة السلطة المحلية أن تأمر بالإغلاق الفوري للمؤسسة وأن تقوم بسحب رخصة إحداثها، بصفة مؤقتة أو نهائية، مع مراعاة مصلحة المستفيدين من خدمات المؤسسة، ولا سيما بوضعهم في مؤسسات مماثلة.

المادة 32

يتعين على المؤسس إذا قرر إغلاق مؤسسة الرعاية الاجتماعية، أن يصرح مسبقا بذلك لدى الإدارة المختصة، ستة أشهر على الأقل قبل الإغلاق، و ذلك قصد اتخاذ الإجراءات التي تراها مناسبة.

يترتب بقوة القانون على إغلاق مؤسسة الرعاية الاجتماعية سحب رخصة إحداثها.

الباب الرابع

معاينة المخالفات والعقوبات

المادة 33

علاوة على ضباط الشرطة القضائية، يؤهل للبحث عن المخالفات لهذا القانون والنصوص المتخذة لتطبيقه ومعاينتها، أعضاء اللجنة المنصوص عليها في المادة 27 أعلاه، وكذا أعوان الإدارة المختصة والتعاون الوطني المحلفون والمنتدبون خصيصا لهذا الغرض.

لأجل ممارسة مهامهم، يتمتع الأعوان السالف ذكرهم بالصلاحيات المخولة لأعضاء اللجنة والمشار إليها في المادة 29 أعلاه.

المادة 34

دون الإخلال بالعقوبات الجنائية المنصوص عليها في هذا القانون أو في التشريع الجنائي المعمول به، يترتب على كل مخالفة لأحكام هذا القانون إصدار إحدى العقوبتين الإداريتين التاليتين، مع تحديد أجل لاتخاذ إجراءات التسوية المطلوبة :

- الإنذار؛
- التوبيخ.

إذا استمرت المخالفة، رغم الإنذار أو التوبيخ، تقوم الإدارة المختصة بسحب رخصة إحداث مؤسسة الرعاية الاجتماعية بصفة مؤقتة أو نهائية.

في حالة السحب النهائي لرخصة إحداث مؤسسة الرعاية الاجتماعية طبقا لهذا القانون، يجب على السلطة الحكومية المختصة أن تطلب من القضاء الحكم بحل الشخص الاعتباري.

يجب على المحكمة عند الحكم بحل الشخص الاعتباري، أن تقوم بتعيين خبير يكلف بتصفية أموال مؤسسة الرعاية الاجتماعية المعنية. وتمنح الأصول الصافية إلى مؤسسة أو عدة مؤسسات أخرى للرعاية الاجتماعية.

المادة 35

يعاقب بغرامة من 30.000 إلى 50.000 درهم كل من يقوم بفتح مؤسسة للرعاية الاجتماعية دون الحصول على رخصة إحداثها المنصوص عليها في المادة 10 أعلاه أو يشهر بشكل كاذب إلى رخصة إحداث المؤسسة خلافا لأحكام المادة 16 من هذا القانون.

المادة 36

دون الإخلال بالعقوبات الأشد المنصوص عليها في التشريع الجنائي الجاري به العمل، يعاقب كل مدير مؤسسة للرعاية الاجتماعية :

- قام بتسليم أشخاص قاصرين أو في وضعية إعاقة ذهنية خلافا لأحكام الفقرة الأولى من المادة 8 من هذا القانون، بالحبس من ستة أشهر إلى سنتين و بغرامة من 30.000 إلى 50.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط ؛
- قام بتنقيل أشخاص قاصرين أو في وضعية إعاقة ذهنية خلافا لأحكام الفقرة الثانية من المادة 8 من هذا القانون، بالحبس من شهر واحد إلى ستة أشهر و بغرامة من 5.000 إلى 20.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط.

المادة 37

يعاقب بغرامة من 10.000 إلى 20.000 درهم كل مؤسس أدخل تغييرا على أحد العناصر التي سلمت على أساسها رخصة إحداث المؤسسة دون التصريح بذلك لدى الإدارة المختصة أو الحصول على موافقتها المسبقة، وفقا لأحكام المادة 17 أعلاه.

المادة 38

يعاقب بغرامة من 15.000 إلى 30.000 درهم كل مؤسس أقدم على إغلاق مؤسسة للرعاية الاجتماعية، دون التصريح بذلك مسبقا لدى الإدارة المختصة وفقا لأحكام المادة 32 أعلاه.

المادة 39

يعاقب بغرامة من 10.000 إلى 20.000 درهم مؤسس أو مدير إحدى المؤسسات الذي :

- لا يتقيد ببنود دفتر التحملات المحدد للشروط العامة ودفتر التحملات المحدد للشروط الخاصة المنصوص عليهما في المادتين 12 و13 من هذا القانون ؛
- لا يقوم بمسك المحاسبة الخاصة بمؤسسة الرعاية الاجتماعية وفق أحكام المادة 23 أعلاه ؛
- لا يقوم بمسك السجل المنصوص عليه في المادة 28 من هذا القانون ؛
- لا يصرح بالصعوبات التي تواجهها المؤسسة، طبقا لأحكام المادتين 30 و31 أعلاه.

المادة 40

في حالة العود، ترفع العقوبات المنصوص عليها في هذا الباب إلى الضعف. ويمكن كذلك أن يحكم على مرتكب المخالفة بمنعه من إحداث أو تدبير مؤسسة للرعاية الاجتماعية لمدة لا تتجاوز عشر سنوات.

يعتبر في حالة عود، كل شخص سبق الحكم عليه بموجب حكم نهائي بعقوبة من أجل إحدى المخالفات المنصوص عليها في هذا الباب، ثم ارتكب مخالفة مماثلة قبل مضي خمس سنوات من تمام تنفيذ تلك العقوبة أو تقادمها.

ولأجل تقرير العود، تعد مخالفات مماثلة جميع المخالفات المنصوص عليها في هذا الباب.

الباب الخامس

أحكام انتقالية وختامية

المادة 41

استثناء من أحكام المادة الأولى أعلاه، لا تسري أحكام هذا القانون على المؤسسات الاجتماعية التابعة للسلطة الحكومية المكلفة بالأوقاف والشؤون الإسلامية أو الموضوعة تحت وصايتها.

المادة 42

تتوفر مؤسسات الرعاية الاجتماعية الموجودة عند تاريخ نشر هذا القانون بالجريدة الرسمية على أجل سنة ابتداء من تاريخ دخول هذا القانون حيز التنفيذ، لأجل الامتثال لأحكامه ولأحكام النصوص المتخذة لتطبيقه.

وتراعى عند تطبيق أحكام الفقرة السابقة وضعية المؤسسات السالفة الذكر، التي تتوفر على منظومة متكاملة للتدبير الإداري والمالي تفوق ما هو منصوص عليه في هذا القانون.

المادة 43

تنسخ ابتداء من تاريخ دخول أحكام هذا القانون حيز التنفيذ، أحكام القانون رقم 14.05 المتعلق بشروط فتح مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتدبيرها، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.06.154 بتاريخ 30 من شوال 1427 (22 نوفمبر 2006).

المادة 44

يدخل هذا القانون حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ نشر النصوص التنظيمية المتخذة لتطبيقه بالجريدة الرسمية.

26. القانون 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء

ظهير شريف رقم 1.18.19 صادر في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018) بتنفيذ القانون رقم 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء.

الحمد للّه وحده،

الطابع الشريف - بداخله :

(محمد بن الحسن بن محمد بن يوسف الله وليه)

يعلم من ظهيرنا الشريف هذا، أسماه الله وأعز أمره أننا :

بناء على الدستور ولا سيما الفصلين 42 و 50 منه،

أصدرنا أمرنا الشريف بما يلي :

ينفذ وينشر بالجريدة الرسمية، عقب ظهيرنا الشريف هذا، القانون رقم 103.13 المتعلق بمحاربة العنف ضد النساء، كما وافق عليه مجلس النواب ومجلس المستشارين.

وحرر بالرباط في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018).

وقعه بالعطف :

رئيس الحكومة،

الإمضاء : سعد الدين العثماني.

*

* *

قانون رقم 103.13
يتعلق بمحاربة العنف ضد النساء

الباب الأول

تعريف

المادة الأولى

من أجل تطبيق أحكام هذا القانون، يراد بما يلي :

العنف ضد المرأة : كل فعل مادي أو 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 شأنه 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 شأنه أن يضر، بالحقوق الاجتماعية أو الاقتصادية للمرأة.

الباب الثاني

أحكام زجرية

المادة 2

تغير وتتمم على النحو التالي أحكام الفصول 404 و 431 و 446 و481 و 1-503 من مجموعة القانون الجنائي المصادق عليها بالظهير الشريف رقم 1.59.413 بتاريخ 28 من جمادى الآخرة 1382 (26 نوفمبر 1962) كما وقع تغييره وتتميمه :

«الفصل 404 . - يعاقب كل ..... العنف
«أو الإيذاء ضد امرأة بسبب جنسها أو ضد امرأة حامل، إذا كان
«حملها بينا أو معلوما لدى الفاعل، أو في وضعية إعاقة أو معروفة
«بضعف قواها العقلية، أو ضد أحد الأصول أو ضد كافل أو ضد زوج
«أو خاطب، أو ضد شخص له ولاية أو سلطة عليه أو مكلف برعايته
«أو ضد طليق أو بحضور أحد الأبناء أو أحد الوالدين كما يلي :

«1 - في الحالات .....

(الباقي بدون تغيير.)

«الفصل 431. - من أمسك عمدا ..... لأي خطر،
«يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى سنتين وغرامة من 2.000 إلى
«10.000 درهم.

«تضاعف العقوبة، إذا كان مرتكب الجريمة زوجا أو خاطبا أو طليقا
«أو أحد الأصول أو أحد الفروع أو أحد الإخوة أو كافلا أو شخصا له ولاية
«أو سلطة على الضحية أو مكلفا برعايته، أو إذا كان ضحية الجريمة
«قاصر أو في وضعية إعاقة أو معروفة بضعف قواها العقلية، وكذا
«في حالة العود.»

«الفصل 446. - الأطباء والجراحون .....
«عشرين ألف درهم.

«غير أن الأشخاص ..... في الفقرة السابقة :

«1 - إذا بلغوا عن إجهاض .....
«بهذا التبليغ ؛

«2 - إذا بلغوا السلطات القضائية .....
«أو وظيفتهم.

«إذا استدعي ..... في الفقرة أعلاه،
«فإنهم يكونون ملزمين بالإدلاء بشهاداتهم، ويجوز لهم، عند
«الاقتضاء، الإدلاء بها كتابة.»

«الفصل 481. - إلى جانب المحاكم ..... المستحق للنفقة
«أو المطرود من بيت الزوجية، تختص هي أيضا بالنظر في الدعاوى
«المرفوعة تنفيذا لمقتضيات الفصول 479 و 480 و 1-480.

«لا يجوز رفع هذه الدعاوى، إلا بناء على شكاية من الشخص
«المطرود من بيت الزوجية أو الشخص المهمل أو المستحق .....
«من طرف النيابة العامة عندما يكون النائب الشرعي ..... للجريمة،

«يجب أن يسبق المتابعة، إعذار المحكوم عليه بالنفقة بأن يقوم
«بما عليه في ظرف ثلاثين يوما،

«ويتم هذا ..... وذلك بناء على تعليمات من
«النيابة العامة،

«إذا كان المحكوم عليه هاربا أو .....
«الاستجواب.»

«الفصل 1 — 503. - يعاقب بالحبس من سنة إلى ثلاث سنوات
«وبالغرامة من ..... جنسية.»

المادة 3

يغير على النحو التالي عنوان الفرع السابع من الباب الثامن من الكتاب الثالث من مجموعة القانون الجنائي المشار إليها أعلاه :

«الفرع 7 :

«في الاستغلال الجنسي وفي إفساد الشباب.»

المادة 4

تتمم على النحو التالي أحكام الفصلين 61 و 407 من مجموعة القانون الجنائي المشار إليها أعلاه :

«الفصل 61.- التدابير الوقائية الشخصية هي :

«1 - الاقصاء ؛

« .....

«9 - سقوط الحق في الولاية الشرعية على الأبناء ؛

«10 - منع المحكوم عليه من الاتصال بالضحية ؛

«11 - إخضاع المحكوم عليه لعلاج نفسي ملائم.»

«الفصل 407. - من ساعد .....
«إلى خمس.

«تضاعف العقوبة إذا ارتكبت الجريمة ضد قاصر أو ضد امرأة
«بسبب جنسها، أو من طرف أحد الزوجين في حق الزوج الآخر،
«أو إذا ارتكبت من طرف أحد الفروع أو أحد الأصول أو أحد الإخوة
«أو الكافل أو الطليق أو الخاطب أو شخص له ولاية أو سلطة على
«الضحية أو مكلف برعايتها.»

المادة 5

تتمم على النحو التالي أحكام مجموعة القانون الجنائي المشار إليها أعلاه بالفصول 1-88 و 2-88 و 3-88 و 1-323 و2-323 و 1-429 و1-436 و 1-444 و 2-444 و 1-447 و 2-447 و 3-447 و 1-480 و 1-481 و1-1-503 و 2-1-503 و 1-2-503 و 1-526 :

«الفصل 1-88. - في حالة الإدانة من أجل جرائم التحرش
«أو الاعتداء أو الاستغلال الجنسي أو سوء المعاملة أو العنف ضد
«المرأة أو القاصرين، أيا كانت طبيعة الفعل أو مرتكبه، يمكن
«للمحكمة الحكم بما يلي :

«1 - منع المحكوم عليه من الاتصال بالضحية أو الاقتراب من
«مكان تواجدها، أو التواصل معها بأي وسيلة، لمدة لا تتجاوز خمس
«سنوات ابتداء من تاريخ انتهاء العقوبة المحكوم بها عليه أو من تاريخ
«صدور المقرر القضائي، إذا كانت العقوبة السالبة للحرية المحكوم
«بها موقوفة التنفيذ أو غرامة فقط أو عقوبة بديلة.

«يضع الصلح المبرم بين الزوجين حدا لتنفيذ المنع من الاتصال «بالضحية ؛

«2 - خضوع المحكوم عليه، خلال المدة المشار إليها في البند (1) «أعلاه أو أثناء تنفيذ العقوبة السالبة للحرية، لعلاج نفسي ملائم.

«يمكن أن يتضمن المقرر القضائي بالمؤاخذة الأمر بتنفيذ هذا «التدبير مؤقتاً، بالرغم من استعمال أي طريق من طرق الطعن.

«يجوز للمحكمة أن تحكم بمنع المحكوم عليه من الاتصال «بالضحية أو الاقتراب من مكان تواجدها أو التواصل معها بصفة «نهائية، على أن تعلل قرارها بهذا الشأن.»

«الفصل 2-88.- يعد الطبيب المعالج تقريرا عن تطور حالة «المحكوم عليه بالخضوع للعلاج، كل ثلاثة أشهر على الأقل ويوجهه «إلى قاضي تطبيق العقوبات، للتأكد من تحسن سلوكه وتفادي عودته «إلى نفس الأفعال التي أدين من أجلها.

«إذا استقر رأي الطبيب المعالج على إنهاء هذا التدبير قبل الوقت «المحدد له فإنه، يخطر قاضي تطبيق العقوبات بواسطة تقرير «منفصل يبرر ذلك.»

«يجب إشعار الضحية بنتيجة تقرير الطبيب المعالج بقرار القاضي «المكلف بتطبيق العقوبة.»

«الفصل 3-88.- يجوز للنيابة العامة أو لقاضي التحقيق، «أو للمحكمة عند الاقتضاء أو بطلب من الضحية في حالة المتابعة من «أجل الجرائم المشار إليها في الفصل 1 - 88 أعلاه، الأمر بمنع الشخص «المتابع من الاتصال بالضحية أو الاقتراب من مكان تواجدها، «أو التواصل معها بأي وسيلة، ويبقى هذا الأمر ساريا إلى حين بت «المحكمة في القضية.»

«الفصل 1-323.- يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى سنتين «وغرامة من 2.000 إلى 20.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين، من «خرق تدبير المنع من الاتصال بالضحية أو الاقتراب منها أو التواصل «معها بأي وسيلة، أو رفض الخضوع لعلاج نفسي ملائم تطبيقا «للفصول 1 - 88 و 3 - 88 أعلاه.»

«الفصل 2-323.- يعاقب بالحبس من شهر إلى ثلاثة أشهر «وغرامة من 5.000 إلى 20.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين «فقط على مخالفة تدابير الحماية المشار إليها في المادة 2-5-82 من «قانون المسطرة الجنائية.»

«الفصل 1 - 429.- تضاعف العقوبة المنصوص عليها في الفصول «425 و426 و427 و429 من هذا القانون، إذا كان مرتكب الجريمة «أحد الزوجين ضد الزوج الآخر أو الطليق أو الخاطب، أو أحد «الأصول أو أحد الفروع أو أحد الإخوة أو كافلا أو شخصا له ولاية «أو سلطة على الضحية أو مكلفا برعايته، وكذا في حالة العود، أو إذا «كان ضحية الجريمة قاصرا أو في وضعية إعاقة أو معروفة بضعف «قواها العقلية.»

«الفصل 1-436.- إذا ارتكب الاختطاف أو الاحتجاز من طرف «أحد الزوجين أو الطليق أو الخاطب أو أحد الأصول أو أحد الفروع «أو أحد الإخوة أو الكافل أو شخص له ولاية أو سلطة على الضحية «أو مكلف برعايته أو إذا تعرض الضحية لعنف آخر كيفما كان نوعه «ترفع العقوبة السالبة للحرية إلى :

«1 - السجن من عشر إلى عشرين سنة، في الحالة المنصوص عليها «في الفقرة الأولى من الفصل 436 من هذا القانون ؛

«2 - السجن من عشرين إلى ثلاثين سنة، في الحالة المنصوص عليها «في الفقرة الثانية من الفصل 436 من هذا القانون.»

«الفصل 1-444.- يعاقب على السب المرتكب ضد المرأة بسبب «جنسها بغرامة مالية من 12.000 إلى 60.000 درهم.

«الفصل 2-444.- يعاقب على القذف المرتكب ضد المرأة بسبب «جنسها بغرامة من 12.000 إلى 120.000 درهم.»

«الفصل 1-447.- يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى ثلاث سنوات «وغرامة من 2.000 إلى 20.000 درهم، كل من قام عمدا، وبأي وسيلة «بما في ذلك الأنظمة المعلوماتية، بالتقاط أو تسجيل أو بث أو توزيع «أقوال أو معلومات صادرة بشكل خاص أو سري، دون موافقة «أصحابها.

«يعاقب بنفس العقوبة، من قام عمدا وبأي وسيلة، بتثبيت «أو تسجيل أو بث أو توزيع صورة شخص أثناء تواجده في مكان «خاص، دون موافقته.»

«الفصل 2-447.- يعاقب بالحبس من سنة واحدة إلى ثلاث سنوات «وغرامة من 2.000 إلى 20.000 درهم، كل من قام بأي وسيلة بما «في ذلك الأنظمة المعلوماتية، ببث أو توزيع تركيبة مكونة من أقوال «شخص أو صورته، دون موافقته، أو قام ببث أو توزيع ادعاءات «أو وقائع كاذبة، بقصد المس بالحياة الخاصة للأشخاص أو التشهير «بهم.»

«الفصل 3-447.- يعاقب بالحبس من سنة واحدة إلى خمس سنوات «وغرامة من 5.000 إلى 50.000 درهم، إذا ارتكبت الأفعال المنصوص «عليها في الفصلين 1-447 و 2-447 في حالة العود وفي حالة ارتكاب «الجريمة من طرف الزوج أو الطليق أو الخاطب أو أحد الفروع «أو أحد الأصول أو الكافل أو شخص له ولاية أو سلطة على الضحية «أو مكلف برعايتها أو ضد امرأة بسبب جنسها أو ضد قاصر.»

«الفصل 1-480.- يعاقب بالحبس من شهر واحد إلى ثلاثة أشهر «وغرامة من 2.000 إلى 5.000 درهم، عن الطرد من بيت الزوجية «أو الامتناع عن إرجاع الزوج المطرود من بيت الزوجية، وفقا لما هو «منصوص عليه في المادة 53 من مدونة الأسرة، وتضاعف العقوبة «في حالة العود.»

«الفصل 1-481.- في الحالات المنصوص عليها في الفصول 479 «و480 و1-480 من هذا القانون، فإن تنازل المشتكي عن الشكاية «يضع حدا للمتابعة ولآثار المقرر القضائي المكتسب لقوة الشيء «المقضي به في حالة صدوره.»

«الفصل 1-1-503.- يعتبر مرتكبا لجريمة التحرش الجنسي «ويعاقب بالحبس من شهر واحد إلى ستة أشهر وغرامة من 2.000 إلى «10.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من أمعن في مضايقة «الغير في الحالات التالية :

«1. في الفضاءات العمومية أو غيرها، بأفعال أو أقوال أو إشارات «ذات طبيعة جنسية أو لأغراض جنسية ؛

«2. بواسطة رسائل مكتوبة أو هاتفية أو إلكترونية أو تسجيلات «أو صور ذات طبيعة جنسية أو لأغراض جنسية.

«تضاعف العقوبة إذا كان مرتكب الفعل زميلا في العمل أو من «الأشخاص المكلفين بحفظ النظام والأمن في الفضاءات العمومية «أو غيرها.»

«الفصل 2-1-503 .- يعاقب بالحبس من ثلاث إلى خمس سنوات «وغرامة من 5.000 إلى 50.000 درهم، إذا ارتكب التحرش الجنسي «من طرف أحد الأصول أو المحارم أومن له ولاية أو سلطة على «الضحية أو مكلفا برعايته أو كافلا له، أو إذا كان الضحية قاصرا.»

«الفصل 1-2-503.- دون الإخلال بالمقتضيات الجنائية الأشد، «يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى سنة وغرامة من 10.000 إلى «30.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط، من أكره شخصا «على الزواج باستعمال العنف أو التهديد.

«تضاعف العقوبة، إذا ارتكب الإكراه على الزواج باستعمال «العنف أو التهديد، ضد امرأة بسبب جنسها أو قاصر أو في وضعية «إعاقة أو معروفة بضعف قواها العقلية.

«لا تجوز المتابعة إلا بناء على شكاية الشخص المتضرر من «الجريمة.

«يضع التنازل عن الشكاية حدا للمتابعة ولآثار المقرر القضائي «المكتسب لقوة الشيء المقضي به في حالة صدوره.»

«الفصل 1 - 526.- يعاقب بالحبس من شهر واحد إلى ستة أشهر «وغرامة من 2.000 إلى 10.000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين، «أحد الزوجين في حالة تبديد أو تفويت أمواله، بسوء نية وبقصد «الإضرار بالزوج الآخر أو الأبناء أو التحايل على مقتضيات مدونة «الأسرة المتعلقة بالنفقة أو السكن وبالمستحقات المترتبة عن إنهاء «العلاقة الزوجية أو باقتسام الممتلكات.

«لا تجوز المتابعة إلا بناء على شكاية الزوج المتضرر من الجريمة.

«يضع التنازل عن الشكاية حدا للمتابعة ولآثار المقرر القضائي «المكتسب لقوة الشيء المقضي به في حالة صدوره.»

الباب الثالث

أحكام مسطرية

المادة 6

تغير و تتمم على النحو التالي أحكام المادة 302 من القانون رقم 22.01 المتعلق بالمسطرة الجنائية الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.02.255 بتاريخ 25 من رجب 1423 (3 أكتوبر 2002) كما وقع تغييره وتتميمه :

«المادة 302. - إذا اعتبرت المحكمة أن ..... «الجلسة سرية.

«إذا تعلق الأمر بقضية عنف أو اعتداء جنسي ضد المرأة «أو القاصر يمكن للمحكمة، أن تعقد جلسة سرية بطلب من الضحية.

«إذا تقررت سرية ..... المذكورة في الفقرتين أعلاه، «فإنها تشمل أيضا .....:..... المناقشات.»

المادة 7

تتمم على النحو التالي أحكام المادة 7 من القانون رقم 22.01 المتعلق بالمسطرة الجنائية المشار إليه أعلاه :

«المادة 7. - يرجع الحق في إقامة .....
«الجريمة مباشرة.

«يمكن للجمعيات المعلن ..... في
«قانونها الأساسي.

«غير أنه، بالنسبة للجمعيات المذكورة والتي تعنى بقضايا مناهضة
«العنف ضد النساء، حسب قانونها الأساسي، فإنه لا يمكنها أن
«تنتصب طرفا إلا بعد حصولها على إذن كتابي من الضحية.

«يمكن للدولة والجماعات الترابية .....
«الجاري به العمل.»

المادة 8

تتمم على النحو التالي أحكام القانون رقم 22.01 المتعلق بالمسطرة الجنائية المشار إليه أعلاه بالمادة 2-5-82 :

«المادة 2-5-82.- علاوة على التدابير المنصوص عليها في المادتين 82-4
«و 82-5 أعلاه، تتخذ في قضايا العنف ضد النساء، فورا، تدابير
«الحماية التالية :

« - إرجاع المحضون مع حاضنته إلى السكن المعين له من قبل
«المحكمة ؛

« - إنذار المعتدي بعدم الاعتداء، في حال التهديد بارتكاب العنف،
«مع تعهده بعدم الاعتداء ؛

« - إشعار المعتدي بأنه يمنع عليه التصرف في الأموال المشتركة
«للزوجين ؛

« - إحالة الضحية على مراكز الاستشفاء قصد العلاج ؛

«- الأمر بالإيداع بمؤسسات الإيواء أو مؤسسات الرعاية الاجتماعية
«للمرأة المعنفة التي تحتاج وترغب في ذلك.»

الباب الرابع

آليات التكفل بالنساء ضحايا العنف

المادة 9

تحدث، للتكفل بالنساء ضحايا العنف، خلايا ولجان مشتركة بين القطاعات وفقا للمنصوص عليه في هذا الباب.

المادة 10

تحدث خلايا التكفل بالنساء ضحايا العنف بالمحاكم الابتدائية ومحاكم الاستئناف وبالمصالح المركزية واللامركزة للقطاعات المكلفة بالعدل وبالصحة وبالشباب وبالمرأة وكذا للمديرية العامة للأمن الوطني والقيادة العليا للدرك الملكي.

تتولى هذه الخلايا مهام الاستقبال و الاستماع و الدعم والتوجيه والمرافقة، لفائدة النساء ضحايا العنف.

تتكون الخلايا المحدثة على مستوى المحاكم الابتدائية ومحاكم الاستئناف، بالإضافة لممثلي الإدارة، من نائب وكيل الملك وقاضي الأحداث والمساعد أو المساعدة الاجتماعية.

يحدد بنص تنظيمي تأليف الخلايا المحدثة على مستوى المصالح المركزية واللامركزة للقطاعات المكلفة بالعدل وبالصحة و بالشباب وبالمرأة و كذا للمديرية العامة للأمن الوطني والقيادة العليا للدرك الملكي، وكذا ممثلي الإدارة بالخلايا المحدثة على مستوى المحاكم الابتدائية ومحاكم الاستئناف.

يراعى في تكوين هذه الخلايا مبدأ التخصص ومبدأ المناصفة.

المادة 11

اللجنة الوطنية

تحدث لجنة وطنية للتكفل بالنساء ضحايا العنف تتولى ممارسة المهام والاختصاصات المنصوص عليها في المادة الثانية عشر بعده.

يعين رئيس الحكومة رئيس اللجنة الوطنية باقتراح من السلطة الحكومية المكلفة بالمرأة.

يمكن أن يحضر أشغال اللجنة الوطنية شخصيات وممثلون عن الهيئات الوطنية و المنظمات المعنية بقضايا المرأة إذا رأت اللجنة فائدة في ذلك.

تعقد اللجنة الوطنية اجتماعاتها مرة في السنة على الأقل، وكلما دعت الضرورة إلى ذلك، بدعوة من رئيسها أو أغلبية أعضائها.

يتولى القطاع المكلف بالمرأة كتابة هذه اللجنة.

يحدد نص تنظيمي تأليف وكيفيات سير عمل اللجنة الوطنية.

المادة 12

تناط باللجنة الوطنية المهام التالية :

- ضمان التواصل والتنسيق وطنيا بين تدخلات القطاعات الحكومية والإدارات المركزية المعنية بموضوع العنف ضد النساء ؛
- إبداء الرأي في مخططات عمل اللجن الجهوية والمحلية، المشار إليها في المواد 13 و15 بعده، وتتبع تنفيذها ؛
- تلقي تقارير اللجن الجهوية والمحلية وفحصها ؛
- رصد واقتراح إمكانات تطوير عمل اللجن المحلية والجهوية ؛
- المساهمة في وضع آليات لتحسين تدبير عمل الخلايا المشار إليها في المادة 10 أعلاه، واللجن الجهوية والمحلية ومواكبة عملها مركزيا ؛
- تقوية وتفعيل آليات الشراكة والتعاون بين اللجن الجهوية واللجن المحلية وجمعيات المجتمع المدني وباقي المتدخلين.
- إصدار تقرير سنوي عن حصيلة العمل.

المادة 13

اللجان الجهوية

تحدث لجنة جهوية للتكفل بالنساء ضحايا العنف على مستوى الدائرة القضائية لكل محكمة استئناف و تتألف من :

- الوكيل العام للملك أو نائبه رئيسا ؛
- قاض للتحقيق ومستشار للحكم ومستشار مكلف بالأحداث، يعينهم الرئيس الأول لمحكمة الاستئناف ؛
- رئيس كتابة النيابة العامة أو من يمثله ؛
- رئيس كتابة الضبط أو من يمثله ؛
- المساعد أو المساعدة الاجتماعية بالمحكمة المذكورة ؛
- ممثلي الإدارة ؛
- ممثل مجلس الجهة؛
- محام، يعينه نقيب هيئة المحامين بالدائرة القضائية الاستئنافية ؛
- مفوض قضائي، يعينه رئيس المجلس الجهوي للمفوضين القضائيين.

كما يمكن أن يحضر أشغال اللجنة، كل شخصية معروفة باهتمامها وخبرتها بقضايا المرأة، وكذا ممثلو الهيئات والمؤسسات والجمعيات التي ترى اللجنة فائدة في دعوتها.

المادة 14

تناط باللجان الجهوية للتكفل بالنساء ضحايا العنف المهام التالية :

- إعداد خطط عمل جهوية في إطار الاختصاصات الموكولة لها ؛
- ضمان التواصل والتنسيق بين السلطة القضائية وباقي القطاعات والإدارات المعنية بقضايا التكفل بالنساء ضحايا العنف على المستوى الجهوي ؛
- التواصل والتنسيق مع جمعيات المجتمع المدني العاملة في هذا المجال ؛
- العمل على توحيد كيفيات اشتغال الخلايا واللجن المحلية، بما يكفل تجانس وتكامل الخدمات على مستوى الدوائر القضائية التابعة لنفوذ محكمة الاستئناف وباقي القطاعات والإدارات المعنية ؛
- رصد الإكراهات والمعيقات المرتبطة بعمليات التكفل بالنساء ضحايا العنف واقتراح الحلول المناسبة لها بشكل تشاركي وفي حدود صلاحيات وإمكانيات كل قطاع ؛
- رصد الإكراهات والمعيقات المرتبطة بعمليات التكفل بالنساء ضحايا العنف التي تقتضي تدخلا على الصعيد المركزي ؛
- ترصيد مختلف الخبرات والتجارب الناجحة وتعميمها على مختلف الآليات المحلية ؛
- إعداد تقارير دورية وتقرير سنوي حول سير وحصيلة عملها وعمل اللجان المحلية وكذا خلايا التكفل بالنساء ضحايا العنف.

ترفع تقارير اللجان الجهوية، بما في ذلك تقريرها السنوي، إلى اللجنة الوطنية للتكفل بالنساء ضحايا العنف.

تعقد اللجان الجهوية اجتماعاتها مرتين في السنة على الأقل، وكلما دعت الضرورة ذلك، بدعوة من رئيسها .

تعقد اللجان الجهوية للتكفل بالنساء ضحايا العنف اجتماعاتها بحضور نصف أعضائها، على الأقل، وتتخذ قراراتها بأغلبية الأعضاء الحاضرين.

تتولى كتابة النيابة العامة بمحكمة الاستئناف مهام كتابة اللجنة الجهوية.

المادة 15

اللجان المحلية

تحدث لجنة محلية للتكفل بالنساء ضحايا العنف على مستوى الدائرة القضائية لكل محكمة ابتدائية وتتألف من :

- وكيل للملك أو نائبه رئيسا ؛
- قاض للتحقيق وقاض للحكم وقاض الأحداث، يعينهم رئيس المحكمة ؛
- رئيس كتابة النيابة العامة أو من يمثله ؛
- رئيس كتابة الضبط أو من يمثله ؛
- المساعد أو المساعدة الاجتماعية بالمحكمة المذكورة ؛
- ممثلي الإدارة ؛
- ممثل المجلس الإقليمي ؛
- محام، يعينه نقيب هيئة المحامين بالدائرة القضائية الاستئنافية؛
- مفوض قضائي، يعينه رئيس المجلس الجهوي للمفوضين القضائيين ؛

كما يمكن أن يحضر أشغال اللجنة، كل شخصية معروفة باهتمامها بقضايا المرأة، وكذا ممثلو الهيئات والمؤسسات والجمعيات التي ترى اللجنة فائدة في دعوتها.

المادة 16

اختصاصات اللجان المحلية

تناط باللجان المحلية للتكفل بالنساء ضحايا العنف المهام التالية :

- إعداد خطط عمل محلية في إطار الاختصاصات الموكولة لها ؛
- ضمان التواصل و التنسيق بين السلطة القضائية و باقي القطاعات والإدارات المعنية بقضايا التكفل بالنساء ضحايا العنف وجمعيات المجتمع العاملة في المجال ؛
- رصد الإكراهات و المعيقات المرتبطة بعمليات التكفل بالنساء ضحايا العنف واقتراح الحلول المناسبة لها بشكل تشاركي وفي حدود صلاحيات وإمكانيات كل قطاع ؛
- رصد الإكراهات والمعيقات المرتبطة بعمليات التكفل بالنساء ضحايا العنف التي تقتضي تدخلا على الصعيد الجهوي أو المركزي ؛
- إعداد تقارير دورية.

ترفع اللجان المحلية تقاريرها الدورية إلى اللجان الجهوية حول سير وحصيلة عملها.

تعقد اللجان المحلية للتكفل بالنساء ضحايا العنف اجتماعاتها أربع مرات في السنة على الأقل، وكلما دعت الضرورة ذلك، بدعوة من رئيسها.

تعقد اللجان المحلية للتكفل بالنساء ضحايا العنف اجتماعاتها بحضور نصف أعضائها، على الأقل، وتتخذ قراراتها بأغلبية الأعضاء الحاضرين.

تتولى كتابة النيابة العامة بالمحكمة مهام كتابة اللجنة.

الباب الخامس

التدابير والمبادرات للوقاية من العنف

المادة 17

تتخذ السلطات العمومية كل التدابير والإجراءات اللازمة للوقاية من العنف ضد النساء، ومن أجل ذلك تسهر السلطات العمومية على إعداد وتنفيذ سياسات وبرامج تهدف إلى التحسيس بمخاطر العنف ضد المرأة وتصحيح صورتها في المجتمع، والعمل على إذكاء الوعي بحقوقها.

الباب السادس

دخول حيز التنفيذ

المادة 18

يدخل هذا القانون حيز التنفيذ بعد ستة أشهر من تاريخ نشره بالجريدة الرسمية.

Impression et réalisation : AZ Editions - Rabat