

دليل إجراءات
مركز إيواء النساء ضحايا العنف
(انموذج)

نسخة جانفي 2019

الفهرس

5	مقدمة:
6	المحور التمهيدي: أحكام عامة
7	المبحث الأول: تقديم الدليل
7	1. مفهوم الدليل
7	2. الهدف من الدليل
8	3. مستعملي الدليل
8	4. اعتماد الدليل وتحيينه
10	المبحث الثاني: الإطار الوطني للقضاء على العنف ضد المرأة
10	1. الإطار القانوني
15	2. الإطار الترتيبي
17	3. الإطار المؤسسي
17	المبحث الثالث: التعاريف
17	1. المرأة ضحية العنف
18	2. مفهوم العنف ضد المرأة
18	3. أشكال العنف ضد المرأة
20	المحور الأول: تقديم عام لمركز الإيواء
21	المبحث الأول: تعريف الجمعية
21	المبحث الثاني: تعريف المركز
21	المبحث الثالث: المبادئ العامة للمركز
23	المحور الثاني: التعهد بالنساء ضحايا العنف
24	المبحث الأول: مبادئ التعهد
24	1. المبادئ السلوكية
24	2. المبادئ المهنية
25	المبحث الثاني: مقارنة التعهد
26	المبحث الثالث: خدمات التعهد
26	1. الاستقبال
27	2. الإنصات / الإصغاء النشط أو التضامني
28	3. الخدمات الطارئة
28	4. الخدمات القارة
28	1.4 التوجيه
29	2.4 الإرشاد
29	3.4 المرافقة
29	4.4 المتابعة الصحية والنفسية
29	5.4 الإيواء
30	6.4 الإحاطة الاجتماعية
30	7.4 التأهيل والإدماج الاقتصادي والاجتماعي

31	5. التوثيق.....
34	المبحث الرابع: توقف/إيقاف خدمات التعهد بالمركز.....
34	المبحث الخامس: متابعة وتقييم خدمات التعهد من النساء الضحايا.....
36	المحور الرابع: حقوق وواجبات النساء ضحايا العنف المقيمت بالمركز.....
37	المبحث الأول: حقوق المقيمت.....
38	المبحث الثاني: واجبات المقيمت.....
39	المحور الثالث: حوكمة وتسيير المركز.....
40	المبحث الأول: التخطيط والبرمجة.....
40	1. قواعد التخطيط والبرمجة.....
41	2. مسؤولية التخطيط والبرمجة.....
43	المبحث الثاني: التنظيم الإداري.....
43	1. إدارة المركز.....
43	2. أعوان المركز.....
45	المبحث الثالث: التنظيم المالي.....
46	المبحث الرابع: قواعد الحوكمة.....
46	1. مبادئ الحوكمة.....
47	2. قواعد تنظيم علاقات العون المركز.....
50	المحور الخامس: الموارد البشرية والإجراءات الإدارية.....
51	المبحث الأول: أحكام عامة:.....
51	المبحث الثاني: الإنتداب.....
52	المبحث الثالث: الالتزامات.....
53	1. ملف العامل.....
55	2. ملف مسدي الخدمات.....
56	3. ملف المتريص.....
56	4. ملف المتطوع.....
57	المبحث الثالث: تنفيذ العقد.....
57	1. توقيت العمل.....
57	2. الساعات الإضافية.....
57	3. الصحة والسلامة في العمل.....
58	4. تقييم وتطوير كفاءات العاملين.....
58	5. إجراءات فض النزاعات بالحسنى.....
59	1.5 تقديم الشكوى أمام اللجنة المتناصفة.....
59	2.5 تكوين اللجنة المتناصفة:.....
60	المبحث الرابع: نظام التأديب.....
60	1. الخطأ التأديبي.....
61	2. الخطأ الفادح.....
62	3. الاستدعاء أمام اللجنة المتناصفة.....
62	4. الحرمان من الأجر.....
63	5. إلغاء العقوبات التأديبية.....
63	المبحث الخامس: الجوانب المالية والامتيازات.....
63	1. الأجور والامتيازات.....
64	2. العطل.....

66.....	3. النقل ومصاريف التنقل.....
67.....	4. الغياب بسبب المرض أو بسبب حادث.....
67.....	5. الغياب غير الشرعي.....
68.....	6. ضياع أو إتلاف التجهيزات.....
68.....	المبحث السادس: انتهاء عقد الشغل/إنهاء التعامل.....
68.....	1. فسخ العقد.....
69.....	2. الاستقالة.....
69.....	3. الطرد.....
70.....	4. الوفاة في حالة مباشرة العمل.....
71.....	المحور السادس: التعاون والتنسيق المؤسسي وضمن الاستدامة.....
72.....	المبحث الأول: آليات التعاون والتنسيق المؤسسي.....
74.....	المبحث الثاني: آليات الاستدامة.....
74.....	1. الاستدامة الفنية.....
75.....	2. الاستدامة المالية.....
77.....	الملاحق.....
77.....	ملحق عدد 1: نموذج قرار القبول.....
78.....	ملحق عدد 2: نموذج استمارة بحث.....
85.....	ملحق عدد 3: نموذج التزام.....
86.....	ملحق عدد 4: نموذج قائمة استلام اللوازم.....
87.....	ملحق عدد 5: نموذج الملف الصحي للمقيمة.....
88.....	ملحق عدد 6: نموذج بطاقة متابعة لمرأة مقيمة داخل المركز.....
89.....	ملحق عدد 7: نموذج تصريح بمغادرة تلقائية.....
90.....	ملحق عدد 8: نموذج التزام عند مغادرة وقتية.....
91.....	ملحق عدد 9: نموذج سجل القبول والمغادرة.....
92.....	ملحق عدد 10: نموذج قائمة النساء المقيمات بمركز الإيواء.....
93.....	ملحق عدد 11: نموذج إنذار.....
94.....	ملحق عدد 12: نموذج وثيقة معلومات بالملف الشخصي.....

مقدمة:

حرصت المنظمة الدولية لقانون التنمية، بالتنسيق مع وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن وبدعم من وكالة التعاون الإيطالي للتنمية، على تخصيص جملة من الورشات سواء الدولية منها أو الوطنية لمراكز الإيواء في تونس فكانت أولها الندوة الدولية التي انعقدت أيام 20 و 21 و 22 نوفمبر 2017 لعرض الممارسات الدولية الجيدة والخبرات المقارنة الخاصة بمراكز إيواء النساء ضحايا العنف وتقييم التجربة التونسية في ضوءها وتلتها ورشة وطنية خصصت لمحور حسن تسيير وتنظيم مركز إيواء المرأة ضحية العنف.

تم في تلك الورشة التطرق لدليل الإجراءات بالمراكز باعتباره وثيقة واجبة الاعداد والاعتماد من طرف المشرفين على تلك المؤسسة والمسيرين لها والمتدخلين فيها. وتم لذلك اعتماد مقاربة تشاركية في الورشة من خلال عمل مجموعات متكونة من ممثلي مراكز الإيواء المتواجدة بكامل تراب الجمهورية وممثلي الهياكل الحكومية وخصوصا مندوبيات وزارة المرأة في تلك المناطق لوضع تصور لدليل إجراءات وتفصيلا لمحتواه يمكن اعتماده من طرف جميع المراكز بصوة عامة مع الاخذ بعين الاعتبار لخصوصية بعضها.

كما تم تنظيم ورشة تدريبية على مدى ثلاثة أيام من 6 إلى 8 ديسمبر 2017 لنفس الحضور في الورشة الوطنية للعمل على إعداد الصياغة الأولية لدليل الإجراءات انطلاقا من ممارسة وخبرة المذكورين على أرض الواقع والتي كانت موضوع ورشة عمل أخيرة انعقدت يومي 25 و 25 جانفي 2019 لإبداء الملاحظات حول ذلك المشروع وتمت المصادقة عليه.

المحور التمهيدي: أحكام عامة

يتعلق هذا المحور التمهيدي بأحكام عامة يجب اعتمادها في كل دليل ولا يمكن تغييرها لكونها تتعلق بأحكام عامة ولا تضم خصوصية نابغة عن اختلاف مراكز الإيواء.

محتوى المحور	المسؤول عن المحور	تاريخ الاعتماد	تاريخ التحيين
المبحث الأول: تقديم دليل الإجراءات المبحث الثاني: الإطار القانوني الوطني المبحث الثالث: المفاهيم	الاسم واللقب: الصفة:	اليوم والشهر والسنة	اليوم والشهر والسنة

المبحث الأول: تقديم الدليل

1. مفهوم الدليل

دليل الإجراءات هو وثيقة تعدها كل مؤسسة تتضمن وصفا تفصيليا للخدمات المقدمة من طرفها وللعاملين بها والإجراءات المتبعة من طرفهم خلال تنفيذها ويبين النماذج المستخدمة في تلك الإجراءات. وهو لذلك يعتبر المرجعية الداخلية المشتركة التي يعتمد عليها كل العاملين في المؤسسة إذ أنه الوثيقة التي تحدد مسار العمليات التي تقدمها المؤسسة⁽¹⁾.
تطبيقا على مراكز إيواء النساء ضحايا العنف فإن دليل الإجراءات، يضم جملة من التعليمات الواضحة والدقيقة عن المسائل التالية:

- الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف،
- قواعد تسيير وإدارة المركز المتعلقة بالعاملين الواجب انتدابهم في كل مركز والمهام المسندة لكل منهم
- مسالك الاستدامة والشراكة في كل مؤسسة.

2. الهدف من الدليل

يهدف دليل الإجراءات في مركز إيواء النساء ضحايا العنف بصورة عامة إلى ضبط من يقوم بماذا وكيف ومتى وذلك بلغة بسيطة وسهلة تساعد على فهمها وتطبيقها وتحيينها عند الاقتضاء.

أما الأهداف الخاصة التي يرمي الدليل لتحقيقها فهي بالخصوص:

- وضع مجموعة من القواعد الموحدة الدنيا للإجراءات المعتمدة في جميع مراكز الإيواء مهما كانت طبيعتها القانونية (تابعة للجمعيات أو ذات إشراف مشترك بين الدولة والجمعية) بما يسهل احترامها من طرف جميع العاملين والمتعاملين مع المركز؛

¹ LES FONDAMENTAUX DU MANUEL DE PROCEDURES, accessible <http://www.institut-numerique.org/ii-les-fondamentaux-du-manuel-de-procedures-51e903d47c88e>.

- ضبط الخدمات العامة الشاملة التي يمكن أن تقدم للنساء ضحايا العنف بصورة اجمالية ومتماشية مع مسار التعهد بالنساء ضحايا العنف وخصوصا ما تضمنته الاتفاقية المشتركة للتعهد بالنساء المصادق عليها وزاريا بتاريخ 15 جانفي 2018 بما يحقق جودة التعهد بالنساء وتحقيق خدمات مستجيبة لحاجيات النساء؛
- وضع خارطة نموذجية للأطراف المتدخلة في تسيير المركز وإدارته وتقديم هيكل تنظيمي موحد لمراكز الإيواء بما يضبط مهام كل متدخل ومسؤوليته في مسار التعهد بالنساء ضحايا العنف وعلاقته بباقي المتدخلين والمتعاملين مع المركز؛
- ضبط مسالك الاستدامة والشراكات التي يمكن أن تعقدتها مراكز الإيواء وآليات التمويل وكيفية تطوير الخدمات وبرمجتها والأطراف المعنية بها داخل المركز وخارجه.

3. مستعملي الدليل

بصفته وثيقة مرجعية داخلية، فإن دليل الإجراءات موجه أصالة للعاملين في مركز الإيواء بما يسهل معرفة مهمة كل طرف متدخل وكيفية قيامه بها وتدرج مراحل التعهد بالنساء ضحايا العنف ومسار متابعة ذلك بما يضمن حسن التعهد بهن وتحقيق الجدوى والفاعلية المرجوة وحسن توظيف الموارد البشرية المتواجدة بالمركز.

كما أن دليل الإجراءات يمكن أن يكون موجها للنساء ضحايا العنف المقيمت بالمركز من خلال توضيح الخدمات المقدمة لهن من المركز ومسؤولية كل طرف في التعامل معهن وتقييم مشروع الحياة الذي يمكن أن تنتفعن به خلال مدة إقامتهن في المركز.

4. اعتماد الدليل وتحيينه

دليل الإجراءات هو وثيقة داخلية تخص جميع الأعوان في المركز مهما كانت مجالات تدخلهم ولذلك فإن إعداده وتحيينه يكون مسؤولية كل منهم.

يتعين أن يحدد المديرية التنفيذية/المنسقة في المركز، باعتبارها المشرفة العامة على وضع وتعيين الدليل، عونا مسؤولاً عن كل محور منه (أي خمسة أعوان وفقاً لمحتوى هذا الدليل) بما يضمن متابعة مضمونه وتعيينه كلما اقتضت الضرورة ذلك.

يتعين على المسؤول المذكور الانطلاق من القواعد المحددة في هذا النموذج وعرضها على العاملين معه لمطابقتها على ما هو موجود بالمركز وإدراج الخصوصيات المتعلقة بالمركز عند الاقتضاء سواء بالزيادة أو النقصان.

يتعين خلال مراجعة نموذج دليل الإجراءات احترام المحاور الكبرى الواردة به وتقسيمها والاقتصار على الإضافة أو التنقيص في المحتوى وفقاً لخصوصية كل مركز من حيث الخدمات المقدمة أو تركيبته

على إثر مراجعة المحور المعني، يتعين عرض المراجعة على المديرية التنفيذية/المنسقة المركز التي عليها تجميع التحيينات وعقد اجتماع مع المسؤولين عنها للتنسيق بينهم والحفاظ على تناسق الدليل في جميع محاوره ووضوح صياغتها وبساطة لغتها. وإثر ذلك يتم اعتماد الدليل والمصادقة عليه وإدراج تاريخ اعتماده وتوزيعه على جميع العاملين في المركز والمتعاملين معه إن أمكن.

إذا جد تغيير على محتوى أحد المحاور (إضافة خدمة جديدة في المركز أو متدخل جديد أو تغيير طبيعة المركز...)، يقوم المسؤول عن المحور باعتماد نفس الإجراءات المبينة آنفاً في المراجعة بالتنسيق مع الأشخاص المعنيين بذلك التغيير وضبط الإجراءات التي تغيرت وصياغة محتواها معهم بما يضمن وضوحها لهم والمسؤول. ويقوم هذا الأخير بعرضها عند الانتهاء منها على المديرية التنفيذية/المنسقة المركز للمصادقة على اعتمادها وإدراجها في الدليل عوضاً عن المحور أو المحاور السابقة. يتعين إدراج تاريخ التحيين وإعادة توزيعها على العاملين والمتعاملين مع المركز للاطلاع على التغييرات المدخلة.

كما تم في مطلع كل محور يتم ضبط مضمونه وتاريخ اعتماده وتاريخ تحيينه والمسؤول عن ذلك ثم التعرض إلى التقسيمات الضرورية في إطاره بما يسهل على المسؤول كيفية التعاطي مع المحور المشرف عليه وحسن متابعته.

المبحث الثاني: الإطار الوطني للقضاء على العنف ضد المرأة

1. الإطار القانوني

يتضمن الإطار القانوني الوطني جملة النصوص القانونية المتعلقة بالقضاء على العنف ضد المرأة. تضم هذه النصوص الدستور والمعاهدات الدولية المصادق عليها وأخيرا القوانين الصادرة في هذا الخصوص.

1.1 الدستور

كرس دستور 26 جانفي 2014 بابا ثانيا كاملا متعلقا بالحقوق والحريات والذي تضمن جملة من الفصول المتعلقة بحقوق المرأة عموما ومناهضة العنف ضدها خاصة.

تدرج ضمن الفصول المكرسة للحقوق الإنسانية كأهم حقوق لصيقة بالذات البشرية والتي أكدت عليها المعايير الدولية وخصوصا الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لسنة 1948 والعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية لسنة 1966 الذي صادقت عليه تونس دون أي تحفظ منذ سنة 1968 ما يلي:

الفصل 21 " المواطنون والمواطنات متساوون في الحقوق والواجبات، وهم سواء أمام القانون من غير تمييز " الذي كرس الحق في المساواة والحق في عدم التمييز وخصوصا القائم على أساس الجنس.

الفصل 22 "الحق في الحياة مقدس، لا يجوز المساس به إلا في حالات قصوى يضبطها القانون" الذي يحمي حق كل شخص في الحياة.

الفصل 23 " تحمي الدولة كرامة الذات البشرية وحرمة الجسد، وتمنع التعذيب المعنوي والمادي" والذي يكرس الحق في الحرمة الجسدية والحق في الكرامة الإنسانية.

كما خص هذا النص الدستوري حقوق المرأة بفصل كامل إذ اقتضى أنه:

الفصل 46 تلتزم الدولة بحماية الحقوق المكتسبة للمرأة وتعمل على دعمها وتطويرها.

تضمن الدولة تكافؤ الفرص بين الرجل والمرأة في تحمل مختلف المسؤوليات وفي جميع المجالات

تسعى الدولة إلى تحقيق التناصف بين المرأة والرجل في المجالس المنتخبة.

تتخذ الدولة التدابير الكفيلة بالقضاء على العنف ضد المرأة.

دسترت الفقرة الأخيرة من الفصل 46 المذكور القضاء على العنف ضد المرأة وحمل الدولة واجب اتخاذ التدابير الكفيلة بذلك.

2.1 المعاهدات المصادق عليها

بعد أن صادقت على الاتفاقية الدولية لمناهضة جميع أشكال التمييز ضد المرأة (2) سنة 1985، رفعت تونس، كأول دولة في المنطقة، جميع التحفظات عنها وأودعت ذلك لدى الأمين العام للأمم المتحدة خلال سنة 2014. غير أنها أبقّت على الإعلان العام عليها الذي ينص على أن الدولة التونسية لا تتخذ أي إجراء أو تدبير مهما كان نوعه مخالف لأحكام الفصل الأول من الدستور.

² المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 18 ديسمبر 1979. الجدير بالذكر أن هذه الاتفاقية لم تتعرض للعنف ضد المرأة مباشرة بل من خلال تعرضها ضمن المادة 6 منه إلى الاستغلال الجنسي لها. ولذلك أصدرت اللجنة المعنية بالقضاء على التمييز ضد المرأة (لجنة سيداو) التعليق العام رقم 19 المتعلق بالعنف ضد المرأة والذي وضع جملة من التدابير لكل دولة للوقاية من العنف ولكيفية الحماية منه ولضرورة سن التدابير التشريعية والقضائية والإدارية لزره ولحسن التعهد بالمرأة ضحية العنف. وقد كان هذا التعليق السند الرئيسي لإصدار الإعلان العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة المعتمد من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 20 ديسمبر 1993. ثم صدر التعليق العام رقم 35 المتعلق بالعنف الجنساني ضد المرأة كتحديث لتلك التوصية بتاريخ 26 جويلية 2017.

أما على المستوى الإقليمي، فقد صادقت تونس في 1983 على الميثاق الإفريقي⁽³⁾ لحقوق الإنسان والشعوب الذي تعرض ضمن مادتيه 2 و18 صراحة إلى المساواة بين الجنسين ومنع كل ضروب التمييز بينهما⁽⁴⁾ وقد كانتا تلك المادتين حجر أساس بروتوكول حقوق المرأة في إفريقيا (المعروف ببروتوكول مابوتو) لسنة 2005 الذي جاء تكريسا لإرادة جل الدول الإفريقية تجسيم الحماية القانونية الضرورية لحقوق المرأة وخصوصا في ما يتعلق بالقضاء على العنف المسلط عليها من خلال وضع تعريف لذلك العنف والتنصيص على بعض التدابير التي يمكن للدول اتخاذها لحماية الضحية. وقد صادقت تونس على ذلك البروتوكول بموجب الأمر الرئاسي عدد 61 لسنة 2018 المؤرخ في 6 جوان 2018.

كما تسعى تونس للانضمام إلى اتفاقية مجلس أوروبا لسنة 2011 باعتبارها أول اتفاقية إقليمية تضع على كاهل الدول جملة من تدابير الحماية والوقاية من العنف ضد المرأة فضلا عن ضرورة التعهد بالنساء ضحايا العنف بما يضمن كرامتهن وحرمتهن الجسدية والمعنوية في كافة المجالات.

3.1 القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 المؤرخ في 11 أوت 2017

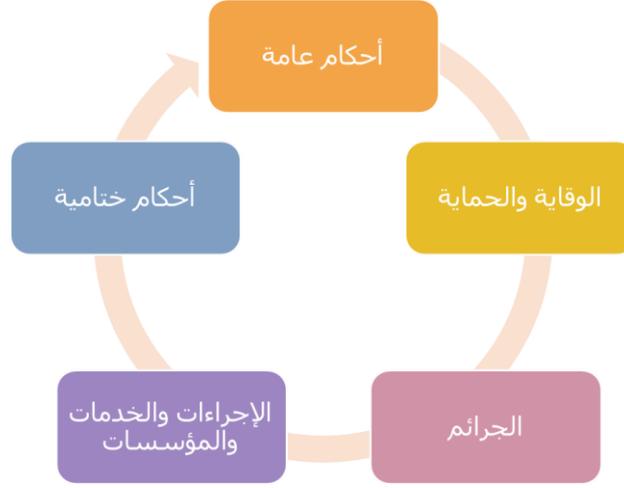
أصدرت تونس يوم 11 أوت 2017 القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 المتعلق بالقضاء على العنف ضد المرأة كأول تنفيذ لمقتضيات الفقرة الأخيرة من الفصل 46 من الدستور. يدخل هذا النص حيز النفاذ بداية من 15 فيفري 2018.

تبني هذا القانون مقاربة حقوقية إذ انطلق بالتنصيص على أنه يهدف "إلى وضع التدابير الكفيلة بالقضاء على كل أشكال العنف ضد المرأة القائم على أساس التمييز بين الجنسين من أجل تحقيق المساواة واحترام الكرامة الإنسانية" معتمدا في ذلك "مقاربة شاملة تقوم على التصدي لمختلف أشكاله بالوقاية وتتبع مرتكبيه ومعاقتهم وحماية الضحايا والتعهد بهم".

³ دخل حيز التنفيذ في 26 أكتوبر 1986 بالأغلبية المطلقة.

⁴ نص الفصل 2 على أن " يتمتع كل شخص بالحقوق والحريات المعترف بها والمكفولة في هذا الميثاق دون تمييز خاصة إذا كان قائما على 25 نص العنصر أو العرق أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو أي رأي آخر، أو المنشأ الوطني أو الاجتماعي أو الثروة أو المولد أو أي وضع آخر" في حين أضاف الفصل 3/18 أنه " يتعين على الدولة القضاء على كل تمييز ضد المرأة وكفالة حقوقها وحقوق الطفل على نحو ما هو منصوص عليه في الإعلانات والاتفاقيات الدولية"

وتضمن ذلك القانون 44 فضلا مقسمة على الأبواب التالية:



تبرز تلك المقاربة الشاملة بالأساس في المحاور الأربعة التالية:

- **محور الوقاية:** تبرز آليات الوقاية في القانون من خلال الالتزامات التي حملها للدولة

بصورة عامة ولجميع هياكلها خصوصا وفقا لما يلي:

▪ التزام عام محمول على الدولة: لاتخاذ كل التدابير للقضاء على الممارسات التمييزية

▪ التزامات قطاعية محمولة على كل وزارة معنية:

○ التربية والتعليم والتكوين المهني والثقافة والصحة والرياضة والشباب والطفولة

والمرأة والشؤون الدينية تتعلق خصوصا بوضع البرامج التعليمية والتربوية

وتكوين المهنيين ونشر ثقافة حقوق الإنسان وإحداث خلايا الإصغاء ومكاتب

عمل اجتماعي ونوادي صحية وفضاءات استقبال الضحايا ومراكز الإيواء

○ بالنسبة لوزارة العدل فضلا عن التكوين والتدريس في المؤسسات الراجعة إليها

بالنظر القيام ببرامج لإعادة تأهيل مرتكب الجريمة وإعادة إدماجه

○ التوعية الإعلامية بمخاطر العنف ومنع الإشهار المتضمن للصور النمطية

الإعلامية ومنح الاختصاص لهيئة الاتصال السمعي والبصري للسهر على

حسن تنفيذ تلك المقتضيات

○ منح وزارة المرأة التنسيق بين مختلف المتدخلين وإرساء آليات الشراكة والتنسيق والدعم مع مكونات المجتمع المدني.

- **محور الحماية:** تتمثل تدابير الحماية التي جاء بها القانون فيما يلي:

▪ واجب الإشعار: وذلك حال العمل أو مشاهدة حالة عنف أو معاينة آثارها وحماية هوية المبلغ (الفصل 14)

▪ اتخاذ وسائل الحماية من طرف الوحدات الأمنية المختصة بعد أخذ رأي وكيل الجمهورية في صورة الخطر الداهم (الفصل 26)

▪ استصدار قرارات حماية من قاضي الأسرة لمدة أقصاها 6 أشهر قابلة للتجديد مرة واحدة لنفس المدة (الفصل 30 وما بعده). وهي قرارات قابلة للاستئناف.

▪ إمكانية التتبع من أجل ارتكاب جريمة التصدي أو الحيلولة دون تنفيذ الوسائل والقرارات وجريمة تعمد خرقها بعد تنفيذها وتجريم المحاولة (37 و 38)

- **محور الزجر:** تضمن محور التتبعات جملة من الخصوصيات تتمثل في ما يلي:

▪ تتقيح للمجلة الجزائية من خلال:

○ إدراج ظروف تشديد جديدة في جملة من جرائم العنف المسلط على المرأة بسبب كون الضحية طفل أو في حالة استضعاف أو أن الفاعل من أصول أو فروع الضحية أو أحد الزوجين أو أحد المفارقين أو أحد الخطيبين أو أحد الخطيبين السابق أو بسبب العلاقة بين الطرفين (القربى أو السلطة...) أو بسبب ظروف ارتكاب الجريمة (التهديد بالسلاح أو استعماله)

○ تغيير أركان بعض الجرائم وإعادة تعريفها من ذلك تتقيح مفهوم جريمة التحرش الجنسي واجراءاته (الفصل 226 ثالثا) الاعتراف بالاغتصاب كجريمة واعتبارها ممكنة الارتكاب ضد الأنثى والذكر (الفصل 227)

○ تحوير جريمة المواقعة بالرضاء إلى جريمة الاتصال الجنسي بالرضاء بالنسبة للضحية التي يتراوح عمرها بين 16 و 18 سنة (الفصل 227 مكرر)

○ حذف إجراءات جزائية هامة وخصوصا حذف أحكام الاسقاط في العنف المادي من الفصلين 218 و 319 مجلة جزائية وحذف الزواج في واقعة قاصر عمرها بين 13 و 18 سنة بالرضاء أو الفرار بها وحذف ضرورة تقديم الشكاية من طرف ضحية التحرش الجنسي.

○ إدراج جرائم جديدة في المجلة الجزائية كجريمة تشويه أو بتر للعضو التناسلي للمرأة (الفصل 221) واعتياد سوء معاملة القرين أو شخص في حالة استضعاف (فصل 224 / 2) والاعتداء المتكرر على القرين بالقول أو الفعل (224 مكرر) وسفاح القربى باغتصاب طفل (227 جديد/3)

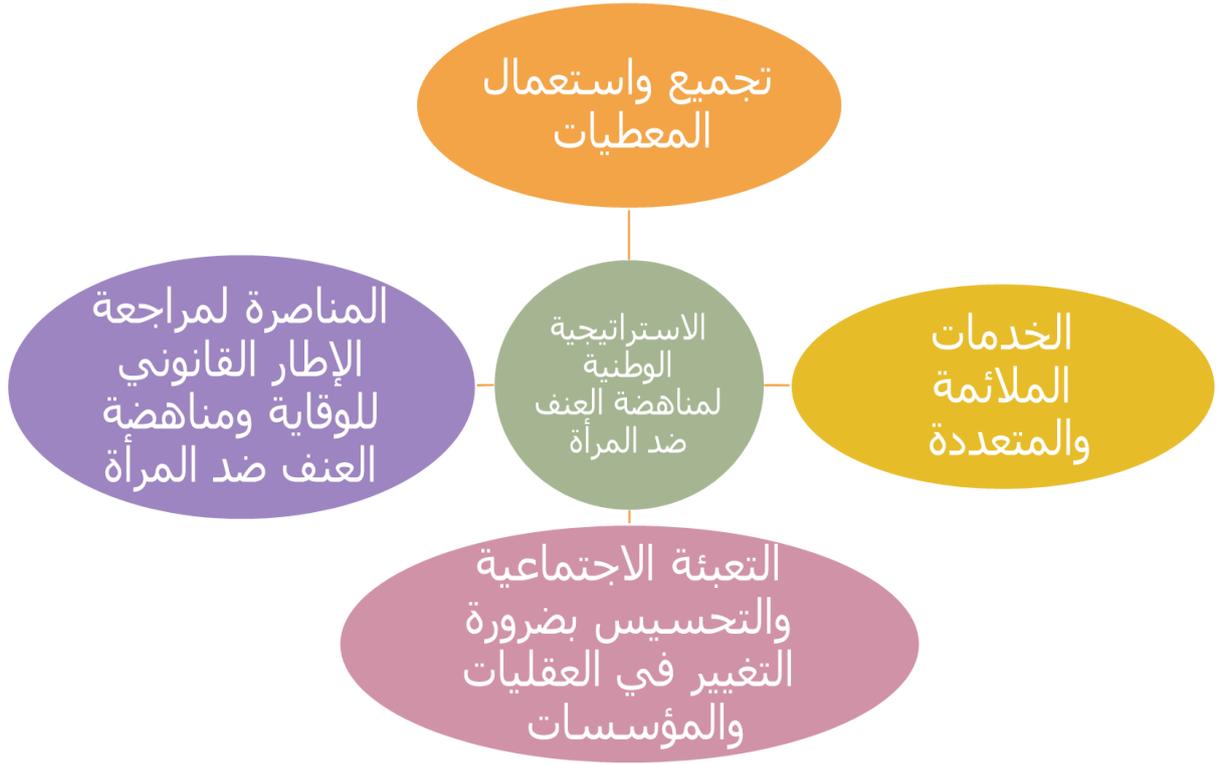
▪ إدراج أحكام جزائية جديدة في القانون كجريمة العنف السياسي وجريمة المضايقة في مكان عمومي وجريمة تعمد التمييز في الاجر عن عمل متساوي على أساس الجنس وتعتمد تشغيل الأطفال كعملة المنازل أو التوسط في ذلك وجريمة ارتكاب التمييز

- **محور التعهد:** الذي حدّد مبادئ التعهد بالنساء ضحايا العنف وخصوصا جملة من الآليات المؤسسية التي تم إحداثها للتعهد بهن من ذلك الفرقة المختصة في مناطق الأمن والحرس ومساعد وكيل الجمهورية المختص في العنف في كل محكمة ابتدائية وفضاءات خاصة للتعهد بالنساء ضحايا العنف في تلك المحاكم. كما أحدث القانون المرصد الوطني لمناهضة العنف ضد المرأة.

2. الإطار الترتيبي

1.2 الاستراتيجية الوطنية

تبنت الحكومة التونسية الاستراتيجية الوطنية لمقاومة جميع أشكال العنف ضد المرأة عبر مختلف مراحل الحياة منذ سنة 2008 وتم إعادة إطلاقها خلال سنة 2012. وتتكون تلك الاستراتيجية من أربعة مجالات رئيسية للتدخل هي على التوالي:



تضمن مجال التدخل الثاني المتعلق بخدمات ملائمة ومتنوعة من بين أنشطته إحداث مراكز إيواء للنساء ضحايا العنف وتوفير الموارد اللازمة لذلك. كما كان هذا المجال من الاستراتيجية سببا في انطلاق التفكير في وضع البروتوكولات القطاعية للتعهد بالنساء ضحايا العنف والاتفاقية الإطارية المشتركة.

2.2 البروتوكولات القطاعية والاتفاقية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف

تتعلق البروتوكولات القطاعية بالتعهد بالنساء ضحايا العنف في الخمس قطاعات المتدخلة مباشرة في ذلك (وزارة الداخلية ووزارة العدل ووزارة الصحة ووزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة المرأة والأسرة والطفولة). وتم امضاء تلك البروتوكولات من طرف كل وزير معني يوم 22 ديسمبر 2016.

تضمن كل بروتوكول جملة من مبادئ التعهد ومجالاتها وآليات التعهد بالمرأة ضحية العنف في كل قطاع من القطاعات المذكورة.

أما الاتفاقية الإطارية المشتركة والتي تلزم جملة تلك الوزارات بالعمل الشبكي فيما بينها بما يضمن حق المرأة عند التعهد بها، فتم إمضاءها من طرف الخمس وزراء المذكورين بتاريخ 15 جانفي 2018.

3. الإطار المؤسسي

يتمثل الإطار المؤسسي في التعهد بالنساء ضحايا العنف في هياكل القطاعات الخمس المعنية بالبروتوكولات القطاعية آفة الذكر أي الأمن والحرس التابعين لإشراف وزارة الداخلية وجميع المحاكم العدلية الراجعة بالنظر لوزارة العدل وكل المؤسسات الاستشفائية والصحية التابعة لوزارة الصحة ووزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة المرأة والأسرة والطفولة.

من بين المتدخلين أيضا في التعهد بالنساء ضحايا العنف جملة من مكونات المجتمع المدني وخصوصا النسائية منه التي تتدخل في أحد أوجه مسار التعهد كإيواء أو التعهد الصحي والنفسي أو التمكين الاقتصادي والاجتماعي والقانوني.

المبحث الثالث: التعريف

يقتضي مسار التعهد بالنساء ضحايا العنف، التعرض لجملة من التعاريف الواردة أصالة بالقانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 أنف الذكر. وتتمثل جملة تلك التعاريف فيما يلي:

1. المرأة ضحية العنف

يقصد بالمرأة ضحية العنف⁽⁵⁾ حسب القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 المرأة والأطفال المقيمون معها الذين أصيبوا بضرر بدني أو معنوي أو عقلي أو نفسي أو اقتصادي، أو تمّ حرمانهم من التمتع بحرياتهم وحقوقهم، عن طريق أفعال أو أقوال أو حالات إهمال تشكل انتهاكا للقوانين الجاري بها العمل.

كما أنه يقصد بالمرأة كل أنثى بمختلف عمرها سواء كانت طفلة أو راشدة.

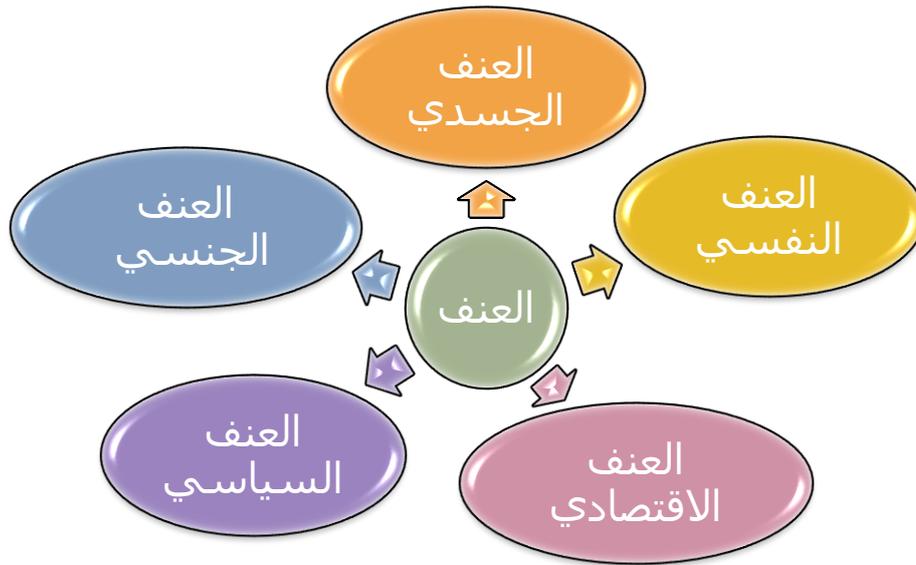
⁵ يظل النقاش مستمر بشأن استعمال مصطلحي الضحية والناجية. ويعتبر البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح "الضحية" نظرا لأنه يعني ضمنا السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. وبالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح "الناجية" إشكالية، نظرا لأنه ينكر شعور التعرض للأذى الذي تتعرض له النساء اللاتي كن أهدافا لجرائم العنف. وقد اختار القانون الأساسي عدد 58 عبارة الضحية على عبارة "الناجية".

2. مفهوم العنف ضد المرأة

العنف ضد المرأة هو كل اعتداء مادي أو معنوي أو جنسي أو اقتصادي ضد المرأة أساسه التمييز بسبب الجنس والذي يتسبب في إيذاء أو ألم أو ضرر جسدي أو نفسي أو جنسي أو اقتصادي للمرأة ويشمل أيضاً التهديد بهذا الاعتداء أو الضغط أو الحرمان من الحقوق والحريات، سواء في الحياة العامة أو الخاصة.

3. أشكال العنف ضد المرأة

اختلفت أشكال العنف حسب كل مجتمع وتطوره غير أن المجتمع الدولي اتفق على أشكال عامة ومبدئية له. وقد اعتمد القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 خمس أنواع منها وهي على التوالي:



العنف المادي هو كل فعل ضار أو مسيء يمسّ بالحرمة أو السلامة الجسدية للمرأة أو بحياتها كالضرب والركل والجرح والدفق والتشويه والحرق وبتتر أجزاء من الجسم والاحتجاز والتعذيب والقتل.

العنف المعنوي هو كل اعتداء لفظي كالقذف والشتم أو الإكراه أو التهديد أو الإهمال أو الحرمان من الحقوق والحريات والإهانة والتجاهل والسخرية والتحقير وغيرها من الأفعال أو الأقوال التي تنال من الكرامة الإنسانية للمرأة أو ترمي إلى إخافتها أو التحكم فيها.

العنف الجنسي هو كل فعل أو قول يهدف مرتكبه إلى إخضاع المرأة لرغباته أو رغبات غيره الجنسية باستخدام الإكراه أو التهديد أو الضغط وغيرها من وسائل إضعاف وسلب الإرادة وذلك بغض النظر عن علاقة الفاعل بالضحية .

العنف السياسي هو كل فعل أو ممارسة يهدف مرتكبه لحرمان المرأة أو إعاقتها عن ممارسة أي نشاط سياسي أو حزبي أو جمعياتي أو أي حق أو حرية من الحقوق والحريات الأساسية ويكون قائماً على أساس التمييز بين الجنسين.

العنف الاقتصادي هو كل فعل أو امتناع عن فعل من شأنه استغلال المرأة أو حرمانها من الموارد الاقتصادية مهما كان مصدرها كالحرمان من الأموال أو الأجر أو المداخل، والتحكم في الأجر أو المداخل، وحظر العمل أو الإجبار عليه.

المحور الأول: تقديم عام لمركز الإيواء

هذا المحور الأول المتعلق بتقديم المركز يجب استكماله بكل دقة من طرف كل مركز إيواء حسب خصوصيته. وهو محور يشكل تعريفا بالمركز وجزء من طبيعته القانونية أي بطاقة تعريفه لكل مستعمل للدليل ولذلك يجب إيلاءه الأهمية الكبرى عند الاستكمال وفقا لمعطيات المضمنة كل مبحث.

تاريخ التحيين		تاريخ الاعتماد		المسؤول عن المحور	محتوى المحور
اليوم والشهر	والسنة	اليوم والشهر	والسنة	الاسم واللقب: الصفة:	المبحث الأول: تعريف الجمعية المبحث الثاني: تعريف مركز الإيواء المبحث الثالث: المبادئ العامة للمركز

المبحث الأول: تعريف الجمعية

استكمال المعطيات المتعلقة بهذه الفقرة إذا كان مركز الإيواء تابع للجمعية أو هي التي تشرف عليه وذلك من خلال ذكر المعلومات التالية:

- اسم الجمعية وتاريخ إحداثها
- موضوع الجمعية وأهدافها ومبادئها حسب نظامها الأساسي
- رقم إيداع النظام وتاريخ نشره بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية

المبحث الثاني: تعريف المركز

هذه الفقرة واجبة الاستكمال مهما كانت الطبيعة القانونية للمركز وذلك من خلال تعميم المعطيات التالية:

- تاريخ إحداث المركز وسنده القانوني: كراس الشروط أو نظام أساسي لجمعية والوثائق الإدارية ذات الصلة...
- الفئات المستهدفة: جميع النساء ضحايا العنف أو ضحايا العنف الزوجي أو العنف الأسري أو غيره من أنواع العنف والأطفال المرافقين عند الاقتضاء...
- موضوع التعهد: الإنصات أو الإيواء أو الخدمات الصحية والنفسية أو القانونية أو المساعدة على الإدماج الاقتصادي والاجتماعي أو جميعها وخدمات التعهد بالأطفال...
- لمحة عن البنية التحتية للمركز: عدد الغرف المتواجدة واستعمالاتها (غرف النساء ضحايا العنف أو أطفال وعدد المطابخ وغرف الاستقبال وغرف الخدمات...

المبحث الثالث: المبادئ العامة للمركز

يجب على كل متدخل في المركز احترام جملة المبادئ العامة التالية:

- الكرامة الإنسانية لكل امرأة ضحية العنف دون تمييز مهما كان سنّها أو لونها أو قدراته الجسدية والمعنوية أو دينها أو وضعها الاجتماعي أو أصلها،

- الحرمة الجسدية والمعنوية للمرأة ضحية العنف باعتبار العنف تعدياً عليها وانتهاكاً لإنسانيتها،
- المساواة بين جميع النساء في المركز دون تمييز بينهن في الحقوق والواجبات وذلك كمبدأ أساسي وجوهري في التعهد بهن،
- الحماية القانونية للمرأة الضحية بما يضمن سلامتها داخل المركز وحتى خارجه عند الاقتضاء وبالتنسيق معها
- ضمان حق المرأة ضحية العنف ها في العيش الكريم في مأمن من كل التهديدات النفسية والجسدية والاقتصادية والاجتماعية،
- حماية المعطيات الشخصية والخاصة للنساء ضحايا العنف المقيمت بالمركز،
- الحرية الشخصية في إطار مقتضيات القانون وما تضمنه هذا الدليل.

المحور الثاني: التعهد بالنساء ضحايا العنف

تأسس هذا المحور على مقتضيات القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 أنف الذكر وعلى الأحكام المشتركة الواردة بكل بروتوكول قطاعي وبالاتفاقية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف بما يضمن توحيد آليات التعهد بالنساء ضحايا العنف. ولذلك فهي أحكام مشتركة يجب أن تعتمد في كل دليل إجراءات ولا يمكن تغييرها إلا في صورة تغيير المصدر المستلهمة منه أنفة الذكر.

يقصد بالتعهد على معنى هذا الدليل كل الإجراءات والتدابير الإدارية والقضائية وغيرها الواجب اعتمادها من طرف المتدخلين في مجال مكافحة العنف ضد المرأة.

سيتم في هذا الدليل الاقتصار على كل الإجراءات والتدابير التي يتم اعتمادها في مراكز الإيواء للنساء ضحايا العنف.

محتوى المحور	المسؤول عن المحور	تاريخ الاعتماد	تاريخ التحيين
المبحث الأول: مبادئ التعهد	الاسم واللقب:	اليوم والشهر	اليوم والشهر
المبحث الثاني: مقارنة التعهد	الصفة:	والسنة	والسنة
المبحث الثالث: خدمات التعهد			
المبحث الرابع: توقف/إيقاف التعهد			
المبحث الخامس: متابعة وتقييم خدمات التعهد			

المبحث الأول: مبادئ التعهد

نص الفصل 4 من القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 على أنه "تتعهد الدولة بالإحاطة بالمرأة ضحية العنف والأطفال المقيمين معها وذلك وفق المبادئ العامة التالية:

- اعتبار العنف ضد المرأة شكلاً من أشكال التمييز وانتهاكاً لحقوق الإنسان،
- الاعتراف بصفة الضحية للمرأة والأطفال المقيمين معها المسلط عليهم عنف،
- احترام إرادة الضحية في اتخاذ القرار المناسب لها،
- احترام وضمان سرية الحياة الخاصة والمعطيات الشخصية للضحية،
- إتاحة الفرص المتكافئة للحصول على الخدمات في جميع المناطق والجهات،
- توفير الإرشاد القانوني لضحايا العنف وتمكينهم من الإعانة العدلية .
- التعهد بمرافقة ضحايا العنف بالتنسيق مع المصالح المختصة من أجل توفير المساعدة الاجتماعية والصحية والنفسية الضرورية وتيسير إدماجهم وإيوائهم."

ولذلك فإنه على كل متدخل في المركز احترام تلك المبادئ عند التعهد بالنساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين لهن عند الاقتضاء في حدود الاختصاصات الراجعة بالنظر إليه.

1. المبادئ السلوكية

على كل متدخل في المركز عند تعهده بالمرأة ضحية العنف احترام المبادئ السلوكية التالية:

- تعريف المرأة بوظيفته وبالمهام الموكولة له في المركز،
- محادثة ضحية العنف بأسلوب يضمن بناء الثقة بينهما واحترامها وطمأننتها،
- تجنب تأنيب ضحية العنف وتحميلها مسؤولية ما تسلط عليها من عنف،
- ضمان حماية ضحية العنف وسلامتها الجسدية والنفسية داخل المركز،
- الإلتزام بممارسة مهامه في كنف احترام الواجبات المحمولة عليه بالقوانين الجاري بها العمل وما هو مضمن بهذا الدليل ومدونة سلوكيات المتدخلين عند لاقتضاء.

2. المبادئ المهنية

على كل متدخل في المركز عند تعهده بالمرأة ضحية العنف احترام المبادئ المهنية التالية:

- التعهد الفوري والسريع والأولوي بالمرأة ضحية العنف،
- توضيح طبيعة التعهد والخدمة المقدمة والغاية منها،
- شرح الخيارات المتاحة لضحية العنف في تتبع المعتنف أو عدمه وآثارها القانونية دون التأثير عليها أو إملاء اختيارات عليها،
- مقابلة ضحية العنف في فضاء يضمن السرية والخصوصية.
- المحافظة على سرية المعطيات المتلقاة في حدود ما يسمح به القانون والعمل في المركز.

المبحث الثاني: مقارنة التعهد

عند التعهد بالنساء ضحايا العنف، يجب على كل متدخل احترام المقاربة الإنسانية المؤسسة على المحاور الثلاث التالية:

- مقاربة مبنية على الحقوق الإنسانية: وفقا لما ورد بالدستور والقانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 يجب التعهد بالنساء ضحايا العنف وفقا لمقاربة حقوقية مبنية على المساواة وعدم التمييز على احترام الذات والكرامة والإنسانية بما يحمي حقوق أصيلة وطبيعية ومتكاملة واجبة في كل شخص مهما كان جنسه.
- مقاربة عدم التمييز المبني على الجنس: تقتضي مثل هذه المقاربة من كل متدخل الاخذ بعين الاعتبار التفاوت الاجتماعي والمجتمعي والتمييز على أساس الجنس الذي تعرضت له في كل مرحلة من مراحل التعهد بالمرأة ضحية العنف. ويقصد بالتمييز على أساس الجنس وفقا لهذا الدليل "كل تفرقة أو استبعاد أو تقييد يكون من آثارها أو أغراضها النيل من الاعتراف للمرأة بحقوق الإنسان والحريات على أساس المساواة التامة والفعلية في الميادين المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، أو إبطال الاعتراف للمرأة بهذه الحقوق أو تمتعها بها وممارستها بغض النظر عن اللون أو العرق أو الدين أو الفكر أو السن أو الجنسية

أو الظروف الاقتصادية والاجتماعية أو الحالة المدنية أو الصحية أو اللغة أو الإعاقة"⁽⁶⁾.

- مقاربة مؤسسة على الضحية في التعهد: يجب على كل متدخل أن تكون المرأة ضحية العنف وأطفالها المقيمين معها هي جوهر تدخلاته والتدابير التي يتخذها عند التعهد بها وان يحترم خياراتها وخصوصياتها وأن كل تعهد يختلف عن الذي سبقه باختلاف النساء ضحايا العنف محور التدخل.

المبحث الثالث: خدمات التعهد

يشمل التعهد بالنساء ضحايا العنف داخل مركز الإيواء عموما الخدمات التالية:

- الإحاطة النفسية والصحية،	- الاستقبال،
- الإحاطة الاجتماعية،	- الاستماع / الإصغاء،
- الإيواء،	- التوجيه،
- التأهيل/الإدماج الاقتصادي والاجتماعي،	- الارشاد،
- التوثيق.	- المرافقة،

وسيتيم في هذا الجانب تفصيل الخدمات التي يمكن أن يقدمها مركز إيواء النساء ضحايا العنف وفقا لما لي⁽⁷⁾:

1. الاستقبال

يتم استقبال المرأة ضحية العنف إما مباشرة من خلال الحضور بمكتب الاصغاء أو عن طريق الاتصال الهاتفي (الخط المباشر أو الخط الأخضر عند الاقتضاء) أو بصورة غير مباشرة من خلال إحالتها للتعهد من طرف أحد المتدخلين الحكوميين أو غيرهم. وتعتبر هذه

⁶ ورد هذا التعريف بالفصل 3 من القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017.

⁷ تم الرجوع في هذه الخدمات للاتفاقية الإطارية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف.

المرحلة هامة باعتبارها تعكس الانطباع لدى المرأة ضحية العنف حول وجود آليات حقيقية للتكفل بها في المركز. ويجب أن تتوفر في الاستقبال جملة من الشروط الأساسية سواء على مستوى البنية التحتية أو الموارد البشرية.

أما في خصوص البنية التحتية، يجب أن يكون فضاء الاستقبال مهيناً بما يسمح باحترام خصوصية المرأة ضحية العنف والحفاظ على سرية حياتها الخاصة وحماية معطياتها الشخصية. كما يجب أن يكون هذا الفضاء مريحاً ومحمي كإن يتضمن جهاز إنذار يتم إطلاقه عند وجود خطر يلم بالمرأة وذلك لدعوة أعوان الأمن للحضور ولإنذار المقيّمات داخل المركز.

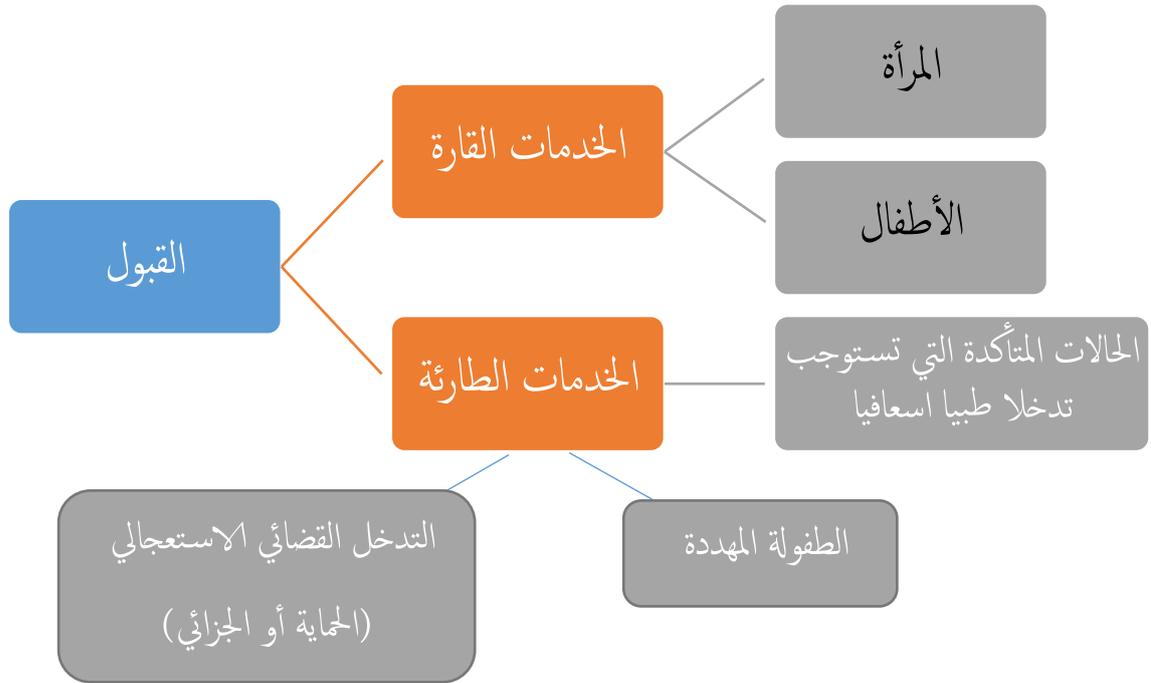
أما على المستوى البشري، فيجب أن يكون عون الاستقبال ملماً بشروط القبول والنظام الداخلي للمركز ومشمولاته والأطراف الشريكة والبرامج المتاحة. كما يجب أن يقوم المركز بتكوينه تكويناً خاصاً في تقنيات الاتصال والتواصل وتدريبه حول الأحكام العامة في المادة الحقوقية وذلك بصورة دورية.

2. الإنصات / الإصغاء النشط أو التضامني

يقصد بالإصغاء النشط عملية التواصل بين المرأة ضحية العنف والقائم بالإصغاء سواء كانت مباشرة أو عن طريق الهاتف، وهي مرحلة من مراحل التعهد تمكن من خلق مجال من الثقة بما يسهل على المرأة وصف حالة العنف التي تتعرض لها وتمكن القائم بالإصغاء من التأكد من فهم المطلوب.

إثر الإنصات، يتم المرور للقبول حتى يتم تقرير الخدمات التي يمكن للمرأة ضحية العنف والأطفال المرافقين لها التمتع بها.

تتظر في قبول المرأة بالمركز لجنة خاصة وهي لجنة التنفيذ (لجنة التسيير) تضم المديرية/المنسقة والمسؤولين عن الخلايا. وتتخذ قرارا في قبول إيواء المرأة بالمركز (ملحق عدد 1) وفي تمتيعها بالخدمات وفقا للرسم التالي:



3. الخدمات الطارئة

تحدد الحالات الطارئة حسب وضع المرأة وخطورة العنف الذي تعرضت إليه والتي تقتضي تدخلا استعجاليا طبيا لإسعافها وحمايتها قضائيا وجزائيا هي والأطفال المقيمين معها. كما يمكن أن تشمل الحالات الطارئة جميع حالات الأطفال المهددين سواء كانوا إناث أو ذكورا.

4. الخدمات القارة

ينتفع بالخدمات القارة النساء ضحايا العنف المقيمين بالمركز والأطفال المرافقين لهن.

1.4 التوجيه

التوجيه آلية تنظم وتضمن انتقال المرأة ضحية العنف من مؤسسة الى مؤسسة أخرى لتلقي الخدمات الموافقة لاحتياجاتها، بما يؤمن التعهد والمتابعة الشاملة والمتكاملة، ويشمل خاصة

المؤسسات الراجعة بالنظر إلى وزارات العدل والداخلية والصحة والشؤون الاجتماعية والمرأة والأسرة والطفولة ومكونات المجتمع المدني العاملة في المجال.

2.4 الإرشاد

يقصد بالإرشاد شرح الخدمات المتوفرة للنساء ضحايا العنف وتشجيع المرأة الضحية على الانتفاع بها وفق حاجياتها بما في ذلك الإرشاد القانوني المتمثل في إعلام المرأة ضحية العنف بصورة مفصلة بمضمون الاجراءات القانونية التي يمكنها اتخاذها لحماية حقوقها ومختلف مراحلها، وبكامل الحقوق والضمانات التي يقرها القانون لفائدتها، بما في ذلك حقها في الإعانة العادلة الوجودية وفي طلب مراجعة أو نقض القرارات المتخذة في هذا الشأن.

3.4 المرافقة

تتمثل المرافقة في مساعدة المرأة الضحية عند الاتصال بالمؤسسات العاملة في المجال والتوجه إلى القضاء للدفاع عن نفسها، ويمكن أن تكون المرافقة فردية من قبل المكلفة بالتعهد أو جماعية من قبل ممثلات المؤسسة الرسمية أو المنظمة غير الحكومية القائمة بالتعهد.

4.4 المتابعة الصحية والنفسية

يقصد بالتعهد بالمرأة صحيا توفير الخدمات الصحية الاستعجالية أو توجيهها لمؤسسة صحية لتلقي الإسعافات وخاصة الأولية بما يضمن السلامة الجسدية لضحية العنف. كما يفسح الدعم النفسي المجال للنساء ضحايا العنف للتحدث عن المعاناة التي تعشنها والبوح بكل التفاصيل، ويساعدهن على استعادة ثقتهن بأنفسهن وبناء ذواتهن والخروج من دائرة الإحساس بالذنب وإبراز قدراتهن على مجابهة كل المصاعب.

5.4 الإيواء

الإيواء هو آلية تهدف إلى تحقيق حماية للنساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين لهن من أي ممارسة. وتشمل خدمات الإيواء بالخصوص:

- الإقامة والمعيشة،

- الخدمات الصحية والنفسية،

- خدمات الإحاطة الاجتماعية،

- الإرشاد القانوني،

- التأهيل وتيسير التمكين الاقتصادي والاجتماعي.

ويشترط في الإيواء توفر جملة من الشروط الأساسية التالية:

- تعلق موضوع الاستقبال بالنساء ضحايا العنف والأطفال المرافقين لهن،

- ضرورة احترام الأولوية المطلقة لخطورة العنف المسلط على المرأة والأطفال ومبدأ

الاختصاص الترابي لمركز الإيواء،

- وجوبية ضمان الشروط الصحية والسلامة من الأمراض المعدية والأمراض النفسية

والعصبية والإدمان.

6.4 الإحاطة الاجتماعية

إن عملية الإحاطة الاجتماعية عملية متعددة الأطراف تتطلب التشبيك بين قطاعات مختلفة ولا تقتصر على قطاع بعينه بل تستوجب ضرورة تكثيف جهود أكثر من جهة لضمان خروج المرأة ضحية العنف من دائرة العنف واستعادة ثقتها بنفسها وتتبع المعتدين ومحاسبتهم وتمكينها اقتصاديا واجتماعيا. وهو ما يستوجب من المركز التنسيق المحكم مع مؤسسات الدولة ومكونات المجتمع المدني. تعتبر الإحاطة الاجتماعية شكلا من أشكال التضامن مع المرأة من أجل استرداد حقوقها الإنسانية والتمتع بها وتحقيق مواظنتها.

7.4 التأهيل والإدماج الاقتصادي والاجتماعي

هو مساعدة المرأة ضحية العنف على تطوير قدراتها واستعدادها لمجابهة الأعباء الاجتماعية والاقتصادية المحمولة عليها وتسهيل دمجها في المجتمع والمحيط الذي تعيش فيه.

ويكون التأطير والتأهيل الاجتماعي للمرأة ضحية العنف من خلال الأنشطة التوعوية والتثقيفية والترفيهية لدعم قدراتها وقدرات أطفالها على الاندماج ووضع مشاريع تدخل فردية متلائمة مع خصوصياتها لتيسير إدماجها اقتصاديا واجتماعيا وتأمين مواصلة الأبناء لدراساتهم بضمان مرافقتهم للمدرسة، وتمكينها من الحفاظ على الروابط الأسرية لها ولأطفالها طبق النظام الداخلي للمؤسسة.

5. التوثيق

يعني التوثيق إحداث ملف ورقي و/أو الكتروني للمرأة ضحية العنف تجمع فيه كافة المعطيات والوثائق ذات العلاقة.

وبالنظر لوجوب احترام الحق في الحياة ولضرورة ضمان وحماية المعطيات الشخصية، يتعين التمييز بين الملف الإداري والملف الفني.

• الملف الإداري:

يتكون الملف الإداري للمرأة ضحية العنف المقيمة بالمركز أساسا من:

- بطاقة معطيات/إرشادات/وثيقة معلومات (الملحق عدد 12)
- التزام ممضى من طرف المرأة المقيمة (الملحق عدد 3)
- التزام بتسلم لوازم الإقامة في المركز (الملحق عدد 4)
- بطاقة الخروج والمغادرة.

• الملف الفني:

يتكون الملف الفني للمرأة ضحية العنف المقيمة بالمركز أساسا من:

- استمارة بحث (الملحق عدد 2)
- ملف المتابعة الصحية للمقيمة (الملحق عدد 5)
- بطاقة متابعة للمرأة المقيمة (الملحق عدد 6)

يضمن الملف استمرارية التعهد بالمرأة ضحية العنف داخل المؤسسة إن أمكن بإرسال نسخ منه كلما اقتضت الحاجة ذلك، ويحين من خلال تبادل المعطيات والوثائق بين متدخلي المركز.

تمكن المرأة ضحية العنف من نسخة من ملفها الإداري وتقرير عن ملفها الفني، بمطلب شخصي على ورق عادي، مشفوع بنسخة من وثيقة هويتها إن وجدت.

ويمكنها الحصول على نسخة من ملفها الفني بعد استصدار إذن قضائي في الغرض.

6. خدمات أخرى

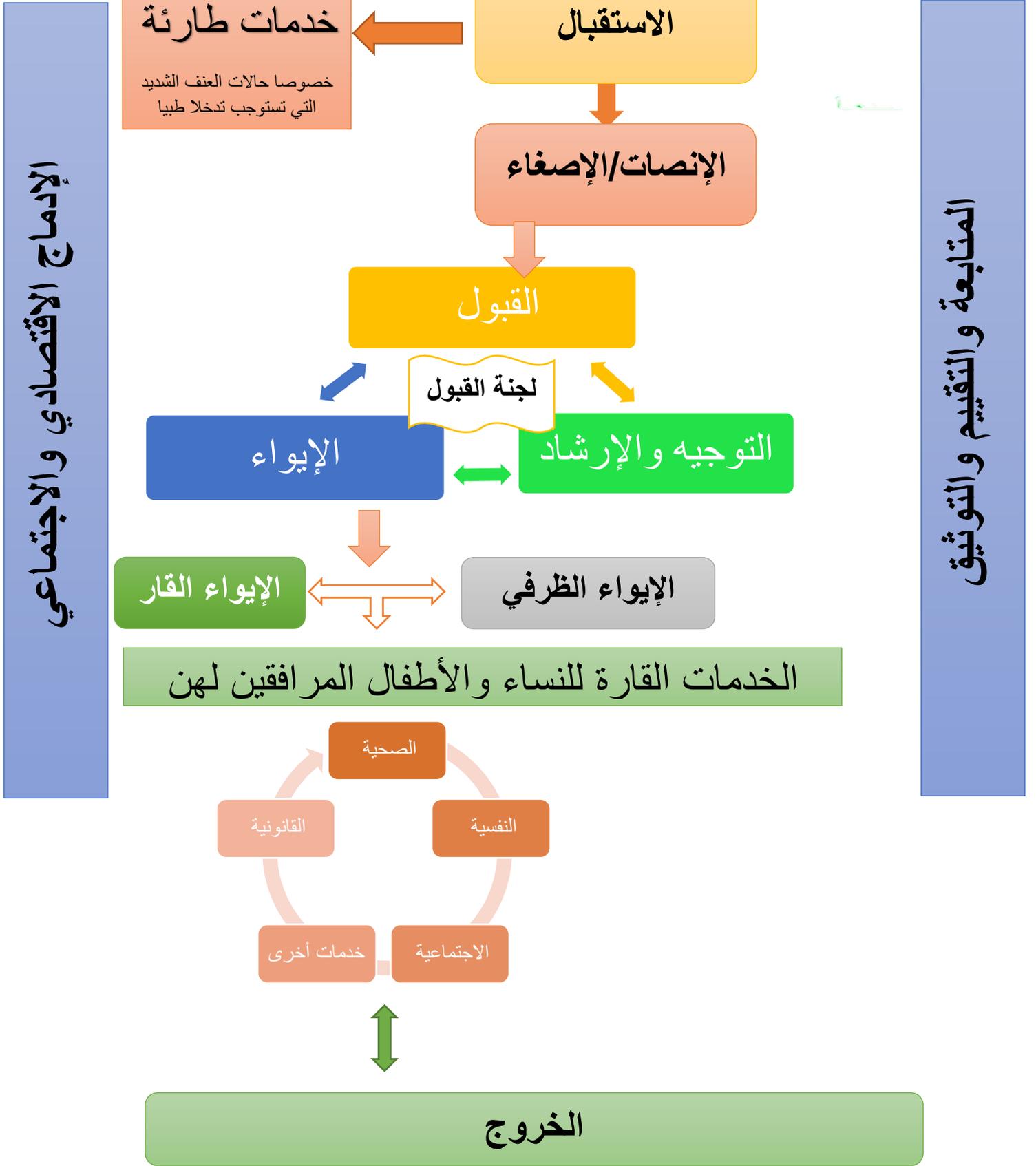
يمكن أن يقدم المركز خدمات أخرى تتعلق بالخصوص بالتعهد بالأطفال المرافقين. ويمكن في هذا الصدد أن ينتدب المركز منشطة حسب الحاجة.

كما يمكنه أن يقدم خدمات إضافية وهامة للمرأة والأبناء من ذلك:

- تنظيم أنشطة توعوية وتثقيفية وترفيهية لدعم قدراتهم على الاندماج.
- تنظيم برامج تكوينية لتنمية مكتسباتهم المعرفية والعلمية.
- تأمين مواصلة كل طفل متمدرس مرافق لوالدته لدراسته في أحسن الظروف وتأمين مرافقته ذهابا وإيابا إلى المدرسة بعد التنسيق مع مندوب حماية الطفولة المختص.
- تأمين حلقات تبادل تجارب بين المقيمت بالمركز لتسهيل اندماجهن لاحقا في المجتمع واستعادة الثقة بأنفسهن.

كما يمكن إيواء الأطفال الذكور بالمركز إلى حين بلوغهم سن 12 سنة كاملة. غير أن المركز يواصل التعهد بهم إلى حين بلوغهم سن 18 سنة كاملة.

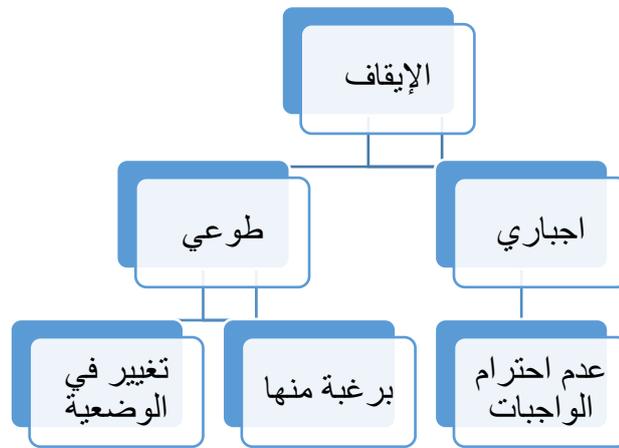
مسار التعهد بالمرأة ضحية العنف داخل المركز



[يتعين على مركز الإيواء تدقيق خدمات التعهد التي يوفرها للنساء ضحايا العنف وفقا لما تضمنه كراس الشروط والنظام الداخلي له].

المبحث الرابع: توقف/إيقاف خدمات التعهد بالمركز

يمكن أن يقوم المركز بإيقاف خدمات التعهد المقمة من المركز سواء بناء على طلب المرأة ضحية العنف (التوقف الطوعي) أو بصورة اجبارية منه.



أما الإيقاف الاجباري لتقديم خدمات التعهد من طرف المركز، فيتم في صورة عدم احترام المرأة ضحية العنف الواجبات المحمولة عليها والمبينة بهذا الدليل وبالنظام الداخلي للمركز.

في حين أن الإيقاف الطوعي فيتم بناء على رغبة من المرأة بدون سبب أو إثر تغيير حاصل في الحالة الاجتماعية/الأسري/ المادي (زواج أو صلح عائلي أو زوجي أو الحصول على عمل...). وفي هذه الحالة تمضي المرأة على تصريح بمغادرة تلقائية (الملحق عدد 7).

كما يجب على المركز مسك سجل خاص يضمن به تواريخ القبول والخروج (ملحق عدد 9)

المبحث الخامس: متابعة وتقييم خدمات التعهد من النساء الضحايا

يجب أن يكون للمرأة ضحية العنف المنتفعة بالتعهد داخل المركز دور إيجابي وفعال في متابعة وتقييم جملة خدمات التعهد التي يوفرها المركز إليها طيلة فترة إيواءها به.

تختلف آليات المتابعة والتقييم ولذلك يجب على كل مركز وضع التدابير الكفيلة بتفعيل هذا الدور كما هو مأمول وذلك من خلال:

- إعداد استمارة تقييم الخدمات المسداة داخل المركز
- توفير صندوق مقترحات داخل المركز
- تنظيم حلقات حوار بهدف التقييم الذاتي من طرف النساء المقيّمات بالمركز
- إعداد بطاقة متابعة خاصة بالمرأة ضحية العنف وأبنائها المرافقين لها تشمل
 - مدى تقدم عملية ادماجها أو مسار إدماجها الاجتماعي والاقتصادي
 - المتابعة الصحية (المواعيد والعلاج...)

ولحسن سير عملية المتابعة والتقييم، يتعين على المركز تعيين مسؤول عن ذلك أو إحداث خلية داخل مجلس الإدارة تعنى بالملف وتعدّد جلسات تقييمية دورية بمشاركة النساء ضحايا العنف أو إحداهن عند الاقتضاء.

المحور الرابع: حقوق وواجبات النساء ضحايا العنف المقيمت بالمركز

يتضمن هذا المحور تفصيلا لحقوق وواجبات النساء ضحايا العنف المقيمت بمركز الإيواء. وهو ما يسمح بضبط انتظارات كل طرف وتوضيح العلاقة القائمة بينهما لضمان جودة الخدمة المقدمة وحسن انتفاع المعنية بها.

وقد تم الرجوع في إعداد هذا المحور لأحكام القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 المؤرخ في 11 اوت 2017 المذكور وإلى المعايير والممارسات الفضلى المطبقة في هذا الخصوص. ويمكن مراجعة هذا المحور وفقا لخصوصية كل مركز إيواء.

محتوى المحور		المسؤول	عن تاريخ الاعتماد	تاريخ التحيين
المبحث الأول: الحقوق	الاسم واللقب:	اليوم والشهر	اليوم والشهر	اليوم والشهر
المبحث الثاني: الواجبات	الصفة:	اليوم والسنة	اليوم والسنة	اليوم والسنة

المبحث الأول: حقوق المقيّمات

لكل امرأة ضحية العنف وقع قبولها بمركز إيواء التمتع بالحقوق التالية:

- الحق في التمتع بكامل خدمات التعهد القارة المبيّنة آنفا
- الحق في المعاملة بكل احترام وفي كنف المساواة وعدم تمييز على أي أساس كان (عرقى أو اثنى أو دينى أو اجتماعى أو إعاقه أو فكرى....)
- الحق في التعبير وفي الإنصات من طرف مختص في المركز في كنف المبادئ السلوكية والمهنية المبيّنة أعلاه
- الحق في الحماية من كل ما قد تتعرض له من أضرار تمس كرامتها الإنسانية أو حرمتها الجسدية من أي شخص أو من مجرد التهديد بذلك
- الحق في حرية اختيار عن إرادة حرة والمستتيرة ومتبصرة بعد شرح جميع الخيارات المتوفرة إليها من طرف مختص في المركز.
- الحق في احترام حرمة حياتها الخاصة وسرية معطياتها الشخصية
- الحق في حرية التنقل داخل المركز. كما تتمتع، عند الاقتضاء، بحرية التنقل مؤقتا خارج المركز (للعمل والتكوين وزيارة الأقارب...). وفي هذه الحالة الأخيرة يجب عليها الإمضاء على تصريح المغادرة الوقتية (ملحق عدد 8).
- الحق في العيش في مكان آمن ونظيف ويحترم المقتضيات المعيشية اللازمة بما يوفر لها الاستقرار النفسى والمعنوي والسلامة الجسدية لها ولأطفال المرافقين لها
- الحق في الاطلاع أو اطلاعها على حقوقها وواجباتها وعلى دورها التشاركي وفقا لما تضمنته أحكام في هذا الدليل
- الحق في التعهد بالأطفال المرافقين لها وتوفير جميع مستلزماتهم

المبحث الثاني: واجبات المقيّمات

يجب على كل امرأة ضحية عنف مقيمة بالمركز عند قبولها في المركز الاطلاع والإمضاء على التزام (الملحق عدد 3) يتعلق باحترام مقتضيات هذا الدليل والنظام الداخلي. وفي صورة تعذر الإمضاء فوضع علامة الإبهام.

كما يجب عليها التعهد فيه بالمحافظة على سلامة التجهيزات والأدوات المتوفرة بالمركز وعلى نظافة غرفتها والفضاءات المشتركة به.

في صورة وجود أطفال مرافقين لها، يتعين على المرأة التعهد بحسن رعايتهم إذا كانت وضعيتها الصحية والنفسية تسمح لها لذلك.

ضمانا للتعايش الآمن بين جميع المقيّمات بالمركز وبينهن وبين الاعوان العاملين به، يتعين على كل واحدة منهن القيام بما يلي:

- احترام خصوصية كل امرأة وسرية معطياتها الشخصية
- عدم إحضار أي رجل للمركز وخصوصا المعنف
- عدم تعنيف أي مقيمة بالمركز أو عامل فيه أو التهديد ذلك
- عدم التلفظ بألفاظ ماسة بالأخلاق الحميدة في المركز

كما يمكن للمركز في صورة عدم احترام المرأة ضحية العنف المقيمة به لأحد الواجبات المذكورة إنذارها (ملحق عدد 11).

فإذا لم تستجب المرأة ضحية العنف المقيمة لذلك الإنذار، يمكن للمركز إيقاف التمتع بالتعهد من طرفه إذا لم تحترم المرأة ضحية العنف المقيمة جملة الالتزامات المذكورة بعد اطلاعها عليها وفقا لما ورد بهذا الدليل.

المحور الثالث: حوكمة وتسيير المركز

يتضمن هذا المحور جملة من الأحكام المتعلقة بحوكمة مركز الإيواء وتسييره. وقد تم الاستئناس في إعداده بالأحكام التي تضمنها كراس شروط المركز (في صورة كزن المركز يرجع بالإشراف لوزارة المرأة والأسرة والطفولة) أو نظامه الداخلي (في صورة كون المركز يرجع النظر لجمعية).

محتوى المحور	المسؤول عن المحور	تاريخ الاعتماد	تاريخ التحيين
المبحث الأول: التخطيط والبرمجة	الاسم واللقب: الصفة:	اليوم والشهر والسنة	اليوم والشهر والسنة
المبحث الثاني: التنظيم الإداري			
المبحث الثالث: التنظيم المالي			
المبحث الرابع: قواعد الحوكمة			

المبحث الأول: التخطيط والبرمجة

يضم التخطيط والبرمجة من جهة قواعد تلك الآليات ومن جهة أخرى المسؤول عنها.

1. قواعد التخطيط والبرمجة

يجب على مركز الإيواء أن يعد استراتيجية عامة تتضمن الأهداف المرسومة لحسن تقديم خدمات التعهد بالنساء ضحايا العنف فمن طرفه وضبط للأنشطة التي يرمي لتحقيقها والمسؤولين عن تنفيذها والميزانية المرصودة لذلك. وتتراوح عادة مدة تنفيذ الاستراتيجية بين ثلاث وخمس سنوات.

تعتبر الاستراتيجية من أهم وسائل القيادة الحديثة في المؤسسات لكونها تتمثل في مجموعة من الطرق والأساليب والمناهج المنظمة التي يتم اتباعها من أجل الوصول لما هو مطلوب في الوقت المحدد وفي ضوء الإمكانيات والجهود المالية والمادية والبشرية المتوفرة. ولذلك فإنه عند إعداد استراتيجية المركز وحتى يتم تنفيذها لاحقا يجب احترام المبادئ التالية:

- القيام بتحديد كافة الأهداف المراد انجازها بكل دقة وبطريقة تشاركية بين جميع المتدخلين
- مراعاة المحافظة على مرونة الاستراتيجية لكي يتم تطبيقها بسهولة دون تعقيد.
- صياغة الاستراتيجية بصورة واضحة وشاملة ومتكاملة بحيث يتم إيلاء الأهمية اللازمة عند تنفيذ كل جزء من أجزائها دون إهمال.

عادة ما يتم تفصيل الأهداف الاستراتيجية الكبرى الواردة في خطط عمل سنوية من خلال مزيد تدقيق الأنشطة حسب كل سنة. وهو ما يحقق النجاعة المرجوة من التخطيط ويطور آليات التنفيذ حسب تطور أعمال ما ورد بالاستراتيجية العامة.

[إذا كان لمركز الإيواء استراتيجية خاصة أو برامج عمل فإنه يتعين ذكر تاريخ المصادقة عليها والأهداف الاستراتيجية والمحاور الكبرى الوارد بها بكل تفصيل]

2. مسؤولية التخطيط والبرمجة

حتى تكون حوكمة مركز الإيواء مؤسسة على أسس منهجية واستراتيجية وعملية سليمة، يتعين على المركز اللجوء لأهل الاختصاص لمساعدته على صياغة الاستراتيجية إن لم تكن تلك الخبرة متوفرة لديه أصلاً.

كما يتعين عند إعداد تلك الوثيقة تشريك كل المتدخلين في هذا الخصوص من داخل المركز والتفاعل مع المؤسسات الشريكة والمتدخلة في المجال.

ويعتبر دور المرأة ضحية العنف المقيمة بالمركز هاماً في إعداد مثل تلك الوثيقة الاستراتيجية سواء بإبداء الرأي أو بالمشاركة في الإعداد.

كما يتعين إحداث لجنتين مستقلتين على الأقل داخل المركز وهما لجنة التنفيذ ولجنة المتابعة والتقييم بما يضمن استقلال التقييم عن التنفيذ.

• لجنة المتابعة والتقييم الدوري

تكون تركيبة هذه اللجنة موسعة إذ يمكنها ان تضم فضلاً عن ممثلين عن المركز أطرافاً خارجية عنه بما يضمن حسن التنسيق معهم فيما يتعلق بالتعهد بالمرأة ضحية العنف والأطفال المقيمين معها عند الاقتضاء. ويمكنها لذلك أن تتركب من الآتي ذكرهم:

- المديرية/ المنسقة
- ممثل عن الجمعية عند الاقتضاء
- ممثل عن القطاعات المعنية والمتدخلة كمثل عن السلطة القضائية (قاضي أسرة مثلاً) وعن وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن (المنذوبية الجهوية للمرأة) وعن قطاع الأمن (من الوحدة المختصة بقضايا العنف ضد المرأة والأطفال سواء كانت أمن أو حرس) وعن البلديات والمجالس الجهوية... كما يستحسن أن تضم تلك التركيبة مثلاً عن المجتمع المدني النشط في الجهة.

وتقوم هذه اللجنة الموسعة بالإشراف على المتابعة والتقييم الدوري للمحاور الكبرى الواردة في استراتيجية المركز وتقتراح التوصيات اللازمة لتطويرها (الرجوع لمحور التسيير). ويمكنها أن تتعدّد بدعوة من رئيسها كل ست أشهر أو كلما اقتضى الأمر ذلك.

ويهدف إحداث مثل هذه اللجنة إلى ما يلي:

- تسهيل تنفيذ المشروع
- رصد تطور الأنشطة
- تسليط الضوء على النجاحات
- تحديد الأنشطة الضعيفة التي تتطلب التحسين أو الإلغاء التدريجي
- اتخاذ قرارات مدروسة،
- دعم الشفافية في صنع القرار
- تحسين القدرة على الاستجابة لاحتياجات المجتمع / المجموعة المستهدفة
- تسهيل التخطيط للتدخلات المستقبلية

• لجنة التنفيذ

تتكون لجنة التنفيذ من المتدخلين في التعهد بالمرأة ضحية العنف على مستوى المركز وتضم بالأساس الآتي ذكرهم:

- المديرية/المنسقة
- محام
- مختص نفسي
- اخصائي اجتماعي
- منصة

كما يمكنها أن تضم في تركيبها ممثلاً عن الجمعية عند الاقتضاء.

يعهد إلى هذه اللجنة تنفيذ مقتضيات استراتيجية المركز ووضع البرامج العملية لها بما يضمن تذليل الصعوبات التي يمكن ان تعترض الإنجاز على أرض الواقع.

[إذا كان لمركز الإيواء لجنة متابعة وتقييم أو لجنة تنفيذ أو كليهما فإنه يتعين ذكر أسماء وصفات أعضاءهما ومسؤولياتهم]

المبحث الثاني: التنظيم الإداري

من بين الممارسات الفضلى المعتمدة دولياً في مجال مراكز إيواء بالنساء ضحايا العنف، يجب أن يضم التنظيم الإداري للمؤسسة احترام تكافؤ الفرص باستثناء خطة المديرية والحارس. فالمديرية يجب أن تكون من جنس الإناث ويعتبر هذا التفضيل مؤسسا على سند موضوعي يتعلق بكون الإشراف على التعهد بالنساء ضحايا العنف لا يجب أن يكون من طرف الرجال باعتبار وأن ذلك من شأنه التأثير سلباً على نفسية الضحية خصوصاً عند انطلاق التعهد بها. أما بالنسبة للحراسة، فإنه إن كان الحارس من جنس الذكور فيقتصر دوره على الحراسة دون أن يسمح له بدخول المركز إلا بطلب وعند الضرورة القصوى.

1. إدارة المركز

تقوم بإدارة المركز مديرة تنفيذية/منسقة (حسب اختيار المركز) يتم تعيينها من طرف مكتب الجمعية المشرفة على المؤسسة (وذلك مهما كانت طبيعة المركز). ويجب أن تتوفر في المذكورة شرط الخبرة في مجال إدارة التصرف والتسيير.

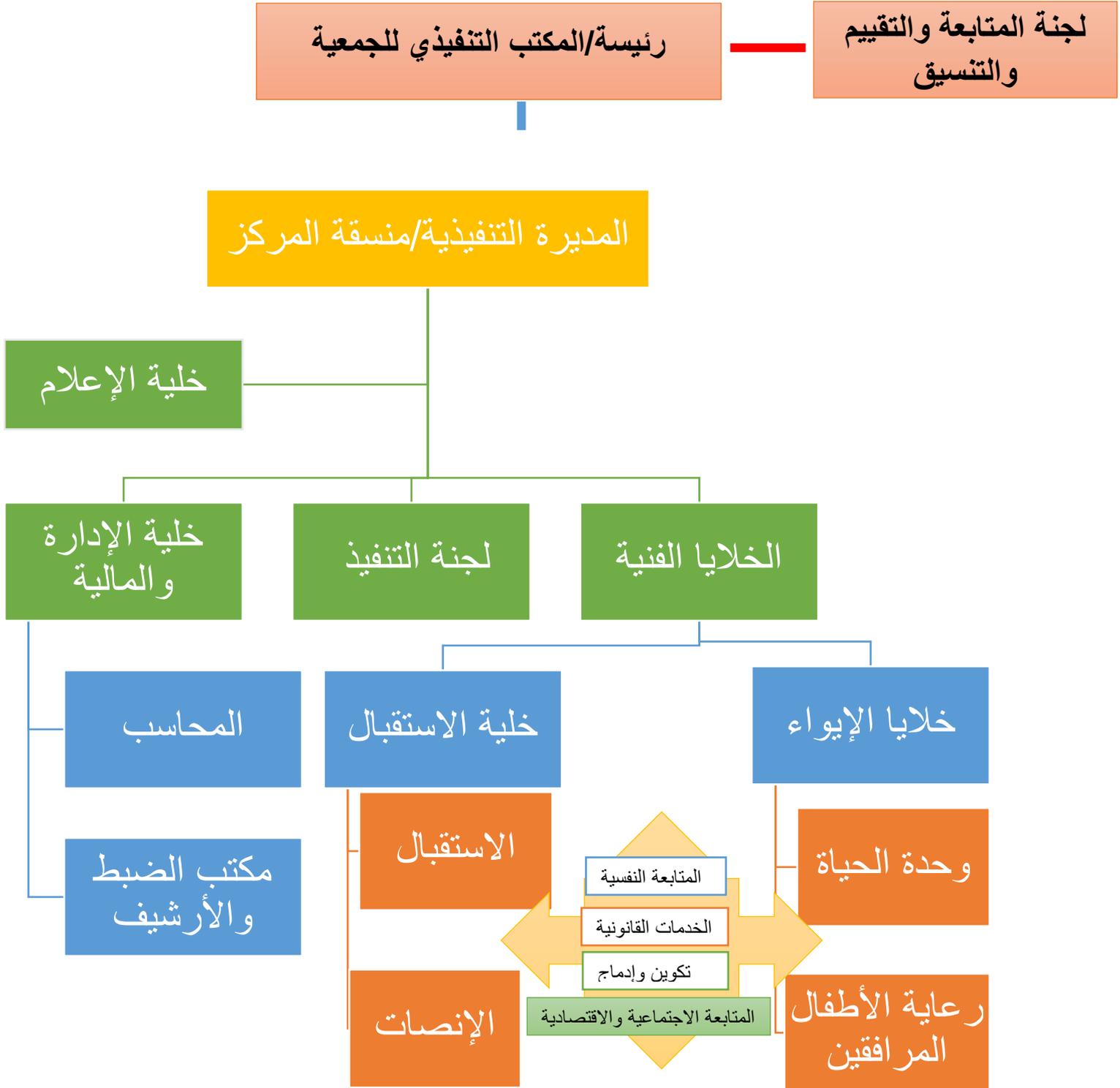
تعتبر المديرية التنفيذية/المنسقة مسؤولة على تنفيذ القرارات الاستراتيجية داخل المركز وممثلته القانونية والمشرفة على حسن سيره وتنفيذ الالتزامات المحمولة عليه في التعهد.

2. أعوان المركز

يبين الرسم البياني التالي التركيبة المثالية للمركز والعلاقة الرئاسية بين أعوانه.

يعتبر أعوان المركز من الأعوان المتعاقدين ويمكن اللجوء للتطوع في بعض الخدمات (القانونية أو المحاسبية أو الاتصالية...).

التركيبة المثالية في مركز إيواء النساء ضحايا العنف



يتم التواصل بين المديرية التنفيذية/المنسقة والاعوان مباشرة أو عن طريق المسؤولة عن الخلية المتعهدة بخدمة مختصة.

يتم عقد اجتماعات دورية تضبط رزنامتها حسب حاجيات المؤسسة (مرة أو مرتين في الشهر) بين المديرية التنفيذية/المنسقة وكل مسؤول عن خلية فنية وذلك لاتخاذ القرارات المتعلقة الملفات التي تعهد بها المركز والنظر في المقترحات التي يتقدم بها جملة الأعوان والنساء ضحايا العنف المقيمت بالمركز. وتتخذ القرارات بصورة تشاركية وبإجماع الحاضرين وفي صورة التعذر بالأغلبية.

في بعض مراكز الإيواء، تم إحداث لجنة متابعة حالات العنف ضد المرأة تضم مديرة/ منسقة المركز والمسؤول عن كل خلية وممثل عن الجمعية للاجتماع أسبوعيا ومتابعة وتقييم الملفات الواردة على المركز.

[يجب على كل مركز تدقيق هذه التركيبة وفقا لما هو موجود لديه من أعوان وخلايا ولجان]

المبحث الثالث: التنظيم المالي

يجب أن تضم تركيبة كل مركز إيواء محاسبا يهتم بجميع الشؤون المالية للمركز.

من المستحسن أن يكون المحاسب عونا دائما. غير أنه للضرورة المالية للمركز، يمكن الاستعانة عن طريق التعاقد بمحاسب ظرفي لكن يجب أن يكون هو نفسه ويكون تدخله ظرفيا عند إعداد الحسابات والتقارير المالية للمركز.

يقوم المحاسب بإعداد ميزانية المركز بالتعاون مع باقي مسؤولي الخلايا. ويمكنه الاستعانة بأمين مال الجمعية عند الاقتضاء. ويقوم بعرضها على مديرة/منسقة المركز للمصادقة عليها.

كما عليه التأكد من أن جميع الموارد والتكاليف اللازمة لكل نشاط محدد في الجدول الزمني الوارد بالاستراتيجية أو برنامج العمل السنوي تنعكس في الميزانية. ويجب أن تكون هناك صلة واضحة ومباشرة بين الميزانية والأنشطة والموارد اللازمة.

وتعتبر الميزانية جزء أساسي ومهم من عملية التخطيط الرشيدة لأنها:

- تساعد على معرفة مدى واقعية الاستراتيجية وبرنامج عملها
 - ضمان استمرارية المركز ومن وراء الخدمات المقدمة للنساء ضحايا العنف.
- كما يجب على المحاسب القيام بمتابعة العمليات المالية للمركز وتدوينها بكل دقة في التقارير المالية والمحاسبية له

المبحث الرابع: قواعد الحوكمة

الحوكمة هي نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الهيكل. وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل(8).

1. مبادئ الحوكمة

حتى تكون حوكمة المركز مستجيبة للمعايير المعتمدة في هذا المجال، يجب أن يعدّ مركز الإيواء مدونة أخلاقيات لأعوانه بالتشارك معهم.

كما يجب على كل عون إثر انتدابه أن يمضي على تسلمه لنسخة من المدونة وإطلاعها عليها وذلك في جدول يمسك للغرض. وعليه احترام المبادئ الأخلاقية الواردة به وإلا كان عرضة للتأديب. وتتمثل تلك المبادئ والقيم بالأساس فيما يلي(9):

- احترام القانون والتراتب الجاري بها العمل المنظمة للمركز: يحرص كل عون في المركز، أثناء أداء مهامه، على احترام القانون وعلى شرعية الأعمال التي يقوم بها في إطار احترام مبادئ المركز وأهدافه المرسومة
- المساواة: يحرص كل عون على تقديم خدمة التعهد للنساء ضحايا العنف المقيمت في المركز بطريقة عادلة ومتساوية، مهما كان جنسهن أو دينهن أو عرقهن أو لغتهن أو انتمائهن الفكري أو السياسي.

⁸ مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي.

⁹ تم الاستئناس في هذه المبادئ والقيم بما ورد في مدونة أخلاقيات وسلوك العون العمومي.

- النزاهة: يعمل كل عون في المركز على أن يكون نزيها في عمله متقيدا بمقتضيات القانون ومقاصده متحليا بالاستقامة وكل ما من شأنه المساس بثقة النساء المقيمت بالمركز في صحة وسلامة الأداء أو السلوك ومتجنباً استغلال وظيفته لأغراض خاصة
- النجاعة : يسعى كل عون في المركز إلى حسن توظيف الموارد البشرية والمادية والمالية للمركز مع الحرص على بلوغ النجاعة المرجوة منه، واتخاذ ما من شأنه أن يمكن من تصويب أساليب العمل المنتهجة.
- الانضباط في العمل: يحرص كل عون في المركز على احترام توقيت العمل وإنجاز المهام الموكولة إليه بكل تقان وتجنب كل السلوكات المخلة به.
- المساءلة: يقوم كل عون في المركز بأداء المهام المنوطة بعهدته وهو مسؤول على ما يقوم به أو يتخذه من قرارات عند أداء مهامه .
- الحياة الخاصة: حرمة الحياة الخاصة كل عون في المركز مضمونة. وهو مطالب بفصل حياته الخاصة عن وظائفه.
- التصريح بكل تضارب مصالح: عند شعور العون بوجوده في وضعية تضارب مصالح أو خشية من الوقوع فيها، يعلم أنيا رئيسه المباشر الذي يبادر في حالة ثبوتها باتخاذ الإجراءات الملائمة لوضع حد لها .ويتولى العون مهما كانت رتبته بمجرد مباشرته لمهامه التصريح كتابة لرئيسه المباشر بحالات المصالح الخاصة التي من شأنها أن تتضارب مع الالتزامات الموكولة له.
- عدم قبول الهدايا والامتيازات وما شابهها: يمتنع العون عن طلب أو اشتراط أو قبول هدايا أو هبات أو فوائد مهما كانت لنفسه أو لفائدة الغير قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيته في أداء مهامه.

2. قواعد تنظيم علاقات العون المركز

1.2 علاقة العون بالمركز برؤسائه

يجب على كل عون في المركز أن يحرص على ما يلي:

- احترام رؤسائه دون سعي لاسترضائهم لكسب أي معاملة تفضيلية .
- الامتثال لتعليمات رئيسه المباشر وتنفيذها .فإذا كانت تلك التعليمات مخالفة أصالة للقانون، فعلى العون إعلام رئيسه كتابيا بهذا الخرق ولا يلزم بتنفيذ هذه التعليمات إلا إذا أكدها الرئيس المباشر كتابيا، وعلى مسؤوليته .ويتوجب على العون في كل الحالات رفض تنفيذ التعليمات التي تشكل جريمة يعاقب عليها القانون
- التعاون مع رؤسائه وإفادتهم بنصائحه وبخبرته وبكل المعلومات التي بحوزته والإعراض عن تعمد مغالطتهم وعرقلتهم
- إعلام رئيسه المباشر بكل خرق للقانون لاحظه أثناء إنجاز العمل

2.2 علاقة العون بالمركز بزملائه

يحرص العون على ما يلي:

- التعاون مع زملائه بإفادتهم بآرائه ومساعدتهم على إيجاد حلول للإشكاليات وتطوير أساليب العمل.
- تجنب التشكيك في كفاءة زملائه
- التصرف بلباقة واحترام مع زملائه والمحافظة على علاقات ودية معهم دون تمييز
- احترام خصوصية زملائه والامتناع عن سوء استعمال معلومات تخص حياتهم الشخصية لغاية الإضرار بهم
- تجنب كل سلوك غير أخلاقي وكل شكل من أشكال التحرش وكل تصرف من شأنه أن يمس بالأخلاق الحميدة
- المساهمة في خلق مناخ عمل سليم وودي.

3.2 علاقة العون بالمركز بمرؤوسيه:

يحرص كل عون بالمركز على :

- أن يكون مثالا يحتذى به من قبل مرؤوسيه وخاصة فيما يتعلق باحترام مقتضيات مدونة أخلاقيات الأعوان بالمركز.

- مساعدة مرؤوسيه على تنمية مهاراتهم وحسن تأطيرهم قصد الرفع من مردوديتهم.
- تقييم مردود مرؤوسيه بكل موضوعية وتجرد طبقا لنظام التقييم الساري المفعول.
- احترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم دون تفضيل أو تمييز مهما كان شكله.
- تحمل المسؤولية شخصيا عن الأوامر والتعليمات التي يوجهها لمرؤوسيه.
- التعهد بتأكيد تعليماته كتابيا كلما تلقى احترازا كتابيا صادرا عن أحد مرؤوسيه بتعليماته المقدوح في شرعيتها.
- المساهمة في خلق مناخ عمل سليم وودي وتجنب الحط من كرامة مرؤوسيه والتحرش بهم.

4.2 علاقة العون بالمركز بالنساء ضحايا العنف المقيمات:

على كل عون بالمركز احترام المبادئ السلوكية والمهنية المبينة بالمحور الأول من هذا الدليل.

المحور الخامس: الموارد البشرية والإجراءات الإدارية

يتضمن هذا المحور تفصيل لجملة من الأحكام المتعلقة بتنظيم الموارد البشرية في المركز والإجراءات الإدارية المنطبقة عليهم. وهو يهدف إلى تحديد القواعد المتعلقة بالتنظيم التقني وسير العمل.

تم اعتماد أحكام مجلة الشغل والتشريع الجاري بها العمل المنظمة للعلاقات الشغلية والمهنية وبالتالي فإن مراجعة هذا المحور تقتضي الرجوع للتشريع المذكور.

محتوى المحور	المسؤول عن المحور	تاريخ الاعتماد	تاريخ التحيين
المبحث الأول: أحكام عامة	الاسم واللقب:	اليوم والشهر والسنة	اليوم والشهر والسنة
المبحث الثاني: الانتداب	الصفة:		
المبحث الثالث: المسؤوليات			
المبحث الرابع: تنفيذ العقد			
المبحث الخامس: النظام التأديبي			
المبحث السادس: الجوان المالية والامتيازات			
المبحث السابع: إنهاء/انتهاء الشغل			

المبحث الأول: أحكام عامة:

ينطبق دليل الإجراءات على مركز (ذكر اسم المركز وسلطة الإشراف عليه).

في صورة سكوت الدليل على بعض المسائل أو عدم تعرضه لها، تتم معالجتها بالرجوع الى أحكام القانون التونسي.

كما ينطبق محتوى هذا الدليل على كافة العاملين ومسدي الخدمات والمتربصين والمتطوعين ما لم يتم التنصيص على خلاف ذلك.

يعتبر عوناً على معنى هذا الدليل كل عامل أو مسدي خدمات أو متربص أو متطوع يقدم خدمة تعهد في مركز الإيواء.

يعتبر عاملاً بالمركز كل أجير يربطه عقد شغل مع (ذكر الجمعية التي تشرف على المركز) يعتبر مسدي خدمات كل من يؤدي خدمات إلى المركز وتربطه عقد إسداء خدمات ب(ذكر الجمعية التي تشرف على المركز).

يعتبر متربصاً كل من يعمل بالمركز بمقتضى عقد تربص مبرم مع (ذكر الجمعية التي تشرف على المركز).

يعتبر متطوعاً كل من يقدم خدمات للمركز دون ابرام عقد شغل أو الحصول على أجر.

المبحث الثاني: الإنتداب

يجب أن تتوفر في المترشح للعمل بالمركز الشروط التالية:

- يكون ذكراً أو أنثى اعتماد على مبدأ تكافؤ الفرص باستثناء مركز المديرية التنفيذية/المنسقة ومركز الإنصات والحراسة،
- يكون تونسي الجنسية أو تتوفر فيه الشروط القانونية لانتداب اليد العاملة الأجنبية بتونس المبينة بالتشريع الجاري به العمل،
- أن يكون حاملاً للمؤهلات الضرورية للعمل في الخطة المترشح إليها بالمركز،

- أن يقدم ما يثبت خبرته وتخصصه في مجالات تتناسب مع الخطة المترشح لها.
- أن يكون نقي السوابق العدلية من أجل جريمة قسدية.

يخضع الحصول على عمل بالمركز لمبدأ تكافؤ الفرص ويتأسس على الكفاءة والمؤهلات دون تمييز على أساس الأصل العرقي أو الاثني أو البيئة الاجتماعية أو الحالة العائلية أو السن أو المعتقدات الدينية أو الحالة الصحية.

يتم الإعلان عن مراكز العمل الجديدة بالمركز عبر طلب ترشحات داخلي وخارجي حسب الترتيب الجاري بها العمل. ويتم اختيار المترشح الذي يتمتع بأفضل المؤهلات (وذلك عبر إجراء مقابلات عمل أو اختبارات... الخ) عن طريق لجنة تحدد تركيبتها مسبقا ووفقا لمعايير موضوعية تضبط في طلب الترشح.

المبحث الثالث: الالتزامات

يجب على كل عامل بالمركز أن يقوم بإنجاز الأشغال المسندة له بصفة شخصية وفي إطار المقتضيات المحددة بمجلة الشغل وهذا الدليل والعقد الذي أبرمه مع المركز.

ينبغي على كل مسدي خدمات أن يقوم بتقديم الأعمال التي يتعهد بها بصفة شخصية ووفقا للأحكام التي تحددها مجلة الالتزامات والعقود وهذا الدليل وعقد اسداء الخدمات الذي أبرمه مع المركز.

كما يتعين على كل عون الالتزام بالنظام الداخلي للمركز.

يحق لكل عون بالمركز أن ينتفع بما يلي:

- يتمتع بكافة التجهيزات الضرورية لحسن سير العمل،
- يتحصل على نسخة من العقد حال إبرامه،
- الحصول على نسخة من دليل الإجراءات عند إبرام العقد للاطلاع عليها والعمل بمقتضاها وعلى جميع الوثائق المتعلقة بالمركز في مجال اختصاصه.

- الحصول، عند نهاية العقد، على شهادة في الخدمات التي قدمها في إطاره.
 - التمتع بالحماية النفسية والجسدية والقانونية.
- كما يلتزم العاملون بالمركز بما يلي:
- الامتناع عن القيام بكافة الأعمال التي من شأنها الإضرار بالمركز أو العاملين به أو شركائه،
 - إتتمام الوثائق التي حددتها الترتيب الجاري بها العمل،
 - احترام السر المهني واعتبار كافة المعطيات سرية وعدم الخوض فيها سواء مع العاملين بالمركز أو غيرهم، وعلى العون الامضاء على التزام في هذا الخصوص،
 - القيام بالعمل وفقا لتوجيهات رئيسه،
 - احترام الاحكام الواردة بدليل الإجراءات والالتزام بتنفيذ مقتضياته.
- على المتطوع امضاء التزام مع المركز يتضمن جملة الحقوق والالتزامات المحمولة عليه.

1. ملف العامل

يتضمن ملف كل عامل بالمركز على الوثائق الأساسية التالية:

1. بطاقة إرشادات خاصة بالملف (ملحق عدد 12)
2. عقد الشغل،
3. نسخة من وثيقة الهوية،
4. سيرة ذاتية ورسالة تغطية (lettre de motivation)،
5. نسخة من الشهادات العلمية أو شهادة تكوين في المجال المطلوب،
6. صورة شمسية للعامل،
7. بطاقة عدد 3 ،
8. مضمون ولادة العامل،
9. رخصة قيادة سيارة إن وجدت،
10. وثيقة تثبت الانخراط بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي إن وجدت،

11. التزام معرف عليه بالإمضاء في احترام قواعد سير العمل بالمركز،
12. بطاقة مراقبة الحضور وشهادة في الأجر. ويتم موافاة العامل دوريا بنسخة من كل شهادة في الأجر،
13. وثيقة في تمديد فترة التجربة والإعلام الكتابي للعامل بهذا القرار.
14. كشف في مستحقات العامل من العطل وأيام الراحة وعند طلب العامل عطلة سنوية يقدم مطلب عطلة وتقوم المديرية/المنسقة بتسجيل المطلب المذكور في الكشف الراجع بالنظر للعامل وذلك على أساس رأي رئيسه المباشر،
15. شهادة طبية وتدرج هذه الأخيرة في الملف عند مرض العامل،
16. ملف تقييم أداء العامل،
17. الملف التأديبي: يجب أن يكون كل إنذار موجه للعامل معللا مع تسليم نسخة منه للعامل وحفظ نسخة بالملف ويضم هذا الملف كذلك:
 - قرار توقيف عن العمل توجه المديرية/المنسقة نسخة منه للعامل تتضمن أسباب التوقيف وبيان الوقائع التي حفت بالقرار المذكور وتحفظ نسخة أخرى بالملف،
 - إعلام بالطرد يتم توجيهه للعامل بعد اتخاذ قرار بالتخلي عن خدماته أو فصله إثر إنذار نهائي يتم توجيهه إليه. وتسلم نسخة من الإعلام بالطرد للعامل وتحفظ نسخة أخرى بالملف،
 - إعلام فوري بالطرد يوجه للعامل الذي ارتكب خطأ فادح وتم طرده دون إعلام مسبق أو تعويض. وتسلم نسخة من الإعلام الفوري بالطرد للعامل وتحفظ نسخة أخرى بالملف،
18. شهادة في نهاية الخدمة: تمنح للعامل الذي تم طرده إثر ارتكابه لخطأ فادح ولا تتضمن أي بيانات خاصة ويتم منحه بالإضافة إلى ذلك شهادة عمل طبقا لأحكام الفصل 27 من مجلة الشغل.

19. قائمة في الخدمات تسلم عند استقالة أو طرد أو إحالة العامل على التقاعد وتتضمن كشفا في الأعمال التي أنجزها العامل. وتقوم المنسقة بإتمام وتحيين هذه الوثيقة بطلب من العامل.
20. وثيقة خلاص نهائي يسلمها المسؤول المالي عند خلاص العامل الذي يغادر المركز.

2.2 ملف مسدي الخدمات

يتضمن ملف مسدي الخدمات الوثائق التالية:

1. بطاقة إرشادات (الملحق عدد 12)
2. عقد إسداء الخدمات،
3. سيرة ذاتية،
4. بالنسبة للمهام على المدى القصير: عروض تقنية ومالية،
5. نسخة من بطاقة هوية،
6. بطاقة عدد 3
7. نسخة من رخصة القيادة إن وجدت،
8. التزام باحترام قواعد سير العمل بالمركز،
9. بطاقة حضور ومذكرة أتعاب وأمر بالتحويل. ولصرف أتعابه يجب على مسدي الخدمات تقديم بطاقة مراقبة الحضور ومذكرة أتعابه بالنسبة للفترة السابقة.
10. كشف في مستحقات مسدي الخدمات من العطل وأيام الراحة وعند طلب العامل عطلة سنوية يقدم مطلب عطلة وتقوم المنسقة بتسجيل المطلب المذكور في الكشف الراجع بالنظر لمسدي خدمات وذلك على أساس رأي الرئيس المباشر،
11. بالنسبة للمهام على مدى قصير، يجب على مسدي الخدمات تقديم تقرير مهمة وتقييم لها.

12. تقرير حول العمل المنجز وتسلم لمسدي الخدمات عند توقف المعني عن إسداء خدماته للمركز وتتضمن كشفا في الأعمال التي أنجزها مسدي الخدمات. وتقوم المنسقة بإتمام وتحيين هذه الوثيقة بطلب منه.

3.2 ملف المتربص

يتضمن ملف المتربص الوثائق التالية:

1. بطاقة إرشادات (الملحق عدد 12)
2. عقد التربص،
3. سيرة ذاتية ورسالة تغطية lettre de motivation،
4. نسخة من الشهادات العلمية أو شهادات التكوين،
5. نسخة من بطاقة هوية،
6. بطاقة عدد 3
7. نسخة من رخصة القيادة إن وجدت،
8. التزام باحترام قواعد سير العمل بالمركز،
9. بطاقة مراقبة الحضور وشهادة في الأجر وإذن بالدفع. ويتم موافاة المتربص دوريا بنسخة من كل شهادة في الأجر،
10. تقرير ختم التربص وتقييمه إذا كان ذلك من بين الالتزامات المحمولة على المتربص.

4.2 ملف المتطوع

يتضمن ملف المتطوع الوثائق التالية:

1. بطاقة إرشادات (ملحق عدد 12)
2. الالتزام الممضى بين الطرفين والمعرف عليه بإمضاء المتطوع،
3. نسخة من بطاقة هوية،

4. نسخة من رخصة القيادة إن وجدت،

5. التزام باحترام قواعد سير العمل بالمركز.

5.2 فترة التجربة

تتضمن عقود الشغل غير محددة المدة فترة تجربة لمدة ثلاثة (03) أشهر قابلة للتجديد مرة واحدة. وخلال هذه المدة يكون لطرفي العقد الحق في إنهائه دون إعلام مسبق. ويتم تبليغ ذلك كتابة للطرف المقابل.

إثر نهاية فترة التجربة، فإن كل التزام يكون بواسطة مكتوب يتضمن مهام العامل وأجره.

المبحث الثالث: تنفيذ العقد

1. توقيت العمل

يتم العمل بالمركز بحساب 40 ساعة أسبوعياً بالنسبة للعامل و 42 ساعة أسبوعياً بالنسبة للمرافقات. توزع تلك الساعات حسب خصوصية كل عمل واستناداً على جدول طوارئ يضبط شهرياً من طرف الهيئة المديرة مع مراعاة ضمان استمرارية المركز ومبدأ التناوب.

2. الساعات الإضافية

يتمتع العاملون بالمركز بأيام راحة تعويضية للساعات الإضافية التي قاموا بها. ولا يتم القيام بالساعات الإضافية إلا بعد الموافقة الكتابية المسبقة لمديرة/منسقة المركز.

3. الصحة والسلامة في العمل

يتعين على كل عامل بالمركز احترام التدابير الاحتياطية للصحة والسلامة بموقع العمل ويجب عليه في هذا الصدد:

- الاعتناء بنفسه وارتداء زي لائق،

- المحافظة على نظافة مكان العمل والمعدات التي تم تسليمها له،

- عدم مباشرة العمل تحت تأثير الكحول أو المخدرات أو أية مادة أخرى

4. تقييم وتطوير كفاءات العاملين

يجب القيام سنويا بتقييم أداء الأعوان بالمركز وتطوير كفاءاتهم. يمثل التقييم فرصة لـ:

- قيام كل مسؤول بالمركز بتشخيص حاجيات تكوين الأعوان الراجعين له بالنظر،

- اتفاق المسؤول والعون على الأهداف التي يجب تحقيقها خلال الشهر المقبل،

- تحيين وصف مركز العمل كلما كان ذلك ضروريا.

يتعين على كل مسؤول تقييم الأعوان الراجعين له بالنظر قبل نهاية فترة التجربة وسنويا قبل موفى شهر ديسمبر .

يجب إمضاء بطاقات التقييم من الطرفين (المسؤول/ العون) في نظيرين يسلم أحدهما للعون ويتم تضمين الآخر في ملفه الشخصي.

5. إجراءات فض النزاعات بالحسنى

يمكن للعاملين بالمركز تقديم شكاوى شغلية لإدارة المركز. ويكون من المستحسن في هذا الخصوص وأسوة بما تم اعتماده في بعض مراكز الإيواء استئناسا بالمعايير الدولية في هذا الصدد، وضع إجراءات فض النزاعات بالحسنى حتى يتمكن العملة من تقديم شكاويهم بصفة رسمية والتعامل معهم بطريقة مناسبة وفعلية ومنصفة.

من الضروري التأكيد على أهمية وخطورة الإجراءات الرسمية، لذلك فإنه يتم تشجيع العملة ومهما كان موقع العامل المعني على فض الإشكاليات الناشئة بينهم بصفة مباشرة وفي إطار لقاءات غير رسمية كلما كان ذلك ممكنا.

إن آراء الإدارة والعملة ومسدي الخدمات والمتربصين و/أو المتطوعين عادة ما تكون متضاربة وفي مثل هذه الصور يكون على الإدارة السعي لفهم موقف كل طرف في الاشكال وأسبابه والعمل للوصول لحل مرضي ومقبول من الطرفين.

1.5 تقديم الشكوى أمام اللجنة المتناصفة

في حالة تعذر الوصول الى حل بالحسنى وبعد تعدد النقاشات بين الطرفين المتنازعين وإذا ما قدر العامل أنه لم يعد له خيار سوى الالتجاء للإجراءات الرسمية، يمكنه تقديم شكوى رسمية الى اللجنة المتناصفة بالمركز.

يوجه العامل شكوى كتابية إلى اللجنة خلال في بحر سبع أيام عمل من تاريخ حدوث الفعل الذي أدى إلى الشكوى أو من تاريخ علمه أو إمكانية علمه بوقوع الفعل المذكور.

تصدر اللجنة المتناصفة قرارا خلال 15 يوم عمل ويكون القرار نهائيا وقابلا للتنفيذ.

حرصا على السرية، فإن كافة الأطراف المعنية بتقديم الشكوى أو الوساطة أو فض النزاع ملزمون بواجب التحفظ بصفة مطلقة.

كما لا يجب أن يكون التجاء العامل للقيام بهذا الإجراء سببا في مؤاخذته.

2.5 تكوين اللجنة المتناصفة:

تتكون اللجنة المتناصفة من:

- ممثل عن الإدارة العامة للمركز لا تربطه علاقة بالنزاع،
- وممثل عن العملة والمتربصين،
- ممثل عن مسدي الخدمات أو المتطوعين حسب الصنف الذي ينتمي له أطراف النزاع (عامل أو مسدي خدمات أو متربص أو تطوع). ويقوم العاملون والمتربصون ومسدو الخدمات والمتطوعون بانتخاب ممثلين عنهم ونواب لهم في شهر جوان من كل سنة. ولا يتدخل النائب إلا إذا تعلق النزاع بالممثل أو إذا تمت دعوة هذا الأخير أثناء عطلة.
- تتعقد اللجنة المتناصفة برئاسة المنسقة التي تستدعي الأطراف وتترأس الاجتماعات.
- كما تعين مديرة/منسقة المركز في كل اجتماع مقررا من بين الأعضاء ليتولى إعداد محضر جلسة يضمن فيه النقاشات والقرارات المتخذة.
- لا يحق للمنسقة التصويت أثناء الاجتماعات إلا في صورة تساوي أصوات الأعضاء.

يتم إمضاء محضر الجلسة من كامل أعضاء اللجنة المتناصفة.

المبحث الرابع: نظام التأديب

يتم تقدير مدى فداحة الخطأ المرتكب من العامل بالمركز بالاعتماد أساساً على ما يلي:

- الظروف التي حفت بارتكابه،
- طبيعة مهام العامل الذي قام بالخطأ،
- خطورة الآثار المنجزة عن الخطأ.

1. الخطأ التأديبي

يمكن لمديرة/منسقة المركز أن تتخذ، بصفة مباشرة، عقوبات من الدرجة الأولى وذلك بعد تمكين العامل من تقديم توضيحات كتابية بخصوص الخطأ المرتكب.

تتدرج العقوبات التأديبية المسلطة على العملة بالمركز حسب الترتيب التالي:

- الإنذار الشفاهي،
 - الإنذار الكتابي مع التسجيل في الملف،
 - التوبيخ مع التسجيل في الملف،
 - الإيقاف المؤقت عن العمل من يوم إلى ثلاثة أيام مع الحرمان من الأجر.
- بالنسبة للعقوبات من الدرجة الثانية، يتم عرض العامل وجوباً على اللجنة المتناصفة والتي تقدم رأياً للمديرة/المنسقة بخصوص العقوبة الواجب اتخاذها والتي تتمثل في أحد العقوبات التالية:

1. الإيقاف المؤقت عن العمل لمدة سبعة أيام مع الحرمان من الأجر،
2. الإيقاف المؤقت عن العمل من ثمانية إلى ثلاثين يوماً مع الحرمان من الأجر،
3. الطرد النهائي من العمل مع الحرمان من منحة الإعلام المسبق.

تتولى المديرية/المنسقة تبليغ القرار التأديبي للعامل برسالة مضمونة الوصول مع الإعلام بالبلوغ. وإذا توفرت للعامل معطيات كفيلة بتبرئته من الأفعال المنسوبة له، يمكن له تقديم طلب كتابي لإدارة الجمعية المشرفة بهدف مراجعة قرار التأديب وذلك في أجل 7 أيام من تاريخ التبليغ.

2. الخطأ الفادح

يتم طرد العامل الذي يرتكب الأخطاء المبينة بالفصل 14 رابعا من مجلة الشغل بدون إعلام مسبق. وتعتبر من قبيل الخطأ الفادح حسب الفصل 14 رابعا المذكور:

1. العمل أو التقصير المتعمد الذي من شأنه أن يعرقل سير النشاط العادي للمؤسسة أو يلحق ضررا بمكاسبها

2. التخفيض في حجم الإنتاج أو نوعيته الناتج عن سوء استعداد ظاهر

3. عدم الامتثال للقواعد المتعلقة بحفظ الصحة والسلامة أثناء العمل أو عدم أخذ العامل ما يلزم من التدابير لتحقيق سلامة العملة المسؤول عنهم أو لصيانة الأشياء المناطة بعهدته

4. الامتناع غير المبرر عن تنفيذ الأوامر المتعلقة بالعمل والصادرة بصفة قطعية عن الهيئات المختصة بالمؤسسة التي تشغل العامل أو عن رئيسه

5. الحصول على منافع مادية وقبول مزايا لها علاقة بسير المؤسسة أو على حسابها، وذلك بصفة غير شرعية

6. السرقة أو استعمال العامل لمصلحته الخاصة ولو لمصلحة الغير للأموال أو القيم أو الأشياء التي أؤتمن عليها بسبب مركز العمل الذي يشغله .

7. الحضور للعمل في حالة سكر واضح أو تناول المشروبات الكحولية أثناء مدة العمل

8. الغياب عن العمل أو ترك مركز العمل بصورة ثابتة وغير مبررة ودون ترخيص سابق من المؤجر أو ممن ينوبه

9. قيام العامل أثناء عمله أو بمكان العمل بأعمال عنف أو تهديد وقعت معاينتها وذلك ضد كل شخص تابع أو غير تابع للمؤسسة

10. إفشاء سر مهني من أسرار المؤسسة في غير الحالات المسموح بها بالقانون .

11. الامتناع بصورة ثابتة عن مد يد المساعدة في حالة خطر محقق بالمؤسسة أو بالأشخاص المتواجدين بها.

في صورة الخطأ الفادح، يمكن للمؤجر تحت مسؤوليته الخاصة إيقاف العامل فوراً عن العمل مع حرمانه الكلي أو الجزئي من الأجر لفترة لا تزيد عن شهر إلى حين صدور اقتراح عقوبة من اللجنة المتناصفة.

3. الاستدعاء أمام اللجنة المتناصفة

يعرض العامل الذي صدرت في شأنه عقوبات من الدرجة الثانية وجوباً أمام اللجنة المتناصفة بالمركز والتي تقدم رأيها للمديرة/للمنسقة بخصوص العقوبة الواجب اتخاذها.

في صورة ارتكاب خطأ فادح يتوجب استدعاء العامل في أجل أقصاه ثلاثة أيام ويسمح بالدفاع عن نفسه بتقديم رأيه حول الأفعال المنسوبة له وذلك في أجل أقصاه شهر من تاريخ إيقافه عن العمل.

يتم إعلام العامل باستدعائه أمام اللجنة المتناصفة من أجل عقوبة من الدرجة الثانية، في في أجل ثلاثة أيام قبل مثوله أمامها وذلك واسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإعلام بالبلوغ. ويمكن للعامل الذي يقدم مطلباً للجمعية في الغرض أن يتحصل فوراً على نسخة من ملفه ومن التقرير المقدم ضده. كما يمكن له أن يقدم دفاعه عبر تقرير خاص وأن يستعين بأحد العملة الذي يختاره لمساعدته أثناء العرض على اللجنة. وفي هذه الحالة يتم تسليم نسخة من الملف إلى العامل المذكور.

4. الحرمان من الأجر

إذا لم تتضمن العقوبة النهائية حرماناً من الأجر أو تضمنت حرماناً من الأجر لفترة أقل من الفترة التي نفذت خلالها، يستعيد العامل كامل حقوقه.

في صورة التتبع الجزائي للعامل بناء على شكوى مقدمة من المركز وتم القضاء بتبرئته، فإنه يتمتع بكامل حقوقه وكأنه لم ينقطع عن العمل.

5. إلغاء العقوبات التأديبية

باستثناء عقوة الطرد، يمكن للعامل الذي تسلطت عليه عقوبة تأديبية أن يتقدم بعد مرور سنة بالنسبة للعقوبات من الدرجة الأولى وسنتين بالنسبة للعقوبات من الدرجة الثانية أن يتقدم بطلب للمؤجر لحذف أي أثر للعقوبة من ملفه الشخصي. ويمكن أن يتم تقديم هذا الطلب أيضا إلى اللجنة المتناصفة.

يجب أن يتم حذف أي آثار للعقوبة التأديبية وبصفة نهائية من ملف العامل وذلك بعد سنتين بالنسبة للعقوبات من الدرجة الأولى وبعد خمس سنوات بالنسبة للعقوبات من الدرجة الثانية شريطة ألا تتم مؤاخذة العامل المعني أثناء تلك الفترة بأي عقوبة تأديبية أخرى.

المبحث الخامس: الجوانب المالية والامتيازات

1. الأجور والامتيازات

لكل عامل الحق في الأجور والامتيازات المهنية التي تم ضبطها بمقتضى التشريع وهذا الدليل بالإضافة إلى العطل ومنح العطل وذلك طبقا للتشريع الجاري به العمل في مجالات الشغل والضمان الاجتماعي.

تخضع الأجور إلى الحجز بعنوان الضمان الاجتماعي (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي) والأداءات والضرائب بالإضافة إلى جملة من الحجزات الأخرى ذات الطابع الترتيبي.

يتم تحويل هذه الحجزات شهريا إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والقباضات المالية وبقية المؤسسات الأخرى المعنية.

يتم خلاص العاملين والمتربصين بالمركز آخر يوم في الشهر أو خمسة أيام بعد هذا التاريخ على أقصى تقدير ويتم خلاص مسدي الخدمات حسب الصيغ المبينة بالعقد وبعد تقديم مذكرة في الأتعاب.

لا يمكن للمديرة/المنسقة أن تقدم تسبقات على الأجر لفائدة العاملين إلا بصفة استثنائية وبعد قرار من الجمعية المشرفة.

2. العطل

لكل عامل الحق في عطلة استراحة سنوية مدفوعة الأجر وعطل استثنائية وعطلة تكوين وذلك طبقا للتشريع الجاري به.

لا يمكن للعامل الانتفاع بعطلة خلال فترة التجربة.

1.2 عطلة الاستراحة السنوية

تمتد عطلة الاستراحة السنوية على مدى 21 يوما خلال السنة بالنسبة للعامل الذي يشتغل كامل الوقت (بحساب 1.75 يوما خلال شهر العمل بما في ذلك فترات العطل خالصة الأجر وعطلة الأمومة أو التوقف عن العمل جراء المرض أو حادث شغلي).

بالنسبة للعملة الذين انتدبوا بموجب عقود عمل لوقت جزئي، يكون احتساب العطل بالتناسب مع عدد أيام العمل التي أداها.

يجب تقديم مطلب العطلة إلى المديرية/المنسقة في بحر 10 أيام قبل التاريخ المعين لبداية العطلة.

تحدد أيام العطل وإجراءات الانتفاع بها بالنسبة لمسدي الخدمات في إطار العقد الذي يربطه بالمركز.

2.2 العطل الاستثنائية

يمكن الانتفاع بعطلة استثنائية في الحالات الأساسية التالية:

- زواج العامل: عطلة بثلاثة أيام عمل،
- ولادة طفل: عطلة بيومي عمل،
- ظهور الابن: عطلة بيوم عمل،
- زواج الابن: عطلة بيوم عمل،

- وفاة القرين: عطلة بـ3 أيام عمل،
 - وفاة الأب أو الأم أو الابن: عطلة بـ3 أيام عمل،
 - وفاة الجد أو الجدة أو الحفيد: عطلة بيومي عمل.
- على العامل أو مسدي الخدمات أو المتربص إعلام المديرية/المنسقة بالعطلة الاستثنائية ويتعين عليه تقديم الوثائق التي تعلق انتفاعه بتلك العطلة على غرار عقود الزواج وشهادات الميلاد أو الوفاة وغيرها وذلك خلال الأيام الموالية للعطلة الاستثنائية.
- لا يتم اقتطاع مدة العطلة الاستثنائية من العطلة السنوية للعامل.

3.2 العطل والأعياد الرسمية

تعد أيام عطل أيام استراحة العطل والأعياد الرسمية التالية:

- عيد الثورة والشباب يوم 14 جانفي،
- عيد الاستقلال يوم 20 مارس،
- عيد الشغل يوم غرة ماي،
- عيد الجمهورية يوم 25 جويلية،
- عيد المرأة
- المولد النبوي الشريف يوم 12 ربيع الأول بالتقويم الهجري،
- عيد الفطر يومي 1 و2 شوال بالتقويم الهجري،
- عيد الأضحى يومي 10 و11 ذي الحجة بالتقويم الهجري.
- رأس السنة الهجرية والميلادية

لا يتم اقتطاع العطل والأعياد الرسمية من عطلة الاستراحة السنوية للعامل.

4.2 عطلة الأمومة

تنتفع العاملات بالمركز بعطلة أمومة طيلة ستين يوما بعد الولادة. ويمكن التمديد في هذه العطلة لمرتين في حالة الضرورة وبعد أخذ رأي الطبيب.

تتحصل العاملة خلال هذه الفترة على أجرها بصفة طبيعية. وفي صورة تزامن عطلة الأمومة مع عطل وأعياد رسمية أو مع غلق مكاتب المركز، فإن هذه الأيام لا تضاف للثلاثين يوماً.

3. النقل ومصاريف التنقل

لسياقة سيارة المركز، يجب على العامل احترام الموجبات التالية:

- عدم استعمال سيارات المركز إلا لتلبية حاجيات المصلحة،
- الحصول الموافقة على طلبات الاستعمال لا تكون إلا من قبل مديرة/منسقة المركز،
- تحجير اصطحاب أشخاص من غير العاملين أو مسدي الخدمات والمتطوعين صلب المركز والشركاء وبقية الأشخاص الذين تربطهم علاقة مباشرة بالمركز إلا في الحالات المستعجلة.
- وجوب احترام بقية المستعملين وأحكام مجلة الطرقات.
- منع الاحتفاظ بالعربة خلال الليل إلا في صورة الحصول على ترخيص من مديرة/منسقة المركز.
- وجوبية إعلام شرطة المرور أو مركز الأمن الأقرب من الحادث في حالة حصول حادث ثم إعلام مديرة/منسقة مركز الإيواء. لكن في كل الحالات يجب على لسائق الحصول على تقرير في الحادث من قبل عون محلف.
- عدم احترام أحد الموجبات المبينة آنفاً يمكن أن ينجر عنه طرد العامل أو إنهاء عقد إسداء الخدمة.
- يتم استخلاص معالم النقل العمومي في تونس على أساس معلوم التنقل ذهاباً وإياباً حسب الأحكام المالية الجاري بها العمل ومع مراعاة الإمكانيات المالية للمركز.
- تشمل مصاريف التنقل مصاريف الإقامة والإعاشة في صورة اضطرار أحد أعوان المركز للمبيت ليلاً خارج مكان العمل.

عملا بالأحكام المالية الجاري بها العمل، يتم استخلاص معالم المهمة بشرط تقديم ما يفيد ذلك من وثائق. وفي صورة ارتفاع معالم المهمة، يمكن للعون المعني طلب تسبقة بعد تقديم ما يفيد خصوصية النفقات. ويجب إثبات المصاريف المسندة لأحد الأعوان في بحر يومين من تاريخ المهمة.

4. الغياب بسبب المرض أو بسبب حادث

على كل عامل تغيب بسبب المرض أو بسبب حادث، أن يعلم مديرة/منسقة المركز في ظرف 48 ساعة بموجب شهادة طبية تحدد مدة الغياب.

في حالة تمديد عطلة المرض، تطبق نفس الأحكام السابقة ويجب على العامل عند المباشرة إشعار المديرية/المنسقة باستئناف الخدمة.

يجب إثبات كل غياب بسبب المرض يتجاوز 4 أيام وذلك عن طريق طبيب يتم اختياره من قبل مركز الإيواء ابتداء من اليوم الخامس. ويتكفل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المنخرط به المركز بمصاريف ذلك.

في حالة عدم القدرة على العمل نتيجة حادث أو مرض مهني، يتكفل الصندوق بمصاريف العامل.

يجب على كل مسدي خدمة يتغيب بسبب المرض أو بسبب حادث أن يعلم المديرية/المنسقة في ظرف 48 ساعة مع تحديد مدة الغياب. وفي حالة تمديد العطلة تطبق نفس الأحكام.

في حالة استئناف العمل، يتعين على مسدي الخدمة أن يعلم المديرية/المنسقة بذلك.

5. الغياب غير الشرعي

يمنع على الأعوان التغيب بدون ترخيص باستثناء ما تم التنصيص عليه بالتشريع الجاري به العمل في خصوص حقوق العملة.

كل غياب غير شرعي يتجاوز 48 ساعة يترتب عنه التنبية على العامل من طرف عدل تنفيذ يوجه إليه بالعنوان المعروف في ملفه الشخصي بالمركز. وفي صورة عدم الاستجابة إلى التنبية يتعرض العامل إلى عقوبة من الدرجة الثانية.

لا تقبل الغيابات غير الشرعية بالنسبة لمسدي الخدمات ويتم التصييص على أحكامها ضمن عقد إسداء الخدمة.

يتعين على المتربصين والمتطوعين إعلام المسؤول مسبقا عن الغيابات.

6. ضياع أو إتلاف التجهيزات

يتحمل كل الأعوان بصفة شخصية المسؤولية في صورة ضياع أو إتلاف التجهيزات الموضوعة على ذمتهم أو التي تم وضعها تحت الرقابة في صورة الخطأ أو الإهمال.

المبحث السادس: انتهاء عقد الشغل/إنهاء التعامل

1. فسخ العقد

يتم فسخ عقد الشغل وفقا لمقتضيات التشريع الجاري به العمل في المادة الشغلية.

يتوجب على العملة تعليل الانقطاع النهائي عن ممارسة النشاط بالمركز وفقا لأحد الأسباب التالية:

- الإحالة على التقاعد لبلوغ السن القانونية للمعنيين بالأمر
- عدم القدرة الجسدية عن العمل بسبب المرض أو العجز الخطير والدائم
- الاستقالة بطلب من العون وبعد الموافقة عليها
- العزل
- السجن إثر حكم قضائي بات
- الوفاة في حالة مباشرة العمل

في صورة غلق مركز الإيواء لأي سبب من الأسباب، يتمتع الأجير بمنحة مكافأة نهاية الخدمة طبقا لأحكام عقد الشغل.

2. الاستقالة

يعتبر العون مستقيلاً عند قيامه بمغادرته تلقائياً مركز الإيواء.

حتى تكون الاستقالة مقبولة قانوناً، يجب الإشعار المسبق بها بموجب رسالة مضمونة الوصول لمديرة/منسقة المركز في أجل شهرين.

يتمتع العون المستقيل بحقه في الأجر بالنسبة للمدة التي باشر فيها العمل إلى غاية مغادرته. كما يتمتع بحقه في العطل السنوية إلى غاية نفس المدة وبالساعات الإضافية المستحقة. ويجب خصم المبالغ المستحقة قبل الخلاص النهائي.

يجب على كل عون مستقيل إعادة مفاتيح المكاتب وإتمام إجراءات تسليمها.

يتعين على العون المستقيل الذي لم يحترم الإشعار المسبق دفع مقابل يساوي الأضرار المحدثة نتيجة الانهاء الأحادي الجانب للعقد الشغل.

3. الطرد

في صورة طرد العون بسبب خطأ غير فادح، يجب إشعاره بذلك عملاً بأحكام الفصل 14 من مجلة الشغل بداية من اليوم الموالي للإعلام.

يتعين على الأجير والمؤجر في مدة الإشعار احترام كل الالتزامات المتبادلة. كما يتمتع العون خلال نصف مدة الإشعار بأيام راحة لتمكينه من البحث عن موطن شغل آخر.

يتلقى العون الواقع طرده بعد فترة التبرص منحة مكافأة نهاية الخدمة حسب مقتضيات الفصل 22 من مجلة الشغل فضلاً عن خلاص العطل السنوية خلال هذه الفترة وعلى الساعات الإضافية المستحقة.

كما يجب خلاص المبالغ المستحقة قبل الخلاص النهائي.

يجب على العون الواقع طرده إعادة مفاتيح المكاتب وإتمام إجراءات تسليم المكاتب.

في صورة الطرد لأسباب اقتصادية، يكون للعون الأولوية في التمتع بشغل جديدة يتلاءم مع مؤهلاته لمدة سنة بالمركز.

4. الوفاة في حالة مباشرة العمل

في حالة وفاة عون بالمركز خلال مباشرته للعمل، يجب إعلام مديرة/منسقة المركز بذلك. ويتعين خلاصه في كل مستحقاته المالية.

المحور السادس: التعاون والتنسيق المؤسسي وضمان الاستدامة

يتضمن هذا المحور تفصيلا لجملة من القواعد المتعلقة ببعض آليات التنسيق المؤسسي بين المركز وباقي المتدخلين في التعهد بالنساء ضحايا العنف من جهة وآليات استدامة المركز وخدماته من جهة أخرى.

تم في هذا المحور اعتماد الممارسات الفضلى والمعايير المعتمدة في مراكز الإيواء سواء في تونس أو في البلدان المقارنة. ويمكن مراجعة هذا المحور استثناسا بتجارب ناجحة في هذا الصدد يرى المركز فائدة في إدراجها بالدليل.

محتوى المحور		المسؤول عن المحور		تاريخ التحيين
المبحث الأول: آليات التعاون والتنسيق المؤسسي		اليوم والشهر	اليوم والشهر	اليوم والشهر
المبحث الثاني: آليات الاستدامة		والسنة	والسنة	والسنة
		الاسم واللقب:	الاسم واللقب:	
		الصفة:	الصفة:	

المبحث الأول: آليات التعاون والتنسيق المؤسسي

تنفيذا لمقتضيات القانون الأساسي عدد 58 لسنة 2017 المذكور (الفصل 12)، تتولى الوزارة المكلفة بشؤون المرأة "إرساء آليات الشراكة والدعم والتنسيق مع منظمات المجتمع المدني ذات الصلة بغية متابعة تنفيذ ما تم إقراره". وبالتالي فإنه على كل مركز إيواء النساء ضحايا العنف تابع لجمعية العمل على عقد شراكات مع الوزارة المذكورة بما يضمن استدامته واستمرارية خدمات التعهد التي يقدمها.

كما اقتضت الاتفاقية المشتركة للتعهد بالنساء ضحايا العنف المصادق عليها بتاريخ 15 جانفي 2018، أن القائمين بالتعهد بالنساء ضحايا العنف يشملون " المؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني (الفصل 4) في حين نص الفصل 11 المتعلق بالشراكة مع مكونات المجتمع المدني على أنه "تشجع الأطراف المعنية بالاتفاقية عمل المنظمات غير الحكومية المعنية ومنظمات المجتمع المدني الناشطة في مجال مقاومة العنف ضد المرأة، وتدعمه على كافة المستويات، وتعد شراكة وتعاون معها على المستوى الدولي والوطني والجهوي".

لذلك يجب على مركز الإيواء التابع لجمعية ناشطة في مجال حقوق الإنسان وخصوصا حقوق النساء السعي لعقد شراكات مع الأطراف الحكومية المعنية (وزارات الداخلية والعدل والصحة والشؤون الاجتماعية وشؤون المرأة) بما يسمح له بحسن أداءه لمهامه وضمان جودة خدمات للمرأة ضحية العنف المقيمة لديه.

حتى يتم تجسيم تلك الشراكات على أرض الواقع وعدم بقاءها رهينة المبادرات الفردية والشخصية، يتعين العمل على التعريف بالمركز من خلال وضع خطة اتصالية من طرف مختص بالتعاون مع المسؤولين في المركز.

تسمح تلك الخطة الاتصالية بضبط الأنشطة الإعلامية التي يمكن اتباعها لاطلاع العموم والمؤسسات الحكومية وغيرها على نشاط المركز ودوره في حماية النساء ضحايا العنف والتعهد بهن. وهي خطوة رئيسية في التخطيط للتنسيق وإقامة الشراكات مع الأطراف المتدخلة.

يمكن في إطار هذه الخطة الاتصالية، اعتماد الأنشطة التالية:

- دورات تحسيسية داخل المركز للتعريف به وبدوره وبالفضاءات المتواجدة به مع مراعاة خصوصية النساء المتواجدات به

- عقد ملتقيات بالشراكة مع مراكز إيواء أخرى للتباحث حول سبل التنسيق بينها
- القيام بندوة صحفية مخصصة للصحافة والإعلام للتحسيس بأنشطة المركز والفئات المستهدفة بتعهده.

- المشاركة في برامج إعلامية (إذاعية أو سمعية بصرية) للتحسيس بأهمية دور مراكز الإيواء في التعهد بالنساء ضحايا العنف وحمايتهن منه

[إذا تم اعتماد مثل هذه الخطة يتعين ذكر تاريخ المصادقة عليها والمحاور الكبرى التي تضمنتها]

إثر التعريف بالمركز وأنشطته، يتعين عرض مشاريع اتفاقيات مع المتدخلين الحكوميين وعلى باقي مكونات المجتمع المدني التي يمكنها أن تساعد في التعهد بالنساء ضحايا العنف في جانب الإدماج الاقتصادي والاجتماعي مثلا. ولذلك يتعين على المركز تكليف خلية لمتابعة تلك الملفات والتنسيق مع الهياكل المذكورة.

يتعين على المركز العمل على إيجاد شبكات تواصل وتكامل مع باقي مراكز الإيواء الجمهورية وحتى خارجها وذلك خصوصا من خلال تبادل الخبرات بين العاملين بالمركز

كما يجب أن لا تقتصر الشراكات على المؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني بل يجب أيضا أن تشمل القطاع الخاص الذي يمكنه ان يندرج في سياق التعهد بضحايا العنف وخصوصا في مجال تمويل المركز أو المساعدة على الإدماج الاقتصادي للنساء.

يمكن أن يتضمن مشروع اتفاقية الشراكة (انموذج أولي للاتفاقية) الأحكام التالية:

- مبادئ التعهد بالنساء ضحايا العنف الواجب احترامها من الطرفين وخصوصا احترام خصوصية النساء ضحايا العنف وسرية معطياتهن في صورة التبادل لها

- مجال انطباق الاتفاقية وموضوعها التي يجب ضبطها بكل دقة وذلك سواء تعلق
بشراكة دائمة أو ظرفية. وتجنب العبارات الفضفاضة والعامية التي تعيق التطبيق الفعلي
للاتفاقية

- دور ومسؤولية كل طرف في التعهد بالنساء ضحايا العنف (التمويل أو التعهد بجزء
من الخدمات كما التكوين في صورة الادمج الاقتصادي...)

- ضبط رزمة الأنشطة التي يمكن التعاون فيها والتعهد من خلالها بالنساء ضحايا
العنف مع برنامج زمني محدد وميزانية واضحة.

يتعين التذكير بكون علاقات الشراكة التي يمكن عقدها مع جميع المتدخلين في المجال تقتصر
على المساعدة في التصرف وليس لها علاقة البتة في تسيير المركز والمبادئ المؤسس عليها.

المبحث الثاني: آليات الاستدامة

تتعلق الاستدامة بالجانب الفني للخدمات المقدمة للمركز وبالجانب المالي متعلق بموارده.

1. الاستدامة الفنية

يقصد بالاستدامة الفنية، العمل على الحفاظ على جودة خدمات التعهد المقدمة من المركز
للنساء ضحايا العنف. وهو ما يكفل على المدى المتوسط والطويل ليس فقط استمرارية الخدمات
بل النجاعة والجودة المطلوبة في تعهد مراكز الإيواء وتطويرها.

لتحقيق تلك الاستدامة، يمكن للمركز العمل على تنفيذ الأنشطة التالية:

- انتداب عملة مختصين وذوي كفاءة في المجالات المطلوب تقديم خدمات فيها
- تطوير كفاءات العملة وتدعيمها من خلال التكوين المستمر والدائم سواء في مجالات
عامة أو خصوصية متعلقة باختصاصات مراكز الإيواء
- العمل على الحفاظ على رفاه العملة من خلال التعهد الدوري بهم
- تكثيف التكوين مع عملة مراكز إيواء آخرين بما يسمح بتبادل التجارب والخبرات
والممارسات الفضلى في التعهد بالنساء

- القيام بتقييمات دورية حول جودة الخدمات المقدمة والعمل على تشريك المرأة المنتفعة بتلك الخدمة في ذلك المسار والعمل على خروج بتوصيات عملية لتطوير مردود المركز.

2. الاستدامة المالية

يقصد بالاستدامة المالية سعي المركز للحفاظ على استدامة تمويل أنشطته من موارد مختلفة بما يضمن بقاءه ومواصلة الانتفاع بخدماته.

ويمكن للمركز في هذا الخصوص، اللجوء للآليات التالية:

- عقد شراكات مع مكونات المجتمع المدني لتقاسم الخدمات بما يخفف العبء ماديا على المركز
- إيجاد شراكات مع السلط المحلية وخصوصا البلديات لتمويل بعض الأنشطة أو تحمل تمويل نشاط أو خدمة بعينها
- السعي لوضع برامج خاصة في المركز والتعريف بها بما يسمح بتمويلها من طرف ممولين أجانب باعتبار وان مثل هذه البرامج تسمح بالحصول على تمويلات خاصة وظرفية
- اللجوء للمتطوعات في مجال الإنصات (مبدأ الإنصات التضامني) وخصوصا من خلال فتح المجال لتشريك النساء ضحايا العنف في الإنصات الفعال وتبادل التجارب والنجاحات بما يعيد الثقة للمرأة في نفسها وفي إمكانياتها لإعادة الادماج الاجتماعي والاقتصادي
- وضع خارطة طريق في جميع المتدخلين في التعهد بالنساء ضحايا العنف والعمل على التعاون مع كل متدخل في مجال اختصاصه بما يخفف على المركز طول الوقت والإجراءات المكلفة ماليا.
- متابعة الدعوة للقيام بمشاريع التي تصدر عن المنظمات الدولية أو الإقليمية أو الوطنية في برنامج معين يندرج في اختصاص المركز

- تطوير شراكات مع مراكز التكوين المهني والعمل على إدراج تخصيص لنسبة معينة لتكوين النساء ضحايا العنف فيها بما يسمح بتخفيف المصاريف المالية التي يمكن أن تنجر عن مثل هذه الدورات التدريبية للنساء.
 - العمل على تطوير مداخل ذاتية للمركز من خلال التعامل مع مؤسسات شريكة بمقابل (التكوين من طرف عملة المركز أو الطبخ والخياطة وغيرها من الحرف من طرف النساء المقيمات بالمركز أو الحملات الخيرية...) يعود بالمداخل للمركز.
 - تطوير المركز لأنواع جديدة للتكوين والحرفية بما يسمح بفتح أسواق جديدة للتمويل الذاتي له
 - إيجاد السبل لخلق مداخل داخلية للمركز (خياطة وفلاحة ورطبات وغيرها...)
- يتعين التذكير بكون علاقات الشراكة في هذا المجال والتي يمكن عقدها مع جميع المتدخلين في المجال تقتصر على المساعدة في إيجاد تمويل وليس لها علاقة البتة في تسيير المركز والمبادئ المؤسس عليها.

يدخل دليل الإجراءات هذا حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ.....

يجب على كل أعوان مركز الإيواء الاطلاع عليه والعمل بمقتضياته.

الملاحق

ملحق عدد 1: انموذج قرار القبول

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

قرار قبول

التاريخ

بعد إطلاعنا على كل من:

وثيقة بحث حول المرأة ضحية العنف الذي تم القيام به من طرف المسؤولين عن الخلايا

وعلى مقترحات الأخصائية الاجتماعية،

وتقرير المتابعة الصحية للأخصائية النفسية الذي تم القيام به،

وعلى إشعار أو أي وثيقة أخرى من طرف أي هيكل إداري قصد طلب إيواء المرأة ضحية العنف (مندوبية المرأة، الشؤون الاجتماعية، وحدات الأمن، وكيل الجمهورية.....)

فإننا نقبل إيواء المسماة.....صاحبة ب ت و عدد.....بمركز الإيواء ونلتزم بتقديم الخدمات الاجتماعية من استقبال وإيواء وإطعام وعلاجات شبه طبية وتتبعات صحية ونفسية واجتماعية ومرافقة قانونية وغيرها من الخدمات التي تستوجبها حالة المعنية بالأمر.

وإننا نتعهد بالتكفل بها وفق القوانين الجاري بها العمل مع مراعاة إمكانيات المركز.

إمضاء مديرة/منسقة المركز

ملحق عدد 2: انموذج استمارة بحث

الصورة

الجمهورية التونسية
وزارة المرأة والأسرة والطفولة
جمعية.....
مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

استمارة بحث

معطيات عامة

عدد الملف	تاريخ القبول	تاريخ الخروج	الجهة المرسله

معلومات خاصة بالمرأة ضحية العنف المقيمة بالمركز

الاسم والقب	
تاريخ ومكان الولادة	
رقم بطاقة التعريف الوطنية	
الجنسية	
رقم الهاتف الشخصي أو الذي يمكن الاتصال به في حالة الطوارئ	
العنوان	
الوضعية العائلية	عزباء <input type="checkbox"/> متزوجة <input type="checkbox"/> مطلقة <input type="checkbox"/> أرملة <input type="checkbox"/> أم عزباء <input type="checkbox"/>
الوضعية المهنية	
هل سبق التعهد من طرف جمعية أو مركز إيواء؟	
سبب التوجيه أو اللجوء للمركز (تلخيص للحالة)

.....
.....
.....

معلومات خاصة بالأطفال المرافقون

صلة القرابة	المستوى التعليمي	السن	الاسم

الحالة النفسية:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

الحالة الصحية:

.....
.....
.....
.....
.....

قادرة على القيام بأمورها غير قادرة

إذا كانت غير قادرة، ماهو السبب:

إعاقة ذهنية إعاقة حسية إعاقة حركية مرض مزمن

.....:سبب آخر:

معلومات خاصة بالإيواء داخل المركز

طلب تعهد <input type="checkbox"/> التوجه مباشرة <input type="checkbox"/> الأمن <input type="checkbox"/> جهة أخرى <input type="checkbox"/>	كيفية تعهد المركز
عنف جسدي <input type="checkbox"/> عنف معنوي <input type="checkbox"/> عنف جنسي <input type="checkbox"/> عنف اقتصادي <input type="checkbox"/> غيره.....	سبب الإيواء
متواصلة <input type="checkbox"/> متقطعة <input type="checkbox"/>	مدة العنف الممارس
أمية <input type="checkbox"/> ابتدائي <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/> مستوى آخر.....	مؤهلات المرأة العلمية
	المهنة
هل تعرضت والدتك إلى العنف من قبل والدك أو أي شخص آخر؟ عمرك؟ هل تعرضت للعنف أثناء الطفولة؟ من قبل من؟ العمر؟ أنواع العنف.....	معلومات عن العائلة
الاسم واللقب العمر صلة القرابة المهنة العنوان هل هو مدمن على أي نوع من الإدمان؟ هل لديه سوابق عدلية؟	معلومات عن المعتنف

<p>ماهي أسباب للعنف لمسلط عليك حسب رأيك؟</p>	
<p>هل تم اسعافك سابقا بأحد المستشفيات جراء العنف؟</p> <p>هل تحصلت على شهادة طبية؟</p> <p>هل قمت التشكي/التقاضي في الغرض ومتى وأين؟</p> <p>هل قمت مغادرة المنزل سابقا (متى وإلى أين وكم مرة)؟</p> <p>ماهي أسباب العودة؟</p> <p>ماهو دافع المغادرة هذه المرة؟</p> <p>ماهي انتظاراتك من المركز؟</p>	<p>معلومات عن التعهد السابق</p>

أهم الخدمات والتدخلات والإجراءات المتخذة لفائدة المقيمة

المحتوى والنتائج	طبيعة التدخل أو الاجراء	التاريخ

--	--	--

الإدماج المؤسسي للأطفال المرافقين

<u>الملاحظات</u>	<u>المقترحات</u>
	حضانة
	رياض أطفال مركز تكوين مهني
	مؤسسة تعليمية
	مؤسسة اجتماعية مؤسسة أخرى

الإدماج الاجتماعي والاقتصادي للمرأة المقيمة

الملاحظات	المقترحات
	مشروع صغير مدر للدخل
	مشروع جماعي
	الاستفادة من تكوين مكثف في التكوين المهني
	الاستفادة من تكوين مكثف عن طريق جمعية
	الاستفادة من التمرس على حرفة
	شيء آخر

مقترحات خلية الإدماج الاجتماعي

بخصوص الإدماج الأسري

الملاحظات	المقترحات
	عائلة المعنية بالأمر
	أحد أقارب المعنية بالأمر
	عائلة بديلة متكفلة
	شيء آخر

بخصوص الإدماج المؤسسي للأطفال المصاحبين

الملاحظات	المقترحات
	حضانة
	رياض الأطفال
	مركز تكوين مهني

بخصوص الدعم والمساعدة الاجتماعية

الملاحظات	الاقتراحات
	دعم قانوني
	دعم صحي دعم مادي دعم نفسي
	دعم آخر

النتائج التي توصلت إليها خلية المتابعة الاجتماعية

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

قرار لجنة القبول والمغادرة

الإمضاء	الصفة	الاسم واللقب

تأشيرة مديرة/منسقة المركز

العون المتابع للملف

الاسم واللقب والصفة

حرر ب..... في.....

ملحق عدد 3: نموذج التزام

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

التزام

إنني الممضية أسفله.....تقدمت
إلى مركز الإيواء..... قصد التعهد بي وضمان حمايتي من العنف الذي تعرضت له.

بعد الإطلاع على ما جاء بالنظام الداخلي ولدليل الإجراءات، ألتزم باحترام ما جاء فيهما
وخصوصا فيما يتعلق بالواجبات التالية:

- أن أحافظ المحافظة على سلامة التجهيزات والأدوات المتوفرة بالمركز
- أن أحرص على نظافة غرفتي والفضاءات المشتركة بالمركز
- أن أحسن رعاية الأطفال المرافقين والتعهد بهم
- أن لا أمارس العنف مهما كان نوعه تجاه أي شخص متواجد بالمركز كبيرا
أو صغيرا ولو كان الطفل المرافق لي وتحت أي سبب
- أن لا استعمل عبارات جارحة أو ماسة بالأخلاق.
- أن أحترم كل النساء المقيمات بالمركز وكل الأشخاص الوافدين عليه.
- أن أحترم الإطارات والأعوان العاملين بالمركز.
- أن أحترم وأطبق كل ما يتعلق بتنظيم الحياة داخل الفضاء والمفصلة بالنظام الداخلي
- أن أحافظ على سرية الفضاء وعدم الإفصاح عن عنوانه وعن المعطيات الشخصية
الخاصة بالمقيمات
- أن التزم بمدة الإقامة واحترم مختلف القرارات التي يتم إصدارها من قبل إدارة
المركز في صورة مخالفتي بما التزمت وتعهدت به.

التاريخ.....

الإمضاء أو علامة الإبهام

ملحق عدد 4: نموذج قائمة استلام اللوازم

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

قائمة استلام اللوازم

الاسم واللقب..... عدد الملف

تاريخ الاستلام.....

تاريخ الاسترجاع.....

اسم العون المتابع.....

إني الممضية أسفله استلمت اللوازم وأرجعتها طبقا للقائمة التالية :

ع/ر	اللوازم	الدخول	الخروج
1	كوات		
2	غطاء صوفي كبير		
3	غطاء صوفي صغير		
4	ملحفة كبيرة		
5	ملحفة صغيرة		
6	أوس كبير		
7	أوس صغير		
8	مخدة		
9	غلاف مخدة		
10	منشفة كبيرة		
11	منشفة صغيرة		
12	حافضة بفرشاة ومعجون أسنان وصابون و شانبوا		
.....		

الإمضاء المقيمة

الإمضاء

مديرة/منسقة المركز

الملاحظات:

ملحق عدد 5: انموذج الملف الصحي للمقيمة

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

الملحق عدد 4: الملف الصحي للمقيمة

اسم الطبيب المتابع للحالة الصحية :

اسم الممرضة المتابعة للحالة الصحية :

الحالة الصحية

الملاحظات	نظام الحماية المتبع	الأدوية الدائمة الاستعمال	الأمراض المزمنة

الكشوفات الطبية الدورية

التاريخ	نتائج الكشف	الملاحظات	الإمضاء

إمضاء المسؤول عن خلية المتابعة الصحية

ملحق عدد 6: نموذج بطاقة متابعة لمرأة مقيمة داخل المركز

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء النساء ضحايا العنف.....

بطاقة متابعة لمرأة مقيمة داخل المركز

الاسم واللقب عدد الملف

الملاحظات	المواكبة الاجتماعية خارج الفضاء	المواكبة الاجتماعية النفسية داخل الفضاء			المواكبة الاجتماعية داخل الفضاء				الفترة الزمنية
		المشاركة	السلوك	الانضباط	النشاط المهني	النشاط الفني	النشاط الرياضي	النشاط الحرفي	
									الثلاثي الأول
									الثلاثي الثاني
									الثلاثي الثالث
									الثلاثي الرابع

المسؤول عن خلية المتابعة والتقييم والتنسيق

ملحق عدد 7: انموذج تصريح بمغادرة تلقائية

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

تصريح بمغادرة تلقائية

إنني الممضية أسفله:..... المقيمة بمركز الإيواء منذ تاريخ.....أصرح عن إرادة حرة ومستنيرة أنني قررت الخروج من المركز بصفة تلقائية ودون أية ضغوطات وأتحمل كافة مسؤولياتي في حالة وقوع أي ضرر عند مغادرتي فضاء الإقامة.

اعلّمكم بما تقد للإذن بما ترونه

تاريخ الخروج.....

إمضاء المقيمة

تأشيرة المديرية/المنسقة

ملحق عدد 8: انموذج التزام عند مغادرة وقتية

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

التزام عند مغادرة وقتية

اسم ولقب المقيمة:.....
رقم بطاقة التعريف الوطنية.....
اسم ولقب الأطفال المصاحبين:.....
سبب الخروج:.....
المكان المقصود:.....
تاريخ و توقيت الخروج:.....
تاريخ و توقيت الرجوع:.....
في الحالات المستعجلة، الاتصال ب :

ملاحظة: لا يتحمل مركز الإيواء أية مسؤولية لما يمكن أن يحصل للمقيمة ومن يصاحبها خارجه

الإمضاء

تأشيرة المديرية/المنسقة

ملحق عدد 9: انموذج سجل القبول والمغادرة

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

سجل القبول والمغادرة

الملاحظات	تاريخ الخروج	الحالة		المرافقة المستقبلية	العنوان الأصلي	الأطفال المرافقين		السن	الاسم واللقب	تاريخ الدخول		العدد
		بعد الإقامة	قبل الإقامة			العدد	الاسم واللقب			اليوم	الساعة	

ملحق عدد 10: انموذج قائمة النساء المقيمت بمرکز الإيواء

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء النساء ضحايا العنف.....

قائمة النساء المقيمت بمرکز الإيواء

العدد الرتب ي	الاسم واللقب	الحالة المدنية	تاريخ الولادة	رقم بطاقة تعريف وطنية وتاريخ إصدارها	عدد الأطفال المرافقين وتاريخ الولادة	تاريخ الدخول	تاريخ الخروج
		عزباء متزوجة مطلقة أرملة	يوم وشهر وسنة			يوم وشهر وسنة	يوم وشهر وسنة

ملحق عدد 11: انموذج إنذار

الجمهورية التونسية
وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن
جمعية.....
مركز الإيواء النساء ضحايا العنف.....

إنذار

اسم ولقب المقيمة:

رقم بطاقة التعريف الوطنية:

سبب الإنذار:

ملاحظة: في صورة الإخلال بالنظام الداخلي فإننا سنضطر إلى اتخاذ الإجراءات الإدارية

المناسبة تجاهك (تصل إلى حد إنهاء فترة إقامتك بالمركز)

نعول على تفهمكم وشكرا.

التاريخ

الإمضاء

مديرة/منسقة المركز

ملحق عدد 12: نموذج وثيقة معلومات بالملف الشخصي

الجمهورية التونسية

وزارة المرأة والأسرة والطفولة وكبار السن

جمعية.....

مركز الإيواء للنساء ضحايا العنف.....

وثيقة معلومات بالملف الشخصي

الاسم واللقب.....

تاريخ ومكان الولادة.....

رقم بطاقة التعريف الوطنية وتاريخ إصدارها.....

المهنة.....

طبيعة العمل في المركز

عامل مسدي خدمات متربص

متطوع

رقم الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.....

في حالات الاستعجالية يمكن الاتصال ب.....

الصلة مع العون في المركز.....

رقم الهاتف.....

البريد الإلكتروني.....

مكونات الملف الأصلي

المتطوع	المتربص	مسيدي الخدمات	العامل
□ وثيقة هوية	□ عقد تربص	□ عقد إسداء خدمات	□ عقد الشغل
□ رخصة سياقة	□ بطاقة تغطية	□ سيرة ذاتية	□ بطاقة تغطية
□ التزام باحترام القواعد الأخلاقية بالمركز	□ سيرة ذاتية	□ العرض الفني والمالي	□ سيرة ذاتية
	□ وثيقة هوية	□ نسخة ما بطاقة تعريف	□ وثيقة هوية
	□ نسخة من الشهادات العلمية	□ نسخة من رخصة سياقة	□ نسخة من الشهادات العلمية
	□ رخصة سياقة	□ التزام باحترام القواعد الأخلاقية داخل المركز	□ صورة شمسية
	□ التزام باحترام القواعد الأخلاقية داخل المركز	□ إشعار بمباشرة العمل لأول مرة	□ شهادة كفاءة للعمل
			□ مضمون ولادة
			□ رخصة سياقة
			□ وثيقة الانخراط بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
			□ التزام باحترام القواعد الأخلاقية بالمركز
			□ إشعار بمباشرة العمل لأول مرة