Pacific Community
Communauté du Pacifique

Standard Operating Procedures on Domestic Violence

Procédures opératoires normalisées en matière de violence domestique

Standard Operating Procedures on Domestic Violence

Procédures opératoires normalisées en matière de violence domestique

Date approved/*Date d'approbation*	7 March 2025/*7 mars 2025*
Date commenced/*Date d'entrée en vigueur*	8 March 2025/*8 mars 2025*
Issued by/*Directives diffusées par*	Deputy Director-General–Operations and Integration/ *Directrice générale adjointe – Opérations et intégration*
Issued under/*Textes de référence*	Staff regulations 2, 3, 6, 24, 26 and section F, Domestic violence, Chapter XI, Work Culture and Behaviour of SPC's Manual of Staff Policies/ *Articles 2, 3, 6, 24 et 26 du Règlement du personnel et section F (Violence domestique) du Chapitre XI (Culture et comportements sur le lieu de travail) du Recueil des politiques relatives au personnel de la CPS*

Contents

1. Scope 1

A. Good practices common to all situations of domestic violence 2

2. What is domestic violence? 2
3. SPC's policy and commitments on domestic violence. 5
4. Why is it important to be careful in situations of domestic violence? 8

B. What to do when facing domestic violence situations 9

5. I am experiencing abuse and/or domestic violence. What should I do? 9
6. I have witnessed domestic violence. What should I do? 10
7. A survivor of domestic violence has shared information with me. What should I do? 13
8. I have doubts about a situation. What should I do? 15

C. Other situations of domestic violence 16

9. SPC staff perpetrating domestic violence 16
10. Domestic violence in project management 18

Annex 1: Good practices in providing a do-no-harm response to a disclosure of domestic violence 20

Annex 2: Directory of support services in the Pacific region 26

Annex 3: Glossary 40

Sommaire

1. Objet 1

A. Bonnes pratiques applicables à toutes les situations de violence domestique 2

2. Qu'est-ce que la violence domestique ? 2
3. Politique et engagements de la CPS en matière de violence domestique 5
4. Pourquoi faire preuve de prudence face à une situation de violence domestique ? 8

B. Que faire en cas de violence domestique ? 9

5. Je subis des maltraitances et/ou des violences domestiques. Que dois-je faire ? 9
6. J'ai été témoin de violences domestiques. Que dois-je faire ? 10
7. Un·e survivant·e de violence domestique s'est confié·e à moi. Que dois-je faire ? 13
8. J'éprouve des doutes concernant une situation. Que dois-je faire ? 15

C. Autres situations de violence domestique 16

9. Violences domestiques commises par un·e membre du personnel de la CPS 16
10. Violences domestiques dans le cadre de la gestion de projet 18

Annexe 1 : Bonnes pratiques permettant de réagir à une révélation de violences domestiques de manière à « ne pas nuire » 21

Annexe 2 : Liste des services de soutien dans le Pacifique 27

Annexe 3 : Glossaire 41

1. Scope

1.1 The purpose of these Standard Operating Procedures (SOPs) is to provide guidance to all staff on how to deal within SPC with situations of domestic violence, and to create a supportive workplace in which staff feel able to discuss domestic violence and seek the necessary support and advice from the organisation, from colleagues, and managers and from the relevant external authorities and support services.

1.2 SPC recognises that supporting survivors of domestic violence requires specific training and skills, given the seriousness of these situations. SPC staff are generally not trained to provide expert domestic violence advice and may feel powerless to assist in such situations.

1.3 These SOPs will help guide staff to sensitively respond to domestic violence situations in ways which are aligned with international best practice, including do-no-harm and survivor-centred approaches and principles.

1.4 As part of the SOPs, three annexes are available to help staff in situations of domestic violence:

- Annex 1: Good practices in providing a 'do no harm' response to a disclosure of domestic violence;
- Annex 2: Directory of support services in the Pacific region;
- Annex 3: Glossary.

1.5 These SOPs are adopted under the framework of the SPC Domestic Violence Policy which sits under Section F, Domestic Violence, *Chapter XI, Work Culture and Behaviour* of SPC's *Manual of Staff Policies* (MoSP).

1.6 Domestic violence constitutes **serious offences and sometimes crimes under criminal law**. These SOPs as well as the guidance provided to staff on how to deal with situations of domestic violence can in no way replace the applicable national legislation and justice system.

1.7 These SOPs use the terms "victim" and/or "survivor" depending on the context, acknowledging that the term "victim" is more prevalent in the legal and medical systems since the term "victim" may activate crucial obligations on the part of the responder and rights on the part of the person experiencing violence, while the term "survivor" is more prevalent in psychosocial support sectors. See paragraph 3.13 below on the preferred choice of term when addressing persons experiencing domestic violence.

1. Objet

1.1 Les présentes Procédures opératoires normalisées visent à fournir des orientations à l'ensemble du personnel sur la manière de réagir, à la CPS, aux situations de violence domestique, et à créer un cadre de travail propice dans lequel le personnel se sente à même de débattre de cette question et de trouver l'aide et les conseils dont il a besoin auprès de l'Organisation, de collègues, de supérieurs hiérarchiques ainsi que des autorités et services de soutien externes compétents.

1.2 La CPS reconnaît que le soutien aux survivant·e·s de violence domestique requiert une formation et des compétences particulières, compte tenu de la gravité de ces situations. Le personnel de l'Organisation n'est de manière générale pas formé à fournir des conseils spécialisés en matière de violence domestique et peut se sentir impuissant face à de telles situations.

1.3 Le personnel pourra s'appuyer sur les présentes Procédures opératoires normalisées pour réagir de manière appropriée à des situations de violence domestique conformément aux meilleures pratiques internationales, et notamment aux approches et principes consistant à « ne pas nuire » et « centrés sur les survivant·e·s ».

1.4 Les présentes Procédures opératoires normalisées comportent trois annexes à même d'aider le personnel qui fait face à des situations de violence domestique :

- *Annexe 1 : Bonnes pratiques permettant de réagir à une révélation de violences domestiques de manière à « ne pas nuire »*
- *Annexe 2 : Liste des services de soutien dans le Pacifique*
- *Annexe 3 : Glossaire*

1.5 Les présentes Procédures opératoires normalisées sont adoptées au titre de la politique de la CPS en matière de violence domestique, qui relève de la section F (Violence domestique) du Chapitre XI (Culture et comportements sur le lieu de travail) du Recueil des politiques relatives au personnel de la CPS.

*1.6 Les actes de violence domestique constituent **une infraction grave et parfois un crime au regard du droit pénal**. Les présentes Procédures opératoires normalisées, de même que les orientations fournies au personnel sur la manière de réagir aux situations de violence domestique, ne sauraient remplacer la législation nationale applicable et le système judiciaire.*

1.7 Les termes « victime » et « survivant·e » sont utilisés dans les présentes Procédures opératoires normalisées selon le contexte : le terme « victime » est plus courant dans le système juridique et médical, car il peut impliquer des obligations essentielles pour les premiers intervenants et des droits essentiels pour les victimes de violence domestique, tandis que le terme « survivant·e » est plus courant dans les secteurs ayant trait au soutien psychosocial. Consultez le paragraphe 3.13 ci-dessous sur le terme à privilégier pour désigner les personnes en situation de violence domestique.

A. Good practices common to all situations of domestic violence

2. What is domestic violence?

Definition

2.1 Domestic violence and sexual assault are pervasive, serious crimes that not only affect those experiencing the violence, and the offenders, but can also threaten workplace security, and increase medical and insurance expenses, sick leave, absenteeism and staff turnover.

2.2 Domestic violence refers to behaviour by a person in an intimate or family relationship that causes physical, sexual or psychological harm, through physical aggression, sexual coercion, psychological abuse or controlling behaviours.

2.3 Domestic violence occurs between people of all ethnic, educational, religious and economic backgrounds, in heterosexual and same-sex relationships, living together or separately, married or unmarried, and in short-term or long-term relationships.

2.4 Everyone has the right to feel safe in their home, at work or in the community. Domestic violence is pervasive in the region with studies suggesting two out of three Pacific women experience intimate partner violence and/or sexual violence at least once during their lifetime. This is twice the global average.

Examples of domestic violence

2.5 Domestic violence is any pattern of behaviour that is used to gain or maintain power and control over an intimate partner. It encompasses all physical, sexual, emotional, economic, and psychological actions or threats of actions that influence another person. This violence comes in many forms, including:

- **Physical violence:** characterised by the infliction of injury. It is often the most visible type of abuse, and also the most lethal. Sometimes referred to as 'battering', physical assaults often start small, maybe a small shove during an argument, or forcefully grabbing a wrist, but over time, physical abuse usually becomes more severe, more frequent, and can result in the death of the victim.

A. Bonnes pratiques applicables à toutes les situations de violence domestique

2. Qu'est-ce que la violence domestique ?

Définition

2.1 La violence domestique et les agressions sexuelles sont des infractions graves et répandues, qui affectent non seulement les personnes qui les subissent et les agresseurs eux-mêmes, mais peuvent aussi compromettre la sécurité sur le lieu de travail, et accroissent les dépenses médicales et d'assurance, les congés maladie, l'absentéisme et la rotation du personnel.

2.2 Le terme de violence domestique désigne tout comportement qui, dans le cadre d'une relation intime ou familiale, cause un préjudice d'ordre physique, sexuel ou psychologique, par des agressions physiques, des relations sexuelles forcées, de la violence psychologique ou tout autre acte de domination.

2.3 Elle se produit quels que soient les caractéristiques ethniques, le niveau d'éducation, la religion et le niveau de vie des personnes concernées, dans des relations homosexuelles ou hétérosexuelles, que les personnes vivent ensemble ou séparément, qu'elles soient mariées ou non, et qu'il s'agisse d'une relation récente ou de longue date.

2.4 Chacun·e a le droit de se sentir en sécurité chez soi, au travail ou dans sa communauté. La violence domestique est très courante dans la région, certaines études indiquant que deux Océaniennes sur trois subissent des violences exercées par un·e partenaire intime ou des violences sexuelles au moins une fois au cours de leur vie, soit un chiffre deux fois supérieur à la moyenne mondiale.

Exemples de violence domestique

2.5 La violence domestique désigne tout type de comportement adopté pour exercer un pouvoir ou conserver son emprise sur un·e partenaire intime. Elle recouvre tous les actes ou menaces d'ordre physique, sexuel, émotionnel, économique et psychologique visant une autre personne. Elle prend différentes formes, et notamment les suivantes :

- ***Violence physique** : elle se caractérise par le fait d'infliger des blessures. C'est le type d'agression le plus visible, et aussi le plus mortel. Parfois désignées par le fait de « battre » son·sa partenaire, les agressions physiques commencent souvent de manière insidieuse, par exemple lorsqu'une personne en pousse légèrement une autre pendant un conflit, ou la saisit avec force par le poignet. Mais en général, elles s'aggravent et se multiplient au fil du temps, et peuvent entraîner la mort de la personne qui en est victime.*

- **Sexual violence:** forcing someone to take part in a sex act without the person's consent.
- **Emotional and/or psychological violence:** when someone routinely makes unreasonable demands and/or intentionally inflicts anxiety, hurt, guilt or fear through verbal or nonverbal acts. These forms of violence serve to degrade and undermine an individual's sense of self-worth and self-esteem while rejecting their opinions and needs. It is designed to further control the survivor/victim by instilling fear and ensuring compliance.
- **Economic violence:** the control of a person's financial resources, as well as educational and employment opportunities. Economic abuse can take many forms, from denying a partner all access to funds, to making the partner solely responsible for all finances (i.e., putting all the bills in the partner's name) while handling money irresponsibly themselves.
- **Coercive control**: controlling behaviour to make a person dependent by isolating them from support, exploiting them, depriving them of independence and regulating their everyday behaviour.

2.6 Examples of domestic violence include:

- intimidation;
- threats to cause harm;
- verbal harassment;
- ridicule, belittling or demeaning actions or constant unreasonable criticisms;
- disorderly conduct;
- intentional damage to or crimes against property;
- withholding finance or economic manipulation;
- stalking;
- physical assault or battery;
- sexual abuse;
- rape;
- homicide.

- ***Violence sexuelle*** *: contraindre une personne à un acte sexuel, sans son consentement.*
- ***Violence morale et/ou psychologique*** *: imposer de manière systématique des exigences déraisonnables et/ou provoquer volontairement l'anxiété, la peine, la culpabilité ou la peur par des actes verbaux ou non verbaux. Ces formes de violence visent à dégrader et saper la confiance en soi et l'estime de soi d'une personne tout en niant ses opinions et ses besoins. Elles permettent de maintenir l'emprise sur le·la survivant·e/la victime par la peur et l'obéissance.*
- ***Violence économique*** *: contrôle des ressources financières d'une personne, ainsi que de ses possibilités d'éducation et d'emploi. La violence économique peut prendre plusieurs formes. Elle peut par exemple consister à interdire à son·sa partenaire tout accès aux ressources financières, ou à le·la rendre seul·e responsable de toutes les dépenses (mettre toutes les factures à son nom) tout en gérant soi-même l'argent de manière irresponsable.*
- ***Contrôle coercitif*** *: comportement dominateur visant à rendre une personne dépendante en l'isolant de ses soutiens, en l'exploitant, en la privant de son autonomie et en contrôlant ses activités quotidiennes.*

2.6 Voici quelques exemples de violence domestique :

- *intimidation ;*
- *menaces ;*
- *harcèlement verbal ;*
- *moqueries, attaques méprisantes ou humiliantes ou critiques constantes injustifiées ;*
- *inconduite ;*
- *dégâts matériels intentionnels ou atteinte à l'intégrité des biens ;*
- *retrait des ressources financières ou manipulation économique ;*
- *traque furtive ;*
- *agressions physiques ou voies de fait ;*
- *agressions sexuelles ;*
- *viol ; ou*
- *homicide.*

Signs and symptoms of domestic violence

2.7 Spotting the signs and symptoms of domestic violence can save lives. Sometimes survivors/victims of domestic violence do not easily disclose the situation they are experiencing. However, there may be indicators or signs that suggest that a person is experiencing violence or abuse.

2.8 Examined as a whole, these indicators provide a framework to assess the extent to which a problem may exist. The fact that domestic violence is occurring may manifest itself as a problem at work. For example, absence from work may be the result of domestic violence rather than illness.

2.9 A person who demonstrates the following actions or characteristics may be experiencing domestic violence:

- unexplained injuries;
- high rate of absenteeism or poor punctuality without explanation;
- wearing excessive clothing for the weather or unusually heavy makeup;
- low self-esteem and lack of motivation;
- changes in job performance for no apparent reason;
- changes in personality, such as depression or anxiety;
- unusual number of telephone calls from family members;
- sensitivity about home life or hints about disturbed home life;
- always preparing to leave the office before knock-off time, and leaving immediately at 4.30 pm so as to return home exactly on time;
- giving excuses not to attend work functions;
- when attending work functions, leaving very early citing the need to be home on time;
- looking tired or overly fatigued in the mornings;
- reduced quality and quantity of work, missing deadlines or a drop in usual performance standards;
- conduct is out of character with previous employment history;
- isolating from colleagues;
- secretive regarding home life.

Signes *et symptômes de la violence domestique*

2.7 Repérer les signes et les symptômes de la violence domestique peut sauver des vies. Parfois, les personnes survivantes/victimes de violence domestique éprouvent des difficultés à se confier sur leur situation. Cependant, certains indicateurs ou signes peuvent indiquer qu'une personne subit des actes de violence ou de maltraitance.

2.8 Examinés dans leur ensemble, ces indicateurs fournissent un cadre permettant d'évaluer l'ampleur du problème. La présence de violence domestique peut se traduire par un problème sur le lieu de travail. Par exemple, une absence peut être due à un problème de violence domestique et non à une maladie.

2.9 Une personne qui présente les comportements ou caractéristiques suivants est susceptible de subir des violences domestiques :

- *blessures inexpliquées ;*
- *absences et retards fréquents sans explication ;*
- *port d'une quantité excessive de vêtements par rapport au climat ou maquillage inhabituellement épais ;*
- *manque d'assurance et de motivation ;*
- *modification des résultats au travail sans raison apparente ;*
- *modification de la personnalité (dépression ou angoisses, par exemple) ;*
- *nombre inhabituel d'appels téléphoniques de membres de la famille ;*
- *sensibilité face aux questions liées à la vie de famille ou allusions à une vie familiale perturbée ;*
- *rangement systématique de ses affaires avant 16 h 30, pour se précipiter hors du bureau à 16 h 30 afin de rentrer chez soi sans retard ;*
- *invocation d'excuses pour justifier la non-participation à des événements professionnels ;*
- *lors d'événements professionnels, départ très précoce justifié par la nécessité de rentrer chez soi à l'heure ;*
- *fatigue ou épuisement visible le matin ;*
- *baisse de la qualité et de la quantité du travail accompli : délais non tenus ou baisse de performance ;*
- *conduite inhabituelle par rapport aux antécédents professionnels ;*
- *mise à distance des collègues ; et*
- *souci de ne rien révéler sur la vie familiale.*

2.10 These warning signs are not exhaustive, and those experiencing domestic violence may, in some instances, not exhibit any of them. They may also be signs of something other than domestic violence.

3. SPC's policy and commitments on domestic violence

Responsibility of SPC and SPC staff

3.1 All staff have the responsibility of promoting a safe and respectful working environment free of violence and intimidation, and being sensitive to, and nonjudgemental towards, survivors of domestic violence.

3.2 SPC has committed to actively providing support to any staff member or dependent who makes it known that they are experiencing domestic violence and will endeavour to minimise any risk to their safety. SPC also recognises their right to privacy if they do not wish to discuss their experience of domestic violence and respects their right to confidentiality if they do choose to discuss it.

3.3 Those experiencing domestic violence are more likely to first talk with someone they know and trust (close friend, family or colleague) rather than a professional such as a counsellor, law enforcement officer, doctor, or someone in a leadership role such as a religious person, manager, senior family or community member. It is therefore important that all staff members know what to do if someone close to them discloses abuse or violence

Where to get assistance?

3.4 Any staff member or dependent who is experiencing domestic violence can seek advice and assistance from a staff well-being focal point for the implementation of these SOPs. A person who is aware of a situation of domestic violence and finds themselves helpless can also seek such advice.

3.5 If the person experiencing domestic violence is a child, the provisions under Section G, Child and vulnerable adult protection, *Chapter XI, Work culture and behaviour* of the MoSP will be invoked.

3.6 Annex 2 to these SOPs provides a non-exhaustive list of support services in the Pacific region and their contacts that may be helpful to individuals experiencing domestic violence.

2.10 Cette liste de signes avant-coureurs n'est pas exhaustive et les personnes en situation de violence domestique peuvent, dans certains cas, n'en montrer aucun. Ils peuvent également révéler l'existence d'un autre problème sans rapport avec la violence domestique.

3. Politique et engagements de la CPS en matière de violence domestique

Responsabilité de la CPS et de son personnel

3.1 Tous les agents sont tenus de favoriser un cadre de travail marqué par la sécurité et le respect, et exempt de violence et d'intimidation ; les membres du personnel doivent traiter les survivant·e·s de violence domestique avec tact et sans jugement.

3.2 La CPS s'est engagée à apporter une aide active à tout·e agent·e (ou ses ayants droit) faisant savoir qu'il·elle subit des violences domestiques, et s'efforce de réduire au minimum tout risque pour sa sécurité. Elle lui reconnaît également le droit à la vie privée s'il·si elle ne souhaite pas évoquer la violence domestique qu'il·elle subit et respecte son droit à la confidentialité dans le cas contraire.

3.3 Les personnes en situation de violence domestique sont plus susceptibles de s'ouvrir dans un premier temps à quelqu'un qu'elles connaissent et en qui elles ont confiance (ami·e proche, membre de la famille ou collègue) qu'à un·e professionnel·le tel·le qu'un·e conseiller·ère, un·e policier·ère, un·e membre du corps médical ou une personne en position d'autorité telle qu'un·e responsable religieux·se, un·e supérieur·e hiérarchique, ou un·e membre respecté·e de la famille ou de la communauté. Il est donc important que tous les membres du personnel sachent comment réagir si une personne dont ils sont proches révèle subir des actes de violence ou de maltraitance.

Où trouver de l'aide ?

3.4 Tout·e membre du personnel ou ayant droit en situation de violence domestique peut demander de l'aide et des conseils à un·e référent·e bien-être du personnel aux fins de l'application des présentes Procédures opératoires normalisées. Toute personne ayant connaissance d'un cas de violence domestique et ne sachant que faire peut également solliciter ses conseils.

3.5 Si la personne en situation de violence domestique est un·e enfant, les dispositions de la section G (Protection des adultes vulnérables et des enfants) du Chapitre XI (Culture et comportements sur le lieu de travail) du Recueil des politiques relatives au personnel sont appliquées.

3.6 L'annexe 2 des présentes Procédures opératoires normalisées contient une liste non exhaustive des services de soutien dans le Pacifique avec leurs coordonnées, qui peut être utile aux personnes en situation de violence domestique.

3.7 For SPC staff experiencing domestic violence, the Allianz Employee Assistance Programme can be used: **Helpline 24/7**: + 1 905 886 3605, **ID**: Pacific Community (1072265) or through their **website**: www.workhealthlife.com/AWC (available in English) or their **App**: My Allianz EAP.

3.8 Staff have a duty to be vigilant, in their role as international civil servants of the Pacific Community, to situations of domestic violence they may encounter in their work within the communities they support. They should not ignore these situations but use these SOPs as a guide to manage these situations and offer the necessary support.

Immediate measures that SPC can take

3.9 SPC is aware that domestic violence survivors may have problems with performance such as chronic absenteeism or lower productivity. When addressing problems with performance, SPC will make reasonable efforts to consider all aspects of the survivor's situation.

3.10 If a staff member needs to be absent from work due to domestic violence, the Director-General (DG) or a Deputy Director-General (DDG) may **approve special leave** under paragraph VI.12.2.c of the MoSP.

3.11 For staff who disclose living in or dealing with a violent relationship, a range of internal and external support options can be discussed with them, including how to keep the person safe in the workplace and any other support services. If the staff member is in immediate danger, the Director-General and Deputy Director-General Operations and Integration may also **approve short-term financial support such as temporary emergency accommodation assistance** under paragraph XI.21.4 of the MoSP.

3.12 In situations where a person's life is in danger, or where the domestic violence occurs outside SPC (third party, consultant, beneficiary of a SPC programme, civil servant of a member country, member of a local community, etc.), but within the framework of an SPC programme, project or unit, SPC may decide to refer the situation to the competent law enforcement authorities for criminal investigation and prosecution.

*3.7 Le personnel de la CPS qui subit des violences domestiques peut recourir au Programme d'assistance au personnel d'Allianz : en appelant la **ligne téléphonique accessible 24 h/24 et 7 j/7** au numéro + 1 905 886 3605 avec **l'identifiant** Pacific Community (1072265), en se rendant sur le **site Web** www.workhealthlife.com/AWC (disponible en anglais) ou en utilisant l'**application** My Allianz EAP.*

3.8 En leur qualité de fonctionnaires internationaux de la Communauté du Pacifique, les membres du personnel ont le devoir de se montrer attentifs aux situations de violence domestique dont ils peuvent avoir connaissance dans le cadre de leur travail au sein des communautés qu'ils servent. Ils ne doivent pas ignorer ces situations, et s'appuyer sur les présentes Procédures opératoires normalisées pour y réagir et offrir le soutien nécessaire.

Mesures immédiates que la CPS peut prendre

3.9 La CPS sait que les survivant·e·s de violence domestique peuvent présenter des problèmes de performance (absentéisme chronique ou productivité plus faible, par exemple). Lorsqu'elle traite de tels problèmes, elle s'efforce, dans la mesure du possible, de tenir compte de tous les aspects de la situation de la personne concernée.

*3.10 Si un·e agent·e doit s'absenter pour cause de violence domestique, le·la Directeur·rice général·e ou un·e Directeur·rice général·e adjoint·e peut **autoriser un congé spécial** au sens du paragraphe VI.12.2.c. du Recueil des politiques relatives au personnel.*

*3.11 Un certain nombre de possibilités internes et externes de soutien peut être évoqué avec les agents qui déclarent vivre une relation violente ou devoir gérer une telle relation, notamment les moyens de garantir leur sécurité sur le lieu de travail et les autres services de soutien. Si un·e membre du personnel court un danger immédiat, le·la Directeur·rice général·e et le·la Directeur·rice général·e adjoint·e – Opérations et intégration peuvent en outre **approuver une aide financière à court terme, par exemple une aide au logement temporaire d'urgence** au titre du paragraphe XI.21.4 du Recueil des politiques relatives au personnel.*

3.12 Lorsque la vie d'une personne est en danger, ou lorsque les violences domestiques surviennent en dehors de la CPS (tiers, consultant·e, bénéficiaire d'un programme de la CPS, fonctionnaire d'un pays membre, membre d'une communauté locale, etc.), mais dans le cadre d'un programme , projet ou d'une unité de l'Organisation, celle-ci peut décider de porter la situation à la connaissance des autorités compétentes chargées de l'application de la loi aux fins d'enquête et de poursuites pénales.

Empowering and supporting the survivor

3.13 The use of the term "survivor" emphasises the strength and resilience in the face of adversity of those who experience domestic violence rather than their status as victims of a traumatic event. The use of the term "victim" is more prevalent in the legal and medical systems because of its legal nature in criminal law, but staff are encouraged to refer to people experiencing domestic violence as "**survivors"**.

3.14 Experiencing domestic violence can be traumatic, humiliating and frightening. In order for the survivor to feel understood and supported in a trusted environment, it is essential to adopt a do-no-harm, survivor-centred approach (see *Annex 3* for definitions).

3.15 In order to adopt this approach, staff who become aware of a situation of domestic violence should follow the best practices set out in Annex 1: dos and don'ts to support a survivor of domestic violence who discloses their situation.

Reporting domestic violence situations

3.16 Except in limited cases (see paragraph 7.15 below for general guidance on the duty of disclosure), actions must be taken with the survivor's consent (e.g. going to the police or to the hospital, contacting a shelter or reporting the situation to SPC).

3.17 Under Section 4, Reporting, *Chapter XI, Work Culture and Behaviour* of the MoSP, SPC staff and non-staff personnel have certain obligations to report potential misconduct, including allegations of domestic violence, perpetrated by staff, non-staff personnel, and where relevant any visitors to SPC premises, contractors or implementing partners. Where the victim is a child or vulnerable adult, staff and non-staff personnel have an obligation to report any concerns or allegations of exploitation or abuse.

3.18 Staff reporting allegations in good faith are protected by the MoSP's whistleblower provisions. This means that SPC will offer them protection from reprisals if necessary.

Autonomiser et aider le·la survivant·e

*3.13 L'emploi du terme « survivant·e » met en avant la force et la résilience face à l'adversité des personnes qui sont la cible de violence domestique, plutôt que leur statut de victime d'un événement traumatisant. Si l'usage du terme « victime » est plus courant dans le contexte juridique et médical en raison de son acception en droit pénal, le personnel est encouragé à désigner les personnes qui vivent des situations de violence domestique comme des « **survivant·e·s** ».*

3.14 La violence domestique peut être une expérience traumatisante, humiliante et effrayante. Pour que le·la survivant·e se sente compris·e et soutenu·e dans un environnement qui lui inspire confiance, il est essentiel d'adopter une approche consistant à « ne pas nuire » et « centrée sur les survivant·e·s » (voir les définitions qui en sont données à l'annexe 3).

3.15 Pour adopter cette approche, les membres du personnel qui sont informés d'une situation de violence domestique doivent appliquer les bonnes pratiques définies à l'annexe 1, qui énumère les choses à faire et à ne pas faire pour aider un·e survivant·e de violence domestique qui se confie sur sa situation.

Signaler une situation de violence domestique

3.16 Sauf en de rares cas (voir le paragraphe 7.15 ci-dessous pour des orientations générales sur l'obligation de signalement), les initiatives doivent être prises avec le consentement du·de la survivant·e (par exemple, se rendre au commissariat de police ou à l'hôpital, prendre contact avec un centre d'accueil ou signaler la situation à la CPS).

3.17 En application de la section 4 (Signalement) du Chapitre XI (Culture et comportements sur le lieu de travail) du Recueil des politiques relatives au personnel, les agents et le personnel non salarié de la CPS doivent respecter des obligations de signalement de fautes potentielles, parmi lesquelles figurent les faits allégués de violence domestique qui auraient été commis par des agents ou des membres du personnel non salarié de la CPS ainsi que, le cas échéant, des visiteurs présents dans les locaux de la CPS, des prestataires ou des partenaires d'exécution. Lorsque la victime est un·e enfant ou un·e adulte vulnérable, les agents et le personnel non salarié ont l'obligation de signaler toute crainte ou accusation d'exploitation ou de maltraitance.

3.18 Les membres du personnel formulant des accusations en toute bonne foi sont protégés par les dispositions applicables aux lanceurs d'alerte du Recueil des politiques relatives au personnel. Cela signifie que la CPS les protégera de toutes représailles si cela est nécessaire.

3.19 To report allegations of domestic violence, SPC staff may address their concerns to one of the following:

- Deputy Director-General (Operations and Integration);
- Director Human Resources;
- Human Resources Manager;
- Human Resources Gender-Based Violence Adviser
- Human Resources Gender Adviser;
- Head of Internal Audit and Risk;
- Legal Team.

3.20 The above-mentioned staff are bound by a strict obligation of confidentiality regarding the information they receive, and nothing will be done without the survivor's involvement following SPC's do-no-harm approach.

3.21 Under no circumstances should staff members attempt to conduct their own investigations into any allegations, nor should they confront a person they suspect of domestic violence.

3.22 While staff should be mindful of the importance of confidentiality and the need to maintain the survivor's trust, some situations require direct intervention (see paragraph 7.15 below for general guidance on the duty of disclosure). Under certain national criminal laws, failure to intervene when a person is in a dangerous situation (including domestic violence) is an offence.

3.23 If you are a direct witness to a situation of domestic violence, whether at home, at work or in a public or private environment, you must refer the situation to the competent law enforcement authorities immediately.

4. Why is it important to be careful in situations of domestic violence?

4.1 Domestic violence is a serious offence or crime, and those experiencing such crimes sometimes feel weak, ashamed or simply afraid of the consequences for themselves and their loved ones if they speak out (police intervention, lack of resources or support, end of the relationship, separation from children, judgement of others, homelessness, etc.).

3.19 Pour signaler des faits allégués de violence domestique, le personnel de la CPS peut faire part de ses craintes à l'une des fonctions suivantes :

- *Directeur·rice général·e adjoint·e – Opérations et intégration ;*
- *Directeur·rice des ressources humaines ;*
- *Responsable en ressources humaines ;*
- *Conseiller·ère – Violence fondée sur le genre (Ressources humaines) ;*
- *Conseiller·ère en questions de genre et ressources humaines ;*
- *Chef·fe du service d'audit interne et des risques ; ou*
- *équipe juridique.*

3.20 Le personnel susmentionné est tenu à une stricte obligation de confidentialité concernant les informations qui lui sont communiquées, et aucune initiative ne saurait être prise sans que le·la survivant·e y soit associé·e conformément à l'approche suivie par la CPS consistant à « ne pas nuire ».

3.21 Les membres du personnel ne doivent en aucun cas enquêter eux-mêmes sur lesdites accusations, ni s'adresser directement à la personne qu'ils soupçonnent de violences domestiques.

3.22 Si le personnel doit avoir conscience de l'importance de la confidentialité et de la nécessité de conserver la confiance du·de la survivant·e, certaines situations requièrent une intervention directe (voir le paragraphe 7.15 ci-dessous pour des orientations générales sur l'obligation de signalement). Dans la législation pénale de certains pays, le fait de ne pas intervenir alors qu'une personne se trouve dans une situation dangereuse (dont celles relevant de la violence domestique) constitue une infraction.

3.23 Si vous êtes témoin direct d'une situation de violence domestique à domicile, au travail, ou dans un environnement public ou privé, vous devez immédiatement porter la situation à la connaissance des autorités compétentes chargées de l'application de la loi.

4. Pourquoi faire preuve de prudence face à une situation de violence domestique ?

4.1 La violence domestique constitue une grave infraction et parfois un crime, et les personnes qui la subissent peuvent se sentir impuissantes ou honteuses, ou simplement craindre les conséquences que la révélation de leur situation pourrait entraîner pour elles et leurs proches (intervention de police, manque de ressources ou de soutien, fin de la relation, séparation des enfants, jugements d'autrui, perte de leur logement, etc.).

4.2 Survivors are often afraid to disclose their situation because they may be threatened and risk more serious reprisals from the perpetrator if they do. It is essential to maintain the confidentiality of domestic violence situations to avoid further harming the survivor.

4.3 SPC staff must be particularly careful not to disclose, disseminate or share information about a domestic violence situation through rumours. Rumours can cause further harm to the person who is already experiencing this violence (threats, reprisals, destruction of evidence, silencing of witnesses, violence aggravated or extended to other people, etc.).

4.4 A person who witnesses violence or to whom violence is revealed must adopt behaviours appropriate to the seriousness of the situation – do-no-harm and survivor-centred approaches.

B. What to do when facing domestic violence situations

5. I am experiencing abuse and/or domestic violence. What should I do?

5.1 Staff members may find themselves faced with several types of domestic violence situations. What should you do in each situation?

No excuse for violence

5.2 If you are experiencing or have experienced violence, bear in mind that no conduct, word or behaviour of any kind whatsoever justifies domestic violence.

Autonomy and self-determination

5.3 You are free to make your own choices and decisions about your life and to act in accordance with your own values, beliefs and interests.

Referral – support services

5.4 Having the support of your loved ones and reaching out to specialist services can be critical in helping you to cope and recover from the impact of violence. Remember that you are not alone, and that seeking support from those around you can make all the difference in enabling you to carry on living and thriving despite the challenges you may face.

5.5 Consult *Annex 2: Directory of support services in the Pacific* region to see what support you can get in your country. Some options include confidential support services, medical services, counselling services, protection services, legal support and information services.

4.2 Les survivant·e·s·ont souvent peur de faire connaître leur situation, car ils·elles peuvent faire l'objet de menaces et risquer des représailles plus graves de la part de l'auteur·e s'ils·si elles parlent. Face à une situation de violence domestique, il est essentiel d'assurer la confidentialité afin de ne pas nuire davantage au·à la survivant·e.

4.3 Le personnel de la CPS doit faire particulièrement attention à ne pas divulguer, diffuser ou communiquer des informations relatives à une situation de violence domestique sous la forme de rumeurs. Les rumeurs peuvent porter un préjudice supplémentaire à la personne qui est déjà la cible de cette violence (menaces, représailles, destruction de preuves, réduction au silence des témoins, aggravation des violences ou élargissement de ces violences à d'autres personnes, etc.).

4.4 Une personne témoin de violences ou qui est informée de violences doit adopter un comportement approprié à la gravité de la situation – par une approche consistant à « ne pas nuire » et centrée sur les survivant·e·s.

B. Que faire en cas de violence domestique ?

5. Je subis des maltraitances et/ou des violences domestiques. Que dois-je faire ?

5.1 Les membres du personnel peuvent faire face à différents types de violence domestique. Que faire dans les différentes situations ?

Rien n'excuse la violence

5.2 Si vous subissez ou avez subi des violences, gardez à l'esprit qu'aucune attitude, parole ou conduite, quelle qu'elle soit, ne justifie la violence domestique.

Autonomie et autodétermination

5.3 Vous êtes en droit de faire des choix et de prendre des décisions concernant votre vie, et d'agir conformément à vos valeurs, croyances et intérêts propres.

Orientation – services de soutien

5.4 Il peut être essentiel de bénéficier du soutien de vos proches et de recourir à des services spécialisés pour faire face à l'impact de la violence subie et s'en relever. Rappelez-vous que vous n'êtes pas seul·e, et que c'est peut-être en demandant de l'aide autour de vous que vous vous mettrez en situation de poursuivre votre vie et de vous épanouir en dépit des épreuves que vous pouvez traverser.

5.5 Consultez l'annexe 2 : Liste des services de soutien dans le Pacifique pour prendre connaissance de l'aide disponible dans votre pays. Il peut s'agir de services de soutien confidentiels, de services médicaux, de services de conseil, de services de protection et de services d'information et d'aide juridiques.

Make a disclosure

5.6 Try to make a disclosure. Making a disclosure means telling another person about the domestic violence situation. A disclosure can be made to a friend, a family member, a colleague, or an SPC well-being focal point to support you and provide you with the necessary assistance.

Ensure your safety

5.7 If your life is in danger, go to a shelter or a trusted friend, family or colleague's home and seek out help. In the most urgent situations, seek protection from the police who, in addition to protection, may also be able to shelter you and/or refer you to emergency accommodation.

5.8 If you have been sexually assaulted or are injured, you should get medical attention as soon as possible. If possible, seek medical treatment from a hospital. You may want a trusted friend or family member to come with you for support.

5.9 If you do not feel safe or fear for your children's safety, seek help from a specialist service provider (see *Annex 2*). The service provider will help you draw up a safety plan (see *Annex 3* for the definition of a safety plan).

Reporting the offence or crime

5.10 You can also choose to make a police report and/or file for a protection order. This involves you reporting your experience to the competent law enforcement authorities to address it through the criminal justice system.

5.11 If you choose this option, *Annex 2* can provide you with contacts to relevant legal and/or psychological services to help you with your journey. SPC can also help you (see section 3 above) and refer you to other community resources that offer support throughout the legal process, such as survivor support services or legal aid services.

6. I have witnessed domestic violence. What should I do?

6.1 When a person witnesses domestic violence, the response must be proportionate to the level of danger in that situation.

Confiez-vous

5.6 Essayez de parler. Autrement dit, confiez-vous à une autre personne sur la situation de violence domestique que vous vivez. Vous pouvez parler à un·e ami·e, un·e membre de votre famille, un·e collègue ou un·e référent·e bien-être de la CPS afin d'obtenir un soutien et l'aide dont vous avez besoin.

Mettez-vous en sécurité

5.7 Si votre vie est en danger, rendez-vous dans un centre d'accueil ou chez un·e ami·e de confiance, un·e membre de votre famille ou un·e collègue et demandez de l'aide. Dans les situations les plus urgentes, sollicitez la protection des services de police, également susceptibles de vous mettre à l'abri et/ou de vous orienter vers un hébergement d'urgence.

5.8 Si vous avez subi une agression sexuelle ou êtes blessé·e, vous devriez consulter un·e médecin le plus rapidement possible. Si possible, rendez-vous dans un hôpital. Vous pouvez demander à un·e ami·e ou un·e membre de la famille en qui vous avez confiance de vous accompagner.

5.9 Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou craignez pour la sécurité de vos enfants, demandez de l'aide auprès d'un service spécialisé (voir l'annexe 2). Ce service vous aidera à établir un plan de sécurité (voir la définition du plan de sécurité à l'annexe 3).

Signaler le délit ou le crime

5.10 Vous pouvez également choisir de porter plainte auprès de la police ou de faire une demande d'ordonnance de protection. Pour cela, vous devrez décrire ce que vous avez subi aux autorités compétentes chargées de l'application de la loi, qui pourront agir dans le cadre du système de justice pénale.

5.11 Si c'est l'option que vous choisissez, vous trouverez à l'annexe 2 les coordonnées de services juridiques et/ou psychologiques utiles à même de vous accompagner dans votre démarche. La CPS peut aussi vous aider (voir la section 3 ci-dessus) et vous orienter vers d'autres structures locales qui fournissent un soutien d'un bout à l'autre de la procédure judiciaire, par exemple sous la forme de services de soutien aux survivant·e·s ou d'aide juridique.

6. J'ai été témoin de violences domestiques. Que dois-je faire ?

6.1 Lorsqu'une personne est témoin de violences domestiques, sa réponse doit être proportionnée au niveau de danger que présente la situation.

The situation is serious, the person's life is in danger

6.2 In the most serious situations, you may decide to take the following actions:

- In the event of a life-threatening situation, call the police immediately and clearly explain the situation, the location of the violence, the number of perpetrators, the presence of weapons, the presence of children, etc;
- Ask the police for advice on what to do given the seriousness of the situation until they arrive;
- If you feel safe, intervene and confront the aggressor or create a diversion (make noise, etc.) to stop the violence and allow the person experiencing the violence to escape if they want to;
- As far as possible, do not act alone; gather people who can help stop the violence and people you trust who can support the person experiencing the violence;
- Involve other witnesses;
- Make an audio or video recording of the situation. It may be useful later.

The situation is serious, but the person's life is not in danger

6.3 In other situations, you may decide to take the following actions:

- Gather people around you (neighbours, family, friends, people passing by) to assess the situation together;
- Call the police, describe the situation to them and receive their instructions on the best way to act in relation to the seriousness of the situation;
- If the violence is in public, try to get several people with you to stop it and confront the perpetrator;
- If the violence is in a private place, make some noise, so that the perpetrator understands that he is not alone, and the person experiencing the violence knows that they can get support from a third party;
- Make an audio or video recording of the situation. It may be useful later.

La situation est grave, la vie de la personne est en danger

6.2 Dans les situations les plus graves, vous pouvez prendre les mesures suivantes :

- *En cas de mise en danger de la vie d'autrui, appelez immédiatement la police et décrivez la situation de manière claire en indiquant le lieu et le nombre d'auteur·e·s, la présence ou l'absence d'armes, la présence ou l'absence d'enfants, etc.*
- *Demandez à la police, compte tenu de la gravité de la situation, des conseils sur la conduite à adopter en attendant son arrivée.*
- *Si vous vous sentez en sécurité, intervenez et affrontez l'auteur·e ou faites diversion (faites du bruit, etc.) pour interrompre les violences et permettre à la personne qui les subit de s'échapper si elle le souhaite.*
- *Dans la mesure du possible, n'agissez pas seul·e, trouvez d'autres personnes qui vous aideront à mettre un terme aux violences et des personnes de confiance qui peuvent soutenir la personne cible de ces violences.*
- *Mettez à contribution d'autres témoins.*
- *Faites un enregistrement audio ou vidéo de la situation, qui pourrait être utile par la suite.*

La situation est grave, mais la vie de la personne n'est pas en danger

6.3 Dans d'autres situations, vous pouvez prendre les mesures suivantes :

- *Rassemblez d'autres personnes autour de vous (voisins, famille, amis, passants) pour évaluer la situation ensemble.*
- *Appelez la police pour décrire la situation et recevoir des instructions sur la meilleure manière d'agir selon la gravité de la situation.*
- *Si les violences se produisent dans un espace public, tentez de trouver plusieurs personnes qui vous aideront à y mettre un terme et à affronter l'auteur·e.*
- *Si les violences se produisent dans un lieu privé, faites du bruit afin que l'auteur·e sache qu'il·elle n'est pas seul·e, et que la personne cible de ces violences sache qu'elle peut obtenir de l'aide.*
- *Faites un enregistrement audio ou vidéo de la situation, qui pourrait être utile par la suite.*

Support the person experiencing the violence

6.4 In all cases, focus your attention on and support the person experiencing the violence:

- Follow the instructions in *Annex 1* and adopt the appropriate behaviour detailed there and make sure they are safe;
- Offer your help to the survivor, provide moral and physical support if necessary and listen to them;
- Explain to the survivor what they have experienced and tell them that what you have seen or heard is not normal; it is violent;
- Do not try to excuse the perpetrator's behaviour; they will blame the survivor;
- Respect the survivor's wishes and do not make decisions on their behalf;
- If the survivor is not ready to file a complaint immediately, you can leave your contact information, telling them they can contact you later;
- Your testimony may be crucial when they are ready, so keep a written record of what you saw or heard;
- If the survivor is ready to file a complaint with the police, offer to come with them and testify. Provide any evidence available: photos, videos, audio recordings;
- Respect the survivor's privacy and keep information confidential.
- Never share audio or video records of the incident without the survivor's consent.
- If the survivor does not feel safe or fears for their children's safety, encourage them to immediately seek help from a specialist service provider (see *Annex 2*). The support service provider will help the survivor draw up a safety plan.

6.5 Ask them if they are okay and if there is anything you can do for them. Witnesses' indifference can be experienced as a second assault by the survivor. You can express your solidarity by telling them:

- "I can write a testimony for you in which I describe what I saw or heard."
- "It's not your fault."
- "The perpetrator is solely responsible."

Porter assistance à la personne cible des violences

6.4 Dans tous les cas, concentrez-vous sur la personne cible des violences et portez-lui assistance :

- *Suivez les instructions données à l'annexe 1 : adoptez le comportement approprié qui y est décrit et assurez-vous que la personne est en sécurité.*
- *Offrez votre aide au·à la survivant·e, apportez un soutien moral et physique si nécessaire, et écoutez-le·la.*
- *Décrivez à la personne ce qu'elle vient de subir et dites-lui que ce que vous avez vu ou entendu n'est pas normal et constitue des violences.*
- *Ne tentez pas d'excuser le comportement de l'auteur·e, qui rejettera la responsabilité sur le·la survivant·e.*
- *Respectez les souhaits du·de la survivant·e et ne prenez pas de décisions pour lui·elle.*
- *Si la personne n'est pas prête à porter plainte immédiatement, vous pouvez lui laisser vos coordonnées et lui proposer de vous contacter plus tard.*
- *Votre témoignage pouvant être essentiel une fois la personne prête à porter plainte, consignez par écrit ce que vous avez vu ou entendu.*
- *Si le·la survivant·e est prêt·e à porter plainte auprès des services de police, proposez-lui de l'accompagner et de témoigner. Fournissez tous les éléments de preuve dont vous disposez : photos, vidéos, enregistrements audio.*
- *Respectez la vie privée du·de la survivant·e et traitez les informations de manière confidentielle.*
- *Ne transmettez jamais d'enregistrements audio ou vidéo de l'incident sans le consentement du·de la survivant·e.*
- *Si le·la survivant·e ne se sent pas en sécurité ou craint pour la sécurité de ses enfants, encouragez-le·la à demander immédiatement de l'aide auprès d'un service spécialisé (voir l'annexe 2). Le service de soutien l'aidera à établir un plan de sécurité.*

6.5 Demandez à la personne si elle va bien, si vous pouvez faire quelque chose pour elle. L'indifférence des témoins peut être vécue comme une agression supplémentaire par le·la survivant·e.

Vous pouvez exprimer votre solidarité en lui disant :

- *« Je peux vous fournir un témoignage écrit, dans lequel je décris ce que j'ai vu et entendu. »*
- *« Ce n'est pas de votre faute. »*
- *« L'auteur·e est le·la seul·e responsable. »*

- "I can assist you in contacting the police."
- "The law prohibits and punishes these acts."
- "You can get help."
- "I know of support services that can help you."
- "You are not alone."

6.6 If the situation involves an SPC staff being the perpetrator of domestic violence, the situation should be reported to SPC (see section 3 above on "Reporting domestic violence situations" and section 9 below on "SPC staff perpetrating domestic violence").

7. A survivor of domestic violence has shared information with me. What should I do?

Personal safety check

7.1 When someone makes a disclosure of domestic violence to you, first make sure that they are safe in their home and workplace (and that any children involved are safe).

7.2 Make sure that the person is not in danger of death or being seriously injured. If the person is injured, recommend they seek medical treatment from a hospital.

7.3 If the person does not feel safe or fears for their family, in particular their children's safety, encourage them to immediately seek help from a specialist support service provider (see *Annex 2*) to draw up a safety plan.

Do no harm

7.4 *Annex 1* gives practical advice on **how to behave and respond to someone who discloses domestic violence**. It includes privacy and confidentiality, safety and how to adopt a do-no-harm and survivor-centred approach. Follow the guidelines outlined in these SOPs.

Respect the survivor's choice

7.5 It is important that SPC staff recognise the survivor's right to choose what they want; some may just want to talk about their experience with a caring colleague, friend, family or community member, a neighbour or a trusted person and may not want to take action – this is normal and their choice.

- *« Je peux vous aider à contacter la police. »*
- *« Ces actes sont interdits et punis par la loi. »*
- *« Vous pouvez obtenir de l'aide. »*
- *« Je connais des services de soutien qui peuvent vous aider. »*
- *« Vous n'êtes pas seul·e. »*

6.6 Si un·e membre du personnel de la CPS a commis des actes de violence domestique, la situation doit être portée à la connaissance de la CPS (voir la section 3 ci-dessus [Signaler une situation de violence domestique] et la section 9 ci-après [Violences domestiques commises par un·e membre du personnel de la CPS]).

7. Un·e survivant·e de violence domestique s'est confié·e à moi. Que dois-je faire ?

Vérifications relatives à la sécurité des personnes

7.1 Lorsqu'une personne vous révèle une situation de violence domestique, commencez par vous assurer qu'elle est en sécurité chez elle et sur son lieu de travail (et que les éventuels enfants concernés sont en sécurité).

7.2 Assurez-vous que la personne n'est pas en danger de mort ou gravement blessée. Si la personne est blessée, conseillez-lui de se faire soigner dans un hôpital.

7.3 Si la personne ne se sent pas en sécurité ou craint pour sa famille et en particulier pour la sécurité de ses enfants, encouragez-la à demander immédiatement de l'aide auprès d'un service de soutien spécialisé (voir l'annexe 2) en vue d'établir un plan de sécurité.

Ne pas nuire

*7.4 L'annexe 1 contient des conseils pratiques sur **la manière de se comporter et de répondre à une personne qui révèle vivre une situation de violence domestique**. Ils portent entre autres sur la vie privée, la confidentialité et la sécurité de la personne, et sur l'adoption d'une approche consistant à « ne pas nuire » et « centrée sur les survivant·e·s ». Appliquez les recommandations contenues dans ces procédures opératoires normalisées..*

Respecter les choix du·de la survivant·e

7.5 Il est important que le personnel de la CPS reconnaisse le droit des survivant·e·s à faire leurs propres choix : certain·e·s voudront simplement parler de ce qu'ils·elles ont vécu avec un·e collègue bienveillant·e, un·e ami·e, un·e membre de leur famille ou de leur communauté, un·e voisin·e ou une personne de confiance, et n'entamer aucune démarche – cela est normal et c'est leur choix.

Direct to relevant support services

7.6 The person disclosing the situation may want to access referral services. Refer them to directory of services in *Annex 2* and find out together which services are best suited to their situation:

- Offer information on referral services and encourage the person to talk to the police or to an organisation which provides services to survivors of domestic violence.
- Offer to assist with the phone call or other means of connecting with the referral services.

7.7 In addition to the above, you can also do the following:

- Inform the person about the support available from SPC (see section 3 above).
- If the survivor is an SPC colleague, try to understand with them their leave entitlements and options (including special leave as per section 3) to enable them to attend support services (if they so wish) during working hours.
- If the survivor is an SPC colleague, discuss with the colleague the possibility of informing the Director of the division in which they work. The Director should only be informed with the colleague's agreement, unless the situation is deemed to be covered by *Annexes 2* or *3.*

7.8 Certain survivors may not want to take any action and will not want to access referral services. Assure them that is okay and respect their choice.

7.9 Let them know that you will be available to support them if they change their mind.

Listen and provide active support

7.10 Take time to listen (active listening, see *Annex 1*) but do not judge or offer unsolicited advice.

7.11 Believe them and follow the practical advice on **how to behave and respond to someone who discloses domestic violence** provided by *Annex 1*.

Confidentiality

7.12 Confidentiality is a key part of the do-no-harm approach to helping survivors of domestic violence. When someone discloses a situation of domestic violence to you, you must respect their instructions regarding confidentiality.

Diriger la personne vers des services de soutien pertinents

7.6 La personne qui révèle sa situation peut souhaiter accéder à des services d'orientation. Renvoyez-la à la liste de services fournie à l'annexe 2 et déterminez ensemble quels sont les services les plus adaptés à sa situation :

- *Donnez des informations sur les services d'orientation et encouragez la personne à contacter la police ou une organisation qui fournit des services aux survivant·e·s de violence domestique.*
- *Proposez-lui de l'aider à appeler les services d'orientation retenus ou à les contacter par d'autres moyens.*

7.7 En plus de ce qui précède, vous pouvez également :

- *informer la personne de l'aide qu'elle peut obtenir de la part de la CPS (voir la section 3 ci-dessus) ;*
- *si la personne est un·e collègue de la CPS, tenter de déterminer avec elle ses droits à congé et les possibilités dont elle dispose (y compris le congé spécial mentionné à la section 3) pour recourir à des services de soutien (si elle le souhaite) pendant ses heures de travail ; et*
- *si la personne est un·e collègue de la CPS, évoquer avec elle la possibilité d'informer le·la Directeur·rice de sa division. Le·La Directeur·rice ne doit être informé·e qu'avec l'accord du·de la collègue, à moins que la situation ne relève de l'annexe 2 ou 3.*

7.8 Certain·e·s survivant·e·s ne veulent pas entamer de démarches ni accéder à des services d'orientation. Assurez-les qu'il s'agit d'un choix valable et respectez-le.

7.9 Dites-leur que vous vous tenez à leur disposition pour les aider s'ils·si elles changent d'avis.

Être à l'écoute et apporter un soutien actif

7.10 Prenez le temps d'écouter (voir l'écoute active décrite à l'annexe 1), mais ne portez aucun jugement et ne donnez pas de conseils si vous n'y êtes pas invité·e.

*7.11 Croyez la personne et appliquez les conseils pratiques fournis à l'annexe 1 sur **la manière de se comporter et de répondre à une personne qui révèle vivre une situation de violence domestique**.*

Confidentialité

7.12 La confidentialité est un élément essentiel de l'approche consistant à « ne pas nuire » dans le cadre du soutien apporté aux survivant·e·s de violence domestique. Lorsqu'une personne vous confie vivre une situation de violence domestique, vous devez respecter ses instructions en matière de confidentialité.

7.13 This respect guarantees the survivor's trust and will enable them to feel safe with you as they move forward, step by step, at their own pace, on the journey towards acknowledging themselves as a survivor.

7.14 In certain situations, however, you have a duty to inform the appropriate authorities.

7.15 Confidentiality can be a complex matter. As touched upon in *Annexes 1* and *3* below, keep in mind that there is an obligation to report domestic violence in the following circumstances:

1. Where the need to protect those at risk overrides confidentiality, in particular when the life of the person experiencing domestic violence is in danger;

2. Where the survivor's close relatives, such as children, parents, other close family, friends or work colleagues, are in danger;

3. Where the survivor is at risk of harming themselves or others, including threats of suicide;

4. Where laws or policies require mandatory reporting of certain types of violence, including child abuse;

5. Where violence, sexual exploitation and/or abuse is committed by an SPC staff member, a subcontractor or an implementing partner involved in SPC activities;

6. Where a criminal investigation is underway; or

7. Where SPC has launched an internal investigation.

8. I have doubts about a situation. What should I do?

8.1 Sometimes, we may find ourselves in a situation where we have doubts about a situation of domestic violence.

8.2 This can happen when we have not witnessed a situation directly, or when a person has not made a disclosure to us, but certain signs raise the alarm.

Look at the signs

8.3 Make sure you understand what domestic violence is and what the signs are, in accordance with the terms of SPC's domestic violence policy outlined in section F, Domestic violence, *Chapter XI Work culture and behaviours* in the MOSP and sections 2 and 9 of these SOPs.

7.13 Ce respect vous assure la confiance du·de la survivant·e et lui permet de se sentir en sécurité avec vous au fur et à mesure qu'il·elle progresse, étape par étape, à son propre rythme, vers l'acceptation de son statut de survivant·e.

7.14 Dans certaines situations, vous avez toutefois l'obligation d'informer les autorités compétentes.

7.15 La confidentialité peut constituer une question complexe. Comme évoqué succinctement dans les annexes 1 et 3 ci-après, gardez à l'esprit qu'il est obligatoire de signaler les situations de violence domestique dans les cas suivants :

1. *lorsque la nécessité de protéger les personnes en danger prime sur la confidentialité, en particulier lorsque la vie de la personne cible de violence domestique est en danger ;*

2. *lorsque des proches du·de la survivant·e, tels que des enfants, parents ou autres membres de la famille proche, des amis ou des collègues sont en danger ;*

3. *lorsque le·la survivant·e représente un danger pour lui·elle-même ou autrui, notamment en cas de menaces de suicide ;*

4. *lorsque des lois ou politiques prévoient le signalement obligatoire de certains types de violence, tels que la maltraitance d'enfants ;*

5. *lorsque des actes de violence, d'exploitation sexuelle et/ou de maltraitance sont commis par un·e membre du personnel de la CPS, un·e sous-traitant·e ou un·e partenaire d'exécution associé·e aux activités de la CPS ;*

6. *lorsqu'une enquête pénale est en cours ; ou*

7. *lorsque la CPS a lancé une procédure d'enquête interne.*

8. J'éprouve des doutes concernant une situation. Que dois-je faire ?

8.1 Parfois, nous éprouvons des doutes face à une situation de violence domestique.

8.2 Cela peut être le cas lorsque nous n'avons pas été directement témoins d'une situation, ou lorsque nous repérons des signes alarmants sans que la personne se soit confiée à nous.

Observer les signes

8.3 Assurez-vous d'avoir bien compris ce qu'est la violence domestique et quels en sont les signes, conformément à la politique de la CPS en matière de violence domestique, qui relève de la section F (Violence domestique) du Chapitre XI (Culture et comportements sur le lieu de travail) du Recueil des politiques relatives au personnel de la CPS, et aux sections 2 et 9 des présentes Procédures opératoires normalisées.

8.4 If the signs and symptoms are considerable and there is concern for the immediate safety of the person, contact can be made. It is essential to exercise caution and not expose the person to further risk (do no harm).

8.5 If you have any doubts about a situation, you can call a helpline or the police for support and instructions on the best course of action in the light of the situation and the information available to you.

Create a safe space

8.6 If you can get in touch with the person who may be suffering domestic violence, apply some of the practical advice on **how to behave and respond to someone who discloses domestic violence** provided by *Annex 1* and:

- Sincerely ask them if they are all right. Ask casual questions about their health and well-being.
- If you feel they are hiding something from you, share information about your health and well-being to build trust and create an environment conducive to disclosure.
- Don't ask them directly if they are being abused – it is their choice if they don't want to tell you.

8.7 Try to maintain the link and create an environment of trust. If they disclose the violence to you, apply section 7 above. If they don't tell you, stay alert but don't force them.

C. Other situations of domestic violence

9. SPC staff perpetrating domestic violence

Code of conduct

9.1 At SPC, maintaining workplace ethics and integrity is paramount, starting with individual ethics and integrity of all staff. It is imperative that all SPC employees uphold the highest standards of behaviour both at work and in their personal lives.

9.2 Staff are expected to demonstrate safe, professional, and respectful behaviours in the workplace, ensuring that actions taken outside of work also align with SPC's core values and ethics. SPC's commitment to these principles extends to supporting those affected by various forms of misconduct, including domestic violence.

8.4 Si les signes et symptômes sont importants et que vous craignez pour la sécurité immédiate de la personne, une prise de contact est possible. Il est essentiel de faire preuve de prudence et de ne pas faire courir de risque supplémentaire à la personne (ne pas nuire).

8.5 Si vous éprouvez des doutes concernant une situation donnée, vous pouvez appeler un service d'assistance téléphonique ou les services de police pour obtenir de l'aide et des recommandations sur la meilleure marche à suivre à la lumière de la situation et des informations dont vous disposez.

Instaurer un climat sécurisant

*8.6 Si vous avez la possibilité d'approcher la personne susceptible de subir des violences domestiques, appliquez certains des conseils pratiques fournis à l'annexe 1 sur **la manière de se comporter et de répondre à une personne qui révèle vivre une situation de violence domestique** et :*

- *Demandez-lui sincèrement si elle va bien. Posez des questions banales sur sa santé et son bien-être.*
- *Si vous avez l'impression qu'elle vous cache quelque chose, confiez-vous sur votre santé et votre bien-être pour créer un lien de confiance et instaurer un climat propice aux confidences.*
- *Ne lui demandez pas directement si elle est victime de violence : elle est libre de ne pas vous en parler.*

8.7 Tentez de maintenir le lien et d'instaurer un climat de confiance. Si elle vous confie subir des violences, appliquez les recommandations décrites à la section 7 ci-dessus. Si elle ne se confie pas, restez vigilant·e, mais ne la forcez pas à vous parler.

C. Autres situations de violence domestique

9. Violences domestiques commises par un·e membre du personnel de la CPS

Code de conduite

9.1 À la CPS, l'éthique et la déontologie sur le lieu de travail sont primordiales, ce qui commence par l'éthique et la déontologie de chacun·e des membres du personnel. Il est impératif que tous les agents de l'Organisation respectent les normes de conduite les plus strictes, tant dans le contexte professionnel que dans leur vie privée.

9.2 Les membres du personnel sont tenus d'adopter un comportement sûr, professionnel et respectueux sur le lieu de travail, en veillant à ce que leurs actions en dehors du travail soient également conformes à l'éthique et aux valeurs fondamentales de la CPS. L'engagement de la CPS en faveur de ces principes recouvre l'aide aux personnes touchées par diverses formes d'inconduite, dont la violence domestique.

9.3 SPC unequivocally condemns such behaviour by employees, regardless of whether it occurs within or outside the workplace and will take immediate and constructive steps to address such misconduct.

Signs

9.4 As explained above, spotting the signs and symptoms of domestic violence can save lives. There may also be indicators that suggest that a person is a perpetrator of domestic violence.

9.5 Perpetrators of domestic violence may exhibit the following behaviour patterns:

- Threatening or intimidating behaviour or statements;
- Belligerence towards managers and co-workers;
- Frequent angry outbursts or other displays of bad temper;
- Alcohol and/or substance abuse problems;
- Theft or damage of SPC property.

9.6 However, as domestic violence can occur in any environment, perpetrators sometimes show no signs of external violence.

Reporting to SPC

9.7 As outlined in paragraph 3.17 above, SPC staff and non-staff personnel have certain obligations to report potential misconduct, including allegations of domestic violence.

9.8 In all circumstances, SPC staff must report to the organisation (through any staff listed in paragraph 3.19) any allegation of domestic violence perpetrated by a staff member unless the survivor has clearly expressed a request for non-disclosure and their situation is not an emergency situation listed in paragraph 7.15 above.

Internal investigation

9.9 Under *Chapter XI Work culture and behaviours* of the SPC Manual of Staff Policies, if an allegation is made or there is evidence against a staff member that they are perpetrating or have perpetrated domestic violence, the provisions of *Chapter XII Investigations and disciplinary actions* will apply.

9.10 SPC places a strong emphasis on prioritising the agency and well-being of the survivor throughout the investigative process.

9.3 La CPS condamne formellement ce type de comportement de la part de ses agents, qu'il se produise sur le lieu de travail ou en dehors, et prendra sans délai des mesures concrètes pour y répondre.

Signes

9.4 Comme expliqué ci-dessus, repérer les signes et les symptômes de la violence domestique peut sauver des vies. Certains indicateurs ou signes peuvent également indiquer qu'une personne commet des actes de violence domestique.

9.5 Les auteur·e·s d'actes de violence domestique peuvent avoir les comportements suivants :

- *comportements ou propos menaçants ou intimidants ;*
- *attitude conflictuelle à l'égard des supérieurs hiérarchiques et des collègues ;*
- *accès de colère ou autres manifestations d'humeur fréquents ;*
- *abus d'alcool ou d'autres substances ; ou*
- *vols ou dégradation des biens de la CPS.*

9.6 La violence domestique pouvant toutefois être exercée dans n'importe quel environnement, il arrive que les auteur·e·s ne présentent aucun signe externe de violence.

Signalement à la CPS

9.7 Comme exposé au paragraphe 3.17 ci-dessus, les agents et le personnel non salarié de la CPS doivent respecter des obligations de signalement de fautes potentielles, parmi lesquelles figurent les faits allégués de violence domestique.

9.8 Le personnel de la CPS doit en toutes circonstances signaler à l'Organisation (par l'intermédiaire d'un·e quelconque membre du personnel indiqué au paragraphe 3.19) tout fait allégué de violence domestique susceptible d'avoir été commis par un·e membre du personnel, sauf si le·la survivant·e s'est clairement opposé·e à sa divulgation et que sa situation ne relève pas d'une urgence prévue au paragraphe 7.15 ci-dessus.

Enquête interne

9.9 Au titre du Chapitre XI (Culture et comportements sur le lieu de travail) du Recueil des politiques relatives au personnel de la CPS, si un·e membre du personnel est accusé·e de violence domestique, ou si des preuves de sa culpabilité sont présentées, les dispositions du Chapitre XII relatif aux enquêtes et aux mesures disciplinaires s'appliquent.

9.10 La CPS est particulièrement soucieuse d'accorder la priorité à la capacité d'agir et au bien-être des survivant·e·s pendant la procédure d'enquête.

9.11 SPC will take immediate action appropriate to the situation in relation to the survivor, in accordance with these SOPs and the do-no-harm and survivor-centred approaches.

9.12 Depending on the evidence available (disclosure from the survivor, a person who witnessed the violence, or allegations that are not verified at this stage), SPC may decide on several courses of action.

9.13 If sufficient evidence is provided, SPC will open a formal investigation into potential misconduct against the staff and may decide to place the staff member on administrative leave pending the investigation.

9.14 If the findings of the investigation reveal evidence of domestic violence, the staff member may be dismissed with or without notice and SPC will refer the findings of the investigation to the relevant law enforcement agencies for criminal investigation and prosecution.

Criminal investigation and prosecution

9.15 SPC acknowledges that local authorities of the country of the employee's duty station have the jurisdiction to conduct a criminal investigation against a staff member suspected of perpetrating domestic violence.

9.16 Any staff member who is charged with a criminal offence must report it to SPC as soon as possible. SPC may decide to suspend the staff member under paragraph XII.4.4 of the MoSP until the criminal charges have been resolved.

10. Domestic violence in project management

Staff duty of care

10.1 SPC staff may encounter situations of domestic violence in the course of their daily work on behalf of the organisation.

10.2 What are the situations in which a staff member may encounter situations of domestic violence?

- A consultant who discloses to an SPC staff member that they are a survivor of domestic violence;
- A project manager who witnesses a situation of domestic violence in a community where they are implementing an activity;
- A beneficiary of an SPC grant against whom allegations of domestic violence are made;

9.11 La CPS prendra sans délai des mesures adaptées à la situation en ce qui concerne le·la survivant·e, conformément aux présentes Procédures opératoires normalisées ainsi qu'à l'approche consistant à « ne pas nuire » et centrée sur les survivant·e·s.

9.12 Selon les éléments de preuve disponibles (déclaration du·de la survivant·e ou d'un témoin des violences, ou allégations non vérifiées à ce stade), plusieurs modes d'action sont possibles.

9.13 Si elle dispose d'éléments de preuve suffisants, la CPS ouvre une enquête formelle pour faute à l'encontre de l'agent·e et peut décider de le·la mettre en congé administratif pendant la durée de l'enquête.

9.14 Si l'enquête permet de réunir des preuves de violence domestique, l'agent·e peut être licencié·e avec ou sans préavis, et la CPS porte les conclusions de l'enquête à la connaissance des forces de l'ordre compétentes aux fins d'enquête et de poursuites pénales.

Enquête et poursuites pénales

9.15 La CPS reconnaît que les autorités locales du pays dans lequel est affecté l'agent·e sont compétentes pour mener une enquête pénale à l'encontre d'un·e membre du personnel soupçonné·e de violences domestiques.

9.16 Tout·e membre du personnel accusé·e d'une infraction pénale doit en informer la CPS le plus rapidement possible. La CPS peut suspendre de ses fonctions le·la membre du personnel visé·e en application du paragraphe XII.4.4 du Recueil des politiques relatives au personnel pendant toute la durée de la procédure pénale.

10. Violences domestiques dans le cadre de la gestion de projet

Devoir de diligence du personnel

10.1 Les membres du personnel de la CPS peuvent avoir connaissance de situations de violence domestique dans le cadre de leur travail quotidien pour le compte de l'Organisation.

10.2 Quelles sont les situations dans lesquelles un·e membre du personnel peut avoir connaissance de situations de violence domestique ?

- *Un·e consultant·e révèle à un·e agent·e de la CPS être un·e survivant·e de violence domestique.*
- *Un·e responsable de projet est témoin d'une situation de violence domestique dans une communauté dans laquelle il·elle met en œuvre une activité.*
- *Un·e bénéficiaire d'une subvention de la CPS est visé·e par des accusations de violence domestique.*

- It may also be a case involving the staff of an SPC partner organisation.

10.3 If you encounter such a situation in the course of your work at SPC, you should apply the guidance principles set out in part B and *Annexes 1* and *2*.

10.4 All SPC staff have the responsibility of promoting a safe and respectful working environment, free of violence and intimidation in the course of SPC's activities.

Reporting

10.5 Under the MoSP and as part of all SPC contract templates, SPC's partners, contractors and grant beneficiaries must adhere to SPC's domestic violence policy outlined in section F, *Chapter XI Work culture and behaviours.*

10.6 As outlined above in paragraph 3.17, SPC staff and non-staff personnel have certain obligations to report potential misconduct, including allegations of domestic violence, perpetrated by staff, non-staff personnel, and where relevant any visitors to SPC premises, contractors, implementing partners or grantees. Where the victim is a child or vulnerable adult, staff and non-staff personnel have an obligation to report any concerns or allegations of exploitation or abuse.

SPC Grievance Redress Mechanism (GRM)

10.7 As part of its commitment to the Pacific communities SPC serves, SPC has a duty to ensure that its activities do not negatively impact these communities.

10.8 SPC has a Grievance Redress Mechanism (GRM) in place to receive concerns or grievances from an affected community towards environmental and social aspects or performance of an SPC project.

10.9 As part of their activities at SPC, staff are asked to communicate this mechanism in their projects to the communities they work with.

10.10 This mechanism is also used to report cases of domestic violence.

10.11 All grievances can be sent electronically to complaints@spc.int. A form for submitting a grievance can be found on the https://spc.int/accountability page of the SPC website.

10.12 All the information necessary for those affected by SPC's activities on how to submit a grievance or report misconduct is described in the document at this link: https://purl.org/spc/digilib/doc/bzktg.

- *Il peut également s'agir d'un cas impliquant un·e membre du personnel d'une organisation partenaire de la CPS.*

10.3 Si une telle situation est portée à votre connaissance dans le cadre de votre travail au sein de la CPS, vous devez appliquer les principes définis dans la section B et les annexes 1 et 2.

10.4 Tous les agents de la CPS sont tenus de favoriser un cadre de travail marqué par la sécurité et le respect, et exempt de violence et d'intimidation, lors des activités menées par l'Organisation.

Signalement

10.5 En application du Recueil des politiques relatives au personnel et tel que prévu dans tous les modèles de contrat de la CPS, les partenaires, prestataires et bénéficiaires de subventions de la CPS doivent se conformer à la politique de l'Organisation en matière de violence domestique, qui relève de la section F (Violence domestique) du Chapitre XI (Culture et comportements sur le lieu de travail) du Recueil des politiques relatives au personnel de la CPS

10.6 Comme exposé au paragraphe 3.17 ci-dessus, les agents et le personnel non salarié de la CPS doivent respecter des obligations de signalement de fautes potentielles, parmi lesquelles figurent les faits allégués de violence domestique qui auraient été commis par des agents ou des membres du personnel non salarié de la CPS ainsi que, le cas échéant, des visiteurs présents dans les locaux de la CPS, des prestataires, des partenaires d'exécution ou des bénéficiaires de subventions. Lorsque la victime est un·e enfant ou un·e adulte vulnérable, les agents et le personnel non salarié ont l'obligation de signaler toute crainte ou accusation d'exploitation ou de maltraitance.

Mécanisme de règlement des griefs (GRM) de la CPS

10.7 Au titre de son engagement en faveur des communautés océaniennes pour lesquelles elle œuvre, la CPS a le devoir de veiller à ce que ses activités ne nuisent pas à ces communautés.

10.8 La CPS dispose d'un mécanisme de règlement des griefs (GRM) lui permettant de recueillir les préoccupations et les griefs des communautés concernées quant aux aspects ou résultats sociaux et environnementaux de ses différents projets.

10.9 Au titre des activités qu'ils mènent au sein de l'Organisation, les agents sont priés, dans le cadre des projets, de faire connaître ce mécanisme aux communautés avec lesquelles ils travaillent.

10.10 Ce mécanisme permet également de signaler des cas de violence domestique.

10.11 Tous les griefs peuvent être transmis par voie électronique à l'adresse complaints@spc.int. Un formulaire de dépôt de griefs est disponible sur la page https://spc.int/fr/responsabilite du site Web de la CPS.

10.12 Toutes les informations nécessaires aux personnes

Annex 1: Good practices in providing a do-no-harm response to a disclosure of domestic violence

When someone discloses domestic violence, their safety and privacy must always come first, and a do-no-harm and survivor-centred approach must be adopted. In such a situation, there are established good practices to adopt that can make a difference and help the affected person.

Diagram: How a staff member may respond to a disclosure

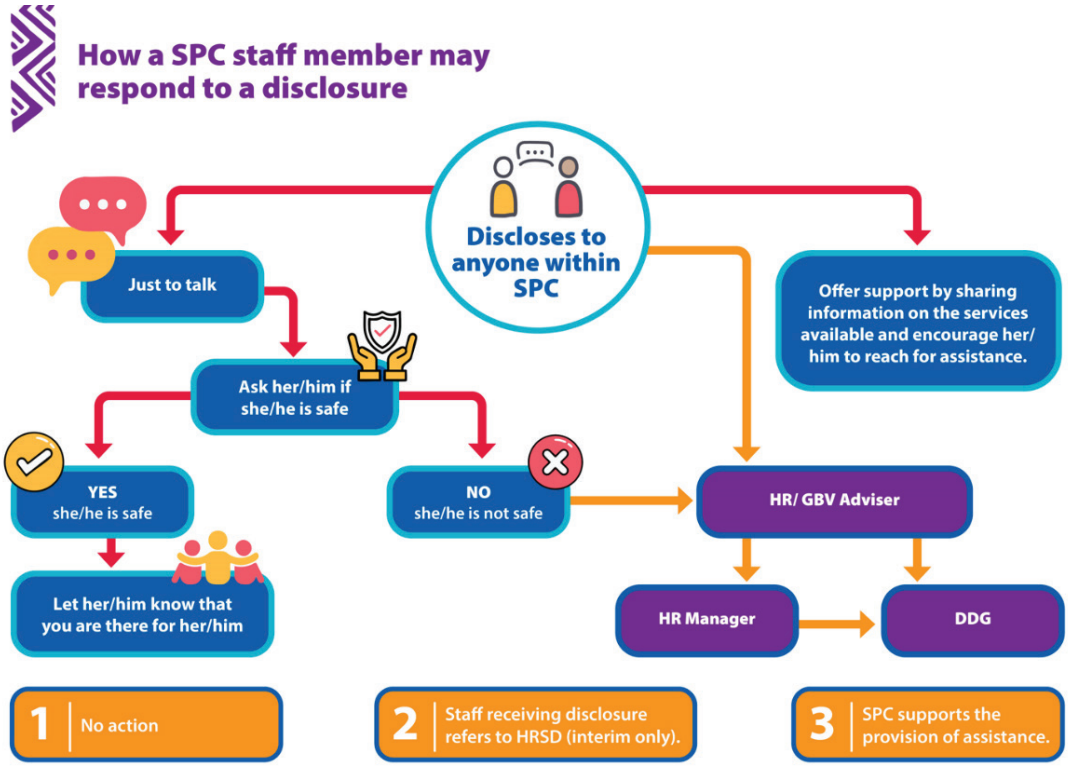
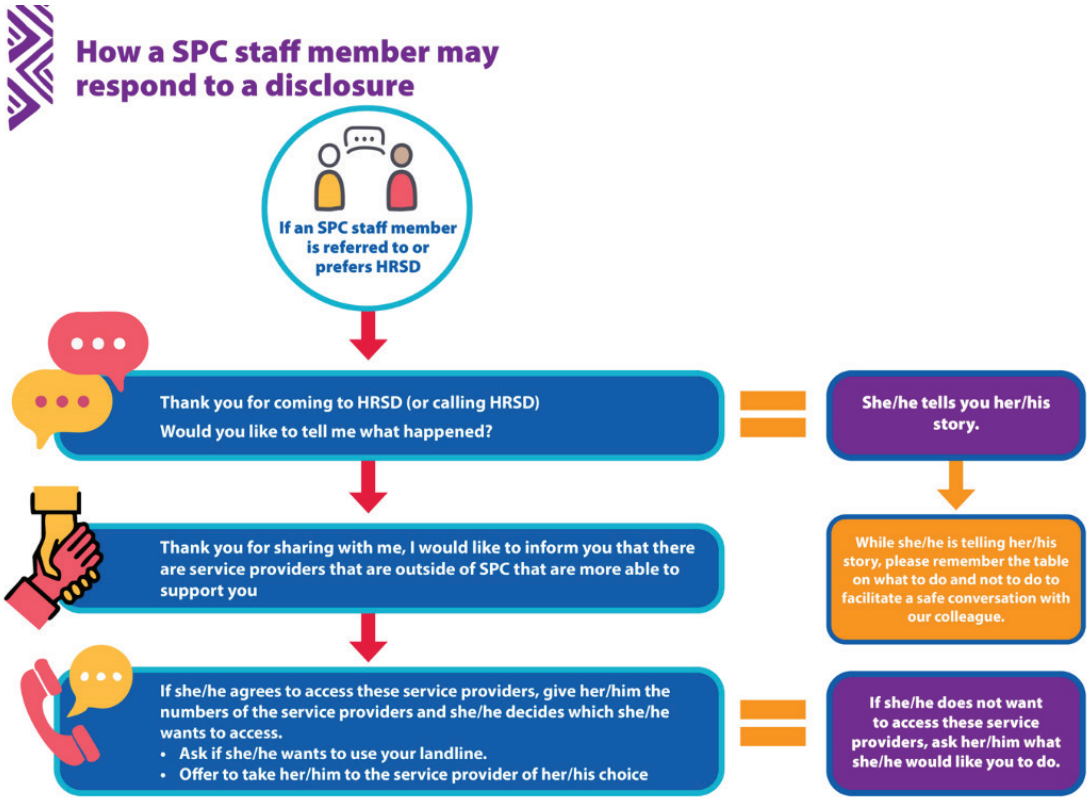


Diagram: SPC staff who prefer to disclose to HRSD



affectées par des activités de la CPS sur le dépôt d'un grief ou le signalement d'une faute sont disponibles ici : https://purl.org/spc/digilib/doc/bzktg.

Annexe 1 : Bonnes pratiques permettant de réagir à une révélation de violences domestiques de manière à « ne pas nuire »

Lorsqu'une personne révèle une situation de violence domestique, il convient d'accorder de manière systématique la priorité à sa sécurité et à sa vie privée, et d'adopter une approche consistant à « ne pas nuire » et centrée sur les survivant·e·s. Il existe un ensemble de bonnes pratiques à adopter dans une telle situation, qui peuvent faire la différence et apporter une aide concrète à la personne

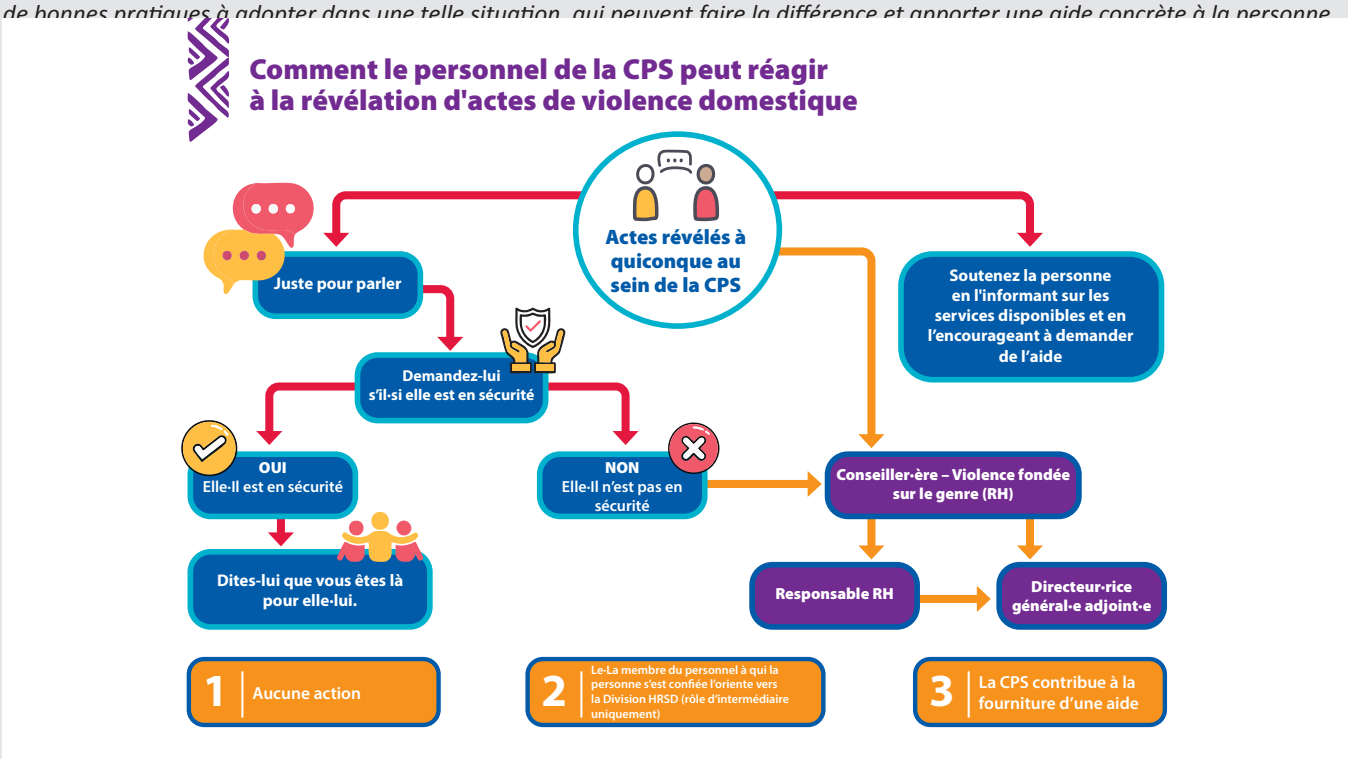
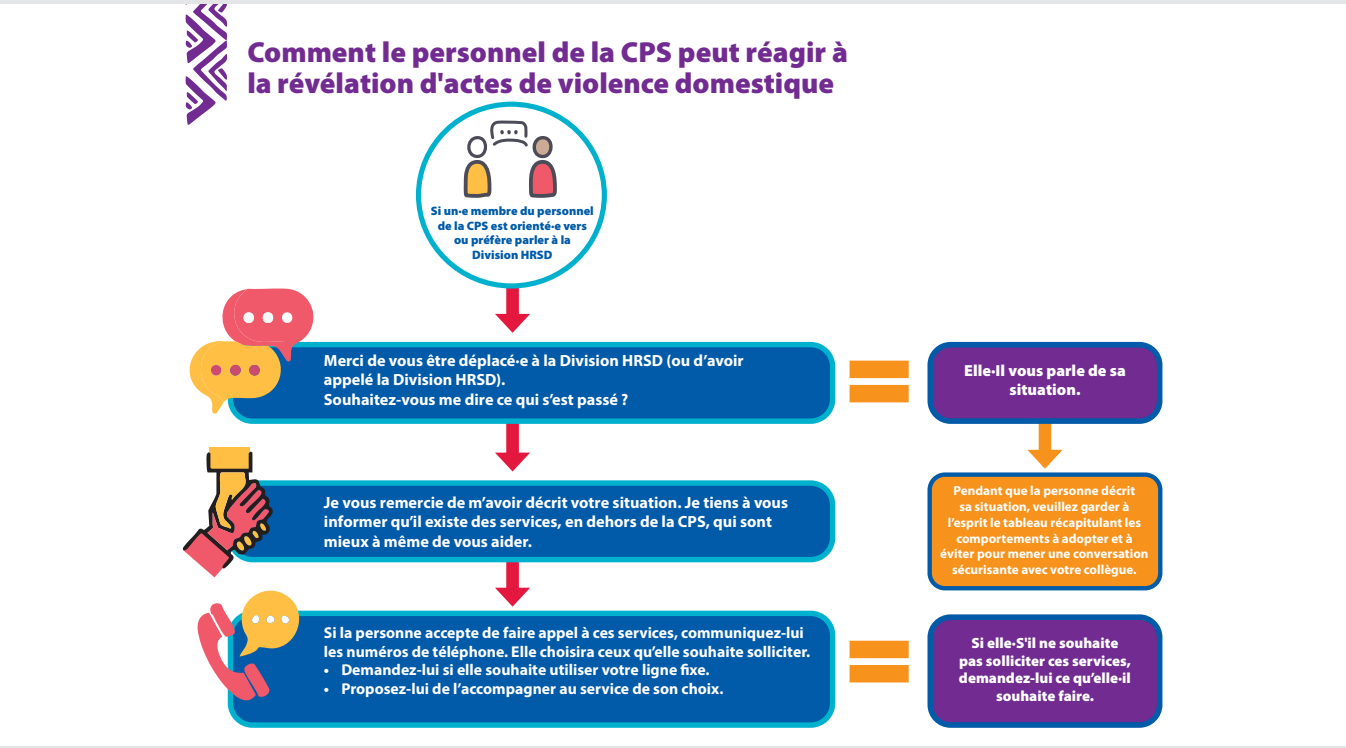


Schéma : Si le personnel de la CPS préfère révéler sa situation à la Division droits de la personne et développement social (HRSD)



In the table below are some simple tips to help SPC staff respond appropriately and create a safe space.

DOs	DON'Ts
ENSURE THE SURVIVOR IS SAFE OR CAN GET TO SAFETY	
• Do ask the person about her/his safety. • Do provide referral information (see *Annex 1*) and encourage them to contact support services. • Do allow the person to take lead in deciding if they will contact a referral service to develop a safety plan. • Do acknowledge the person is the expert of their life.	• Don't assume the person is safe. • Don't think you are the expert in ensuring the person's safety. • Don't expect the person to decide to create or follow a safety plan.
AFFIRM AND SHOW COMPASSION	
• Do take the person seriously. • Do show compassion. – Believe the story even if the violence happened weeks or months ago. – Use the term "survivor" instead of "victim" to empower the person.	• Don't take the person's story lightly or minimise this. • Don't make a joke or laugh when the person is sharing her/his story. • Don't blame the person for the violence. • Don't show indifference.
CREATE A WELCOMING, PRIVATE AND SAFE SPACE	
• Do offer a chair. • Do allow the person time to cry. • Do put a tissue box or a tissue where it can be reached. • Do arrange your chairs at a ninety-degree angle. • Do say the following: When you are ready, tell me what happened. • Do find a private space to have your conversation. If you do not have an enclosed office space, look for an empty meeting room, or quiet, private space. • Do respect the person's wishes. • Do follow the do-no-harm approach by: 1. treating the person with dignity and respect; 2. involving the person in choices about next steps; and 3. providing the person with comprehensive information.	• Don't sit behind your desk. • Don't ask what happened immediately when the person walks into your office. • Don't offer tissue paper. • Don't tell the person to calm down. • Don't be rude. • Don't neglect the wishes of the person. • Don't make decisions for the person.
ADOPT A NON-JUDGEMENTAL ATTITUDE	
• Do respect cultural backgrounds. • Do respect religious backgrounds. • Do respect the person's job status within SPC. • Do respect personal space. • Do respect the person's decision(s) and choice(s).	• Don't use your status within SPC to intimidate or discriminate against the person. • Don't ask "why" questions (Why do you stay? Why don't you call the police? Why haven't you shared before?). • Don't judge the person. • Don't make inappropriate comments on cultural or religious background.

Le tableau ci-dessous contient des conseils simples permettant aux membres du personnel de la CPS de réagir de manière appropriée et d'instaurer un climat sécurisant.

À faire	*À ne pas faire*
VÉRIFICATION DE LA SÉCURITÉ PHYSIQUE	
• *Demandez à la personne quelle est sa situation en matière de sécurité.* • *Donnez-lui des informations pour l'orienter (voir l'annexe 2 et encouragez-la à prendre contact avec des services de soutien.* • *Laissez la personne prendre l'initiative de la décision de contacter ou non un service d'orientation en vue d'établir un plan de sécurité.* • *Gardez à l'esprit que la personne est l'experte de sa vie.*	• *Ne partez pas du principe que la personne est en sécurité.* • *Ne croyez pas être qualifié·e pour assurer la sécurité de la personne.* • *N'attendez pas de la personne qu'elle décide d'établir ou de suivre un plan de sécurité.*
CROIRE	
• *Prenez la personne au sérieux.* • *Faites preuve de compassion.* – *Croyez le récit qui vous est fait des violences, même si celles-ci ont eu lieu des semaines ou des mois auparavant.* – *Employez le terme de « survivant·e » plutôt que celui de « victime » pour autonomiser la personne.*	• *Ne prenez pas le récit de la personne à la légère et ne minimisez pas les faits.* • *Ne plaisantez pas et ne riez pas lorsque la personne se confie à vous.* • *Ne rejetez pas la responsabilité des violences sur le·la survivant·e.* • *Ne vous montrez pas indifférent·e.*
CRÉER UN CLIMAT ACCUEILLANT ET SÉCURISANT – VIE PRIVÉE	
• *Proposez une chaise à la personne.* • *Laissez à la personne la liberté de pleurer.* • *Placez une boîte de mouchoirs ou un mouchoir à sa portée.* • *Placez vos chaises à un angle de 90 degrés.* • *Dites : « Quand tu seras prêt·e, dis-moi ce qui s'est passé. »* • *Si votre bureau n'est pas fermé, cherchez une salle de réunion vide ou un endroit calme et à l'abri des regards pour mener cette conversation.* • *Respectez les souhaits de la personne.* • *Appliquez l'approche consistant à « ne pas nuire » :* 1. *en traitant la personne de manière digne et respectueuse ;* 2. *en l'associant aux décisions relatives à la marche à suivre ; et* 3. *en lui fournissant des informations complètes.*	• *Ne restez pas assis·e derrière votre bureau.* • *Ne demandez pas ce qu'il s'est passé dès que la personne entre dans votre bureau.* • *Ne proposez pas de mouchoir.* • *Ne dites pas à la personne de se calmer.* • *Ne soyez pas impoli·e.* • *Ne passez pas outre les souhaits de la personne.* • *Ne prenez pas de décisions pour le compte de la personne.*
ATTITUDE EXEMPTE DE JUGEMENT	
• *Respectez les différents horizons culturels.* • *Respectez les différents horizons religieux.* • *Respectez la situation professionnelle de la personne au sein de la CPS.* • *Respectez l'espace personnel de la personne.* • *Respectez la ou les décisions et le ou les choix de la personne.*	• *N'utilisez pas votre statut au sein de la CPS pour intimider la personne ou la discriminer.* • *Ne posez pas de questions commençant par « pourquoi » (Pourquoi restes-tu ? Pourquoi n'appelles-tu pas la police ? Pourquoi ne pas en avoir parlé plutôt ?).* • *Ne jugez pas la personne.* • *Ne faites pas de commentaires inappropriés sur les origines culturelles ou religieuses.*

DOs	DON'Ts
LISTEN ACTIVELY WHILE ALLOWING THE PERSON TO SHARE THEIR STORY	
• Do give your full attention. • Do allow the person space to speak. • Do attentively listen to the person. • Do establish a safe space for the person to share • Do ask if you can help.	• Don't rush the person to tell their story. • Don't look at your watch too often. • Don't do other things while the person is sharing. • Don't pretend to be listening. • Don't sit in a closed posture position. • Don't hug or touch the person. • Don't make nonverbal expressions that is judgemental, for example squinting your eyes, raising your eyebrows portraying that you are in doubt or suspicious.
MAINTAIN CONFIDENTIALITY UNLESS UNDER OBLIGATION TO BREAK IT	
• Do assure confidentiality. • Do inform the person that confidentiality will be breached on the following grounds: 1. situations where the need to protect those at-risk overrides confidentiality, in particular when the life of the person experiencing domestic violence is in danger; 2. the survivor's close relatives, such as children, parents, close family, friends or work colleagues, are in danger; 3. situations in which the survivor is at risk of harming themselves or others, including threats of suicide. 4. situations in which laws or policies require mandatory reporting of certain types of violence, including child abuse; 5. situations of serious violence, sexual exploitation or abuse committed by a SPC staff member or a subcontractor or implementing partner involved in SPC activities. 6. a criminal investigation is underway; 7. SPC has launched an internal investigation.	• Don't disclose the person's story with other colleagues or with anyone without the person's consent. • Don't spread rumours.

À faire	*À ne pas faire*
ÉCOUTER	
• *Accordez à la personne toute votre attention.* • *Laissez la personne s'exprimer.* • *Écoutez attentivement la personne.* • *Instaurez un climat sécurisant pour que la personne puisse se confier.* • *Demandez-lui si vous pouvez l'aider.*	• *Ne pressez pas la personne d'achever son récit.* • *Ne regardez pas votre montre trop souvent.* • *Ne faites pas autre chose pendant que la personne se confie à vous.* • *Ne faites pas semblant d'écouter.* • *Ne restez pas assis·e dans une posture fermée.* • *Ne serrez pas la personne dans vos bras et ne la touchez pas.* • *Ne faites pas de mimiques qui trahissent un jugement – par exemple en plissant les yeux ou en haussant les sourcils, signe de doute ou de méfiance.*
CONFIDENTIALITÉ	
• *Assurez à la personne le respect de la confidentialité.* • *Informez la personne que la confidentialité pourra être rompue pour les motifs suivants :* *1. lorsque la nécessité de protéger les personnes en danger prime sur la confidentialité, en particulier lorsque la vie de la personne cible de violence domestique est en danger ;* *2. lorsque des proches du·de la survivant·e, tels que des enfants, parents ou membres de la famille proche, des amis ou des collègues sont en danger ;* *3. lorsque le·la survivant·e représente un danger pour lui·elle-même ou autrui, notamment en cas de menaces de suicide ;* *4. lorsque des lois ou politiques prévoient le signalement obligatoire de certains types de violence, tels que la maltraitance d'enfants ;* *5. lorsque des actes de violence, d'exploitation sexuelle et/ou de maltraitance sont commis par un·e membre du personnel de la CPS, un·e sous-traitant·e ou un·e partenaire d'exécution associé·e aux activités de la CPS ;* *6. lorsqu'une enquête pénale est en cours ; ou* *7. lorsque la CPS a lancé une procédure d'enquête interne.*	• *Ne divulguez pas la situation de la personne à d'autres collègues ou à quiconque sans le consentement de la personne.* • *Ne propagez pas de rumeur.*

Annex 2: Directory of support services in the Pacific region

The following table aims to provide staff with key contacts and information of services that can provide assistance to survivors of domestic violence in the region, based on their location. This includes contacts for local police, counselling services, support organisations, legal services, temporary shelters, health services, and reporting and complaint procedures.

The list is not exhaustive and is provided for informational purposes. SPC cannot guarantee the accuracy, reliability, quality, or availability of the listed services.

Country	Type of service	Name of organisation/ department	Details	Contact information
POLYNESIA				
TONGA	Protection and safety/reporting crime	Central Police Station	Assistance in accessing protection order, making formal report of crime	Central Police Station Nuku'alofa Toll free number: 922 Phone number: 7401630
	Legal information and representation	Family Protection Legal Aid Centre	Legal advice, Legal representation in court on FPA matters and other allied family laws including criminal and land matters for DV and gender-based violence eligible clients	After hours hotline number: (676) 26388.
	Health services	Vaiola Hospital		Dr 'Ana 'Akauola Medical Superintendent/Radiologist Specialist, Vaiola Hospital P O Box 59, Tofoa, Nuku'alofaTonga Phone: (676) 7400200 ext. 1465 Email: akauolaana@gmail.com Toll free number:933
	Crisis counselling centre	Women and Children's Crisis Centre	Counselling, case management, referrals and temporary shelter	24-hour toll-free line: 0800444 Tel: (676) 22240 Ground Floor, Tungi Colonnade Building, Taufa'ahau Rd, Nuku'alofa
	Crisis counselling centre	Tonga National Centre for Women and Children	Counselling and referrals	Toll-free domestic violence helpline:(676) 77856

Annexe 2 : Liste des services de soutien dans le Pacifique

Le tableau suivant fournit au personnel des coordonnées et informations essentielles concernant les services à même de fournir un soutien aux survivant·e·s de violence domestique dans la région, selon l'endroit où ils·elles se trouvent. Il peut s'agir des coordonnées de la police locale, de services de conseil, d'organisations de soutien, de services d'aide juridique, de services d'hébergement temporaire, de services de santé, et de mécanismes de signalement et de plainte.

Cette liste n'est pas exhaustive et est fournie à titre informatif. La CPS ne saurait garantir l'exactitude, la fiabilité, la qualité ou la disponibilité des services qui y figurent.

Pays	Type de service	Nom de l'organisation/du service	Description	Coordonnées
POLYNÉSIE				
TONGA	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat central de police	Aide pour demander une ordonnance de protection et porter plainte.	Commissariat central de police Nuku'alofa Numéro GRATUIT : 922 Numéro de téléphone : 7401630
	Information et représentation juridiques	Centre d'assistance juridique pour la protection de la famille (FPLAC)	Conseil juridique et représentation devant les tribunaux dans le cadre de la loi sur la protection de la famille et d'autres instruments apparentés du droit de la famille, notamment en matière pénale et foncière, des client·e·s touché·e·s par la violence domestique et la violence fondée sur le genre qui remplissent les conditions requises.	Assistance téléphonique en dehors des heures d'ouverture : 676 26388
	Services de santé	Hôpital Vaiola		Dr Ana Akauola Médecin en chef/radiologue, hôpital Vaiola P O Box 59, Tofoa, Nuku'alofa (Tonga) Téléphone : (676) 7400200, poste 1465 Adresse électronique (professionnelle) : akauolaana@gmail.com Numéro gratuit : 933
	Centre de conseil en cas de crise	Centre d'accueil des femmes et des enfants en détresse (WCCC)	Conseil, prise en charge, orientation et hébergement temporaire.	Numéro gratuit accessible 24 h/24 : 0800444 Téléphone : +676 22240 Tungi Colonnade, rez-de-chaussée, Taufa'ahau Rd, Nuku'alofa
	Centre de conseil en cas de crise	Centre national des Tonga pour les femmes et les enfants (TNCWC)	Conseil et orientation.	Numéro gratuit en cas de violence domestique : 676.77856

Country	Type of service	Name of organisation/ department	Details	Contact information
SAMOA	Safety and security/ Reporting a crime	Samoa Police	Assistance in accessing protection and making formal report of crime	Beach Rd & Ifiifi St, Apia, Samoa Phone: (+685) 22222
TUVALU	Counselling coordination	Social Welfare Department	Counselling referrals	Ms Lanny Faleasiu, Director lannytv@gmail.com Maryanne Togia: togiamaryanne@gmail.com
	Protection and safety/reporting a crime	Central Police Station		Phone: (+688) 20288 Emergency: 911
MELANESIA				
SOLOMON ISLANDS	Crisis counselling	Family Support Centre	Crisis counselling, case management, legal advice and representation	Outback building on Rove Highway beside the children's park Phone: 26999/20619 After-hours mobile: 20619 Email: fsc@solomon.com.sb
	Emergency shelter	Christian Care Centre	Temporary shelter, faith-based pastoral counselling, and referral	Tenaru with small office in Point Cruz, at Patteson House. Phone: 23363 Mobile: 7418842/7651223 Email: ccc@solomon.com.sb
	Health service	National Referral Hospital		Phone: 23600 ext.313 or 244
	Protection and safety/reporting a crime	Royal Solomon Islands Police Force	Assist in application for protection order, prosecute report and complaints	Police Headquarters, Rove, Honiara. Family Violence Unit: 28275 Mobile: 7472126 Police call centre: 999
FIJI	Crisis counselling	Fiji Women's Crisis Centre	Counselling, case management, referral, temporary shelter and legal information	88 Gordon Street, Suva City, Central. Phone: 3313300/9209 470 (24-hour line) Website: www.fijiwomen.com Toll-free domestic violence line: 1560 Email: fwcc@connect.com.fj
	Sexual reproductive health/post-rape care	Medical Services Pacific	Counselling, sexual reproductive health/Post Rape Care	355 Waimanu Road, Suva Phone: 363 0108/354 8062 Website: info@msp.org.fj Child Helpline: 1325
	General Counselling	Empower Pacific	Counselling	2nd Floor Meghji Arjun Building, 157 Vitogo Parade, Lautoka City Phone: (+679) 665 0482/831 8515 Toll-free line: 5626
	Protection and safety/reporting a crime	Fiji Police Force	Assist in application for restraining order, prosecute report and complaints	Totogo Police Station, SuvaPhone: (+679) 338 4000

Pays	Type de service	Nom de l'organisation/du service	Description	Coordonnées
SAMOA	Sécurité/ signalement d'infractions	Police du Samoa	Aide pour obtenir une protection et porter plainte.	Adresse : Beach Rd & Ififi St, Apia, Samoa Téléphone : +685 22222
TUVALU	Coordination des services de conseil	Département de la protection sociale	Orientation vers des services de conseil.	Mme Lanny Faleasiu, Directrice : lannytv@gmail.com Maryanne Togia : togiamaryanne@gmail.com
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat central de police		Téléphone : +688 20288 Numéro d'urgence : 911
MÉLANÉSIE				
ÎLES SALOMON	Conseil en situation de crise	Centre d'aide aux familles (FSC)	Conseil en situation de crise, prise en charge, conseil et représentation juridiques.	Adresse : bâtiment Outback sur Rove Highway, à côté du parc pour enfants. Téléphone : 26999/20619 En dehors des heures d'ouverture (tél. portable) : 20619 Adresse électronique : fsc@solomon.com.sb
	Hébergement d'urgence	Christian Care Centre (CCC)	Hébergement d'urgence, accompagnement psychologique confessionnel, et orientation.	Adresse : Tenaru, et antenne à Point Cruz (Patteson House). Téléphone : 23363 Téléphone portable : 7418842/7651223 Adresse électronique : ccc@solomon.com.sb
	Services de santé	Hôpital national de référence (NRH)		Téléphone : 23600, poste 313 ou 244
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Police royale des Îles Salomon	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Adresse : Commissariat de police, Rove, Honiara. Unité chargée de la violence familiale : 28275 Téléphone portable : 7472126 Centre d'appel de la police : 999
FIDJI	Conseil en situation de crise	Centre d'accueil des femmes en détresse des Fidji (FWCC)	Conseil, prise en charge, orientation, hébergement temporaire et informations juridiques.	Adresse : 88 Gordon Street, Suva City, Central 3313300/9209 470 (24 h/24) Site Web : www.fijiwomen.com Numéro gratuit en cas de violence domestique : 1560 Adresse électronique : fwcc@connect.com.fj
	Santé sexuelle et reproductive/prise en charge après un viol	Medical Services Pacific (MSP)	Conseil, santé sexuelle et reproductive/prise en charge après un viol.	Adresse : 355 Waimanu Road, Suva Téléphone : 363 0108/354 8062/ Site Web : info@msp.org.fj Assistance téléphonique pour les enfants : 1325
	Conseils généraux	Empower Pacific	Conseil.	Adresse : Meghji Arjun Building, 2e étage, 157 Vitogo Parade, Lautoka City Téléphone : +679 665 0482/831 8515 Numéro gratuit : 5626
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Forces de police des Fidji	Aide à l'application des ordonnances d'éloignement, traitement des signalements et des plaintes.	Commissariat de police de Totogo Suva central Téléphone : +679 338 4000

Country	Type of service	Name of organisation/ department	Details	Contact information
VANUATU	Crisis counselling	Vanuatu Women's Centre	Crisis counselling, case management and referrals	Rue d'Aniou, Nambatu, Port Vila, VanuatuPhone: +678 25764 Toll free line: 161
	Protection and safety/reporting a crime	Central Police Station	Assist in application for protection order, prosecute report and complaints	Telephone: (+678) 36222 Emergency: 22222
PAPUA NEW GUINEA	Coordination and information centre	Family and Sexual Violence Action Committee (FSVAC), National Secretariat	Counselling and case coordination	NCDC City Hall, Waigani Road, Waigani Contact persons: Ruth Beriso, Ruth Kendino, Lavinia Raula, Aigio Ula Phone numbers: 7395 6974, 7561 6179, 7561 6178, 7561 6180 Email: RuthB@ncdc.gov.pg , AigioU@ncdc.gov.pg
	Health services	Family Support Centre (FSC)	Medical Counselling, Family Planning, STI Clinic	Port Moresby General Hospital, 3 Mile Contact persons: Pricilla (Counsellor), Tessie Soi (Coordinator) Phone numbers: (+675) 324 8246, 324 8245, 7094 5283, 7601 1668, 716 7557 Email: tessiesoi2015@gmail.com
	Protection and Safety/reporting a crime	Boroko Police Station & FSVU (National FSVU Office)	Support and general safety	Okari Street, Boroko Contact persons: Chief Inspector Delilah Sandeka, Jillian Epe, C/Sergeant Koniu Polon Phone numbers: (+675) 7152 7622, 7350 9130, 7066 4880, 7152 7644, 7152 7644
	Helpline	Meri Seif Line (G4S)	24-hour transport for survivors to police or safe house	(+675)7222 1234

Pays	Type de service	Nom de l'organisation/du service	Description	Coordonnées
VANUATU	Conseil en situation de crise	Centre des femmes de Vanuatu (VWC)	Conseil en situation de crise, prise en charge et orientation.	Adresse : Rue d'Aniou, Nambatu, Port-Vila, Vanuatu Téléphone : +678 25764 Numéro gratuit : 161
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat central de police	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Téléphone : +678 36222 Numéro d'urgence : 22222
PAPOUASIE-NOUVELLE-GUINÉE	Centre de coordination et d'information	Comité d'action contre les violences familiales et sexuelles (FSVAC), Secrétariat national	Conseil et coordination des cas.	Adresse : NCDC City Hall, Waigani Road, Waigani Personnes à contacter : Ruth Beriso, Ruth Kendino, Lavinia Raula, Aigio Ula Numéros de téléphone : 7395 6974, 7561 6179, 7561 6178, 7561 6180 Adresses électroniques : RuthB@ncdc.gov.pg, AigioU@ncdc.gov.pg
	Services de santé	Centre d'aide aux familles (FSC)	Consultations médicales, planification familiale, centre de traitement des IST.	Adresse : Hôpital général de Port-Moresby, 3 Mile Personnes à contacter : Pricilla (Conseillère), Tessie Soi (Coordinatrice) Numéros de téléphone : (+675) 324 8246, 324 8245, 7094 5283, 7601 1668, 716 7557 Adresse électronique : tessiesoi2015@gmail.com
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat de police de Boroko et Unité chargée de la violence familiale et sexuelle (FSVU) (bureau national)	Aide et sécurité globale.	Adresse : Okari Street, Boroko Personnes à contacter : Inspectrice-cheffe Delilah Sandeka, Jillian Epe, Sergent Koniu Polon Numéros de téléphone : (+675) 7152 7622, 7350 9130, 7066 4880, 7152 7644
	Assistance téléphonique	Meri Seif Line (G4S)	Transport 24 h/24 de survivant·e·s vers un service de police ou dans un lieu sûr.	(+675) 7222 1234

Country	Type of service	Name of organisation/ department	Details	Contact information
NEW CALEDONIA	Coordination and information centre	Stop domestic, sexual and sexist abuse platform	Information on what to do, who to call, where to get suport	Website managed by the NC government: https://violences-conjugales.gouv.nc/qui-peut-agir/associations **SOS Écoute hotline** 05 30 30 is a toll-free anonymous hotline for anyone in psychological distress and also for victims of domestic and intrafamily violence. point-ecoute@hotmail.com **SOS Violences** For any type of abuse or violence you may be experiencing or be aware of, you can call the toll-free hotline 05 11 11 or 25 00 04 for support It is important to know that what your income may be, you have the right to a lawyer, and you have the right to be defended in terms of whatever you have been subjected to. . sosvsexuelles@lagoon.nc **Association for access to legal aid and assistance for victims: ADAVI** Tel: 27.76.08 accueil@adavi.nc Victims of domestic, psychological and sexual abuse will find support here along with victims of threats, insults and damages. The association can also support you with everyday litigation such as separation, divorce, child custody, alimony/maintenance or legal disputes concerning your home. **Case juridique Kanak** Tel : 94.92.59 These legal specialists advise and guide victims of violence under custom law for procedures related to the dissolution of marriage, custody of children and inheritance. The CJK is committed to explaining Kanak custom law at the community level. Traditional leaders play an important role in Kanak custom law and are regularly contacted. **Diversités NC** Since 1998, the DIVERSITES NC association has been supporting trans and gay people throughout the territory and in Wallis, offering individual listening and support services to LGBT people and their loved ones, thematic discussion groups, a digital resources centre, and direct awareness actions in schools or at the workplace. Office: 1 rue Gustave Flaubert, baie de L'Orphelinat à Nouméa, and you can reach them at 97.62.64, contact@diversitesnc.org **Women and Domestic Violence Association** 26.26.22 assfvc@lagoon.nc **«Colosse aux Pieds d'Argile" (Giant with Feet of Clay) Association (CAPA)** This association was created in 2013 by Sébastien Boueilh, a former rugby player from southwest France, who was a victim of sexual abuse during his youth. Recognized as being of public interest, the Colosse aux Pieds d'Argile association aims to raise awareness and provide training on the risks of sexual abuse, hazing and harassment in sports as well as to support victims. https://colosse.fr/ For assistance for victims in New Caledonia, contact these local associations: 05 30 30 SOS Écoute Hotline 05 11 11 SOS
	Information centre	Information Centre – Women's Rights and Equality (CIDFE)	Crisis counselling	Email: cidfe@province-sud.nc Tel : 203740
	Urgent action	Police, Hospital	In situations of immediate danger	For emergencies Call 17 (police or gendarmerie), 15 (ambulance) or 18 (fire department).

Pays	Type de service	Nom de l'organisation/du service	Description	Coordonnées
NOUVELLE-CALÉDONIE	Centre de coordination et d'information	Plateforme Stop aux violence conjugales, sexuelles et sexistes	Informations : que faire, qui appeler et où trouver de l'aide.	Site Web administré par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie : https://violences-conjugales.gouv.nc/qui-peut-agir/associations **SOS Écoute** 05 30 30 est un numéro anonyme et gratuit dédié à toute personne en détresse psychologique et également aux personnes victimes de violences conjugales et intrafamiliales. point-ecoute@hotmail.com **SOS Violences** Pour toutes violences que vous subissez ou dont vous avez connaissance, vous pouvez appeler le numéro vert (gratuit) 05 11 11 ou 25 00 04 pour avoir un accompagnement Sachez que quels que soient vos revenus vous avez droit à un avocat et vous avez le droit d'être défendu par rapport à ce que vous avez subi. sosvsexuelles@lagoon.nc **Association pour l'accès au droit et l'Aide aux Victimes : ADAVI** Tel : 27.76.08 accueil@adavi.nc Sont accueillies les victimes de violences conjugales, psychologiques et sexuelles, mais également les victimes de menaces, d'insultes et de dégradations. L'association est également là pour vous accompagner dans le cadre d'un litige de la vie quotidienne : séparation, divorce, garde d'enfant, pension alimentaire ou litige pour la maison. **Case juridique Kanak** Tel : 94.92.59 Ces juristes conseillent, orientent les victimes de violence en matière de droit coutumier pour les procédures en matière de dissolution de mariage, de garde d'enfant, de succession. La CJK s'engage à divulguer le droit coutumier kanak de façon proche des populations. Les coutumiers ont un rôle important au niveau du droit coutumier kanak et sont régulièrement contactés. **Diversités NC** Depuis 1998 l'associationDIVERSITES NC accompagne les personnes trans et homosexuelles, sur l'ensemble du territoire et à Wallis. une offre d'écoute, d'accompagnements individuels, pour les LGBT et leurs proches, de groupes de parole thématiques, un espace de ressources numériques, et des actions de sensibilisation directe en milieu scolaire ou professionnel. Accueil : 1 rue Gustave Flaubert, baie de L'Orphelinat à Nouméa, et vous pouvez la joindre au 97.62.64, à l'adresse contact@diversitesnc.org **Association femmes et violences conjugales** 26.26.22 assfvc@lagoon.nc **Association « Colosse aux pieds d'argile»(CAPA)** L'association a été fondée en 2013, par Sébastien Boueilh, ancien rugbyman originaire du sud-ouest de la France, victime d'abus sexuels durant sa jeunesse. Reconnue d'utilité publique, l'association Colosse aux pieds d'argile a pour missions la sensibilisation et la formation aux risques de violences sexuelles, de bizutage et de harcèlement en milieu sportif ainsi que l'accompagnement des victimes. https://colosse.fr/ Pour l'accompagnement des victimes en Nouvelle-Calédonie, contacter les associations locales : 05 30 30 SOS Écoute 05 11 11 SOS Violences
	Centre d'information	Centre d'information – Droits des femmes et égalité (CIDFE)	Conseil en situation de crise.	E.mail : cidfe@province-sud.nc Tél : 203740
	Urgence	Police, hôpital	En cas de danger immédiat.	Pour toute urgence : Appeler le 17 (police ou gendarmerie), le 15 (Samu) ou le 18 (pompiers).

Country	Type of service	Name of organisation/ department	Details	Contact information
	Health services	Béthanie social assistance association shelter	For victims of violence	Address: Quartier Latin, Nouméa Tel : 273775 Email: foyerbethanie@lagoon.nc
	Protection	Network shelter	Only for pregnant women or women with children	Address: Dumbéa-sur-mer Tel : 284104 Email: centrehebergement@mls.nc
	Protection and safety/ Reporting crime	Central Police Station	Assist in application for protection order, Prosecute report and complaints	Noumea Police Headquarters 36 rue Sébastopol 98000 Nouméa Contacts Website: https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr Tel: +687 24 33 00 In an emergency, call 17 or 112 If you have difficulty speaking or hearing, send a text message to 114 Online chat service available : https://lannuaire.service-public.fr/collectivites-d-outre-mer/nouvelle-caledonie/a9bc5db8-8c4e-4648-aebf-e70a0bc01d0b and https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/m-orienter?IPU=70000015
MICRONESIA				
MARSHALL ISLANDS	Counselling Referrals	Women United Together Marshall Islands (WUTMI) Weto in Mour	Counselling & Advocacy 24-hour counselling line Referrals and accompany	PO Box 195, Majuro, Marshall Islands 96960 Tel: (+692) 625-4296 E-mail: wutmi@ntamar.net 24-hour counselling lines: (+692) 455-1724 / 456-1724
	Protection and safety/reporting a crime	Majuro Police station	Assist in application for protection order, Prosecute report and complaints	Telephone: (+692) 3296911
KIRIBATI	Crisis Counselling	Kiribati Women and Children Support Centre	Counselling, case management and referrals	Address: Bairiki, Tarawa Phone: (+686)750-21000
	Protection and safety/reporting a crime	Kiribati Police Service	Domestic Violence and Sexual Offences Unit	Address: Betio, Tarawa Phone: (+686) 26487

Pays	Type de service	Nom de l'organisation/du service	Description	Coordonnées
	Services de santé	Foyer de l'association d'entraide sociale Béthanie	Pour les victimes de violence.	Addresse : Quartier Latin, Nouméa Tél : 273775 Email : foyerbethanie@lagoon.nc
	Protection	La maison du réseau	Uniquement pour les femmes enceintes ou accompagnées d'enfants.	Addresse : Dumbéa-sur-mer Tél : 284104 Email : centrehebergement@mls.nc
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat central de police	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Commissariat de police de Nouméa 36 rue Sébastopol 98000 Nouméa Contacts Site web : https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr Téléphone+687 24 33 00 En cas d'urgence, appeler le 17 ou 112 En cas de difficulté à parler ou entendre, envoyer un sms au 114 Services de chat : https://lannuaire.service-public.fr/collectivites-d-outre-mer/nouvelle-caledonie/a9bc5db8-8c4e-4648-aebf-e70a0bc01d0b et https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/m-orienter?IPU=70000015
MICRONÉSIE				
ÎLES MARSHALL	Orientation vers des services de conseil	Service Weto in Mour de l'organisation Women United Together Marshall Islands (WUTMI)	Conseil et sensibilisation. Conseil téléphonique 24 h/24. Orientation et accompagnement.	PO Box 195, Majuro, 96 960, République des Îles Marshall Téléphone : (692) 625-4296 Adresse électronique : wutmi@ntamar.net Conseil téléphonique 24 h/24 : (692) 455-1724/456-1724
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat de police de Majuro	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Téléphone : +692 3296911
KIRIBATI	Conseil en situation de crise	Centre de soutien aux femmes et aux enfants de Kiribati (KWCSC)	Conseil, prise en charge et orientation.	Adresse : Bairiki, Tarawa Téléphone : (+686)750-21000
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Police de Kiribati	Unité de lutte contre la violence domestique et les infractions sexuelles.	Adresse : Betio, Tarawa Téléphone : (+686) 26487

Country	Type of service	Name of organisation/ department	Details	Contact information
FEDERATED STATES OF MICRONESIA **POHNPEI STATE**	Gender Lead GBV Referral Line Supervisor Referral Line Lead and Gender Focal Officer Women's Safe Space	National State Government Department of Social Affairs National State Government National State Government	GBV Referral Line GVB Referral Line Pohnpei Women's Safe Space	Stuard Penias: SPenias@fsmhealth.fm Noriekka Lekka: lmteteth@gmail.com Katsandra Shed: katsshed@gmail.com; kshed@fsmhealth.fm Coordinator Lululeen Santos: pniwomeninterest@gmail.com
	Protection and safety/reporting a crime		Assist in application for protection order, Prosecute report and complaints	Telephone: +691 3203852 Emergency: 911
CHUUK STATE	Counselling Referrals	Counselling Referrals	Counselling & advocacy 24-hour counselling line Referrals and accompany	Shinobu M. Poll Memorial Center Nepukos Village, Weno Island, Chuuk State, FSM Landline: (691) 330-3657 Email: ticc.gbc.cwc@gmail.com 24-hour counselling lines: (691) 9303495 / 9303492
	Protection and safety/reporting a crime		Assist in application for protection order, Prosecute report and complaints	Telephone: +691 3303612 Emergency:
NAURU	Ewak n Erateko Safe House			Home Affairs, Meneng District Phone: +674 5573854 Hotline: 248+674 5579014
	Protection and safety/reporting a crime		Assist in application for protection order, Prosecute report and complaints	Telephone: +674 5570112 Emergency: +674 5579008
	Health Services Nauru	General Hospital		Tel: 674-555-4302

Pays	Type de service	Nom de l'organisation/du service	Description	Coordonnées
ÉTATS FÉDÉRÉS DE MICRONÉSIE **ÉTAT DE POHNPEI**	Responsable des questions de genre Responsable du service téléphonique d'orientation en matière de violence fondée sur le genre Responsable du service téléphonique d'orientation et référente pour les questions de genre Women's Safe Space	Gouvernement de l'État Ministère des Affaires sociales Gouvernement de l'État Gouvernement de l'État	Service téléphonique d'orientation en matière de violence fondée sur le genre. Service téléphonique d'orientation en matière de violence fondée sur le genre. Centre d'accueil des femmes de Pohnpei.	Stuard Penias : SPenias@fsmhealth.fm Noriekka Lekka : lmteteth@gmail.com Katsandra Shed : katsshed@gmail.com, kshed@fsmhealth.fm Lululeen Santos, Coordinatrice : pniwomeninterest@gmail.com
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions		Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Téléphone : +691 3203852 Numéro d'urgence : 911
ÉTAT DE CHUUK	Orientation vers des services de conseil	Orientation vers des services de conseil	Conseil et sensibilisation. Conseil téléphonique 24 h/24. Orientation et accompagnement.	Shinobu M. Poll Memorial Center Village de Nepukos, île de Weno, État de Chuuk, États fédérés de Micronésie Téléphone fixe : (691) 330-3657 Adresse électronique : ticc.gbc.cwc@gmail.com Conseil téléphonique 24 h/24 : (691) 9303495/9303492
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions		Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Téléphone : +691 3303612 Numéro d'urgence :
NAURU	Foyer Ewak n Erateko			Affaires intérieures, district de Meneng Téléphone : +674 5573854 Permanence téléphonique : 248+674 5579014
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions		Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Téléphone : +674 5570112 Numéro d'urgence : +674 5579008
	Services de santé de Nauru	Hôpital général		Téléphone : 674-555-4302

Country	Type of service	Name of organisation/ department	Details	Contact information
Cook Islands	counselling and safe house	Punanga Turuturu Itivaine	Women's Counselling Centre)	PO Box 205, Rarotonga, Cook Islands Tel: +682 21133 Email: centre@pticooks.org
	Protection and safety/reporting a crime	Cook Islands Police	Assist in application for protection orders, Prosecute report and complaints	Address: Cook Islands Police, Ara Tapu, Avarua, Cook Islands Telephone: +682 22 499 Emergency: 999
Guam	Protection and safety/reporting a crime	Central Police District	Assist in application for protection order, Prosecute report and complaints	Address: 860 4, Afame, 96910, Guam Phone: +1 671-475-8541
Niue	Protection and safety/reporting a crime		Assist in application for protection order, Prosecute report and complaints	Tapeu-Porritt Road west of the airport, Alofi Telephone: +683 4333 Emergency: 999
Northern Mariana	Protection and safety/reporting a crime	Department of Public Safety	Assist in application for protection orders, Prosecute reports and complaints	Address: Tekken St., Susupe 96950 Telephone: +670 664-9000
Palau	Protection and safety/reporting a crime	Division of Patrol	Assist in the application for protection orders, Prosecute report and complaints	Phone: +680 488-1422/5000 Emergency: 911
Pitcairn Islands	Protection and safety/reporting a crime	Pitcairn Islands Police	Assist in the application for protection orders, Prosecute report and complaints	If you're on Pitcairn Island and you need emergency help, ask your host or an islander to put a call out on VHF radio or contact the Police Officer on telephone 984 0141 or Administrator on 984 0131. Official information: https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/pitcairn-island/getting-help
Tokelau	Protection and safety/reporting a crime	NSW Police Public Site	Assist in the application for protection orders, Prosecute report and complaints	In-country Emergency: 999 Police assistance: 131 444.
Wallis and Futuna	Protection and safety/reporting a crime	Police Station	Assist in the application for protection orders, Prosecute report and complaints	Address: Matā'utu 98600, Wallis and Futuna Phone: +681 72 09 00 Emergency: 112
American Samoa	Protection and safety/reporting a crime	Central Station (Fagatogo)	Assist in the application for protection orders, Prosecute report and complaints	Phone: +1 684 633-1111 Emergency: 911 Crisis line (24-hour): 699-4211

Pays	Type de service	Nom de l'organisation/du service	Description	Coordonnées
ÎLES COOK	Conseil et foyer	Punanga Turuturu Itivaine	Centre d'accompagnement des femmes.	PO Box 205, Rarotonga, Îles Cook Téléphone : +682 21133 Adresse électronique : centre@pticooks.org
	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Police des Îles Cook	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Adresse : Police des Îles Cook, Ara Tapu, Avarua, Îles Cook Téléphone : +682 22 499 Numéro d'urgence : 999
GUAM	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	District central de police	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Adresse : 860 4, Afame, 96 910, Guam Téléphone : +1 671-475-8541
NIUE	Protection et sécurité/ signalement d'infractions		Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Tapeu-Porritt Road, à l'ouest de l'aéroport, Alofi Téléphone : +683 4333 Numéro d'urgence : 999
ÎLES MARIANNES DU NORD	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Département de la sécurité publique	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Adresse : Tekken St., Susupe 96 950 Téléphone : +670 664-9000
PALAU	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Division de police	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Téléphone : +680-488-1422/5000 Numéro d'urgence : 911
PITCAIRN	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Police de Pitcairn	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Si vous êtes à Pitcairn et si vous avez besoin d'une aide d'urgence, demandez à votre hôte ou à une personne résidant sur l'île de lancer un appel sur une radio VHF ; ou appelez l'officier de police au 984 0141 ou l'Administrateur au 984 0131. Source d'information officielle : https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/ pitcairn-island/getting-help
TOKELAU	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Site public de la police de Nouvelle-Galles du Sud	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Numéro d'urgence local : 999 Services de police : 131 444
WALLIS ET FUTUNA	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat de police	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Adresse : PR8F+RJ9, Matā'utu 98 600, Wallis et Futuna Téléphone : +681 72 09 00 Numéro d'urgence : 112
SAMOA AMÉRICAINES	Protection et sécurité/ signalement d'infractions	Commissariat central (Fagatogo)	Aide à l'application des ordonnances de protection, traitement des signalements et des plaintes.	Téléphone : +1 684 633-1111 Numéro d'urgence : 911 Ligne téléphonique d'urgence 24 h/24 : 699-4211

Annex 3: Glossary

Using the right terms and consistent messages in situations of domestic violence is fundamental and enables the survivor to fully appreciate the situation and take the decisions they feel appropriate. To avoid confusion and to increase clarity, particularly in crisis situations, a glossary of terms associated with domestic violence is appended to these SOPs.

The definitions below do not necessarily have a legal meaning, but are intended to give staff a better understanding of these terms.

Terms	Definition
Attentive listening	It is important to listen closely and carefully to a person disclosing their experience of domestic violence, without passing judgement. Attentive listening demonstrates that you are interested in what the other person is saying and sharing. This makes the person feel heard and understood which helps to build trust.
Autonomy and self-determination	Survivors of violence have been controlled and dominated in their intimate partner relationship. Self-determination refers to each person's ability to make choices and manage their own life and, similarly, autonomy is about the person's ability to act on their own values, beliefs, and interests.
Confidentiality	Under SPC policies, including Chapter II, Code of Conduct of the MoSP and SPC Privacy Policy, staff have obligations of confidentiality. Furthermore, in situations of domestic violence, it is essential to maintain certain confidentiality in order to avoid exposing the survivor to further risk. Confidentiality can only be breached in the following circumstances: 1. where the need to protect those at-risk overrides confidentiality, in particular when the life of the person experiencing domestic violence is in danger; 2. where the survivor's close relatives, such as children, parents, other close family, friends or work colleagues, are in danger; 3. where the survivor is at risk of harming themselves or others, including threats of suicide; 4. where laws or policies require mandatory reporting of certain types of violence, including child abuse; 5. where violence, sexual exploitation and/or abuse is committed by an SPC staff member, a subcontractor or an implementing partner involved in SPC activities; 6. where a criminal investigation is underway; or 7. where SPC has launched an internal investigation.
Consent	No means No. Yes means Yes. Consent is an agreement between participants to engage in sexual activity or enter into marriage. It must be freely and actively given and cannot be provided by someone who is under the influence of drugs or alcohol or by someone underage. Consent is specific, meaning that consent to one act does not imply consent to any others, and reversible, meaning that it may be revoked at any time.
Cyberviolence	Cyberviolence is any online behaviour that constitutes or leads to harm against the psychological, emotional, financial, and/or physical state of an individual.
Disclosure	When a person reports that they or someone in their household is experiencing or has experienced domestic violence.
Do no harm	"Do no harm" is a principle of helping survivors of domestic violence or any other form of violence (bullying, harassment, sexual abuse, etc.). This principle means that priority must always be given to the safety, dignity, respect and well-being of the survivor and any at-risk family members or other vulnerable people in the situation. Any action taken to support the survivor must not put them at further risk or be contrary to their personal interests (for example, by breaking confidentiality, sharing unverified information, spreading rumours, alerting the perpetrator or causing further shame, fear or distress). The do-no-harm approach does not override the obligations for procedural fairness, but aims to ensure the rights, needs and wishes of the victim/survivor are not neglected.
Economic violence	Economic violence involves making or attempting to make a person financially dependent by maintaining total control over financial resources, withholding access to money, and/or forbidding attendance at school or employment.
Emotional violence	Emotional violence includes undermining a person's sense of self-worth through constant criticism; belittling one's abilities; name-calling or other verbal abuse; damaging a partner's relationship with the children; or not letting a partner see friends and family.
Empowerment	The process of becoming stronger and more confident, especially in controlling one's life and claiming one's rights.

Annexe 3 : Glossaire

Face à la violence domestique, il est essentiel d'employer des termes justes et de faire passer des messages cohérents afin que le·la survivant·e puisse prendre pleinement conscience de la situation et prendre les décisions qu'il·elle juge adéquates. Pour éviter toute confusion et dans un souci de clarté, en particulier dans les situations de crise, un glossaire des termes liés à la violence domestique est joint aux présentes Procédures opératoires normalisées.

Les définitions ci-dessous n'ont pas nécessairement de portée juridique, mais doivent permettre au personnel de mieux comprendre ces termes.

Terme	***Définition***
Écoute attentive	*Il est important d'écouter attentivement une personne qui révèle vivre des violences domestiques, sans porter de jugement. En adoptant une écoute attentive, vous montrez que vous vous intéressez à ce que la personne dit/révèle. Celle-ci se sent entendue et comprise, ce qui contribue à renforcer la confiance.*
Autonomie et autodétermination	*Les survivant·e·s de violence ont été contrôlé·e·s et dominé·e·s dans le cadre d'une relation intime. L'autodétermination désigne la capacité de chacun·e à prendre des décisions et à mener sa vie. De manière similaire, l'autonomie désigne la capacité à agir conformément à ses valeurs, croyances et intérêts propres.*
Confidentialité	*En application des politiques de la CPS, et notamment du Chapitre II (Code de conduite) du Recueil des politiques relatives au personnel et de la Politique de protection des renseignements personnels de la CPS, le personnel doit respecter des obligations de confidentialité. Par ailleurs, face à une situation de violence domestique, il est essentiel de respecter un certain degré de confidentialité pour ne pas exposer le·la survivant·e à des risques supplémentaires. La confidentialité peut être rompue uniquement dans les circonstances suivantes :* *1. lorsque la nécessité de protéger les personnes en danger prime sur la confidentialité, en particulier lorsque la vie de la personne qui est la cible de violence domestique est en danger ;* *2. lorsque des proches du·de la survivant·e, tels que des enfants, parents ou autres membres de la famille proche, des amis ou des collègues, sont en danger ;* *3. lorsque le·la survivant·e représente un danger pour lui·elle-même ou autrui, notamment en cas de menaces de suicide ;* *4. lorsque des lois ou politiques prévoient le signalement obligatoire de certains types de violence, tels que la maltraitance d'enfants ;* *5. lorsque des actes de violence, d'exploitation sexuelle et/ou de maltraitance sont commis par un·e membre du personnel de la CPS, un·e sous-traitant·e ou un·e partenaire d'exécution associé·e aux activités de la CPS ;* *6. lorsqu'une enquête pénale est en cours ; ou* *7. lorsque la CPS a lancé une procédure d'enquête interne.*
Consentement	*Non, c'est non. Le consentement est l'accord que se donnent des personnes en vue de se livrer à une activité sexuelle ou de se marier. Il doit être donné librement et activement, et ne peut être donné par une personne sous l'effet de l'alcool ou de drogues ou par une personne n'ayant pas l'âge légal de consentir. Le consentement porte sur un objet précis – il ne vaut pas consentement à d'autres actes – et est révocable – il peut être retiré à tout moment.*
Cyberviolence	*La cyberviolence est un comportement en ligne qui porte préjudice à l'état psychologique, moral, financier et/ou physique d'une personne ou conduit à un tel préjudice.*
Révélation	*Lorsqu'une personne révèle qu'elle ou une autre personne dans son foyer subit ou a subi des actes de violence domestique.*
Ne pas nuire	*Le principe consistant à « ne pas nuire » est un principe de l'aide aux survivant·e·s de violence domestique ou de toute autre forme de violence (brimades, harcèlement, violences sexuelles, etc.). Conformément à ce principe, la priorité doit toujours être accordée à la sécurité, à la dignité, au respect et au bien-être du·de la survivant·e et d'éventuels membres de la famille en danger ou d'autres personnes vulnérables dans la situation en question.* *Aucune action visant à aider le·la survivant·e ne doit l'exposer à des risques supplémentaires ou être contraire à ses intérêts personnels (par exemple lorsqu'elle entraîne une rupture de la confidentialité, la communication d'informations non vérifiées, la propagation de rumeurs, la mise au courant de l'auteur·e ou un état aggravé de honte, de peur ou de détresse).* *L'approche consistant à « ne pas nuire » ne remplace pas l'obligation d'équité de la procédure, mais a pour objectif de garantir la prise en compte des droits, des besoins et des souhaits de la victime/du·de la survivant·e.*
Violence économique	*La violence économique consiste à rendre ou tenter de rendre une personne financièrement dépendante en exerçant un contrôle total sur les ressources financières, en restreignant son accès à l'argent, et/ou en lui interdisant de suivre une formation ou d'aller travailler.*
Violence morale	*La violence morale consiste à dégrader la confiance en soi d'une personne en lui adressant constamment des critiques, en dénigrant ses capacités, en l'insultant ou en lui infligeant d'autres violences verbales, en détériorant sa relation avec ses enfants, ou en lui interdisant de voir ses amis et sa famille.*

Terms	Definition
Harassment (and sexual harassment)	Harassment is any form of behaviour that is unwelcome, unsolicited, unreciprocated and usually (but not always) repeated. It is behaviour that is likely to offend, humiliate or intimidate. It is sexual harassment if the unwanted, unwelcome or uninvited behaviour is of a sexual nature. It can make it difficult for effective work to be done by the individual or groups targeted or affected by this behaviour
Options	It is important to give options to colleagues as well as providing accurate information. Outlining options will allow the colleague to decide what is best for her/himself.
Physical violence	Physical violence involves hurting or trying to hurt a partner by hitting, kicking, burning, grabbing, pinching, shoving, slapping, hair-pulling, biting, denying medical care or forcing alcohol and/or drug use, or using other physical force. It may include property damage.
Psychological violence	Psychological violence involves causing fear by intimidation; threatening physical harm to self, partner or children; destruction of pets and property; "mind games"; or forcing isolation from friends, family, school and/or work.
Rape	Sex obtained through force, coercion, without consent, under fear or threat. Rape can be oral, digital, anal and/or involve the use of objects. Rape is a form of sexual violence.
Referral	SPC staff cannot replace professionals in providing psychological support in the event of domestic violence. It is important to refer a survivor to the appropriate services, which is known as 'making a referral'.
Resilience	Resilience is the ability to continue living one's life despite the horrible experience of violence, setbacks, barriers and limited resources.
Safety plan	A safety plan is a personalised plan to help keep a survivor of violence safe. The role of SPC staff is to refer the survivor to a support service or organisation (making a referral) that has the skills and experience to develop a safety plan with them. One of the most challenging time for a survivor of domestic violence is when they are leaving or have left the violent relationship. At this point, they may suffer a spike in violence linked to their decision to leave and find themself in an even more vulnerable situation after leaving the violent home (lack of resources, housing, safety and safety of the children). It is also important that a survivor understands what safety planning is and makes their own choices in finalising the safety plan. They should always make decisions about specific strategies of a safety plan.
Sexual violence	Sexual violence involves forcing a partner to take part in a sex act when the partner does not consent, including sexual harassment and rape.
Survivor-centred approach	A survivor-centred approach aims to put the rights of each person suffering from domestic violence at the forefront of all actions and ensure that they are treated with dignity and respect. By putting the survivor at the centre of the process, such an approach promotes their recovery, reduces the risk of further harm and reinforces their agency and self-determination. Practicing a survivor-centred approach means establishing a relationship with the survivor that promotes their emotional and physical safety, builds trust and helps them to restore some control over their life.

Terme	*Définition*
Autonomisation	*Processus consistant à gagner en force et en confiance, et notamment à prendre le contrôle de sa vie et à faire valoir ses droits.*
Harcèlement (sexuel)	*Le terme de harcèlement désigne toute forme de comportement importun, non sollicité, non réciproque et généralement (mais pas toujours) répété. Il s'agit d'un comportement susceptible d'offenser, d'humilier ou d'intimider.* *Le harcèlement est sexuel si le comportement non désiré, importun ou non sollicité est de nature sexuelle. Il peut rendre difficile le travail de la personne ou du groupe visé ou touché par un tel comportement.*
Options	*Il est important d'indiquer au·à la collègue quelles sont ses options et de lui fournir des informations exactes. Une fois qu'il·elle connaît ses options, le·la collègue est en mesure de décider quelle est la meilleure dans son cas.*
Violence physique	*La violence physique consiste à faire du mal ou tenter de faire du mal à une personne en la frappant, en lui donnant des coups de pied, en lui infligeant des brûlures, en l'agrippant, en la pinçant, en la bousculant, en la giflant, en lui tirant les cheveux, en la mordant, en lui refusant des soins médicaux ou en la forçant à consommer de l'alcool et/ou des drogues, ou en recourant à d'autres contraintes physiques. Elle peut englober des dégâts matériels.*
Violence psychologique	*La violence psychologique consiste à susciter la peur par l'intimidation, en menaçant de se faire du mal ou de faire mal à son·sa partenaire ou à ses enfants, en s'attaquant à des animaux de compagnie et à des biens matériels, par des manipulations psychologiques, ou en forçant la personne à s'éloigner de ses amis, de sa famille, de la formation suivie et/ou de son travail.*
Viol	*Acte sexuel obtenu par la force, la contrainte, la peur ou la menace, sans consentement. Il peut également être oral, anal et/ou effectué par les doigts ou un objet. Le viol est une forme de violence sexuelle.*
Orientation	*Le personnel de la CPS ne saurait se substituer à des professionnels et fournir un soutien psychologique en cas de violence domestique. Il est important de diriger les survivant·e·s vers les services compétents, autrement dit de les « orienter ».*
Résilience	*La résilience est la capacité de continuer à vivre sa vie malgré l'horreur de la violence vécue, les revers, les obstacles et le manque de ressources.*
Plan de sécurité	*Un plan de sécurité est un plan personnalisé visant à assurer la sécurité d'un·e survivant·e de violence. Le rôle du personnel de la CPS est de diriger (orienter) le·la survivant·e vers une organisation ou un service de soutien disposant de l'expérience et des compétences nécessaires pour établir un tel plan avec cette personne.* *Pour un·e survivant·e de violence domestique, l'une des phases les plus difficiles est celle de la sortie ou suivant la sortie de la relation violente. Il·Elle peut alors subir un pic de violence lié à sa décision de partir et se retrouver dans une situation encore plus vulnérable après avoir quitté le foyer violent (manque de ressources, absence de logement, et sécurité insuffisante pour soi-même et ses enfants).* *Il est également important que le·la survivant·e comprenne ce qu'est la planification de la sécurité et soit libre de ses choix concernant l'établissement final du plan de sécurité. C'est à lui·elle qu'appartiennent toutes les décisions stratégiques concrètes du plan de sécurité.*
Violence sexuelle	*La violence sexuelle consiste à contraindre un·e partenaire à un acte sexuel sans son consentement. Elle recouvre notamment le harcèlement sexuel et le viol.*
Approche centrée sur les survivant·e·s	*Une approche centrée sur les survivant·e·s vise à placer les droits de toute personne subissant des violences domestiques au premier plan de toutes les mesures prises et à veiller à ce qu'elle soit traitée de manière digne et respectueuse. En plaçant le·la survivant·e au centre du processus, cette approche favorise son relèvement, réduit les risques de préjudices supplémentaires et renforce sa capacité d'agir et son autodétermination. Appliquer une approche centrée sur les survivant·e·s consiste à nouer avec le·la survivant·e une relation qui participe à sa sécurité psychique et physique, renforce sa confiance et l'aide à reprendre le contrôle de sa vie.*