



**Protection et soutien des victimes de la criminalité pendant la pandémie de COVID-19 - échange de bonnes pratiques sur le traitement des victimes de violence domestique, de cybercriminalité et de crimes de haine**

(Données recueillies par la DG JUST)

**AVERTISSEMENT:** le présent document attire l'attention sur la situation des victimes de la criminalité pendant la pandémie de COVID-19 et illustre, à l'aide d'exemples, un certain nombre de bonnes pratiques. Les mesures présentées constituent des exemples non exhaustifs et ne sont proposées qu'à titre informatif. Le présent document revêt un caractère général et n'est en aucun cas contraignant à l'égard des États membres ni de la Commission européenne. La présente clause de non-responsabilité vient s'ajouter à la clause générale de non-responsabilité disponible à l'adresse suivante: [https://e-justice.europa.eu/content\\_legal\\_notice-365-fr.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-fr.do?init=true).

La protection et le soutien des victimes constituent un problème urgent pendant la pandémie de COVID-19. Plus particulièrement, la situation des victimes de violence domestique est aggravée par la distanciation sociale et l'isolement vécus en période de confinement.

Les États membres sont encouragés à prendre des mesures spéciales de soutien et de protection en faveur des victimes de violence domestique dans le cadre de leurs **dispositifs nationaux d'urgence COVID-19**. En particulier, il est essentiel de garantir un accès effectif aux services de soutien en ligne et hors ligne, notamment en ce qui concerne l'aide psychologique et les autres services sociaux. Il est également essentiel d'assurer la protection physique de ces victimes.

Plusieurs médias ont fait état d'une augmentation alarmante de la violence domestique en Europe pendant la pandémie de COVID-19. Par exemple, en France, les signalements de cas de violence domestique ont augmenté de 32 %<sup>1</sup>. En Espagne, le numéro d'appel d'urgence réservé aux signalements de cas de violence domestique a reçu, au cours des deux premières semaines de confinement, 18 % d'appels de plus qu'au cours de la même période un mois plus tôt<sup>2</sup>. En Belgique, le nombre d'appels reçus par le service d'écoute du collectif contre les violences familiales et l'exclusion a triplé<sup>3</sup>.

La Commission a publié des informations sur le soutien aux victimes de violence domestique sur une page consacrée à la pandémie de COVID-19<sup>4</sup>. L'Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes a créé une page COVID-19 contenant des informations pour les victimes de violence fondée sur le genre<sup>5</sup>. Le Conseil de l'Europe dispose également d'une page consacrée aux droits des

---

<sup>1</sup>Note politique du Lobby européen des femmes ([https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl\\_policy\\_brief\\_on\\_covid-19\\_impact\\_on\\_women\\_and\\_girls-2.pdf](https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl_policy_brief_on_covid-19_impact_on_women_and_girls-2.pdf))

<sup>2</sup><https://www.nytimes.com/2020/04/06/world/coronavirus-domestic-violence.html>

<sup>3</sup><https://www.bbc.com/news/world-europe-52216966>

<sup>4</sup>[https://e-justice.europa.eu/content\\_impact\\_of\\_covid19\\_on\\_the\\_justice\\_field-37147-fr.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content_impact_of_covid19_on_the_justice_field-37147-fr.do?init=true)

<sup>5</sup><https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/gender-based-violence>

femmes et à la pandémie de COVID-19<sup>6</sup>. Des organisations d'aide aux victimes, telles que Victim Support Europe, continuent également de publier des pages consacrées à la pandémie de COVID-19<sup>7</sup>.

Voici quelques exemples de bonnes pratiques sur la manière d'assurer le soutien et la protection des victimes de violence domestique pendant la pandémie. Cette liste n'est pas exhaustive.

### **Comment communiquer avec les victimes pendant la pandémie?**

Les États membres sont encouragés à *élaborer des campagnes de sensibilisation* afin de veiller à ce que les victimes de violence domestique disposent des informations nécessaires sur les services auxquels elles peuvent avoir accès afin de bénéficier d'une protection et d'un soutien d'urgence. Ce type de campagnes est déjà mené dans plusieurs États membres<sup>8</sup>. Il est particulièrement important de veiller à ce que les personnes susceptibles d'être en contact avec des victimes de violence domestique en période de confinement soient en mesure de donner des informations sur le soutien et la protection disponibles. À cet égard, il convient d'accorder une attention particulière aux travailleurs de la santé (y compris les pharmaciens) ainsi qu'au personnel des supermarchés ou des services postaux. En outre, les officiers de police doivent faire preuve d'une vigilance particulière vis-à-vis des cas de violence domestique déjà signalés ou nouveaux.

Il convient de diffuser largement des informations sur les sites web et les lignes d'assistance téléphonique existants consacrés au soutien des victimes de violence domestique. Par exemple, des informations sur les services de soutien aux victimes de violence domestique qui sont les plus proches: <https://www.wave-network.org/find-help/>.

### **Comment signaler des actes criminels?**

En période de confinement, les victimes de violence domestique doivent pouvoir signaler facilement des actes criminels. Cela doit également inclure des moyens simples de contacter et d'alerter la police, tels que l'envoi de messages texte ou la possibilité de converser en ligne, ou encore l'utilisation de mots de code avec les médecins, les pharmaciens ou le personnel des bureaux de poste. Il est essentiel que les systèmes judiciaires continuent de fonctionner pendant la pandémie afin de veiller à ce que les agresseurs continuent d'être poursuivis et que les personnes condamnées pour violence contre les femmes soient maintenues en détention, si nécessaire. La suspension des procédures judiciaires ou les retards peuvent causer chez les victimes un état de détresse important. Il est important de veiller à ce que des ordonnances d'urgence d'interdiction, d'injonction et de protection continuent d'être émises à l'encontre des auteurs malgré les mesures de confinement (par exemple, en France).

*Les exemples de bonnes pratiques sur la manière d'améliorer la communication avec les victimes et le signalement d'actes criminels incluent les mesures suivantes:*

- en Espagne et en France, des campagnes d'information ont été lancées pour promouvoir des mécanismes d'alerte permettant aux femmes de demander de l'aide dans les pharmacies;
- en Irlande, les services de police prennent contact avec d'anciennes victimes de violence domestique afin de s'assurer de leur bien-être;
- en Allemagne, un «kit de survie» sur la manière d'éviter la violence a été publié.

### **Comment organiser le soutien et la protection?**

<sup>6</sup> <https://www.coe.int/fr/web/genderequality/women-s-rights-and-covid-19>

<sup>7</sup> <https://victimsupport.eu/covid-19-information/>

<sup>8</sup> Par exemple en Espagne, en France, en Italie et au Portugal

Il est fondamental d'inclure dans les plans de préparation et de riposte face à la pandémie de COVID-19 des services essentiels pour lutter contre la violence domestique, de les financer et d'identifier les moyens de les rendre accessibles dans le cadre des mesures de distanciation sociale. Les États membres sont encouragés à reconnaître les foyers comme des services essentiels, à mettre en place des systèmes d'alerte d'urgence dans les pharmacies et les magasins d'alimentation, et à trouver des solutions qui permettront aux femmes de demander de l'aide en toute sécurité. Les États membres sont encouragés à maintenir des foyers et des logements d'urgence à la disposition de toutes les femmes et de tous les enfants contraints de quitter leur domicile pour leur propre protection, et à faciliter l'accès à ces services.

Aucune victime ne devrait se sentir découragée et être dissuadée, en raison de la pandémie, de prendre contact avec des services de soutien.

En outre, les établissements de santé devraient recenser et fournir les informations relatives aux services disponibles au niveau local pour les victimes de violence domestique. Ainsi que l'a recommandé l'OMS, il est urgent d'étudier la possibilité d'utiliser des services de santé en ligne et de télémédecine pour lutter sans risque contre la violence à l'égard des femmes.

Il est essentiel que les États membres assurent un financement et des investissements suffisants dans les services en ligne et les services de soutien. Le contact numérique avec les victimes sera très important au cours de cette période, mais il peut s'avérer difficile pour les victimes d'appeler de leur domicile en présence de leur agresseur. Il est primordial de veiller à ce que les services d'appel d'urgence proposent des services de discussion en ligne ou d'envoi de messages texte de sorte que les victimes puissent demander de l'aide depuis leur domicile<sup>9</sup>. La pandémie de COVID-19 peut être l'occasion de mettre en place des structures durables en mesure de protéger les femmes contre la violence<sup>10</sup>.

Des exemples de bonnes pratiques à l'égard des victimes de violence domestique pendant la pandémie de COVID-19 sont présentés ci-dessous.

### ***Inclure le soutien et la protection des victimes dans les dispositifs nationaux d'urgence en cas de pandémie***

- *Permettre aux victimes de violence domestique de demander de l'aide aux services de soutien.* En Italie, les femmes victimes de violence domestique sont autorisées à quitter leur domicile et à rejoindre le service de soutien le plus proche, sans pour autant être signalées et sanctionnées par les forces de police pour violation des mesures de confinement strict<sup>11</sup>.
- *Conférer au soutien et à la protection des victimes de violence domestique le statut de service essentiel.* En Espagne, les services de soutien et de protection des victimes de violence domestique sont reconnus comme étant des services essentiels et, à ce titre, peuvent continuer à fonctionner.
- *Mise en place d'une «couverture de protection sociale» pour les foyers pour femmes et les infrastructures de conseil pour les femmes.* En Allemagne, le paquet de mesures d'aide à la protection sociale mis en œuvre par le gouvernement comprend des instruments visant à

---

<sup>9</sup> <https://time.com/5803887/coronavirus-domestic-violence-victims/>

<sup>10</sup> <https://www.preventionweb.net/experts/oped/view/71320>

<sup>11</sup> [https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena\\_bonetti\\_se\\_subite\\_violenza\\_chiedete\\_aiuto\\_andate\\_al\\_centro\\_antiviolenza\\_e\\_nessuno\\_vi\\_multera\\_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh\\_ce](https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena_bonetti_se_subite_violenza_chiedete_aiuto_andate_al_centro_antiviolenza_e_nessuno_vi_multera_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh_ce)

assurer aux prestataires de services sociaux une protection financière contre le coronavirus, créant ainsi explicitement des filets de sécurité pour les dispositifs de protection contre la violence<sup>12</sup>.

- *Renforcement des financements.* En Autriche, un soutien financier est accordé aux femmes et aux jeunes filles victimes de violence en temps de crise<sup>13</sup>. En France, un million d'euros ont été alloués à des services de soutien aux victimes de violence domestique.

### ***Passer au numérique***

- *Mettre en place un service de messagerie électronique/un service de discussion en ligne/une ligne d'assistance téléphonique pour les victimes de violence domestique.* Au Portugal, un service de messagerie électronique a été créé pour répondre aux questions et aux demandes de soutien en rapport avec la violence domestique<sup>14</sup>. En Autriche, le gouvernement a mis en place pour les victimes de violence fondée sur le genre<sup>15</sup> une ligne d'assistance téléphonique fonctionnant 24 heures sur 24. En Allemagne, le service d'assistance téléphonique pour les victimes de violence domestique continue de fournir des conseils 24 heures sur 24 en 18 langues. Des informations sur les lignes d'assistance téléphonique mises en place dans les États membres pour les victimes de violence sont disponibles à l'adresse suivante:[https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines\\_web\\_final\\_17042020.png](https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines_web_final_17042020.png).
- *Développer des applications mobiles spécifiques.* En Italie, une application spécifique a été développée grâce à laquelle les femmes peuvent entrer immédiatement en contact avec les autorités répressives<sup>16</sup>.

### ***Associer la société civile***

- *Proposer des solutions autres que les foyers afin de permettre aux victimes de violence domestique de vivre leur quarantaine en toute sécurité.* Dans plusieurs États membres, les pouvoirs publics financent des chambres d'hôtel afin que le séjour en quarantaine des victimes puisse se dérouler en toute sécurité<sup>17</sup>. En Espagne, un nouvel espace aménagé pour des foyers d'urgence a également été mis à disposition pour faire face à la crise. En Allemagne, les autorités sont encouragées à trouver des solutions pragmatiques à la pénurie de foyers due à la pandémie de COVID-19, telles que la location à court terme d'hôtels et d'appartements de vacances.

## **Recrudescence de certaines formes de criminalité pendant la pandémie — cybercriminalité et crimes de haine**

Les États membres devraient également faire preuve d'une vigilance particulière face à la recrudescence de certaines formes de criminalité pendant la pandémie, et veiller à ce qu'un soutien et une protection soient apportés aux victimes.

---

<sup>12</sup> <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/presse/pressemitteilungen/bundesministerin-giffey-verabredet-mit-den-bundeslaendern-konkrete-hilfsmassnahmen-fuer-frauen-in-der-corona-krise/154100>

<sup>13</sup> <https://www.frauenring.at/opferschutz-corona-krise-ausgebaut>

<sup>14</sup> <https://www.cig.gov.pt/2020/03/covid-19-novo-email-apoio-na-area-da-violencia-domestica/>

<sup>15</sup> <https://orf.at/stories/3157761/>.

<sup>16</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

<sup>17</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

Selon Europol, la pandémie de COVID-19 offre aux criminels de nouvelles possibilités d'abuser des peurs et des conditions de travail des citoyens<sup>18</sup>. Le nombre de cyberattaques est important et devrait encore augmenter. Étant donné qu'un certain nombre de personnes télétravaillent depuis leur domicile, les risques d'exploitation des points forts<sup>19</sup> et des points faibles par des cybercriminels se sont multipliés.

Europol a élaboré des conseils en matière de prévention et de sensibilisation<sup>20</sup> afin d'aider le grand public à préserver sa cybersécurité. En ces temps d'accroissement des risques, il est particulièrement important d'utiliser le contrôle parental pour protéger l'activité en ligne des enfants, de sécuriser les appareils électroniques avec des mots de passe, un code PIN ou des informations biométriques et d'effectuer ses achats auprès de vendeurs en ligne fiables (après vérification des notations individuelles).

Pour de plus amples informations sur la manière de garantir la sécurité en ligne: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital_fr).

L'Agence des droits fondamentaux fait état d'une augmentation, dans la plupart des États membres de l'UE, d'actes de racisme, de xénophobie et d'intolérance ciblant certaines communautés nationales ou ethniques, qui sont liés à la pandémie de COVID-19<sup>21</sup>.

Les efforts fournis par les États membres à l'égard des victimes de crimes de haine doivent viser à encourager le signalement des crimes de haine, à améliorer la précision des enquêtes relatives aux motivations discriminatoires et à fournir un soutien à ces victimes.

---

<sup>18</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/pandemic-profiteering-how-criminals-exploit-covid-19-crisis>.

<sup>19</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/catching-virus-cybercrime-disinformation-and-covid-19-pandemic>.

<sup>20</sup> <https://www.europol.europa.eu/activities-services/public-awareness-and-prevention-guides/make-your-home-cyber-safe-stronghold>.

<sup>21</sup> <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/covid19-rights-impact-april-1>