

# Evaluation du dispositif concerté de lutte contre les violences entre partenaires

Rapport final

ASBL Engender

Coordinatrice : Nathalie Wuiame

Equipe : Jacqueline Brau, Dominique Danau,  
Florence Pauly

Janvier 2017



## Table des matières

<b>1. La mission.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Les limites de l'exercice.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Le déroulement de la mission.....</b>	<b>5</b>
3.1 Les activités menées.....	5
3.2 Les difficultés rencontrées.....	6
3.3 Méthodologie.....	6
<b>4. Conclusions de l'évaluation.....</b>	<b>8</b>
4.1 Pertinence.....	8
4.2 Cohérence interne.....	8
4.3 La cohérence externe.....	9
4.4 Efficacité.....	9
4.5 Efficience.....	11
4.6 Impact.....	11
<b>5. Les pistes d'amélioration.....</b>	<b>13</b>
5.1 Du côté des professionnel.le.s.....	14
5.1.1 Mieux décloisonner les services.....	14
5.1.2 Répondre au manque de places.....	14
5.1.3 Cibler et adapter les formations.....	15
5.2 Du côté des victimes et des auteur.e.s.....	16
5.2.1 Accueil des victimes : un kit commun d'évaluation des risques.....	16
5.2.2 Des référent.e.s formé.e.s dans les différents services.....	16
5.2.3 Intégrer le travail avec les auteur.e.s.....	17
5.3 Emergence d'autres problématiques.....	18
5.4 Un « guichet unique » : avantages et inconvénients.....	18
<b>6. Analyse.....</b>	<b>22</b>
6.1 Pertinence.....	22
6.1.1 La concertation entre professionnel.le.s.....	22
6.1.2 Soutien et prise en charge des victimes.....	23
6.1.3 Prise en charge des auteur.e.s.....	25
6.2 Cohérence interne.....	26
6.3 Cohérence externe.....	29
6.3.1 Cadre politique national et international.....	29
6.3.2 Concertation entre acteurs.....	30
6.3.3 Les autres formes de violences.....	30
6.4 Efficacité.....	31
6.4.1 Concertation entre acteurs.....	31
6.4.2 Accueil, soutien et prise en charge des victimes.....	33
6.4.3 La prise en charge des enfants.....	38
6.4.4 Soutien aux auteur.e.s.....	39
6.4.5 Démarche proactive vers les victimes et auteur.e.s et guichet unique.....	41
6.5 Efficience.....	43
6.6 Impact.....	48
<b>7. Annexes.....</b>	<b>51</b>
7.1 Liste des abréviations.....	51
7.2 Les questions de l'évaluation.....	52
7.3 Principaux documents consultés.....	55
7.4 Présentation aux cinq groupes de discussion.....	58

## 1. La mission

Dans le cadre de la Déclaration de Politique Régionale, du Plan d'action national 2015-2019 de lutte contre toutes les formes de violence basées sur le genre et du Plan intra-francophone 2015-2019 de lutte contre les violences sexistes et intra-familiales, le Gouvernement wallon s'est engagé à évaluer le dispositif wallon de lutte contre les violences entre partenaires.

Ce travail d'évaluation a été attribué par marché public à l'asbl Engender avec un délai d'exécution de juin à décembre 2016.

L'évaluation a pour objectifs :

- Analyser le fonctionnement du dispositif et les modalités de prise en charge.
- Etudier l'amélioration de la concertation entre intervenants et dès lors de la prise en charge des victimes et auteurs.
- Etablir comment être le plus efficace au vu des moyens disponibles.
- Cerner l'impact notamment en termes de sécurité des victimes.
- Examiner la place du dispositif dans le cadre plus global de la lutte contre les violences à l'égard des femmes.

Une brève référence au contexte institutionnel s'impose. L'évaluation du dispositif wallon est, en effet, tributaire comme les acteurs de terrain, de la complexité des répartitions de compétences et donc des sources de subvention des activités. Le dispositif reflète la multiplicité des niveaux de pouvoirs impliqués et des lignes de financement. La prise en charge des violences conjugales est un continuum dont les limites n'épousent pas nécessairement celles des compétences politiques. Par exemple, les enfants, directement concernés par les violences conjugales, ne font pas formellement partie du dispositif mais certaines activités vers les enfants sont organisées en lien avec le dispositif par le biais des services ambulatoires et des Maisons d'accueil spécialisées. L'accès à un logement pour la victime qui a quitté le domicile conjugal fait partie intégrante de l'accompagnement et conditionne souvent l'avenir de la victime. Cette étape sort néanmoins du dispositif et sa mise en œuvre active des compétences qui se situent hors dispositif.

## 2. Les limites de l'exercice

Tout contrat a bien sûr ses limites. Il nous paraît important cependant de noter que les contraintes contractuelles de cette évaluation situaient d'emblée l'exercice dans le domaine qualitatif. En outre, une enquête plus large, notamment auprès de services de première ligne hors dispositif, voire auprès du grand public, aurait permis d'approfondir les réponses à des questions de l'évaluation, comme celles des besoins et de la prise en charge des victimes par exemple, par une interrogation de l'effet des campagnes d'information ou de la visibilité du dispositif ou de ses éléments auprès de victimes en recherche d'aide.

Les enquêtes auprès des victimes, auteur.e.s et professionnel.le.s impliqué.e.s ont été limitées aux personnes ayant un lien avec le dispositif wallon de lutte contre les violences entre partenaires. Elles devaient en outre répondre à un calendrier serré, ce qui a pu restreindre les possibilités de participation à ces enquêtes. Le questionnaire "auteur.e.s" a été distribué par Praxis à des auteur.e.s "volontaires", car ce sont eux dont la prise en charge est financée par la Région wallonne. Ceci explique également le chiffre relativement limité de

personnes (16) ayant participé à l'enquête. Nous sommes donc tout à fait conscientes que les personnes qui ont répondu aux divers questionnaires ne forment pas des échantillons représentatifs de cohortes déterminées (professionnel.le.s, victimes, auteur.e.s). Les résultats de cette enquête sont à prendre à titre indicatif.

Une approche participative était pour nous essentielle et nous avons donc étendu la participation des professionnel.le.s à l'organisation de groupes de discussion rassemblant, dans chaque province, les membres des plateformes d'arrondissement. Pour l'organisation de ces groupes de discussion, comme pour celle de la distribution du questionnaire qui leur était destiné, nous avons collaboré avec les coordinations provinciales. Nous étions donc tributaires de la qualité des données de contact qui nous ont été transmises.

### 3. Le déroulement de la mission

#### 3.1 Les activités menées

Outre la coordination avec les différentes parties prenantes de l'évaluation (comité de suivi, coordinations provinciales...) et le suivi du projet dans son ensemble, les activités menées ont été les suivantes :

- La préparation de la base de données de contact pour l'envoi des questionnaires aux professionnel.le.s.
- Une réunion de démarrage avec les différents acteurs du dispositif (services spécialisés pour les victimes ou auteurs ; coordinations provinciales ; ligne d'écoute) le 13 juillet.
- La préparation des trois questionnaires (victimes, auteur.e.s, professionnel.le.s).
- L'envoi du questionnaire aux professionnel.le.s (05.09).
- Le test des questionnaires destiné aux victimes à Liège en collaboration avec CVFE (20.7)
- Le test du questionnaire auteur.e.s à Liège en collaboration avec Praxis.
- L'envoi des questionnaires "victimes" et "auteur.e.s" aux maisons d'accueil et services ambulatoires spécialisés et Praxis respectivement.
- La préparation des groupes de discussion en collaboration avec les coordinations provinciales.
- L'encodage des réponses reçues au questionnaire "victimes" (logiciel Monkey Survey).
- L'encodage des réponses reçues des auteurs (logiciel Monkey Survey).
- L'analyse documentaire (voir liste des documents en annexe).
- L'analyse des résultats aux questionnaires.
- La préparation de la présentation des résultats et de la méthodologie des groupes de discussions.
- Groupe de discussion à Wavre - Brabant Wallon (25.10).
- Groupe de discussion à Charleroi - Hainaut (8.11).
- Groupe de discussion à Liège (10.11).
- Groupe de discussion à St Hubert - Province du Luxembourg (14.11)
- Groupe de discussion à Namur (17.11).
- La transcription des échanges des groupes de discussion.
- La préparation des entretiens téléphoniques approfondis (voir liste en annexe).



- La conduite des entretiens (entre le 23 novembre et le 7 décembre).
- Le croisement des données.
- La rédaction du rapport final.

### 3.2 Les difficultés rencontrées

Lors de contacts ultérieurs à la diffusion du questionnaire adressé aux professionnel.le.s, il est apparu que nombre de personnes n'avaient pas reçu ce questionnaire dans les délais impartis. Or, la liste des adresses email en notre possession comptait 723 contacts. Cet incident peut être dû aux adresses de contact qui nous ont été transmises, et qui pour certaines, étaient des adresses générales et non personnelles. Le courrier envoyé a pu être classé sans suite ou encore être identifié par le système des destinataires comme courriel indésirable. Parmi ces personnes, certaines ont appris l'existence de cette enquête par des collègues et nous en ont informées. Nous avons bien entendu communiqué la marche à suivre à ces personnes quand l'enquête était encore en cours afin qu'elles puissent y participer.

En l'absence de coordination, le groupe de discussion pour la province de Namur a été organisé par Engender avec le soutien de la Province de Namur et du centre d'appui de lutte contre les violences entre partenaires du Service Public de Wallonie.

Les rapports d'activités des services ambulatoires et d'accueil spécialisés sont généralement très succincts et ne permettent pas un croisement exhaustif des données récoltées sur le terrain.

Globalement, les données chiffrées sur les différentes composantes du dispositif qui nous ont été soumises ne sont pas harmonisées et sont parfois parcellaires (par exemple, contenu hétérogène des rapports d'activités des services ambulatoires), et ne permettent donc pas de comparer l'efficacité des différents éléments du dispositif.

### 3.3 Méthodologie

L'approche proposée se voulait résolument participative : la contribution des acteurs est essentielle pour dégager les points forts du dispositif et identifier les améliorations possibles. Du niveau politique aux victimes et aux auteurs, qui n'étaient pas prévus au départ, tou.te.s ont été sollicité.e.s pour répondre à des questionnaires ou participer à des groupes de discussion ou entretiens. Cette collecte de données a été complétée d'une analyse documentaire (voir annexe 7.3).

	Le niveau politique (Cabinet Administration)	Le niveau des services visés dans le dispositif	Victimes (+ enfants)	Auteurs
Questionnaires		X	X	X
Groupes de discussion		X		
Entretiens	X	Acteurs clés		

Après une phase test, le questionnaire destiné aux victimes a été distribué par les maisons d'accueil (MA) et les services ambulatoires spécialisés. Nous avons obtenu 52 réponses.

Le questionnaire aux auteur.e.s, également testé en collaboration avec Praxis, a été distribué par ce dernier. 16 réponses ont été récoltées. Ce chiffre relativement limité s'explique en partie par le fait que le questionnaire s'adressait aux auteur.e.s financés par le dispositif (c'est à dire aux "volontaires").

Un questionnaire a été distribué aux professionnel.le.s par envoi d'un email, sur base de listes d'adresses emails des plateformes VIF. 140 professionnel.le.s ont répondu sur 723 questionnaires envoyés.

Cinq groupes de discussion ont été organisés en collaboration avec les coordinations provinciales. Les résultats préliminaires y ont été présentés et des pistes d'amélioration discutées (voir annexe 7.4). Un total de 80 personnes, membres des plateformes d'arrondissement, ont participé à ces groupes de discussion.

Enfin 10 entretiens ont été menés avec le niveau politique, l'administration, des représentants de pratiques (Canada, Anvers et Pays-Bas) et des personnes de terrain.

Sur base des objectifs et des critères d'évaluation, un cadre général de questions a été précisé (voir annexe 7.2). Celui-ci a déterminé l'élaboration des questionnaires et des guides d'entretien.

	Le niveau politique (Cabinet Administration)	Le niveau des services	Victimes (+ enfants - indirecte)	Auteurs	Analyse documentaire
Cohérence	X	X			X
Efficacité		X	X	X	X
Efficience	X	X			X
Pertinence	X	X	X	X	X
Impact		X	X	X	X
Viabilité	X	X			

## 4. Conclusions de l'évaluation

### 4.1 Pertinence

Le dispositif répond de manière pertinente aux besoins sur le terrain tant des professionnel.le.s que des victimes et permet une prise en charge des auteur.e.s non judiciairisés. Il renforce la concertation entre acteur.e.s en particulier par la mise en place de 12 plateformes d'arrondissement et de programmes de formation diversifiés.

Pour répondre aux besoins exprimés par les professionnel.le.s, cette concertation devrait être renforcée par le développement de projets concrets ou par des formations plus pointues, répondant à des difficultés rencontrées dans la pratique. Par exemple, pour aider les hommes victimes de violences au sein de leur couple à se reconnaître comme victimes, ou améliorer l'accueil de ces victimes. Il y a également une demande pour approfondir les pratiques, sans que pour autant soient abandonnées les formations de base, nécessaires pour la pérennisation du langage commun, fondement de toute collaboration efficace entre professionnel.le.s, dans des équipes à haute rotation de personnel.

Pour permettre le développement de stratégies communes au niveau régional, des réunions inter-plateformes devraient être envisagées.

Praxis, bien que présent et participant activement aux activités du dispositif devrait être systématiquement invité aux réunions des plateformes, ce qui n'a pas toujours été le cas. L'association des services de première ligne (santé, police) aux plateformes contribuerait favorablement à la pertinence du dispositif.

Les services spécialisés offrent aux victimes, une écoute, un soutien psychologique, juridique ou autres (bien être), un hébergement et/ou une protection, un accompagnement notamment dans les démarches administratives ou un relais vers d'autres opérateurs.

La ligne Ecoute violences conjugales – 0800 30 030 - et le site [www.ecouteviolencesconjugales.be](http://www.ecouteviolencesconjugales.be) répondent également aux besoins d'écoute et d'orientation des victimes mais leur visibilité gagnerait à être étendue pour répondre à la méconnaissance des victimes et des auteur.e.s de l'existence des services à leur disposition. La ligne constitue également un soutien pour les professionnel.le.s, mais leur est également relativement méconnue.

La protection des victimes passe par la prise en charge des auteur.e.s, qui est assurée par Praxis, seule association financée par la Région wallonne à offrir un soutien thérapeutique aux auteur.e.s volontaires et dont la qualité du travail est unanimement reconnue. Ces services gagneraient également à une meilleure visibilité auprès des auteur.e.s, qui semblent souvent en ignorer l'existence. Le dispositif gagnerait, lui, à assurer une couverture plus uniforme des services aux auteur.e.s sur l'ensemble du territoire wallon. Des solutions d'hébergement pour les auteur.e.s renforceraient également la pertinence du dispositif.

### 4.2 Cohérence interne

Une bonne cohérence entre les objectifs et les actions menées, surtout entre les services qui prennent en charge les victimes, existe. La **formation**, par les pôles de ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales, de l'ensemble des intervenant.e.s spécialisé.e.s permet une cohérence interne au dispositif, elle assure que tout le monde parle un même



langage, adopte une même analyse des situations avec, pour objectif, de prévenir les situations à haute dangerosité. Les services aux victimes financés par le dispositif doivent participer aux réunions des plateformes d'arrondissement, ce qui permet de contribuer à la cohérence de celui-ci. L'ensemble des activités de Praxis avec les auteur.e.s de violence entre partenaires se fait en cohérence avec le dispositif puisque Praxis fait partie des Pôles de ressources, est impliqué dans les formations et participe à la plupart des réunions de plateformes.

La ligne Ecoute violences conjugales et son site assurent l'écoute et l'orientation des victimes, auteur.e.s et professionnel.le.s vers le réseau de services développés sur le territoire.

Sur le terrain, les professionnel.le.s pointent la diversité des conditions de subordination comme une source possible de difficultés. Les subventions ont des origines diverses et sont conditionnées selon des critères spécifiques et forcément différents. Ces attributions de financement selon des critères spécifiques ont un impact sur le modus operandi des services concernés. Il leur faut jongler avec ces différentes sources de financement et leur critères spécifiques afin d'assurer une cohérence aux services offerts et tenter de les inscrire dans la durée. Pour n'en citer que quelques exemples : la subvention de fonctionnement facultative pour les services ambulatoires, le personnel supplémentaire alloué (un équivalent temps plein- ETP- assistant social pour les maisons d'accueil spécialisées) ou les statuts subsidiés (aide à la promotion de l'emploi (APE), plan Marshall), mais aussi les actions de sensibilisation ou d'éducation permanente financées par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

### 4.3 La cohérence externe

Le respect des engagements nationaux et internationaux est au cœur de l'évolution du dispositif, ainsi par exemple, l'extension de la ligne d'écoute 24h/24 et 7J/7 actuellement envisagée. La coordination avec les autres entités fédérées et fédérale est assurée par le centre d'appui de lutte contre les violences entre partenaires. Elle prend la forme de réunions régulières de concertation et l'élaboration et le suivi de plans pluriannuels.

La cohérence entre politiques régionales doit être renforcée, en particulier entre hébergement et logement des victimes de violences conjugales (VC).

Au niveau local, la cohérence avec l'ensemble des professionnel.le.s de terrain est assurée par les plateformes d'arrondissement. Comme le PAN le prévoit, un plan stratégique de formation de tous les professionnel.le.s devrait être élaboré avec l'ensemble des entités afin d'assurer au niveau local les compétences nécessaires à la prise en charge des victimes et auteur.e.s et ce sur l'ensemble du territoire. Plutôt que des priorités thématiques, il ressort des contacts sur le terrain, la nécessité d'agir sur la formation de l'ensemble des acteurs au niveau local de façon cohérente, coordonnée et continue (par exemple, formation par discipline mais également interdisciplinaire ; de base et continue). Cette stratégie de formation devrait inclure un partage d'expertise sur les autres types de violences.

### 4.4 Efficacité

Indubitablement, le dispositif permet un renforcement des compétences des différents acteurs, principalement grâce aux formations proposées et aux échanges au sein des

plateformes. L'information pourrait néanmoins mieux circuler, et l'échange de bonnes pratiques entre plateformes et entre provinces, être mieux développé.

La ligne Ecoute violences conjugales est sous-utilisée actuellement en particulier par les auteur.e.s et les professionnel.le.s. La possibilité d'étendre son rôle à celui de relais entre professionnel.le.s devrait être explorée. Les campagnes de promotion de la ligne vers le public en général permettraient de mieux la faire connaître auprès des victimes elles-mêmes mais aussi de leur entourage qui favorise grandement la prise de conscience, par les victimes, de l'aspect inacceptable de leur situation.

Les sept services ambulatoires pour les victimes accueillent un grand nombre de victimes mais les données disponibles sont parcellaires et ne permettent pas une analyse de leur efficacité. Sur le terrain, il ressort des questionnaires et des groupes de discussion que les services sont considérés comme efficaces tant par les victimes, que les auteurs ou les professionnel.le.s.

L'accès à un hébergement, qu'il soit d'urgence ou non, reste problématique malgré la mise en place de ce dispositif et le subventionnement spécifique de 15 maisons d'accueil spécialisées et de cinq nouvelles demandes en cours. Il existe un constat partagé d'un manque de places généralisé dans toutes les structures d'hébergement, abris de nuit et logements, mais également en ce qui concerne l'hébergement en maisons d'accueil spécialisée. Plus que la capacité d'accueil, c'est la durée des séjours qui serait problématique (les chiffres des rapports d'activité des MA spécialisées sur la durée moyenne des séjours ne semblent pas corroborer ce sentiment). Selon les professionnel.le.s, il y a de plus en plus de dérogations accordées parce que les femmes victimes ne trouvent pas de logement. Cet aspect mériterait d'être analysé plus en détail, les rapports d'activités étant assez succincts et l'analyse des chiffres à prendre avec précaution.

Enfin, les maisons d'accueil et services ambulatoires se répartissent de manière inégale sur le territoire ce qui pose problème en termes d'efficacité de la prise en charge des victimes sur l'ensemble du territoire.

Pour les auteur.e.s non judiciairisés, un seul service de prise en charge ambulatoire est financé par le dispositif. Les services aux auteur.e.s sont peu connus et ne sont pas uniformément accessibles sur l'ensemble du territoire (par exemple, certains services d'aide aux justiciables offrent des services de prise en charge aux auteur.e.s mais ceci n'est pas apparu comme une pratique systématique ou connue). La prise en charge des auteur.e.s est fondamentale. Il faut dépasser les oppositions auteur.e.s – victimes car la protection de ces dernières passe par une prise en charge adéquate des auteur.e.s. Le travail au sein des Pôles de ressources a montré sa plus-value à cet égard.

En lien avec la possibilités d'éloignement prévue par la loi de mai 2012<sup>1</sup>, l'hébergement des auteur.e.s doit être considéré comme une piste pour renforcer l'efficacité du dispositif car, il pourrait d'une part, alléger la pression actuelle sur les services d'hébergement aux victimes, et d'autre part, répondre au sentiment de "double peine" parfois vécu par les victimes et encore aggravé quand il exige le déracinement des enfants. Aussi, la prise en charge de

---

<sup>1</sup> Loi relative à l'« interdiction temporaire de résidence en cas de violence domestique » qui est en cours d'examen.

l'auteur.e de violence par un service ambulatoire spécialisé sera plus efficace si elle n'est pas « parasitée » par la recherche par l'auteur de solution de logement<sup>2</sup>.

Bien que la prise en charge des enfants ne fasse pas spécifiquement partie du dispositif et que l'aide à la jeunesse ne relève pas de la compétence de la Région Wallonne, les enfants sont aujourd'hui considérés comme des victimes à part entière et non plus comme de simples témoins. Cela se traduit dans l'offre de services et les nombreuses initiatives prises par les maisons d'accueil et les services ambulatoires spécialisés. Ainsi, les maisons d'accueil spécialisées ont hébergé 1236 enfants en 2015.

On peut conclure, que la limite en termes d'efficacité du dispositif repose principalement sur une offre non équivalente de services spécifiques<sup>3</sup> sur l'ensemble du territoire et ce, tant dans l'accompagnement ambulatoire des victimes et des auteur.e.s que dans leur hébergement.

#### 4.5 Efficience

L'efficience s'intéresse à l'optimisation des moyens mobilisés par le dispositif et au rapport coût/efficacité des services mis en place ou d'actions plus ponctuelles de sensibilisation, d'information ou/et de formation menées.

En ce qui concerne l'utilisation des ressources financières, les informations disponibles sur le financement du dispositif en général n'identifient pas d'anomalies particulières.

En ce qui concerne l'utilisation des ressources humaines, nous ne disposons pas de toutes les informations nécessaires pour faire une analyse précise. Ainsi, il nous manque des informations fiables et comparables sur le nombre d'heures consacrées par les professionnels au sein de chacun des éléments du dispositif.

Le financement du dispositif va en priorité aux quinze maisons d'accueil spécialisées subsidiées. A titre exemplatif, une analyse de l'efficience de cet aspect a été tenté mais n'a pu être mené à bien car les données de suivi sont limitées. Elles ne permettent pas notamment d'identifier le nombre réel de demandes non rencontrées, ni le coût en personnel (ratio entre personnel et nombre de nuitées) ou une comparaison de la durée moyenne des séjours des victimes de violence dans les maisons non spécialisées et spécialisées ou entre profils des personnes hébergées (victimes de violence conjugale ou autres profils).

#### 4.6 Impact

Plusieurs points ont été avancés comme résultats positifs de la mise en place du dispositif :

1. L'existence de 12 plateformes Violences conjugales réparties sur le territoire wallon.
2. Un nombre important de professionnel.le.s est formé chaque année au Processus de Domination Conjugale (PDC), tant spécialisé.e.s dans la prise en charge de victimes de violence conjugale qu'en première ligne de l'accueil psycho-social.

---

<sup>2</sup> Si l'auteur a été invité à quitter le domicile et à suivre un suivi chez Praxis par exemple. Réflexion lors du groupe de discussion en Brabant Wallon.

<sup>3</sup> Comme pour les services spécialisés pour l'accueil des victimes, on pourrait envisager que des services généralistes d'accueil soit reconnus pour l'accueil et l'encadrement des auteur.e.s sur base par exemple de la participation à des formations et aux plateformes d'arrondissement.

3. Un langage commun a été développé entre professionnel.le.s notamment spécialisé.e.s mais pas uniquement.
4. Un protocole d'intervention commun a été développé par les Pôles de Ressources et est utilisé au travers de la ligne Ecoute violences conjugales.
5. Le dispositif n'a pas été conçu comme un outil statique, il a évolué pour répondre aux besoins exprimés sur le terrain et aux lacunes constatées (formation, extension du nombre de maisons d'accueil agréées, de la ligne téléphonique, etc.).

Néanmoins certaines limites doivent être prises en considération pour renforcer et assurer des résultats durables.

1. Au niveau des formations, il est important de garder différentes formules en fonction des publics cibles. La pérennité des compétences doit être assurée.
2. Les formations doivent aussi pouvoir prendre des formes différentes, se centrer sur certaines thématiques émergentes. Des échanges de pratiques, de réseau entre coordinations provinciales seraient bénéfiques pour renforcer les savoir-faire.
3. La prise en charge des victimes par des services ambulatoires spécialisés n'est pas assurée sur l'ensemble du territoire.
4. La prise en charge sur le territoire des auteur.e.s par Praxis reste limitée.
5. Au niveau des plateformes d'arrondissement, la participation des services pour auteur.e.s n'est pas formellement prévue et devrait être formalisée comme pour les autres éléments du dispositif.
6. Un renforcement de la visibilité de la ligne Ecoute violences conjugales est nécessaire et doit s'accompagner d'une communication également auprès des professionnel.le.s et des auteur.e.s.
7. Prévoir la possibilité d'engager dans les conditions salariales reflétant les fonctions d'autres types de profils (par exemple psychologue) dans le cadre de la subvention art.97 aux maisons d'accueil.
8. Au niveau des politiques, un travail de liaison et d'intersectionnalité est aussi nécessaire, en particulier entre hébergement et logement.
9. Des mécanismes fiables de suivi du dispositif doivent être mis en place. Par exemple, dans les rapports d'activité des services ambulatoires, reprendre systématiquement des données de base comme le nombre d'appels téléphoniques, de consultations ou entretiens (par sexe et en précisant le nombre d'enfants) afin d'avoir une image plus précise des activités d'écoute, d'accueil et d'accompagnement des services ambulatoires pour les victimes. Pour les maisons d'accueil spécialisées, préciser le nombre de personnes victimes de violences conjugales hébergées (en distinguant, les femmes, les hommes et les enfants) par rapport au nombre total de personnes hébergées en maison d'accueil (enfants, femmes, hommes) et le nombre de nuitées. Ceci permettrait d'avoir des informations sur la durée moyenne des séjours en maison d'accueil.

## 5. Les pistes d'amélioration

L'évaluation a mis en lumière les points forts et les points à améliorer du dispositif wallon. Pour évoquer des pistes d'amélioration, nous nous proposons de partir des faiblesses exprimées, identifiées au cours de cette analyse. Dans le tableau ci-dessous, ces faiblesses sont mises en regard des difficultés rencontrées sur le terrain qui les expliquent ou qui les illustrent.

Sur base de ces constats, des pistes d'amélioration sont proposées afin de tendre à une plus grande efficacité du dispositif wallon. En conclusion, des schémas visualisent deux propositions de « guichet unique », construites à partir des éléments fournis dans les questionnaires, les groupes de discussion, les entretiens et les initiatives développées ailleurs. Ces schémas synthétisent leurs avantages et leurs inconvénients.

Faiblesses et difficultés ne se répondent pas nécessairement même s'il apparaît que certaines difficultés identifiées lors des discussions de terrain et les entretiens contribuent aux faiblesses mises ici en exergue.

<b>Faiblesses énoncées et identifiées lors de l'évaluation</b>	<b>Difficultés rencontrées sur le terrain</b>
Trop de cloisonnement encore des services au détriment de la complémentarité.	Travail en réseau et partenariat reposent prioritairement sur de bonnes relations interpersonnelles que contrarie et fragilise un turn over important du personnel.
Manque de places d'hébergement.	Absence de vision globale des places disponibles et des demandes non satisfaites. Occupation inadéquate de certaines places d'accueil faute de solutions de logement après l'hébergement.
Gestion de l'urgence compliquée par l'hétérogénéité des offres de services et l'interprétation différente de la notion d'urgence.	Conditions d'accès aux maisons d'accueil pas toujours transparentes. Diversité des réalités géographiques. Système de subsidiarisation des services sur base de critères (par exemple nécessité d'être autonome, ou refus de personnes avec des addictions) et de contraintes (jeunes adolescents masculins ne pouvant être hébergés) qui entravent la prise en charge.
Côté victime, la prise en charge équivaut souvent au parcours du combattant : difficultés d'accès à l'information et nécessité de raconter plusieurs fois son histoire.	Conjugaison de la proximité, de la visibilité et de la disponibilité des offres de services insuffisante. Interprétations divergentes et pas toujours claires de la notion d'urgence.
Vision de la violence inscrite dans les limites de la conjugalité.	Sur le terrain, les professionnels font face à des formes de violence plus larges. Moyens financiers et humains limités.
Focus prioritaire sur les victimes au détriment d'une vision plus holistique des violences conjugales qui prendrait en charge simultanément victimes et auteur.e.s.	L'approche des prises en charge victimes et auteur.e.s ne fait pas consensus au sein des professionnel.le.s.

## 5.1 Du côté des professionnel.le.s

### 5.1.1 Mieux décloisonner les services

Différents réseaux d'échanges d'informations, plus ou moins informels, existent au sein du dispositif. Certains sont très efficaces. Toutefois, ils ont une couverture géographique souvent assez limitée et ils dépendent fortement des personnalités qui s'y impliquent. Pour peu que l'une ou l'autre quitte son poste de travail, ces réseaux s'étiolent ou disparaissent. Or, le turn over est assez important dans le secteur. Cette réalité, plusieurs fois soulignée au sein des groupes de discussion, trouve ses racines, notamment, dans un mode de fonctionnement professionnel qui tend à cloisonner des pratiques. Confrontés à des charges de travail extrêmement lourdes, les professionnel.le.s expriment le peu de temps disponible qui leur est donné pour élargir les réseaux, stimuler des dynamiques de concertation et d'échanges d'informations. Or, le décloisonnement des services favorise une prise en charge plus efficace des victimes comme des auteur.e.s : adéquation plus rapide de l'offre à la demande. Le décloisonnement des services devrait donc être encouragé au sein du dispositif wallon.

Deux instruments, bien en place au sein du dispositif, pourraient être utilisés, activés de manière à rendre plus efficace le dispositif en favorisant une circulation plus fluide et proactive des informations entre les services.

1. Les plateformes jouent un rôle important dans la concertation entre professionnel.le.s. Leur rôle se limite néanmoins au travail de réflexion sur les pratiques. Ce modèle pourrait servir de base à une forme de guichet unique qui regrouperait l'ensemble des services, sociaux, médicaux, de la justice agissant de concert dans la prise en charge des victimes et des auteur.e.s. Ce guichet unique offrirait l'avantage de regrouper sous un même toit l'ensemble des services qui peuvent être activés pour répondre aux besoins d'une victime ou d'un auteur. Il constitue le point d'entrée d'une demande à partir duquel sont ensuite orientées les différentes démarches vers les services compétents qui en découlent.
2. Concevoir la ligne d'écoute comme un point d'entrée unique dans le dispositif consisterait à lui donner un rôle proactif de coordination entre professionnel.le.s. Cette utilisation de la ligne d'écoute nécessiterait des accommodements, une organisation interne plus large que ce qui existe actuellement. Au service actuellement en place serait adjoint un autre qui servirait de relais d'information en utilisant les ressources du net. La ligne d'écoute fonctionnerait alors, de manière concomitante, selon deux tempo différents. L'un suit ce qui se fait actuellement. L'autre partie, sur base d'un screening établi de l'urgence de la situation agirait comme relais vers les différents services en se référant aux informations en ligne.

### 5.1.2 Répondre au manque de places

La question du manque de places d'hébergement reste délicate et complexe. D'une part, elle se heurte à une absence de vision globale du nombre de places disponibles – en temps réel – sur l'ensemble du territoire, voire dans un périmètre donné. L'adéquation des places disponibles aux besoins des victimes est également difficile à cerner étant donné les critères



de recevabilité des demandes différant selon les maisons d'accueil. D'autre part, il reste la possibilité que ce soit moins le nombre de places qui pose problème que la longueur du séjour. Faute de solution de logement adéquat après la phase d'urgence de l'hébergement, des victimes restent en maison d'accueil. Il s'agit donc de veiller à une meilleure articulation entre les différents départements compétents en cette matière.

L'élément qui, de toute évidence, améliorerait le soutien apporté aux victimes est l'augmentation de l'offre de solutions d'hébergement et une flexibilisation de cette offre. Les places éventuellement disponibles sont soumises à des critères d'admission qui compliquent encore l'accès, chaque demande exigeant une analyse où la subjectivité de la personne responsable peut être déterminante. Les réalités régionales sont très diverses. Dans un contexte où les maisons d'accueil manquent, comme dans la Province du Luxembourg, la mise en place d'un système centralisé rapportant quasiment en temps réel la disponibilité de places au niveau régional a peu de sens : ce n'est pas le partage d'information qui est nécessaire, ce sont les possibilités d'accueil. Néanmoins, l'établissement d'un cadastre des places permettrait une vision plus précise des offres existantes et des manques.

La « *Maison plurielle* » de Charleroi a mis sur pied un outil interactif pour faciliter la recherche d'hébergement : chaque jour, la disponibilité de chaque centre d'accueil partenaire du projet y est indiquée. L'interface permet de répertorier les disponibilités des maisons d'accueil partenaires très rapidement.<sup>4</sup> A Bruxelles, un système est également en place pour individualiser les demandes et pouvoir, dès lors, chiffrer le nombre réel de demandes à satisfaire. Ces instruments ne pourraient-ils pas être élargis mais également servir de modèles à d'autres acteurs concernés ?

### 5.1.3 Cibler et adapter les formations

Les formations constituent un élément positif du dispositif. Elles pourraient être davantage développées sans que, pour autant, soit abandonnée la formation de base nécessaire à maintenir un "langage commun", un référent similaire à tou.te.s les professionnel.le.s : cette compréhension commune de la violence entre partenaires constitue le fondement d'une collaboration efficace entre professionnel.le.s.

Des formations approfondies sur des thèmes spécifiques seraient utiles pour aider les services à affiner leurs pratiques. Actuellement, les formations de courte durée sont privilégiées. Le risque qu'elles prennent le pas sur des formations plus pointues est réel. Or, le besoin de formations plus approfondies, nécessitant plus de temps, a été exprimé au sein des groupes de discussion. Par ailleurs, la rotation du personnel nécessite également une mise à jour régulière des formations de base. La coexistence des deux types de formation devrait donc être inscrite à l'agenda. Les plateformes d'arrondissement en constituent le pivot et le relais.

Les modalités de formations devraient également être assurées de manière globale et coordonnée pour intégrer des services qui ne sont pas reconnus "spécialisés" mais qui, dans leur quotidien, sont confrontés à la problématique (policiers, magistrats, médecins, SASJ, SAPV, ...), même s'ils ne participent pas aux plateformes. Cet élargissement exige, grâce à la concertation entre les entités, de dépasser les logiques de subvention qui excluent certains

---

<sup>4</sup> Rapport d'activités 2015. Maison plurielle. Ed. Responsable, Albine Quisenaire, p.18. [www.maisonplurielle.be](http://www.maisonplurielle.be)

publics des formations, car "dépendants" de niveaux de gouvernement différents (SPF Justice, etc.). En théorie, l'intégration du dispositif dans le plan intra-francophone et celle du plan intra-francophone dans le plan fédéral devraient permettre une articulation budgétaire qui renforcerait une approche de la formation dans sa globalité. Pour les professionnel.le.s, les solutions pratiques de cette articulation peinent à se concrétiser au niveau local.

L'Intervision est un instrument méthodologique encore peu usité par les professionnel.e.s. Là où il est utilisé, il a montré ses avantages. Des cas fictifs y sont analysés, permettant une mise en pratique concrète des compétences multisectorielles. Il s'agit de confronter conjointement ses savoirs et ses pratiques. Cet instrument pourrait être formalisé au sein des plateformes provinciales. La supervision des équipes qui le souhaiteraient par des équipes plus expérimentées est également une piste à explorer.

## 5.2 Du côté des victimes et des auteur.e.s

### 5.2.1 Accueil des victimes : un kit commun d'évaluation des risques

Le modèle « Carrefour Sécurité en Violence Conjugale » imaginé au Québec peut être source d'inspiration pour favoriser une prise en charge plus efficace. Il présente l'avantage d'être un outil auquel il est fait appel dès le premier contact avec une victime et qui est utilisé par l'éventail complet des intervenants. Le modèle est basé sur le principe suivant : d'une profession à l'autre, chaque service a sa manière d'identifier les situations de violences conjugales et a une approche et des références spécifiques qui entrent en jeu dans l'intervention (par exemple, interrogation ou pas de la situation d'urgence invoquée par la victime ; respect nécessaire ou pas des règles de la MA en cas de demande d'hébergement d'urgence). Le modèle Carrefour offre un cadre commun à tous les partenaires. L'utilisation de cet outil commun permet de codifier l'évaluation de la sécurité. Il fait appel à un instrument développé par l'Université de Trois-Rivières pour évaluer la sécurité.

Il consiste dans la mise à disposition des professionnel.le.s qui participent à ce réseau d'un kit d'évaluation des risques en amont de toute action d'intervention ou de prise en charge. Ils.elles reçoivent une formation préalable afin d'être à même d'utiliser cette grille. Ainsi doté.e.s de la grille d'analyse des risques, les professionnel.le.s contacté.e.s sont en mesure d'évaluer le degré d'insécurité de la victime et donc l'urgence ou pas d'une prise en charge. Ils.elles sont à même d'orienter directement la victime vers le service adéquat, selon ses besoins.

Les premiers services mobilisés ont été les maisons d'accueil pour victimes, les services pour auteur.e.s, les services de police, les services de justice : correctionnels, de probation et de détention, les parquets, les procureurs. D'autres partenaires les ont progressivement rejoints : les centres de santé mentale, les centres locaux de services communautaires, les centres jeunesse.

### 5.2.2 Des référent.e.s formé.e.s dans les différents services

En Wallonie, des initiatives visant à faciliter le parcours de la victime ont été expérimentées et pourraient reprendre leur place. Pour dépasser les questionnements sur ce qu'est réellement l'urgence, ou ce qui consiste vraiment une alerte, tout en respectant l'autonomie de la victime - approche qui est au cœur du travail des professionnel.le.s - installer des

"réfèrent.e.s" formé.e.s dans les services de première ligne (police, santé...) permettrait de saisir l'événement de la crise comme un moment privilégié d'intervention pour informer la victime et l'auteur.e et/ou les services d'aide adéquats. Ce type de réseau local de première ligne existait à divers endroits (Liège, Charleroi) et a ensuite été abandonné, notamment pour des raisons de financement. Une réflexion approfondie incluant toutes les parties prenantes sur la faisabilité d'un tel réseau au niveau régional et son articulation avec le dispositif pourrait être organisée par les plateformes.

Les hébergements d'urgence devraient également être repensés. Actuellement, le système "d'urgence" se heurte à une logique où le taux d'occupation est le critère d'octroi de subsides, aux règles d'admission imposées par les maisons d'accueil elles-mêmes, au manque de place généralisé. L'organisation d'éloignement encadré de l'auteur.e<sup>5</sup> est rare actuellement. Cette possibilité d'éloignement sur l'ensemble du territoire, plutôt que celui de la victime, souvent accompagné.e d'enfant(s), serait une solution préférée par certaines victimes. Pour des raisons de sécurité, un hébergement en refuge (adresse secrète) est bienvenu dans certains cas. Dans d'autres, et certainement pour les enfants, l'éloignement du domicile familial peut être vécu comme une nouvelle injustice, une double peine qui bouleverse leur vie, les oblige à changer d'école, les éloigne de leur(s) ami.e.s.

### 5.2.3 Intégrer le travail avec les auteur.e.s

« (...) *Un changement de mentalités doit s'opérer au niveau tant des intervenants que des contrevenants afin d'intégrer un travail avec l'auteur de violence dans la problématique* »<sup>6</sup> pouvait-on lire, il y a plus de dix ans. Actuellement, ce changement ne semble pas encore opéré. S'il est incontestable que priorité dans l'urgence doit être accordée à la victime, il apparaît de plus en plus clairement que le traitement simultané des auteur.e.s donne plus de chance à une sortie des cycles de violence.

L'accueil des hommes victimes réclame plus d'attention. Les professionnel.le.s se déclarent souvent dépourvus devant les spécificités de certaines situations et des résistances ont été soulevées face à la prise en compte d'hommes en situation de victimes. Une formation spécifique sur cette problématique serait souhaitable, incluant dans son public les services de première ligne, comme la police.

Une information ciblée des auteur.e.s devrait être diffusée et l'offre d'accompagnement aux auteur.e.s élargie. Ici, une attention particulière devra être accordée aux zones rurales de la région, où les services aux auteur.e.s sont particulièrement limités.

La ligne Ecoute violences conjugales reste trop peu utilisée par les auteur.e.s. Une campagne de sensibilisation aiderait à rendre plus visible cet outil à disposition tant des victimes que des auteur.e.s.

Dans le cadre de la concertation organisée au niveau fédéral, la Justice pourrait être interpellée sur le rôle plus actif qu'elle pourrait jouer lors d'une audition. Information à l'auteur.e des offres de suivi thérapeutique, incitation à entreprendre ce suivi devraient faire partie de l'ensemble de l'audition et être consigné dans le rapport d'audition.

---

<sup>5</sup> Cfr Loi de 2012 sur l'éloignement qui est en cours d'examen afin de renforcer son efficacité.

<sup>6</sup> Michel THIRY, *Violences conjugales, Evolution d'une lutte*, Bruxelles, Ed. Labor, 2004, p.94.

### 5.3 Emergence d'autres problématiques

La problématique la plus saillante qui exige une attention particulière concerne les migrant.e.s. Les violences conjugales sont rencontrées dans les situations de couple sans papiers où la fragilité et la précarité sont à leur paroxysme, et parmi les couples formés sur base du regroupement familial où la dépendance de la conjointe à l'égard d'un mari (ou de conjoint à l'égard de sa femme) en situation légale accroît la précarité. La prise en compte de ces situations devrait faire partie du dispositif. Au sein de FEDASIL, des actions de sensibilisation des personnels sont entreprises afin d'accroître la vigilance à l'égard de situations de violence qui peuvent être rencontrées dans les centres d'accueil. Lors d'un groupe de discussion, un service évoque avoir été appelé plusieurs fois pour intervenir dans un centre FEDASIL. Les intervenants sont appelés à participer à des formations ayant pour thème les violences de genre au sein des centres d'accueil. Une articulation serait à prévoir avec les initiatives entreprises par FEDASIL.

Les violences sexuelles de plus en plus souvent dénoncées sortent du champ d'interprétation des violences telles qu'entendues dans le dispositif. Elles n'en constituent pas moins une problématique brûlante d'actualité.

Sur un plan plus sociétal, la question de la lutte contre le sexisme est de plus en plus à l'ordre du jour. La sexualisation de la publicité, la démultiplication des messages audiovisuels à caractère sexiste véhiculés par internet rendent urgent le développement de campagnes massives de lutte contre le sexisme, base des violences faites aux femmes. Repenser l'approche des violences conjugales comprises dans le dispositif wallon au prisme du sexisme ouvre à d'autres approches et initiatives.

### 5.4 Un « guichet unique » : avantages et inconvénients

L'idée du guichet unique n'est pas neuve. Elle ne fait pas l'unanimité au sein des professionnel.le.s, loin de là<sup>7</sup>. Toutefois, c'est moins son principe que les modalités de sa mise en œuvre qui font débat. Son expérimentation sous forme des « Family Justice Centre » ou CO3 à Anvers demande sans doute à être questionnée et adaptée à la réalité wallonne.

La piste du « guichet unique » peut prendre deux directions : un espace physique dédié à la mise en place de l'ensemble des services en charge des violences conjugales. Dans ce cas, il nécessite un lieu physique, commun, où se regroupent les services sociaux, de justice, de santé. Il présente l'avantage d'une proximité idéale de tous les intervenants. Lors de l'accueil, la victime est directement informée des différents services auxquels elle peut faire appel. Ceci sans contrainte, dans le respect de sa temporalité. Cela lui évite le « parcours du combattant » qui lui impose généralement de devoir raconter son histoire à diverses reprises. Ce guichet unique a également un coût, en ressources humaines et matérielles.

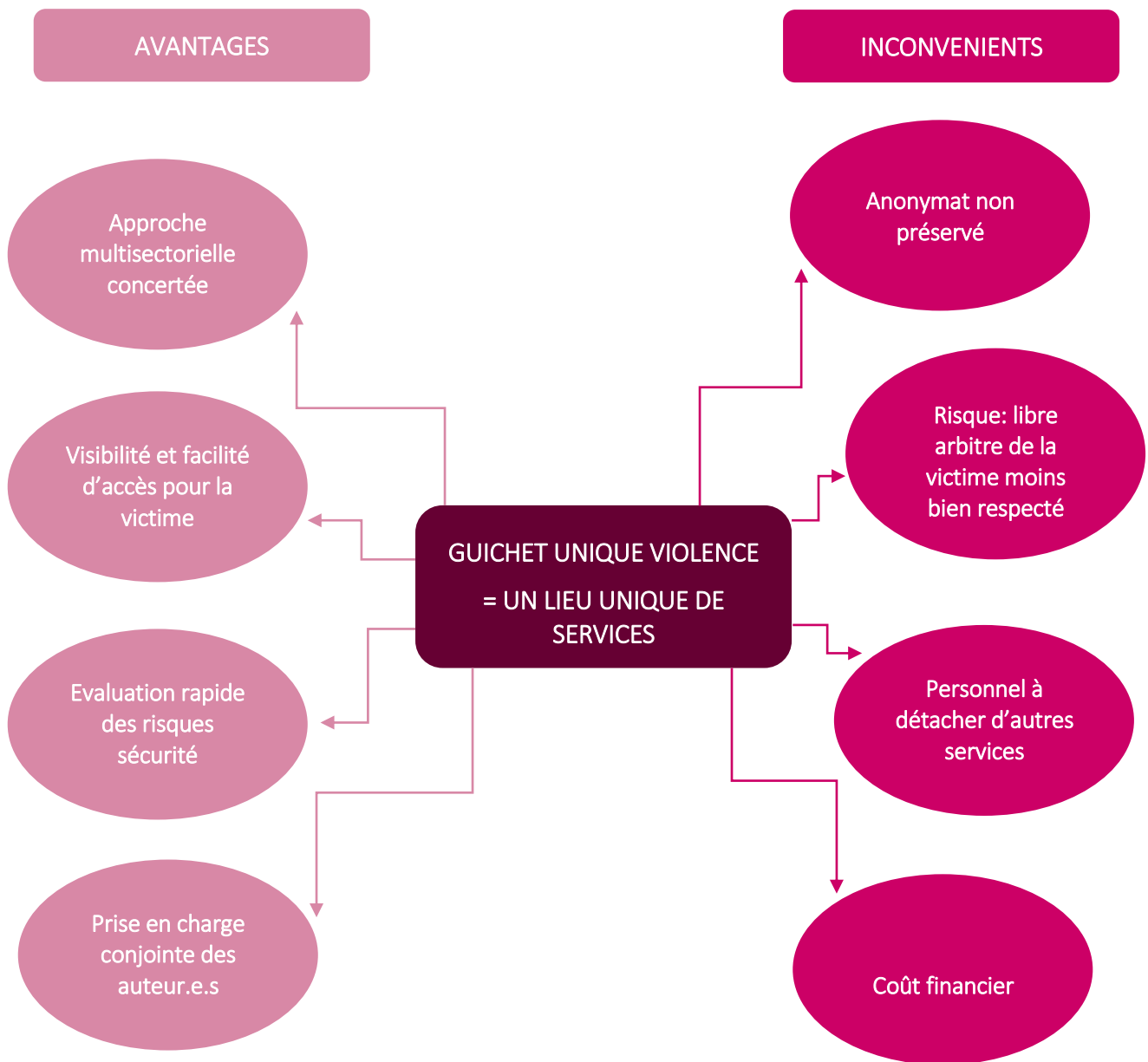
Le guichet unique peut également être virtuel : pas d'espace commun mais un ensemble de services accessibles de manière limpide et fluide via l'internet. La ligne Ecoute violences conjugales, dotée de moyens en conséquence pourrait faire office de ce guichet virtuel. Elle deviendrait alors, sur demande explicite de la victime, le relais vers les services compétents en fonction des besoins exprimés. L'avantage de ce système virtuel est le maintien de

---

<sup>7</sup> Il ressort des rapports d'activité et des groupes de discussion que les services spécialisés accompagnent déjà aujourd'hui les victimes qui le désirent dans l'ensemble de leur démarche.

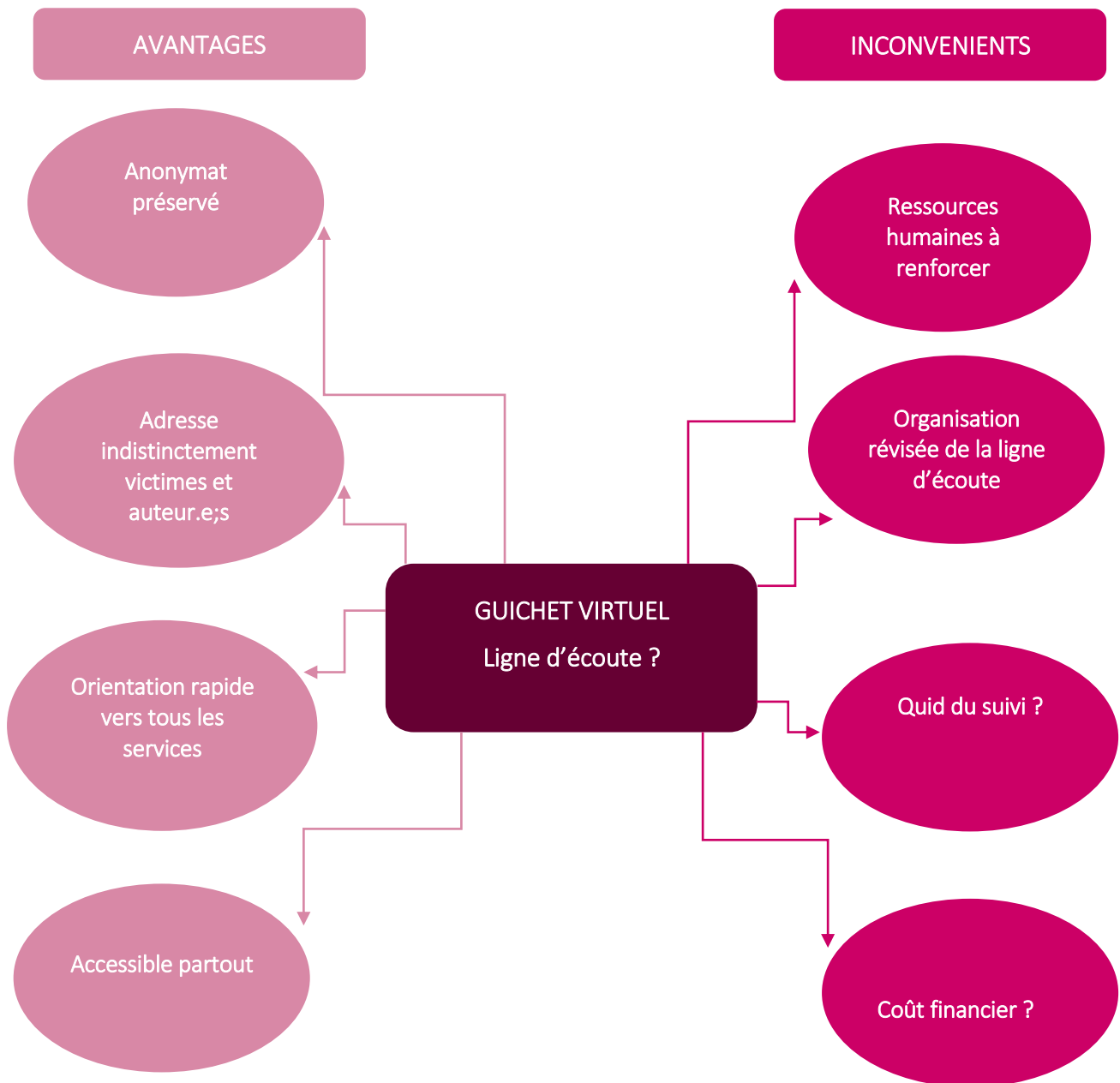
l'anonymat. Il nécessite cependant un renforcement des ressources humaines et l'adhésion de tous les acteurs concernés. Il a également un coût, notamment pour le suivi.

**Graphique 1 : Guichet unique violence : un lieu unique de services**





Graphique 2 : Guichet virtuel



## 6. Analyse <sup>8</sup>

### 6.1 Pertinence

La pertinence examine le lien entre les besoins identifiés, les priorités des groupes cibles et les objectifs du dispositif.

L'**objectif** du dispositif mis en place en Région wallonne est de permettre à l'ensemble des acteurs de terrain intervenant auprès des victimes et des auteur.e.s de se concerter et de définir des moyens d'intervention en partenariat, en tenant compte de l'ensemble des besoins des personnes prises en charge et d'assurer leur sécurité.

#### 6.1.1 La concertation entre professionnel.le.s

La concertation comporte plusieurs fonctions. Elle permet d'abord de renforcer les compétences des professionnel.le.s par des échanges sur leurs pratiques. Elle est aussi importante en ce qu'elle permet aux professionnel.e.s de connaître les services disponibles sur le territoire, et une bonne compréhension des compétences et limites de chaque intervenant pour répondre aux besoins des victimes et prendre en charge les auteur.e.s. Pour ce faire, le dispositif wallon s'appuie, d'une part sur les plateformes d'arrondissement, et d'autre part, sur les pôles de ressources.

Avant 2009, des **plateformes** regroupant les professionnel.le.s engagé.e.s dans la lutte contre les violences intra familiale (VIF) étaient organisées au niveau des provinces. Le dispositif wallon les renforce notamment dans leur couverture géographique, en préconisant qu'elles soient organisées **dans chaque arrondissement judiciaire**<sup>9</sup>. Le dispositif **renforce** ainsi la mission des coordinations provinciales dans leur rôle d'animation de plateformes, de création de réseau entre professionnel.le.s et d'échange inter-secteurs. Par ailleurs, il les charge de coordonner les demandes de formations, en particulier celles qui sont dispensées par les pôles de ressources.

Les **Pôles de ressources**, composés de trois associations<sup>10</sup> spécialisées dans la prise en charge des victimes ou des auteur.e.s de violences conjugales ont été créés en 2009 et chargés, à partir de 2012<sup>11</sup> par la Région wallonne, d'offrir des formations aux professionnel.le.s<sup>12</sup> engagé.e.s dans la lutte contre les violences conjugales en suivant les priorités définies par le SPW. Différents types de formations sont proposés : formation de base et approfondies aux intervenants spécialisés et offre d'une formation courte d'une journée à destination des professionnel.le.s de la santé et du social de première ligne afin de leur permettre de

---

<sup>8</sup> Afin de garantir l'anonymat des personnes, les citations en italique sont extraites des groupes de discussion ou des entretiens. Lorsqu'il s'agit d'extraits de rapports, la source est mentionnée en note de bas de page.

<sup>9</sup> Avant la réforme judiciaire de 2014, la Wallonie comptait 12 arrondissements judiciaires. Aujourd'hui, les arrondissements judiciaires correspondent largement aux délimitations des provinces.

<sup>10</sup> Pôle de ressources à Liège composé du *Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion* et de *Praxis*, et pôle de ressource à La Louvière composé de *Solidarité-Femmes et Refuge pour femmes battues* et *Praxis*.

<sup>11</sup> De manière structurée par la signature de conventions de formations (2012-2014 et 2015-2017).

<sup>12</sup> La convention avec la Région wallonne prévoit 180 journées de formation sur trois ans, soit en moyenne, 60 jours de formation/an.

détecter des situations de violences entre partenaires et de les orienter vers les services spécialisés<sup>13</sup>.

Il s'agit, par ces formations, de répondre aux besoins des différents interlocuteur.trice.s, d'utiliser un langage commun et de renforcer l'effet réseau.

*Les Pôles ont entendu la volonté de permettre à l'ensemble des acteurs impliqués dans la lutte contre les violences entre partenaires à parler un langage commun afin d'améliorer la coordination des interventions.*<sup>14</sup>

Les professionnel.le.s expriment un besoin de renforcement de la concertation. Des demandes de rencontres qui consolident les pratiques de terrain se déclinent de diverses manières :

- Projets/objectifs concrets et qui se réalisent réellement comme par exemple l'accueil d'urgence et de proximité.
- Remise sur pied de la plateforme (besoin de rencontrer/échanger avec les autres acteurs de terrain) ou de renforcement des plateformes
- Mise en place d'intervisions entre intervenants psycho-sociaux.
- Rencontres thématiques (organisées par exemple par les plateformes provinciales).
- Moments de réflexion autour de situations concrètes avec une approche théorique qui permet de prendre du recul, de dégager des modes d'intervention originaux et interdisciplinaires.

### 6.1.2 Soutien et prise en charge des victimes

Un des problèmes majeurs dans le domaine des violences conjugales reste la difficulté, pour les victimes, de sortir de leur isolement et de faire le premier pas vers les services de soutien. Un renforcement de la prise en charge des victimes, de leur protection est au cœur du dispositif. Il s'agit de contribuer à abaisser le seuil d'accès des victimes par l'identification de services spécialisés (hébergement et ambulatoires) et d'en fournir une information adéquate.

**La ligne Ecoute violences conjugales**, créée en 2009 à la demande du terrain, offre un service d'écoute téléphonique à toute personne concernée par la problématique. Son numéro vert 0800/30 030 est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures, en dehors des jours fériés.<sup>15</sup> Ce service offre, de manière gratuite et confidentielle, une écoute, une information (pratique, psychologique, juridique ou sociale) et une orientation. La ligne d'écoute n'est pas dotée d'une mission d'urgence.

Cette ligne d'écoute violence conjugale gérée au départ par l'asbl Cap Sciences Humaines a été reprise depuis le 2 janvier 2014 par les Pôles de ressources, à la suite d'une demande expresse de la Ministre en charge de l'Action sociale et de l'égalité des chances. Cette reprise

---

<sup>13</sup> Offre de formations:

- module de base de 3 jours sur le PDC
- formation complémentaire d'un jour d'approfondissement du PDC
- formation complémentaire enfants exposés de 2 jours
- formation complémentaire intervenir auprès des victimes 3 jours
- formation complémentaire intervenir auprès des auteurs – 3 jours
- formation courte

<sup>14</sup> Pôles de ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales, rapport annuel 2015, page 5.

<sup>15</sup> Ligne d'écoute violences conjugales, rapport d'activité 2015.

de la ligne s'est traduite par la volonté des trois associations d'utiliser une même grille d'intervention dans le cadre de cette ligne et ce, grâce à la mise en place d'un protocole. Celui-ci définit et balise les interventions tant dans les circonstances habituelles que lors des appels ou la dangerosité est présente (risque suicidaire, homicide et violences sur mineurs). Cette ligne est accessible aux victimes, aux auteur.e.s et à leur entourage.

La ligne répond aux besoins d'écoute des victimes mais constitue aussi un soutien pour les professionnel.le.s dans leur tâche d'accompagnement et d'orientation des victimes.

*Peuvent en bénéficier les professionnels qui souhaitent bénéficier de l'expertise d'une équipe spécialisée et développer une meilleure compréhension des situations de violence entre partenaires dans lesquelles ils sont amenés à intervenir.*

Un **site** (<http://www.ecouteviolencesconjugales.be>) fait aussi partie de cette volonté d'information de toutes les personnes concernées. Depuis 2015, l'espace dédié aux professionnel.le.s est devenu accessible à tout public rendant le répertoire en ligne libre et accessible à tous.

Enfin, dans le cadre de violence entre partenaires, des victimes sont amenées à devoir quitter le domicile conjugal pour se protéger et/ou entamer un travail de dévictimisation et de reconstruction.

A cette fin, le dispositif subventionne **7 services ambulatoires et 15 maisons d'hébergement spécialisés. Un décret d'agrément des services ambulatoires est actuellement en cours de rédaction afin de pérenniser ces services et apporter une plus grande sécurité à ce secteur (financement de longue durée).**

**Les services ambulatoires** spécialisés dans l'accueil des victimes de violences conjugales bénéficient de financement (sous forme de subvention facultative pour les frais de fonctionnement et de personnel).

Les activités menées par ces services sont comparables en ce qu'ils prévoient des actions au niveau individuel comme:

- une écoute;
- un accompagnement et/ou suivi individuel centré sur les besoins de la personne: soutien psychologique/thérapeutique, consultation juridique, aide concrète (par exemple, mobilier);
- un accompagnement dans des démarches vers d'autres services (par exemple hébergement d'urgence, CPAS, régularisation de la situation sur le territoire, police, avocat, recherche de logement...) ou une orientation vers des services adéquats;
- toute autre initiative centrée sur le bien-être de la personne et la recherche d'autonomie (massage, atelier d'art..).

Dans le cadre de la sécurité des victimes, certains services mentionnent dans leur rapport d'activité des initiatives intéressantes : l'utilisation de grilles de diagnostic issues du modèle de processus de domination conjugale (*Solidarité Femmes Battues*), la mise en place d'un protocole commun de mise en sécurité des victimes avec les différents secteurs (*Maison Plurielle*).

Des activités de groupes sont aussi organisées afin de renforcer l'autonomie des femmes et les aider à se (re)construire un réseau social : groupes de paroles, ateliers d'auto-défense

verbale, activités dans le cadre de l'éducation permanente (par exemple, "les chanceuses " au sein de *Solidarité Femmes Battues*).

L'ensemble des services ambulatoires travaillent en réseau au niveau local (notamment pour assurer l'orientation des victimes) avec les plateformes de coordination provinciales mais aussi dans d'autres lieux informels de concertation et mènent par ailleurs des actions de sensibilisation.

Mentionnons enfin que certains services organisent des formations de professionnels en dehors des pôles de ressources (*Maison plurielle*) ou sont désireux de le faire (*CVFE*).

Le dispositif prévoyait l'agrément de **maisons d'accueil spécialisées** (maximum deux par arrondissement judiciaire) qui pouvaient demander un conventionnement si elles remplissaient les conditions requises<sup>16</sup>. En 2015, 15 Maisons d'accueil spécialisées sont agréées, dont 3 accueillent des femmes victimes de violence conjugale sous une adresse secrète (*La Consoude*, *CVFE* et *Solidarité Femmes*). Cinq maisons d'accueil ont introduit une demande d'agrément comme maisons spécialisées.

Les **besoins et priorités de prise en charge pour les victimes** sont multiples. Dans leurs réponses au questionnaire, les victimes ont mis en avant la nécessité d'un soutien psychologique, d'un hébergement d'urgence puis d'une protection. Viennent ensuite les besoins d'une aide juridique, médicale ou financière.

Il ressort de leurs réponses que la recherche d'aide se fait souvent seule (dans 39% des cas), grâce à un soutien familial (23%) ou de l'entourage (24%), de professionnel.le.s (20% assistant.e social.e, police 18%, médecin 16%) mais aussi sous l'influence de campagnes à la tv/radio (8%).

Les services ambulatoires existants offrent une écoute, un accompagnement individuel et assure le relais vers les autres intervenants.

Les principales difficultés rencontrées sont relatives à la méconnaissance des services (47% ne savaient pas à qui s'adresser), aux aspects financiers (40% manquent d'argent), à un sentiment d'isolement (36%). Certaines pointent la difficulté d'obtenir le soutien nécessaire (22%) ou l'absence de services nécessaires à proximité (9%). Pour les victimes non francophones, la langue constitue également une barrière à prendre en considération.

### 6.1.3 Prise en charge des auteur.e.s

La protection des victimes passe par la prise en charge des auteur.e.s. C'est pourquoi, parallèlement à des mesures judiciaires, le dispositif wallon veille à donner la possibilité aux auteur.e.s "volontaires" de suivre des thérapies de groupe ou éventuellement individuelles auprès du service spécialisé Praxis.

Praxis a accueilli 171 nouveaux volontaires (hors mandats de justice) en 2015<sup>17</sup>, nombre en constante augmentation mais avec une répartition inégale sur le territoire : ainsi 110 auteur.e.s sont pris.es en charge à Liège et 42 dans le Hainaut, seul.e.s 4 le sont au Luxembourg, 5 en Brabant Wallon et 10 à Namur. Selon les chiffres de 2015, les volontaires arrivent à Praxis par le réseau médical/social et la ligne d'écoute à 31%, le réseau juridique,

---

<sup>16</sup> Notamment : accueil d'urgence, ligne téléphonique accessible 24h/24 et 7j/7.

<sup>17</sup> A titre de comparaison, Praxis a pris en charge 600 nouveaux auteur.e.s sous mandat de justice en 2015.

police, Saj, SPJ et avocats à 23%, de leur propre initiative ou parce que déjà venu.e.s à Praxis à 16%, par le réseau familial à 13%, média à 11%, et fin de cycle comme judiciairisé à 6%.<sup>18</sup> Même si les professionnel.le.s estiment que, dans la majorité des cas, les auteur.e.s ne sont pas demandeur.euse.s d'aide, les auteurs volontaires questionnés reconnaissent à 56 % avoir eu besoin d'aide avant d'entrer en contact avec Praxis. La grande majorité exprime le besoin d'une aide psychologique (7/9) mais aussi d'une écoute (5/9). La principale difficulté relevée a été la méconnaissance de ce type de services.

Les auteur.e.s peuvent également faire appel à la ligne Ecoute violences conjugales. Toutefois, il apparaît que cette démarche n'est pas répandue.

Le dispositif répond bien aux besoins exprimés par les auteurs consultés. Par contre, il ne prévoit pas de solutions d'hébergement spécifiques ce qui, de l'avis des professionnel.le.s serait utile (voir ci-dessous, "Efficacité").

## 6.2 Cohérence interne

Est analysée ici la cohérence entre les objectifs du dispositif et les actions menées. Il s'agit, dès lors, d'examiner comment les différentes actions menées (plateformes d'arrondissement, ligne d'écoute, services spécialisés aux victimes, etc.) s'articulent entre elles afin de renforcer la concertation entre professionnel.le.s et une prise en charge de qualité des victimes et des auteur.e.s.

Les **Pôles de ressources** (Praxis, CVFE et Solidarité femmes et Refuge pour femmes battues) ont pour **objectifs** de garantir la sécurité des victimes et d'optimiser le travail d'accompagnement des victimes et des auteur.e.s grâce à une coopération avancée entre services. Ils sont également chargés de la formation continuée des professionnel.le.s du secteur.

En s'appuyant sur une même lecture des mécanismes de violence conjugale, des outils d'intervention adaptés aux auteur.e.s et aux besoins spécifiques des victimes ont été développés. La finalité des interventions des Pôles de ressources vise la modification des comportements présents dans l'interaction entre l'auteur.e, la victime et leur entourage. Du côté des victimes la finalité de l'intervention est la dévictimisation et du côté des auteur.e.s, la responsabilisation. Ensemble, les trois associations se préoccupent d'améliorer la sécurité des personnes en utilisant un modèle commun d'analyse et d'intervention.

Au départ, le financement prévu dans le dispositif wallon devait permettre de développer une collaboration intersectorielle entre services aux victimes et aux auteur.e.s.

Les membres des Pôles de ressources se sont formés, se sont approprié le modèle de PDC, ont renforcé leur partenariat pour évaluer la dangerosité et la protection de la famille. Comme la collaboration a bien fonctionné, il leur a été demandé d'en faire profiter les autres professionnel.e.s. Cette mission s'est accrue et a été plus cadrée au fil du temps et de leur subventionnement.

---

<sup>18</sup> Rapport activité Praxis 2015.



*Les difficultés rencontrées ont été mises à profit pour baliser les conditions d'une extension de la coopération à d'autres services, inscrits dans un réseau socio-judiciaire plus large.<sup>19</sup>*

Cette coopération avec d'autres acteurs s'est manifestée dans l'organisation de formations approfondies aux professionnel.le.s intervenant.e.s dans le dispositif. Ces formations spécifiques sont dispensées prioritairement aux maisons d'accueil, services ambulatoires spécialisés et autres services participants aux plateformes de concertation ; des interventions/rafraichissements de connaissances sont également possibles dans un objectif de renforcement des compétences des acteurs spécialisés du dispositif.

La mission de formation a été étendue à d'autres acteurs non spécialisés (et hors dispositif) en première ligne d'intervention, notamment dans le repérage (professionnel.le;s de la santé), l'accueil des victimes ou la prise en charge des auteur.e.s et ce, par le biais de formations courtes intersectorielles.

Des échanges entre professionnel.le.s s'organisent aussi au niveau local notamment entre personnels des maisons d'accueil afin d'approfondir leur réflexion sur leurs pratiques :

*Il existe des réunions d'échanges de pratiques entre les maisons d'accueil (assistantes sociales et éducateurs); il y a aussi eu des réunions entre MA, SAJ et SPJ.*

La **formation**, par les Pôles de ressources, de l'ensemble des intervenant.e.s spécialisé.e.s permet une cohérence interne au dispositif, elle assure que tout le monde parle un même langage (même si parfois les interprétations peuvent varier comme par exemple pour la notion d'urgence), adopte une même analyse des situations avec pour objectif de prévenir les situations à haute dangerosité.

**Les plateformes d'arrondissement** jouent un rôle clé dans la concertation entre acteurs et participent activement aux actions d'information, sensibilisation et formation des acteurs. Les services aux victimes financés par le dispositif doivent participer aux réunions des plateformes d'arrondissement, ce qui permet de contribuer à la cohérence de celui-ci. Il semble néanmoins que la participation systématique de Praxis ne soit pas assurée dans toutes les plateformes, leur invitation n'était pas formellement requise comme c'est le cas pour les maisons d'accueil<sup>20</sup>.

Comme mentionné, les professionnel.le.s sont demandeurs de formules d'intervention ou d'échanges sur des cas pratiques, et celles-ci s'organisent de plus en plus dans les différentes plateformes<sup>21</sup> :

*Un travail d'intervention a eu lieu à Verviers, continue à Huy et doit encore se faire à Liège. Il s'agit de travail sur des cas fictifs qui mettent en lumière les difficultés et les limites de la pratique. C'est très positif car cela évite de s'engluer dans des débats stériles. Cela permet de renforcer l'efficacité. C'est un excellent moyen de confronter les logiques d'intervention. Les supervisions sont de plus en plus étendues, à la fois sectorielles et thématiques.*

Autres exemples : l'organisation d'ateliers par la plateforme de Charleroi sur des thèmes spécifiques comme le secret professionnel, les enfants exposés aux violences conjugales, sur

---

<sup>19</sup> Rapport d'activités. Praxis, 2015.

<sup>20</sup> Obligation décréte.

<sup>21</sup> Les réflexions, remarques sur l'intervention sont extraites des comptes rendus des groupes de discussion.

ce thème également dans la province du Luxembourg<sup>22</sup> ou sur le tribunal de la famille. Des expériences de 'speed meetings', réunions avec une personne par institution ont également été menées à la satisfaction des participant.e.s : toutes les 7-10 minutes, les participant.e.s changent de table, chaque professionnel.le présente ses missions et les activités de son organisation.

*Par exemple, une "analyse de situation fictive" organisée par une personne du CVFE au sein de la plateforme de Marche a été super intéressante.*

*Les rencontres "physiques" fonctionnent toujours mieux que le virtuel. Intéressant au sein des plateformes, la confrontation de mondes différents : celui de la justice, de l'associatif, du social. Il est important de se tenir au courant de nouveaux services, d'explorer les nouvelles actions ou approches.*

D'autres relèvent néanmoins des difficultés à s'engager dans l'intervision ou les limites à l'échange de pratiques intersectorielles :

*Dans l'intervision, il faut vouloir se mouiller ; voir comment on évolue dans ses pratiques. On n'est pas seulement consommateurs.*

*Organiser des échanges sur des cas précis de violence conjugale entre services différents ? Pas spécialement entre services différents, entre même services, cela permet aussi d'aller plus loin dans notre propre réflexion et notre propre pratique.*

*Intervisions : idée intéressante mais organisation compliquée. Peut-être par thème, un peu comme une formation, où participeraient celles.ceux intéressé.e.s par un thème particulier.*

La ligne et le site « ecouteviolencesconjugales » offrent un service d'écoute mais aussi une information et une orientation vers les services pertinents. Ils permettent de mieux orienter victimes et auteur.e.s mais aussi d'informer les professionnel.le.s sur les services utiles et disponibles, de faciliter l'accès au réseau de professionnel.le.s. Les professionnel.le.s utilisent des grilles d'analyse et des outils d'intervention communs qui placent la sécurité des victimes et de chaque membre de la famille comme priorité du dispositif téléphonique<sup>23</sup>.

*La ligne téléphonique constitue en effet un répertoire de tous les services disponibles. Elle sert aussi de helpdesk pour les professionne.le.s. La réponse des professionnel.le.s au téléphone repose sur une bonne connaissance des réseaux, c'est une réponse virtuelle qui ressemble à ce qui se fait à Anvers (CO3).*

Le site contient une section qui reprend les principaux services spécialisés disponibles par type et par province. Lors des groupes de discussion, la possibilité d'élargir cette ressource a été évoquée en y intégrant par exemple, les données de contacts d'avocat.e.s spécialisé.e.s, de services de traduction/ interprétation de plus en plus nécessaires pour les services confrontés à une population non francophone, etc.

*Les services sociaux sont de plus en plus confrontés à des problèmes de langues des usagers.*

---

<sup>22</sup> Journée qui a donné lieu à une publication en collaboration avec L'Observatoire : « L'enfant dans les séparations parentales », L'Observatoire, n°87/2016

<sup>23</sup> Rapport activités. Praxis 2015

*Suggestion de développer une 'base de données' avec les noms de traducteurs/traductrices, avocats, etc. Un objectif des plateformes était justement de créer un répertoire avec ces informations, par plateforme.*

Afin d'étendre le service 24/24 et 7/7, une collaboration avec de nouveaux partenaires est envisagée. Actuellement, le 107 (Service Télé-Accueil) offre de facto un soutien au dispositif puisqu'il propose 24h/24 et 7j/7 un service d'écoute gratuit et anonyme à toute personne qui vit une situation de détresse. Il reçoit donc de nombreux appels pour violence conjugale. Comme le service 0800 est assuré par des professionnel.le.s et le 107 par des bénévoles, un programme de collaboration et de formation a été mis en place. Les Pôles de ressources vont assurer la formation de formateurs – formatrices afin que ces personnes puissent à leur tour former les bénévoles à un accueil et éventuellement une orientation adéquate des victimes vers les services disponibles.

Par ailleurs, à tout le moins dans certaines plateformes d'arrondissement, Télé-Accueil est aussi invité et présent lors des réunions. Cette bonne pratique devrait se généraliser à l'ensemble des plateformes, si ce n'est pas déjà le cas.

Les réunions inter-coordinatrices bisannuelles au niveau fédéral seront supprimées l'année prochaine. Un tel mécanisme devrait être mis en place au niveau de la Région, comme ce fut le cas en 2015, pour assurer des contacts entre coordinations provinciales et la mise en place éventuelle de stratégies concertées.

En Région wallonne, au sein du dispositif, une seule organisation - Praxis - offre une prise en charge **spécifique des auteur.e.s** de violences entre partenaires. L'ensemble de ses activités (avec auteur.e.s judiciairisés ou non) se fait en cohérence avec le dispositif wallon puisque Praxis fait partie des Pôles de ressources, est impliqué dans les formations et participe, dans la plupart des arrondissements, aux réunions des plateformes.

## 6.3 Cohérence externe

### 6.3.1 Cadre politique national et international

La cohérence externe examine les liens entre les objectifs du dispositif et le contexte de l'action, en particulier, les plans intra-francophone et national relatifs aux violences de genre. La Convention d'Istanbul, aujourd'hui ratifiée par la Belgique, sert de cadre de référence pour ces différents plans et les entités, en particulier la Région wallonne, veillent à appliquer les engagements repris dans cette convention qui prévoit, par exemple, l'extension du service d'écoute 24h/24 et 7J/7.

La coordination au niveau fédéral est assurée par l'Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes et se concrétise par la tenue de réunions deux fois par an avec l'ensemble des administrations. Il conviendra d'être attentif à ce que la fin du subventionnement fédéral des coordinations provinciales au 31 juillet 2016 n'ait pas un impact sur cette cohérence externe. L'IEFH organisait en effet régulièrement des réunions entre coordinations provinciales qui permettaient à chacun.e d'être informé.e des actions des autres.

Au niveau intra-francophone, des réunions mensuelles sont organisées entre toutes les parties prenantes et permettent d'échanger notamment sur les engagements et actions prévues dans le plan.

Le Centre d'appui de lutte contre les violences entre partenaires de la RW assure cette coordination et contribue donc à la cohérence externe.

Au niveau wallon, la cohérence entre les éléments du dispositif et les autres politiques doit également être assurée. Selon les professionnel.le.s, cette cohérence devrait davantage exister. A titre illustratif, la réflexion suivante entendue lors des groupes de discussion :

*Intersectorialité : il faudrait aussi que ce soit le cas au niveau des Ministres.*

Les victimes de violence conjugale bénéficient de points prioritaires pour les logements sociaux, mais comment cela se traduit-il dans les faits ? Selon les professionnel.le.s cela ne permet pas un désengorgement des maisons d'hébergement : les durées des séjours sont longues par manque de places de logement. Une plus grande cohérence semble nécessaire à ce niveau afin de permettre une sortie plus rapide des victimes des maisons d'accueil. Il y va de leur travail d'autonomie mais également de la disponibilité d'espaces dédiés à une étape d'urgence.

### 6.3.2 Concertation entre acteurs

Au sein du dispositif, la concertation entre professionnel.le.s des différents niveaux de pouvoir est assurée au niveau local. Cela a été souligné. Les formations et réunions des plateformes sont des instruments clés qui associent les acteurs en dehors de toute logique institutionnelle, même, si certaines personnes sont plus difficiles à mobiliser que d'autres (par exemple, les magistrat.e.s).

Sur le terrain, des formations spécifiques entre membres d'une même profession sont demandées (par exemple, par les avocats, la police, les juges...). Ces demandes ne sont apparemment pas toujours rencontrées même si de telles formations sont formellement prévues dans le PAN. La question de l'accessibilité de ces formations, en termes d'horaires mais également de répartition géographique semble importante à considérer. Ainsi, une collaboration accrue avec les autres niveaux de pouvoir serait souhaitable afin d'assurer des formations sur mesure ou qui correspondent mieux aux besoins du terrain et aux contraintes locales (par exemple, les formations pour la Justice sont organisées une fois par an à Bruxelles pendant une journée). Elles contribueraient à renforcer les compétences des différents intervenants et à mieux répondre à des demandes spécifiques. Cela pourrait s'organiser en lien avec les plateformes judiciaires et les coordinations provinciales pourraient comme elles le font pour les plateformes d'arrondissement assurer la coordination de ces demandes au niveau provincial.

Lors des campagnes de sensibilisation organisées conjointement par la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Région wallonne et la COCOF, le numéro de la ligne Ecoute violences conjugales est toujours diffusé. Cela contribue à informer les victimes des possibilités d'écoute et de soutien disponible. Par contre, des affiches de promotion de la ligne elle-même pourraient être développées et largement diffusées afin de renforcer la promotion et l'information sur l'existence de ce service à destination des auteur.e.s et professionnel.le.s.

### 6.3.3 Les autres formes de violences

Au delà de la cohérence entre acteurs externes au dispositif, se pose également la question de la cohérence entre le dispositif wallon et les autres types de violences visées par les plans

national et intra-francophone et la Convention d'Istanbul. Cette limite a été soulignée dans les entretiens.

*Dans le dispositif, on ne s'occupe que des violences conjugales mais il n'y a pas de raison de maintenir ce cloisonnement. Le dispositif est en discordance avec le Plan et la Convention d'Istanbul. Mais pour changer, il faudrait que les services suivent.*

Pour assurer une cohérence entre types de violences, et conformément à la Convention d'Istanbul, il faudrait développer le partage d'expertises et le travail en partenariat. Les professionnel.le.s rencontrent déjà régulièrement dans leur travail quotidien des situations liées à d'autres types de violences, en particulier la violence sexuelle et sexiste. Par contre, les victimes de mutilations génitales, de violences liées à l'honneur ou de mariage forcé se retrouvent plus rarement accueillies par les professionnel.le.s du dispositif. Néanmoins, les professionnel.le.s sont de plus en plus souvent confronté.e.s à des questions de violences dans un contexte de migration et là, des synergies seront sans aucun doute nécessaires. Il convient sans doute de s'interroger sur les limites du dispositif aux seules violences conjugales, qui s'expliquent par des raisons historiques, mais paraissent désormais moins en phase avec les réalités actuelles et les recommandations internationales.

Ce sera aussi le cas en termes de soutien d'écoute et d'orientation des victimes. Lors des groupes de discussion, il est apparu que les professionnel.le.s n'étaient pas informé.e.s de la création d'une nouvelle ligne d'écoute pour les violences sexuelles. L'illustre le propos suivant :

*J'ai un questionnaire sur l'ouverture d'une ligne 0800 "violences sexuelles" annoncée pour la semaine du 14 Novembre. Quelle sera l'articulation entre cette nouvelle ligne et celle consacrée à la violence conjugale quand on sait que la violence sexuelle est une grosse part des violences entre partenaires ?*

## 6.4 Efficacité

### 6.4.1 Concertation entre acteurs

Pour les professionnel.le.s, les éléments clés de la **concertation** sont à l'heure actuelle :

- Les formations : à 83%
- Les plateformes d'arrondissement : 81%
- Les contacts entre personnes : 79%
- Les journées thématiques : 79%
- Les contacts bilatéraux : 73%
- et dans une moindre mesure les interventions : 63%

Les professionnel.le.s interrogé.e.s dans le cadre de cette évaluation ont été en grande majorité formé.e.s (83%) aux processus de domination conjugale. Les formations suivies sont celles dispensées par les Pôles de ressources en collaboration avec les coordinations provinciales dans le cadre des plateformes (mention dans quelques cas d'autres intervenant.e.s comme les zones de police, des gynécologues d'un service hospitalier, maisons de justice...).

Ces formations ont contribué au renforcement des compétences des professionnel.le.s et à la modification de leurs pratiques (66% des répondants - soit 62 personnes sur 94) et a, à tout le moins, permis de mieux comprendre les attentes et besoins de leur public (26% des

répondants – soit 24 sur 94). Elles ne se sont pas révélées pertinentes pour seulement 4% (4 sur 94). Quelques extraits des commentaires des professionnels illustrent la satisfaction généralement affirmée face aux formations reçues :

*Cette formation a participé à la **construction d'un savoir théorique** sur la question au travers d'un modèle d'intervention novateur qui vise principalement à évaluer la sécurité des victimes.*

*Favorise une **lecture systémique**, permet de mesurer les raisons qui participent au maintien de la dynamique conjugale, le niveau de dangerosité, les positionnements et stratégies adopté(e)s par les membres du couple et/ou de la famille.*

*Cette formation permet de mieux **comprendre** les processus qui entrent en jeu **entre la victime et son agresseur**. La connaissance de cet aspect permet **une meilleure prise en charge des victimes**.*

*J'ai obtenu des **informations complémentaires**.*

*Meilleure connaissance du **réseau**.*

Néanmoins, un autre type de formation basée sur un échange sur les pratiques est également nécessaire.

*Je trouve pour en avoir suivi un certain nombre depuis 20 ans, j'ai fini par trouver **ces formation assez répétitives** et finalement peu intéressantes en termes de plus-value sur la manière de travailler.*

Les formations sont l'élément positif le plus apparent de la mise en place du dispositif. Elles permettent un véritable renforcement des compétences et sont très efficaces pour la cohésion du dispositif et des professionnel.le.s.

Elles pourraient être davantage développées sans que pour autant soit abandonnée la formation de base qui est nécessaire pour maintenir ce "langage commun", cette compréhension commune de la violence entre partenaires qui a été installée et qui est le fondement même de la collaboration entre professionnel.le.s.

Des formations approfondies sur des thèmes spécifiques seraient utiles pour aider les services à affiner leurs pratiques. Par exemple, une formation sur l'accueil des hommes victimes de violence pourrait être proposée. L'intervision, ou les analyses de cas fictifs sont également des pistes à explorer, comme l'est celle de la supervision des équipes qui le souhaiteraient par des équipes plus expérimentées.

Le rôle positif des plateformes d'arrondissement a été maintes fois souligné par les acteurs. En particulier, le renforcement de celles-ci à un niveau plus local est très positif car il facilite les échanges et la connaissance du réseau qui est fondamentale pour une bonne prise en charge des victimes. C'est aussi elles qui assurent le lien entre besoins et offre de formation.

Indubitablement, le dispositif permet un **renforcement des compétences** des différents acteurs, principalement grâce aux formations proposées et aux échanges au sein des plateformes.

L'information pourrait néanmoins mieux circuler, et l'échange de bonnes pratiques entre plateformes et entre provinces, être mieux développé.



*Les plates-formes fonctionnent bien mais ce sont des réunions de discussion et non de travail. Il faudrait appliquer cela au travail de terrain et cela donnerait en quelque sorte la base des guichets uniques.*

Parallèlement au travail dans les plateformes, on trouve d'autres exemples intéressants, comme à Namur où les plannings familiaux effectuent une circulation large d'informations. Et ils constatent qu'il y a du répondant du côté des différents services.

#### 6.4.2 Accueil, soutien et prise en charge des victimes

##### L'accès aux services pour les victimes

Le dispositif mis en place a notamment pour objectif de faciliter l'accès des victimes au soutien et de leur permettre de faire le pas de sortir de la violence. Il s'agit autant que possible de contribuer à diminuer les chiffres noirs de la violence en leur offrant les services adéquats et de qualité. Comme cela a été souligné dans un entretien, sur le plan du recours à l'aide de victimes de violences conjugales, la Belgique se situe plutôt bien en comparaison à d'autres pays européens.

*D'après des études, il apparaît que, au contraire d'autres pays européens, les femmes en Belgique osent plus facilement déclarer des violences mais il reste du travail à faire.*

Dans notre enquête, presque la moitié des **victimes** déclarent qu'au moment de rechercher de l'aide, elles **ne savaient pas à qui s'adresser**. Ce chiffre pousse à s'interroger sur l'utilisation de la ligne d'écoute, clairement conçue comme accès rapide et aisé à un soutien pour ce type de violence.

Il apparaît donc que la **ligne Ecoute violences conjugales** est sous-utilisée. Le nombre d'appels est largement inférieur (2711 en 2015) à la capacité du service qui est de 5000 appels par an (soit 20 par jours). Par contre, 90% des appels concernent bien des situations de violences conjugales. Dans ce cas, 80% des victimes sont des femmes et 12% des hommes. Les derniers 8% sont des auteur.e.s, avec 1% de femmes pour 7% d'hommes.

Actuellement, plus de personnes appelleraient Télé Accueil que le 0800 pour des questions de violences conjugales. Chez Télé Accueil, les personnes sont formées et donc la qualité de l'écoute aux questions de violences conjugales a été améliorée. Néanmoins, cette écoute devrait être étendue à d'autres violences, ce qui requiert aussi des formations.

La ligne d'écoute semble en particulier sous exploitée par les professionnel.le.s alors qu'elle pourrait être une source d'information sur le dispositif ou sur les services qui en font partie. La possibilité d'étendre le rôle de la ligne à celui de relais entre professionnel.le.s devrait d'ailleurs être explorée.

Il ressort de notre enquête que 62% des professionnel.le.s conseillent l'utilisation de la ligne téléphonique aux victimes et aux auteur.e.s, mais utilisent peu l'information reprise sur le site (63% de réponses négatives) soit parce qu'ils.elles estiment connaître cette ressource soit par méconnaissance. En outre, la ligne et le site sont considérés par les professionnel.le.s comme des outils plutôt à destination des victimes.

Notre enquête révèle également le rôle des proches et de la famille non seulement comme soutien pour la recherche d'une solution d'hébergement, mais aussi comme relais d'information. Cela conforte l'idée que diffuser des informations sur les services disponibles,

et notamment sur la ligne d'écoute auprès du grand public (qui a tout de même été citée dans notre enquête par des victimes, ainsi que les campagnes télé et radio, comme catalyseur d'une prise de conscience de leur situation) est la bonne approche, même si l'impact direct auprès des victimes et des auteurs.e.s n'a pas pu être démontré ici.

Dans l'ensemble, **l'accès satisfaisant aux services pour les victimes** tient avant tout à la connaissance de ces services, soit par les victimes elles-mêmes, soit par leur entourage. Dans les régions rurales, l'absence de solutions de transport peut constituer un facteur limitatif.

### **Les services ambulatoires pour les victimes de violences conjugales**

Les données dans les rapports d'activité des services ambulatoires sont parcellaires et non harmonisées. Elles ne permettent pas, dès lors, une estimation globale du nombre de victimes accompagnées. Le nombre de personnes qui entrent en contact avec les différents services est très variable. Quelques chiffres extraits des rapports d'activité sont présentés à titre exemplatif pour illustrer l'éventail de types d'informations disponibles :

- *Le déclic* signale qu'il a ouvert 41 dossiers en 2015 et que 28 sur 32 des victimes ont des enfants.
- La *Maison Plurielle* a accompagné 80 personnes dont 75 victimes. 80% des victimes ont des enfants.
- Le *CVFE* a enregistré 5207 appels téléphoniques. 10 à 15% de ceux-ci débouchent sur des entretiens. En 2015, 797 entretiens dont 77% psychosociaux et 23% juridiques. 437 personnes différentes ont été accompagnées dont 76% de nationalité belge.
- A *Solidarité Femmes Battues*, le nombre total d'heures en ambulatoire en 2015 correspond à 4.211h30. 84 consultations (accompagnement thérapeutique et de changement) et 22 accompagnements. Un tableau reprend systématiquement les activités menées en fonction du nombre d'heures consacrées.
- *Ça vaut pas le coup*: en 2015, 211 femmes et pas d'hommes. Dans 82% des cas présence d'enfants. Pour le travail thérapeutique, 472 consultations réparties entre 62 personnes dont 3 hommes.
- *Collectif des femmes*: 311 appels reçus.
- A l'antenne "Femme, couple et violence" de *l'Eglantier*, le directeur rencontre une quinzaine de femmes par semaine et une autre personne de l'équipe a reçu 70 personnes en 2015. Chaque personne est rencontrée plus de trois fois. Le travail juridique a concerné 65 personnes et il y a eu 212 consultations.

### **L'hébergement des victimes**

L'hébergement reste problématique par manque de places partout, sauf en Brabant wallon. Les victimes ayant participé au questionnaire pour qui la recherche d'une solution d'hébergement a été facile mentionne le rôle joué par la famille ou un proche chez qui elles ont trouvé refuge (5 personnes sur 7).

L'accès à un hébergement, qu'il soit d'urgence ou non reste donc problématique malgré la mise en place de ce dispositif et le subventionnement spécifique de 15 MA spécialisées (et de 5 nouvelles demandes en cours).

*Il y a 5 à 6 demandes d'hébergement d'urgence par jour en maisons d'accueil spécialisé. Difficulté d'accueillir des familles en urgence car il n'y a qu'un lit.*

Sur les 15<sup>24</sup> MA reconnues en 2015 3 accueillent des femmes victimes de violence sous une adresse secrète, deux (*CVFE, et Solidarité femmes*) accueillant exclusivement des victimes de violence conjugale, *La Consoude* traitant également d'autres problématiques comme ailleurs où l'accueil ne se limite pas aux victimes de violence (par exemple, toute femme ayant des problèmes sociaux peut y trouver une solution d'hébergement). Selon les chiffres collectés dans le cadre de l'article 97, le nombre de places agréées dans les 15 maisons d'accueil spécialisées s'élevaient en 2016 à 680. Néanmoins, ces places n'étant pas « réservées » à l'accueil des victimes de violences conjugales en Région wallonne, ce nombre ne représente pas réellement des possibilités d'hébergement pour les victimes.

Un des problèmes majeurs pour mesurer l'efficacité de cet aspect du dispositif est l'impossibilité d'identifier le nombre réel de victimes de violence hébergées<sup>25</sup> et de demandes d'hébergement non rencontrées<sup>26</sup>.

*Pour les personnes hébergées on pourrait mettre en place un système comme à Bruxelles de statistiques différenciées qui permettrait d'isoler les demandes et les dossiers d'hébergement; le système existe mais il est assez coûteux.*

*Il n'est pas possible d'identifier le nombre de places réelles attribuées à des personnes victimes de VC. On sait que dans les MA pour femmes, en général, 50% des femmes qui arrivent sont des victimes de VC, mais est-ce qu'on compte les enfants ?*

*Une idée serait de mettre en place un système d'enregistrement de prise de réservation de place unique mais pour l'instant il y a un certain nombre de MA qui ont l'impression qu'un tel système signifie qu'elles n'auront plus la liberté de décision par rapport à l'accueil.*

*Cadastre en temps réel ? ok mais ne répond pas à la question du manque de places. Le problème n'est pas le manque d'infos et de relais mais bien le manque de places.*

Il existe un constat partagé par les professionnel.le.s d'un manque de places généralisé dans toutes les structures d'hébergement, abris de nuits, et logements. Mais également qu'en ce qui concerne l'hébergement en MA, plus que la disponibilité des places, c'est la durée des séjours qui est problématique. Il y a de plus en plus de dérogations accordées parce que les femmes victimes ne trouvent pas de logement sur le marché privé ou dans les logements sociaux.

*Il n'y a pas nécessairement un manque de places disponibles mais une occupation inadéquate de certaines places d'hébergement d'urgence.*

*La question de l'hébergement d'urgence est en fait un problème plus limité qu'on le croit. En BW, comptabilisation pendant trois mois des demandes non satisfaites, au final, une par mois environ. On en parle beaucoup parce que ce sont des situations dramatiques mais ce n'est pas si courant.*

---

<sup>24</sup> De nouvelles structures seront reconnues en 2017

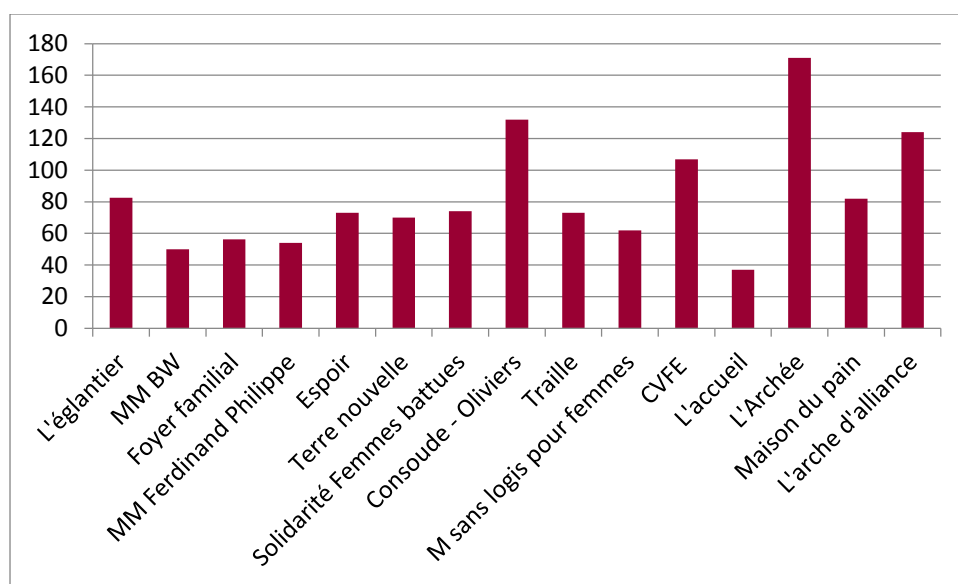
<sup>25</sup> Les chiffres compilés dans le cadre des rapports d'activité et dans les statistiques ne correspondent pas. Certaines MA comptabilisent dans leur rapport d'activité le nombre total de victimes de violence conjugale (femmes et enfants) et d'autres uniquement les femmes. Les instructions dans le glossaire des maisons d'accueil devraient être revues pour améliorer la qualité des données récoltées et éviter des divergences d'interprétation.

<sup>26</sup> L'enregistrement existant comptabilise les demandes dans chaque MA, mais cela peut être une même demande répétée dans différentes MA ou même la même personne qui appelle plusieurs fois la MA.

Les rapports annuels d'activité des maisons d'accueil doivent indiquer la durée moyenne des séjours **terminés** dans l'année en cours.<sup>27</sup> Toutefois, il faut remarquer qu'il s'agit ici de la durée moyenne pour l'ensemble des femmes hébergées et pas spécifiquement de la durée moyenne pour les victimes de violence conjugale, ces chiffres-là n'étant pas disponibles.

Les durées moyennes de séjour terminés en 2015 dans les MA sont assez proches dans la majorité des MA spécialisées. Elle peut néanmoins varier de 37 jours à *L'Espoir* à 106,87 jours à *L'Archée*. Pour rappel, la durée maximum autorisée est de 190 jours et des dérogations sont possibles. La perception, exprimée par le terrain, d'une durée trop longue des séjours ne semble pas confirmée par les chiffres. L'analyse des chiffres est cependant à prendre avec précaution, les rapports d'activités n'offrant que des informations partielles, mais cet aspect mériterait certainement d'être analysé plus en détail.

**Graphique 3 : Durées moyennes du séjour des femmes dans les MA spécialisées par MA**



Source : Statistiques des maisons d'accueil agréées et subventionnées art.97 par la Wallonie, DGO5, 2015

Des solutions sont mises en place au niveau local pour répondre en particulier aux situations d'urgence, mais pas toujours sans difficulté :

*A Charleroi des places d'urgence sont disponibles, gérées par le CPAS, cela aide beaucoup.*

*S'il n'y a pas de place d'urgence, la solution peut être l'abri de nuit mais l'ouverture ne se fait qu'à 19H. L'Urgence sociale de Liège peut reloger jusqu'aux heures de la nuit mais c'est difficile quand la demande est faite en journée et que les services ferment à 17h.*

<sup>27</sup> "Indiquer la durée moyenne des séjours terminés pour les hommes, les femmes et les enfants" (Glossaire des MA).

*L'hébergement et même le logement manquent cruellement. Il y a seulement deux maisons d'accueil spécialisé saturées dans la Province, donc un protocole d'action d'urgence a été signé avec une dizaine d'hôtels (la police peut emmener une famille dans un hôtel jusqu'au jour ouvrable suivant où cette famille doit alors être prise en charge par le CPAS).*

*On a déjà réfléchi à mutualiser l'hébergement d'urgence (précarité, asile, etc.) mais rien n'a bougé.*

Les maisons d'accueil, hébergements ou refuges existants se répartissent de manière inégale sur le territoire de la Région, ce qui pose problème en termes d'efficacité de la prise en charge des victimes sur l'ensemble du territoire.

D'autres problèmes liés au seuil d'accès liés et aux conditions d'hébergement ont été relevés :

- Entretien préalable à l'accès à des places même en urgence ;
- Notion d'urgence assez floue et interprétée différemment par les professionnel.le.s ;
- Règles internes des MA varient, ce qui constitue des freins structurels (pas d'accueil de mamans avec fils adolescent dans certaines MA ; accueil de personnes autonomes, etc.) soit circonstanciels (pas plusieurs toxicomanes à la fois). Il ressort des commentaires des intervenants de terrain que les conditions d'accès varient selon les maisons d'accueil sans que cela soit « visible » d'emblée. Il faut donc connaître les conditions spécifiques à chaque maison d'accueil, un savoir qui s'acquiert avec l'expérience. Dès lors, cela signifie aussi que lorsqu'une personne qui détient ce savoir quitte sa fonction, le travail est à recommencer. Il peut donc y avoir perte de temps et manque d'efficacité;
- Frein financier : accès seulement aux abris de nuit qui sont des services inconditionnels et gratuits ;
- Femmes migrantes sans papiers qui ne peuvent être accueillies ;
- Pour une partie des acteurs, l'accueil des femmes de plus de 60 ans reste problématique même s'il n'est légalement pas impossible.<sup>28</sup>

Le subventionnement des maisons d'accueil dans le cadre de l'art. 97 du code wallon de l'action sociale et de la santé suppose d'organiser une permanence téléphonique hors des heures ouvrables, un accueil 24/24 et de réserver deux lits pour l'urgence. En pratique, la mise en place est compliquée car tout hébergement en MA est une urgence. Les maisons sont saturées, tous les lits sont occupés. Il faut désengorger les MA, trouver des sorties vers du logement, mais les séjours sont de plus en plus longs car les personnes vivent des situations de plus en plus compliquées ou ont de plus en plus de mal à trouver un logement qui corresponde à leurs revenus. Il y a donc peu de roulement : quand les places sont occupées et qu'il y a une autre urgence, on ne peut pas mettre les personnes dehors. Si on augmente la capacité, les lits seront certainement occupés mais sans une amélioration de l'accès au logement à long terme, le problème ne sera pas solutionné.

A Bruxelles, il existe maintenant des conventions avec les sociétés de logements sociaux : 3% de leur parc est réservé aux victimes hébergées en MA. Il existe également un système de

---

<sup>28</sup> Ne peuvent séjourner dans maisons de vie communautaire plus de trois aînés de plus de 60 ans au jour de leur entrée dans la maison, cfr Article 100, 2° du Code Wallon de l'action sociale et de la santé, 2011.

dérogação pour placer les victimes directement en haut de la liste. C'est la MA qui introduit la demande pour la personne, sur base d'une convention entre la MA et la société de logement social. Pour le moment, ce système de dérogation fonctionne bien, les victimes accèdent plus vite à du logement, ce qui donne à nouveau des possibilités d'accueil en MA.

Un autre aspect qui n'a pas pu être dégagé lors de cette évaluation est le lien entre services ambulatoires et soutien post hébergement. La sortie plus rapide des victimes vers un logement suppose un suivi qui peut d'ailleurs être subventionné en Région wallonne (mission spécifique de certaines MA). Il est important de garder une veille y compris si la victime décide de rentrer chez elle. Comment cette veille fonctionne-t-elle ? Faut-il prévoir un renforcement des services ambulatoires en parallèle avec un mécanisme de sortie plus rapide des MA (durée maximum de 9 mois) ?

Enfin, la problématique de l'accueil et du soutien des hommes victimes de violence conjugale a été soulignée. Il n'y a d'ailleurs pour eux aucune solution d'hébergement spécifique.

*Accueil des hommes victimes ? Surtout du harcèlement moral. Une réflexion est en cours au sein des plateformes pour organiser des formations, parce que se reconnaître victime est encore plus compliqué pour un homme. Certains services ne se disent pas prêts à accueillir des hommes, parce que pas compétents. Il faudra lancer une action quand nous serons prêts à offrir un service, et puis les intégrer en respectant les statistiques. Il y a eu un spot radio dans lequel la victime était un homme.*

#### 6.4.3 La prise en charge des enfants

Bien que la protection de la jeunesse et des enfants ne soit pas du ressort de la Région wallonne et, est, dès lors, en dehors du dispositif, il est utile de signaler que de plus en plus, les services ambulatoires et maisons d'accueil spécialisés sont amenés à prendre en charge les enfants. Alors que par le passé on parlait "d'enfants témoins", la nécessité de prendre en charge les enfants comme victimes des violences conjugales est aujourd'hui au coeur des pratiques. En témoignent les réflexions suivantes:

*On a beaucoup évolué ces dernières années puisque maintenant, un enfant témoin EST une victime.*

*La prévention devrait contribuer à empêcher des répétitions de situations : victimes de violence dans l'enfance, victimes de violences conjugale, victimes d'un partenaire puis ensuite victimes d'un enfant...*

*Attention que les "temps" d'urgence sont différents pour les victimes et les enfants, ce qui par exemple demanderait des numéros de contact différents suivant les situations.*

*Prise en charge des enfants: pour nous ce sont les premières victimes. Elles devraient être prises en charge; choix pour les parents mais pas pour les enfants. Problème de la nécessité d'avoir l'accord des deux parents pour entamer un suivi; ce qui peut être difficile dans un contexte de violence de couple.*

Certains services ambulatoires ont ainsi développé des services spécifiques: L'Eglantier<sup>29</sup> répond aux besoins des enfants en termes de rattrapage scolaire et loisirs (notamment grâce

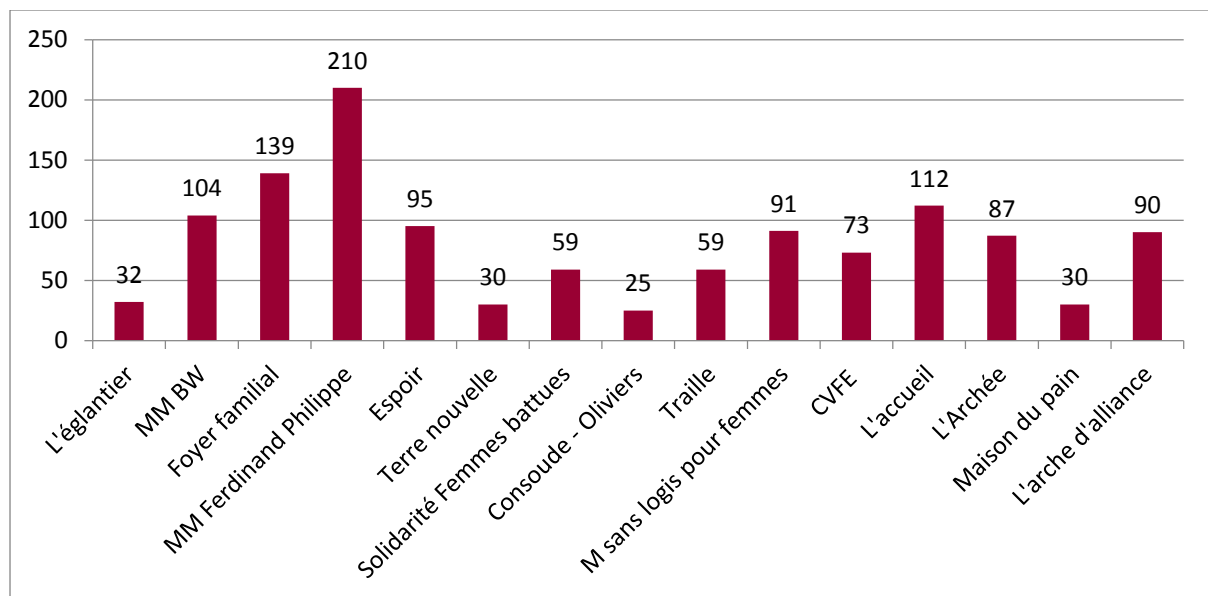
---

<sup>29</sup> Ces informations sont extraites des rapports d'activités. D'autres activités peuvent être menées y compris dans les services non mentionnés ici.

à des fonds de la FWB et des soutiens privés). *Solidarité Femmes battues* a ouvert depuis 2015 une consultation individuelle pour les enfants, soit dans le service soit à domicile. Il y a eu ainsi 45 consultations en 2015 d'une durée moyenne de 2h30. Pour *Le déclin* et *Ca vaut pas le coup*, l'attention aux enfants s'inscrit dans le soutien des victimes à la parentalité et à l'orientation des enfants vers un service spécialisé. *L'Eglantier* mène un projet en partenariat avec *La Touline* qui met en place des réflexions et actions sur les conséquences de la violence conjugale sur les enfants et place ces derniers au coeur de son dispositif.<sup>30</sup>

**La prise en charge des enfants par les maisons d'accueil spécialisées** représente, selon les derniers chiffres présentés par la Région wallonne et l'IWEPS, 1236 enfants hébergés dans les maisons spécialisées dans l'accueil des victimes de violence. Ceux-ci bénéficient systématiquement d'un suivi spécifique.

**Graphique 4 : Nombre d'enfants hébergés dans les maisons d'accueil spécialisées**



Source : Statistiques des maisons d'accueil subventionnées art.97, DGO5, 2015

#### 6.4.4 Soutien aux auteur.e.s

Un seul service de prise en charge ambulatoire des auteur.e.s est financé par le dispositif. Il s'agit de la prise en charge par **Praxis** des auteur.e.s non judiciairisés.

Les services de prise en charge des **auteur.e.s** ne sont pas **connus** des auteurs interrogés, même s'ils le sont des professionnel.le.s consultés grâce notamment aux plateformes d'arrondissement. Ces services ne sont pas uniformément **accessibles** pour tous les auteur.e.s (volontaires) sur l'ensemble du territoire : par exemple, dans la Province du Luxembourg, Praxis doit pour raisons financières, limiter son offre d'accompagnement à des groupes "fermés" et donc limiter les places pour la durée d'un cycle. Des groupes "ouverts" sont disponibles en continu à Liège que les volontaires peuvent rejoindre. Pour les

<sup>30</sup> Rapport d'activités. L'Eglantier, 2015, page 23.

judiciarisés comme pour les volontaires, l'accompagnement de départ est de 42h en groupe. Tous les participants sont vivement invités à envisager la nécessité de poursuivre la prise en charge afin de favoriser un changement en profondeur et durable. La poursuite de la prise en charge peut s'effectuer en prolongeant sa participation au groupe ou en entamant un suivi individuel post-groupe. Cette poursuite de la prise en charge est facilitée dans les régions où s'organisent les groupes dits 'ouverts'. Il faut qu'il y ait suffisamment de demandes pour « ouvrir » un groupe. Or pour Praxis, organiser des possibilités de groupes créerait certainement la demande.

Pour mieux informer les auteur.e.s, plusieurs pistes ont été évoquées:

- Une brochure "grand public" dans les services de première ligne (hôpitaux, police, médecins généralistes, PMS, centres de santé mentale...) qui reprendrait des informations sur les droits et obligations, les services psycho-sociaux disponibles ;
- L'information par les services de police même si pour certains professionnel.le.s cela reste une démarche difficile puisque leur intervention s'inscrit dans une démarche répressive ;
- Dans le cadre des auditions types, informer/proposer aux auteur.e.s de prendre contact avec la ligne Ecoute violences conjugales.
- Investir dans la ligne d'écoute comme outil pour les auteur.e.s.

La prise en charge des auteur.e.s est fondamentale mais de l'avis de plusieurs professionnel.le.s, les mains tendues vers les auteur.e.s sont trop rares. Il faut dépasser les oppositions auteur.e.s – victimes car la protection de ces dernières passent par une prise en charge adéquate des auteur.e.s. A cet égard, la collaboration au sein des Pôles de ressources entre services auteur.e.s et victimes a montré sa plus-value notamment dans le développement de grilles d'intervention communes aux professionnel.le.s.

Le travail de Praxis est reconnu comme efficace par l'ensemble des acteurs qui ont été consultés lors de cette évaluation.

*Praxis fait un travail formidable. Il y a de plus en plus d'implantations sur le territoire et c'est une bonne chose mais c'est insuffisant. Praxis doit grandir et il faudrait même développer une autre, voire des autres, ASBL.*

*Il faudrait augmenter les moyens accordés à de « vrais volontaires » de suivi thérapeutique et autre.*

*Dans tous les cas, il faut diversifier l'offre pour les auteurs et faire plus pour les auteurs.*

L'éloignement ou l'hébergement spécifique des auteur.e.s ont aussi été évoqués comme pistes pour renforcer l'efficacité du dispositif. En effet, ceci permettrait aux victimes de faire le choix de rester à leur domicile et pourrait désengorger les MA. En outre, héberger un.e auteur.e devrait globalement être moins coûteux que de trouver une solution de logement pour le reste de la famille.

*En général, éloigner l'auteur est une mesure rarement prise parce que les solutions d'hébergement n'existent pas. D'où double peine pour les victimes et les enfants qui sont déracinés alors que l'auteur profite lui du domicile familial. Cette double peine est*



*un argument supplémentaire pour la mise en place de solutions d'hébergement pour les auteurs.*

Par ailleurs, le moment de la crise est un moment propice pour l'intervention à destination des auteur.e.s. L'accès à un logement spécifique encadré faciliterait leur prise en charge par des services comme Praxis.

*L'auteur va très rarement faire le premier pas pour trouver un support ou de l'aide. En réalité ce sont souvent des professionnel.le.s qui ont « poussé » l'auteur vers l'aide.*

*Il faut apprendre à recevoir et entendre les auteurs.*

*Les centres d'accueil ne sont pas formés à l'accueil des hommes.*

*Le départ du domicile, l'éloignement est un moment mobilisateur pour les auteur.e.s – c'est à ce moment-là qu'ils.elles prennent contact avec Praxis, il faudrait en tirer plus profit par un contact proactif (si la loi le permet !).*

*Pour Praxis ce serait bien qu'il y ait un bon cadre de travail car le travail avec les auteurs peut être parasité par les questions de logement.*

Par ailleurs, Praxis constate une évolution au niveau des auteures : de plus en plus de femmes auteures prennent part aux groupes. Des groupes fermés spécifiquement destinés aux femmes auteures sont régulièrement organisés à Bruxelles et à Liège. Des villes wallonnes comme Namur et Nivelles pourraient également accueillir ce type de groupes si les demandes continuent de progresser.

Démarche proactive vers les victimes et auteur.e.s et guichet unique

Lors des groupes de discussions, la prise en charge proactive des auteur.e.s et victimes ainsi que l'organisation d'une coordination des services de soutien ont été explorées comme pistes pour améliorer l'efficacité du dispositif.

Ces pistes ont été accueillies dans la plupart des groupes avec un certain scepticisme, les éléments négatifs ou problématiques étant mis en avant plutôt qu'une analyse des avantages d'une modification des pratiques.

En ce qui concerne une démarche plus proactive tant vers les victimes que les auteur.e.s, les professionnel.le.s ont souligné la nécessité pour ceux-ci ou celles-ci de d'abord se reconnaître victime ou auteur.e, démarche qui demande du temps. Ceci implique que la prise en charge doit pouvoir respecter cet espace-temps de cheminement personnel, ce qui, selon certains professionnel.le.s cadre mal avec une approche proactive.

*« De façon générale, l'équipe fait le constat qu'en étant (trop) proactif on risque de « forcer » et donc peut-être d'augmenter la dangerosité et de perdre le lien. Notre manière d'intervenir est plus de l'ordre d'ouvrir des possibles, en lien avec le timing des processus d'évolution personnel. (...) Nous préférons du coup semer des graines que tendre des mains trop convaincues que certaines se sentiraient forcées moralement de saisir avant de les lâcher parce que le timing ne leur correspond pas et qu'au final elles ne se sentent pas suffisamment entendues ».<sup>31</sup>*

Pourtant, dans l'arrondissement de Charleroi, les SAJ avaient adopté cette approche proactive considérée comme efficace mais à laquelle il a été mis fin à regret suite à des

---

<sup>31</sup> Rapport d'activité "ambulatoire" 2015, CVFE, page 2.

résistances exprimées par des forces de police qui l'estimaient contraire à la protection de la vie privée. Dans la province de Luxembourg, la mise en place d'un service tournant qui visiterait les familles pour rendre les services d'aide aux justiciables plus proches a été envisagé mais n'a finalement pas pu être mis en place, faute de ressources.

La proposition de dispositif de type CO3 ou Family Justice Centre a aussi été discutée et rejetée par la plupart des participants. L'argument principal étant que les services actuels fonctionnent et que pour améliorer leur efficacité, il faut renforcer leurs moyens. Les professionnel.le.s font face à de plus en plus de travail avec des ressources de plus en plus limitées. La mise en place d'un tel dispositif requerrait de nouvelles ressources financières et risquerait de créer des doublons ou une structure supplémentaire sans pertinence.

Les points positifs de dispositifs comme les Family Justice Centres (FJC)<sup>32</sup> et le dispositif Carrefour Sécurité en Violence Conjugale (CSVJ)<sup>33</sup> au Canada sont d'améliorer la connaissance du réseau social auprès des services, de renforcer et développer les liens et la collaboration entre services pour garantir que la solution la plus adéquate soit trouvée pour chaque cas individuel. Les deux modèles sont basés sur des partenariats entre un éventail d'organismes relevant des secteurs psycho-socio-judiciaires.

Il s'agit également de répondre au mieux au besoin de prise en charge de la victime et de lui éviter de devoir répéter son histoire plusieurs fois, difficulté maintes fois soulignée sur le terrain, en particulier par les victimes.

Dans le cas des FJC, tous les services sont sous un même toit : certains services sont disponibles sur place, d'autres pouvant être sollicités si nécessaire. Toutefois, le fait que les services sont au même endroit (ou peuvent s'y rendre) ne signifie pas qu'ils doivent travailler ensemble. Ceci est décidé au cas par cas. L'individu garde la maîtrise de la situation. En cas de situation avec problèmes multiples et un niveau de risque élevé, la coopération entre les différents services est considérée comme très importante (modèle CO3 à Anvers). La FJC ne crée pas une couche ou une structure supplémentaire, mais repose sur le constat que dans la plupart des cas, une coopération entre différents services est nécessaire pour trouver une réponse aux différents problèmes qui se posent.

L'approche est systémique, c'est à dire que la victime et l'auteur.e font partie du même système (la famille) et qu'en agissant au niveau de ce système familial, on peut résoudre les problèmes. Cette approche permet de lier les différents éléments d'information provenant de diverses sources (victime, auteur.e, Commission des libérations conditionnelles, etc.). Un.e « régisseur.e de cas » est responsable de la coordination du dossier. En outre, la sécurité des personnes est garantie, ce qui signifie que « victime » et « auteur.e » ne seront

---

<sup>32</sup> Le modèle du "Family Justice Centre" (centre de justice familiale) a été introduit en Europe dans le cadre d'un projet européen Daphné III visant à créer cinq centres dans cinq pays européens: les Pays-Bas, l'Allemagne, l'Italie, la Pologne et la Belgique. L'objectif principal est de mieux servir les victimes de la violence au moyen d'une approche axée sur la demande. Ces cinq centres étaient des projets pilotes pour la période 2013-2015. L'objectif final d'une FJC est de proposer un modèle global dans lequel les victimes de violence domestique ont accès à un large éventail de services par un seul point d'entrée (« guichet unique »). Par conséquent, les victimes de violence n'ont pas besoin d'aller à différents endroits pour obtenir de l'aide et du soutien.

<sup>33</sup> Le modèle Carrefour sécurité en violence conjugale (CSVJ) a pour but, d'améliorer la sécurité des victimes de violence conjugale (adultes et mineures) et des proches, incluant le conjoint (risques suicidaires). Un projet pilote a été mis en place en juin 2010 avec un partenariat entre un large éventail d'organismes relevant des secteurs psycho socio-judiciaires, dans le but de sécuriser tout le système familial, tant au plan psychique qu'au plan physique.

jamais au même endroit en même temps. La sécurité du client est une préoccupation primordiale : le processus de soutien et de conseil y veille de toutes les manières possibles.

Au Canada, concertation, évaluation et sécurité sont des concepts centraux du modèle CSV<sup>34</sup>. Ce modèle est fondé sur une idée de base simple : pour évaluer si une situation de violence conjugale est dangereuse, il faut d'abord disposer d'outils fiables d'estimation du danger. Ensuite, il faut prendre des mesures afin d'assurer la sécurité de toutes les personnes impliquées. Le modèle est basé sur plusieurs étapes d'évaluation des risques, de formation des services et d'actions intersectorielles.

Il faut souligner que dans tous les cas, ces approches se composent de différents modèles d'intervention qui dépendent notamment des situations géographiques. Les aspects clés sont d'offrir une approche systémique multidisciplinaire combinée à un renforcement de la capacité des individus.

Réflexions de participant.e.s aux groupes de discussion

- *Quid de l'évaluation de CO3 à Anvers?*
- *Un nouveau centre "physique": pourquoi ? Il y a déjà la démarche des maisons spécialisées !*
- *Encore un nouveau service ? Mieux de renforcer la connaissance du réseau.*
- *Ce ne sera pas plus efficace : la victime va se trouver bombardée d'un coup de multiples informations.*
- *La ligne d'écoute est la porte d'entrée dans le réseau. C'est une première approche qui garantit l'anonymat et donc la sécurité.*
- *Une porte d'entrée unique risque d'enfreindre la liberté de la personne : risque que cette offre d'emblée à la personne la positionne d'office comme victime alors qu'elle ne souhaite peut-être pas.*
- *Nécessité de respecter également le rythme de la victime.*
- *La question la plus pertinente est : comment mieux informer le public ?*
- *L'approche guichet unique ne permet pas un certain anonymat ce qui pourrait faire reculer certaines personnes (on sait tout de suite pourquoi vous allez là).*
- *On ne voit pas bien comment un lieu unique où on les bombarderait d'informations pourrait les aider dans leur démarche qui exige du temps.*
- *Comment le mettre en place dans les zones rurales ? Soit le réseau existe et donc une aide est déjà possible, soit il n'existe pas et l'organiser dans un lieu unique ne répondrait pas à une ambition de proximité.*
- *Plutôt renforcer ce qui existe, d'autant plus que les ressources disponibles sont déjà surchargées et on voit mal comment détacher du personnel dans ces conditions.*

## 6.5 Efficience

L'efficience s'intéresse à l'optimisation des moyens mobilisés par le dispositif et au rapport coût/efficacité des services mis en place ou d'actions plus ponctuelles de sensibilisation, d'information ou/et de formation menées.

---

<sup>34</sup> Voir <http://csvc.ca>

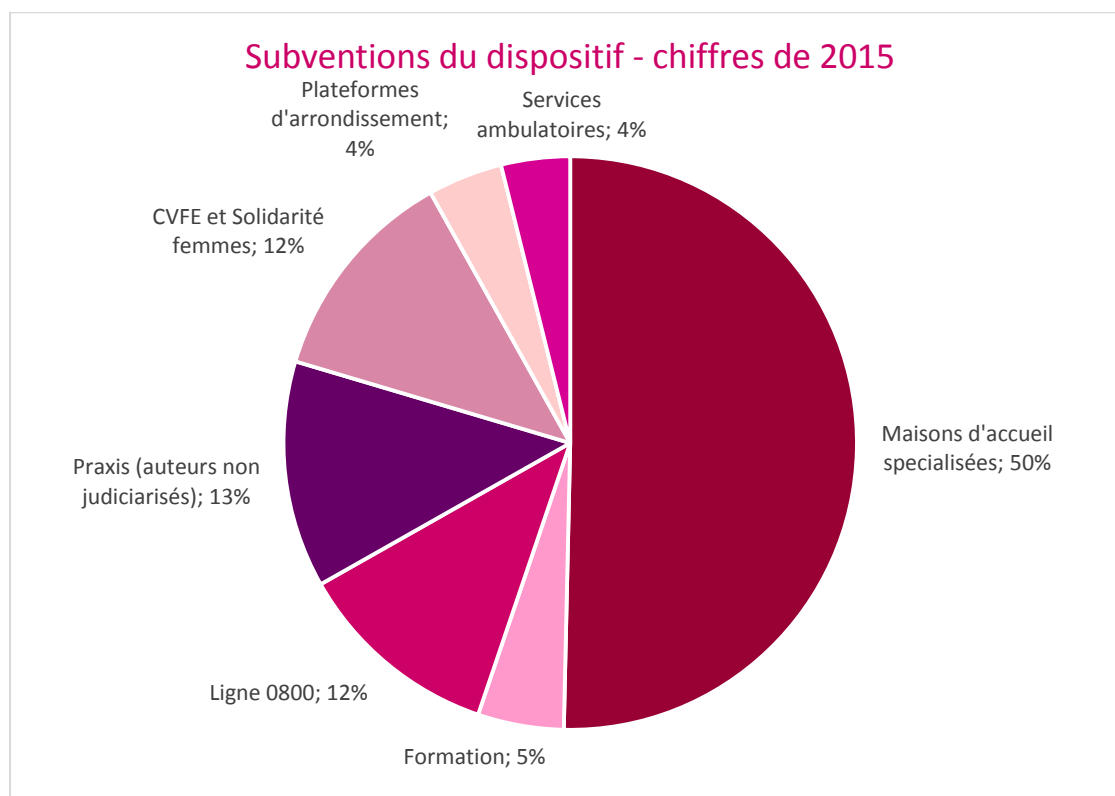
En ce qui concerne l'utilisation des ressources financières, les informations disponibles sur le financement du dispositif en général n'identifient pas d'anomalies particulières<sup>35</sup>.

En ce qui concerne l'utilisation des ressources humaines, nous ne disposons pas de toutes les informations nécessaires pour faire une analyse précise. Par exemple, il nous manque des informations fiables et comparables sur le nombre d'heures consacrées par les professionnels au sein de chacun des éléments du dispositif.

Par ailleurs, l'évaluation du dispositif sur base de ce critère est limitée par le processus de collecte de données et les logiques de subventionnement qui ne lient pas coût et services offerts. Ainsi, par exemple, les MA spécialisées se voient attribuer une personne qualifiée « assistant.e social.e » pour un équivalent temps plein et ce, indépendamment de la capacité d'accueil, du nombre de victimes de violence conjugale hébergées.

Les financements du dispositif vont en priorité aux quinze maisons d'accueil subsidiées en 2015 (50%). Viennent ensuite les Pôles de ressources (41%) avec l'accompagnement des auteur.e.s non judiciairisés (13%), les services ambulatoires aux victimes (12%), la ligne d'écoute (12%) et les formations (4%). Les autres services ambulatoires aux victimes et les plateformes d'arrondissement pèsent chacune 4% du poids financier du dispositif.

#### **Graphique 5 : Poids des subventions**



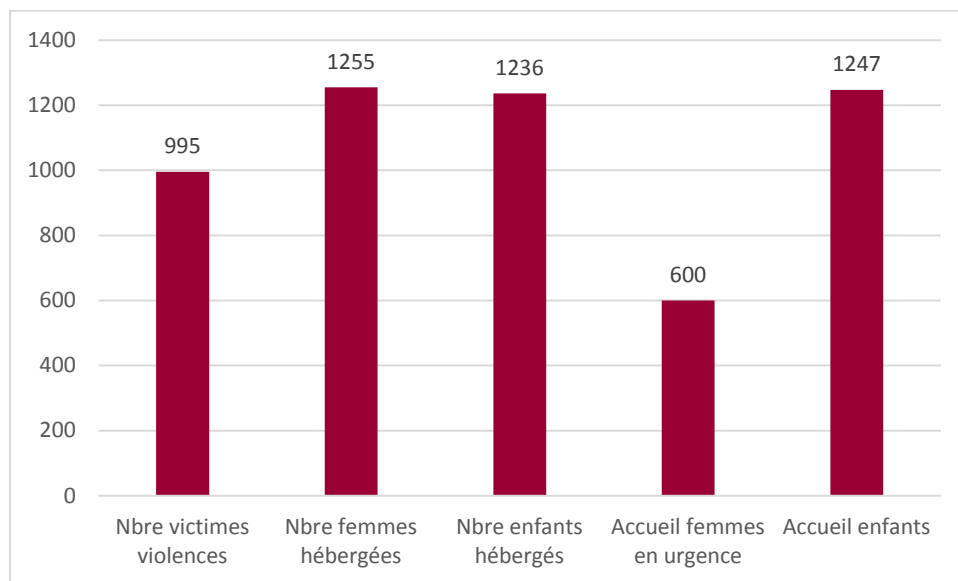
Source : Tableau financier fourni par le Centre d'appui de lutte contre les violences entre partenaires, DGO5, 2015.

<sup>35</sup> Pour rappel l'analyse documentaire ne permet pas de comparer les différents éléments du dispositif sur base d'un rapport coût -efficacité.

Vu le poids financier des maisons d'accueil spécialisées dans le dispositif, et des rapports annuels uniformisés (même si des interprétations divergentes ont été relevées, cfr note 29) l'évaluation a tenté, à titre illustratif, d'analyser plus en détail les données disponibles.

Le nombre de victimes de violence conjugale hébergées en 2015 dans les 15 MA spécialisées est, selon les rapports d'activités, de 995 personnes<sup>36</sup>. L'accueil d'urgence, tout motif confondu, représente quant à lui 47% des hébergements. A souligner, le nombre des enfants hébergés : il est aussi important que celui des femmes.

**Graphique 6 : Nombre de victimes de violence conjugale hébergées dans les 15 maisons d'accueil spécialisées**

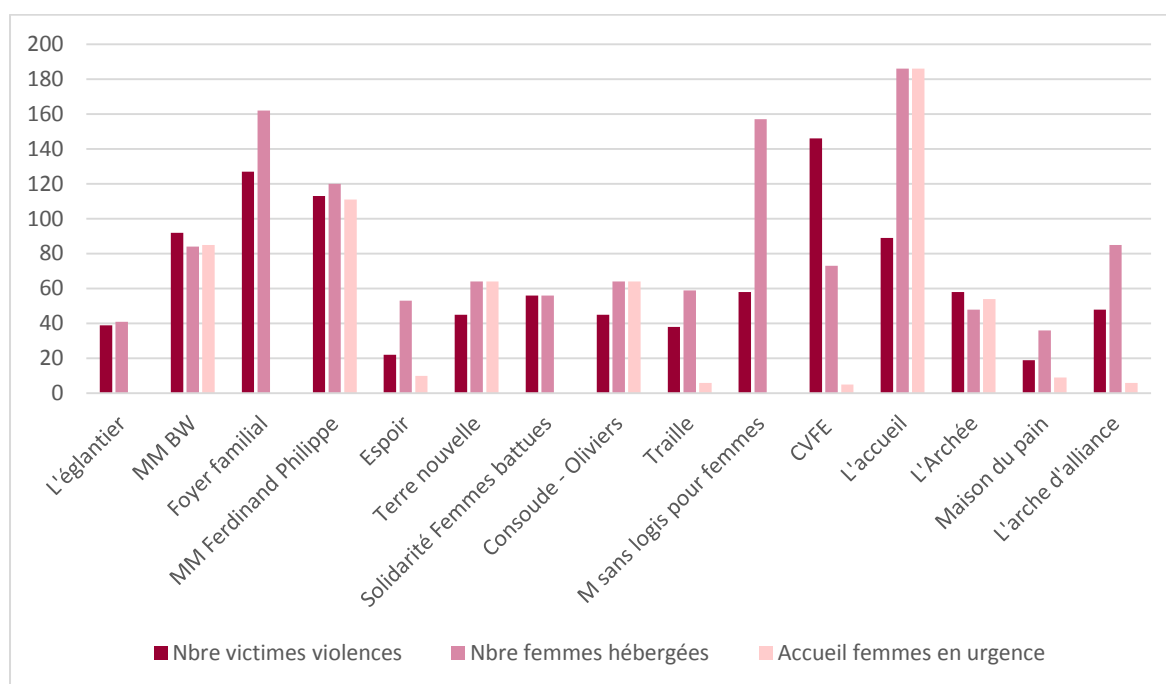


Source : Statistiques des maisons d'accueil subventionnées art.97, DGO5, 2015

<sup>36</sup> Dans la fiche statistique "Les violence contre les femmes, des chiffres qui font mal", l'IWEPS et la DGO5 (SPW) indiquent que 1.255 femmes et 1.236 enfants ont été hébergés dans des Maisons d'accueil spécialisées dans l'accueil de femmes victimes de violences conjugales (2015).

Le graphique 7 présente la proportion des femmes hébergées pour violence conjugale par rapport à l'ensemble des personnes hébergées dans chacune des 15 MA spécialisées.

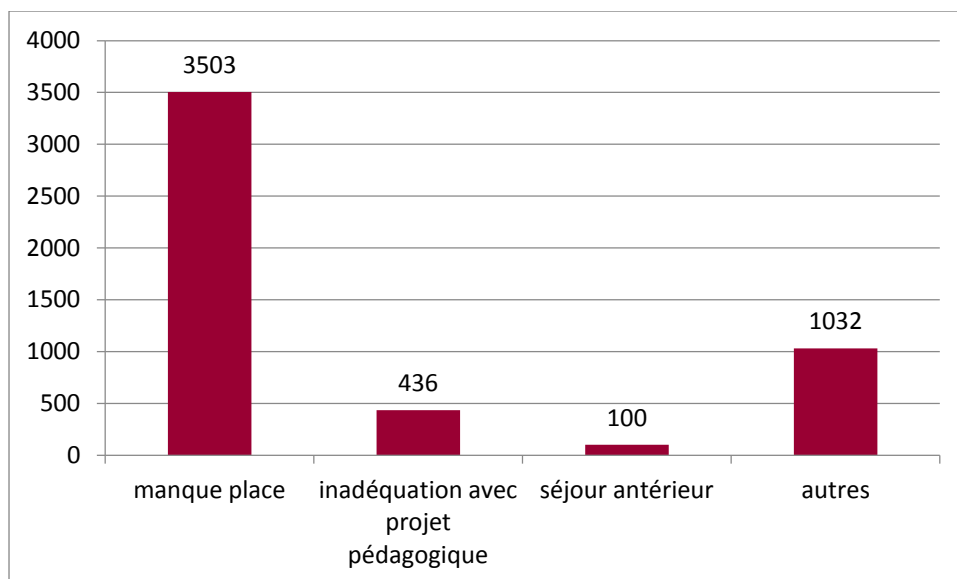
**Graphique 7 : Nombre de victimes de violence hébergées par rapport aux femmes hébergées et aux situations d'urgence**



Source : Statistiques des maisons d'accueil subventionnées art.97, DGO5, 2015

Lors des activités de cette évaluation, des remarques ont été formulées concernant le refus d'hébergement pour des motifs autres que le manque de place. La catégorie "autres" représente 1032 demandes non satisfaites en 2015.

**Graphique 8 : Motifs de non hébergement dans les MA spécialisées / total des demandes non rencontrées**



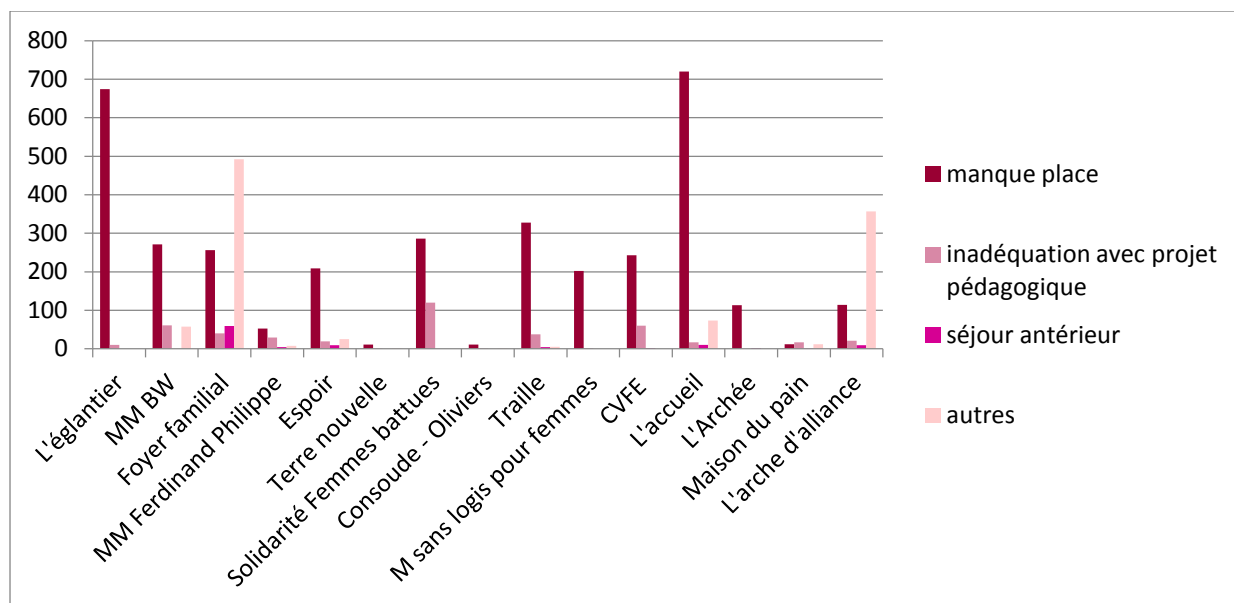
Source : Statistiques des maisons d'accueil subventionnées art.97, DGO5, 2015

*Il s'agit de comptabiliser toutes les demandes d'hébergement formulées directement (par téléphone, mail ou entretien individuel) et qui n'ont pas pu être satisfaites au moment de la demande. Comptabiliser chaque demande (chaque sollicitation) comme une entrée. Exemple : si une même personne contacte plusieurs fois un service pour une même demande d'hébergement, chaque appel devra être comptabilisé comme une demande. (Glossaire des MA)*

Ce graphique illustre la difficulté de collecter les informations sur le manque de places d'hébergement disponibles puisque ces chiffres correspondent au nombre de demandes et non pas au nombre de personnes qui sollicitent un hébergement.

Si l'on compare les motifs de refus par MA, on constate une proportion plus importante pour deux MA (le *Foyer familial* et *L'arche d'alliance*) de refus "autres". L'inadéquation avec le projet pédagogique est plus importante en comparaison avec les autres MA pour deux MA qui n'accueillent que des victimes de violence conjugale.

**Graphique 9 : Motifs de non hébergement dans les MA spécialisées par maison d'accueil**



Source : Statistiques des maisons d'accueil subventionnées art.97, DGO5, 2015

## 6.6 Impact

Il s'agit ici de mettre en exergue les résultats du dispositif tels que mis en place depuis 2009, et les limites actuelles de celui-ci.

Plusieurs points ont été avancés comme résultats positifs de la mise en place du dispositif.

1. L'existence de plateformes Violences conjugales dans 12 arrondissements judiciaires. Ce découpage géographique à un niveau plus local que la province doit être conservé malgré les changements récents dans la couverture géographique des arrondissements. Le commentaire suivant en est l'illustration.

*La création de la plateforme de Dinant-Philippeville constitue sans doute pour la Province de Namur la plus-value de ce dispositif wallon. Le sud de notre province manquait en effet cruellement de concertation en la matière, de synergie entre les acteurs en présence, d'un lieu d'échange. Une concertation très constructive draine actuellement une trentaine de services qui tentent de pallier les manques d'accueil structurels des victimes en se fédérant autour de projets novateurs. Elle a également réussi à sensibiliser le monde judiciaire et médical, deux partenaires précieux dans la prise en charge de cette thématique.*

2. Un nombre important de professionnel.le.s est formé chaque année au Processus de Domination Conjugale (PDC). Il s'agit de professionnel.le.s spécialisé.e.s dans la prise en charge de victimes de VC ou en première ligne de l'accueil psycho-social.

3. Un langage commun a été développé entre professionnel.le.s notamment spécialisé.e.s mais pas uniquement. Des références communes fondent une approche similaire de la problématique des violences conjugales. Cette compréhension commune et cette capacité à distinguer les victimes de VC des conflits de couple est un point important et une plus-value du dispositif qui assure une meilleure prise en charge des victimes.



4. Un protocole d'intervention commun a été développé par les Pôles de Ressources et est utilisé au travers de la ligne d'écoute. C'est un des éléments clés et constitutif de plus-value des dispositifs de « guichet unique ». L'évaluation n'a pas pu voir dans quelle mesure ce protocole était aussi utilisé par les personnes formées. Ce serait un élément à explorer pour mieux appréhender les résultats du dispositif.

5. Le dispositif n'a pas été conçu comme un outil statique, il a évolué pour répondre aux besoins exprimés sur le terrain et aux lacunes constatées. Ainsi, les Pôles de Ressources ont été amenés à faire profiter les autres professionnel.le.s de leur expérience de travail en intersectionnalité. La mission du dispositif évolue aussi chaque année en fonction des besoins et de la nécessité de toucher d'autres groupes cibles. L'extension du nombre de MA agréées art. 97 est prévue également (possibilité d'agrément art. 97 supplémentaires) afin d'assurer une meilleure couverture géographique. Le site [ecouteviolencesconjugales.be](http://ecouteviolencesconjugales.be) aussi a évolué d'un service aux victimes à un service aux professionnel.le.s en leur proposant un répertoire de services ensuite rendu accessible à toute personne intéressée. Un espace de discussion en ligne est envisagé pour maximiser l'outil et renforcer la prise en charge des auteur.e.s et victimes. Enfin, la ligne téléphonique se veut un service professionnel mais accessible à tou.te.s, tous les jours et à toute heure.

Néanmoins certaines limites doivent être prises en considération pour renforcer et assurer des résultats durables au dispositif.

1. Au niveau des formations, il est important de garder différentes formules en fonction des publics cibles. Un groupe cible n'est jamais définitivement formé (turnover important), il y a les jeunes recrues mais aussi une rotation importante dans les équipes. La pérennité des compétences doit être assurée.
2. Les formations doivent aussi pouvoir prendre des formes différentes, se centrer sur certaines thématiques émergentes. Les plateformes d'arrondissement sont à cet égard un outil important qui a démontré son savoir-faire, même si certaines plateformes sont plus dynamiques que d'autres. Des échanges de pratiques, de réseau entre coordinations provinciales serait bénéfiques pour renforcer les savoir-faire.
3. La prise en charge des victimes par des services ambulatoires spécialisés n'est pas assurée sur l'ensemble du territoire. Cet aspect est assez peu ressorti de l'évaluation du dispositif. Est-il moins connu ?
4. La prise en charge des auteur.e.s sur le territoire reste limitée. 65% des auteur.e.s non judiciairisé.e.s sont accueilli.e.s par Praxis à Liège. Il s'agit ici de permettre le développement de groupes ouverts sur l'ensemble du territoire. D'autres services pour les auteur.e.s doivent être également envisagés afin de renforcer l'impact du dispositif : des services d'hébergement des auteur.e.s permettraient aux victimes de moins subir de victimisations secondaires et répondrait à des problèmes pratiques d'accueil des femmes avec enfant, ou plus âgées.
5. Au niveau des plateformes d'arrondissement, la participation des services pour auteur.e.s n'est pas formellement prévue. Bien qu'elle soit dans la plupart des cas assurée, elle devrait être formalisée comme pour les autres éléments du dispositif afin d'éviter une logique d'opposition entre services pour auteur.e.s et pour victimes qui existe encore parfois.
6. Les victimes ont encore du mal à identifier les soutiens disponibles, et ne savent pas à qui s'adresser. Un renforcement de la visibilité de la ligne Ecoute violences conjugales

est nécessaire et doit s'accompagner d'une communication également auprès des professionnel.le.s et des auteur.e.s.

7. La réglementation va être revue pour permettre de subventionner davantage de services, ce qui est positif. Par contre, la subvention est limitée à l'engagement d'un.e assistant.e social.e alors que les MA souhaiteraient qu'il soit possible d'engager d'autres types de profils.
8. Au niveau des politiques, un travail de liaison et d'intersectionnalité est aussi nécessaire, en particulier entre hébergement et logement. C'est une condition pour réussir à désengorger les services d'hébergement spécialisés et ainsi leur permettre d'assurer l'accueil des victimes dans les meilleures conditions. Les services ambulatoires spécialisés doivent également pouvoir être mobilisés pour assurer avec les MA un suivi post hébergement.
9. Enfin, des mécanismes fiables de suivi doivent être mis en place : il faut connaître le nombre de victimes hébergées, les demandes d'urgence, les demandes non rencontrées afin de renforcer l'efficacité et à terme l'impact du dispositif.

## 7. Annexes

### 7.1 Liste des abréviations

BW	Brabant wallon
COCOF	Commission Communautaire Française
CPAS	Centre Public d'Aide Sociale
CSVC	Carrefour Sécurité en Violence Conjugale
CVFE	Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion
ETP	Equivalent temps plein
FJC	Family Justice Centre
FWB	Fédération Wallonie-Bruxelles
IEFH	Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes
IWEPS	Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique
MA	Maison d'accueil
PAN	Plan d'Action National
PDC	Processus de domination conjugale
RA	Rapport d'activité
RW	Région wallonne
SASJ	Service d'aide sociale aux justiciables
SPJ	Service de protection judiciaire
VC	Violence conjugale
VIF	Violence intra-familiale

## 7.2 Les questions de l'évaluation

Sur base des objectifs et des critères d'évaluation, un cadre général de question a été précisé. Celui-ci constitue un guide pour l'élaboration des questionnaires et guide d'entretien utilisés lors de l'évaluation (voir activités et les questionnaires aux victimes, auteurs et professionnels en annexe).

Critères	Questions d'évaluation
<b>PERTINENCE:</b> lien entre les besoins identifiés, les priorités des groupes cibles et les objectifs du dispositif	Quels sont les <b>objectifs</b> du dispositif?
	Quels sont les <b>besoins et priorités</b> de prise en charge pour les <b>victimes</b> ? conseils, hébergement/logement, éducation, formation, aide à l'emploi
	Quels sont les <b>aides nécessaires</b> et priorités de prise en charge pour les <b>auteurs</b> (volontaires)?
	Quels sont <b>les besoins</b> des <b>acteurs</b> de prise en charge des victimes et des auteurs?
<b>COHERENCE INTERNE:</b> cohérence entre les objectifs et entre les actions menées	Quels sont les objectifs des <b>pôles de ressources</b> ? Leurs groupes cibles et activités ?
	Quels sont les objectifs des <b>plateformes violences entre partenaires</b> ? groupes cibles/membres ? Activités ?
	Quels sont les objectifs des services spécifiques pour <b>auteurs</b> (Praxis) ? Leurs activités ?
	Quels sont les objectifs des services pour <b>victimes</b> (maisons d'accueil) ? Quels groupes cibles ? Quelles activités ?
	Quels sont les objectifs de la ligne <b>d'écoute violence conjugale</b> ? groupes cibles? mode de fonctionnement ? activités ?
	Quelles sont les activités et groupes cibles des actions <b>d'information</b> menées dans le cadre de ce dispositif ? A quel objectif répondent-elles ?
	Quelles sont les activités et groupes cibles des actions de <b>sensibilisation</b> ? A quel objectif répondent-elles ?
	Quelles sont les activités et groupes cibles des actions de <b>formation</b> ? A quel objectif répondent-elles ?
	Quelles sont les actions relatives aux <b>statistiques</b> (collecte, harmonisation...) ?

	Y-a-t-il des <b>liens</b> entre les différentes actions menées ? Lesquels ? Comment sont-ils assurés ?
<b>COHERENCE EXTERNE</b>	Comment les actions menées répondent-elles aux objectifs du <b>plan intra francophone</b> volet de la violence entre partenaires ? Les autres entités responsables ? Cohérence avec la <b>Convention d'Istanbul</b> ?
	Cohérence avec les autres dispositifs (fédéral, communautés, locaux ) ?
<b>EFFICACITE:</b> réalisation effective du dispositif au regard de ses objectifs	Les <b>objectifs envisagés</b> (par ex. mise en place d'une politique intégrée) ont-ils été réalisés ?
	Les services aux <b>victimes</b> sont-ils <b>connus</b> ?
	Les services aux <b>victimes</b> sont-ils <b>accessibles</b> ?
	La protection des <b>victimes</b> est-elle assurée sur <b>l'ensemble du territoire</b> ?
	Les services de prise en charge <b>des auteurs</b> rencontrent-ils les <b>objectifs</b> de prévention et de protection des victimes ?
	Les services de prise en charge des <b>auteurs</b> sont-ils <b>connus</b> et <b>accessibles</b> pour tous les auteurs (volontaires) et sur l'ensemble du territoire ?
	La <b>coopération</b> (y compris la circulation d'information, la mise en place de protocoles...) entre les <b>acteurs</b> a-t-elle été mise en place ? Fonctionne-t-elle bien ?
	Le dispositif permet-il un <b>renforcement des compétences</b> des différents acteurs ? Par exemple par l'échange de pratiques, études/séminaires ?
<b>EFFICIENCE:</b> rapport entre le coût (humain/financier) et la qualité du dispositif global	Quels sont les <b>moyens</b> budgétaires, humains et autres ressources mises à disposition/utilisées pour chaque élément du dispositif ?
	La prise en charge des <b>victimes</b> est-elle assurée de manière efficiente ?
	La prise en charge des <b>auteurs</b> est-elle assurée de manière efficiente ?
	La protection des <b>victimes et des enfants</b> est-elle assurée de manière efficace ?
<b>IMPACT:</b> résultats directes et indirectes au regard des besoins	Quels sont les <b>résultats</b> du dispositif en termes de <b>protection</b> des victimes ?

	Quels sont les <b>résultats</b> du dispositif en termes de <b>prévention</b> de la violence conjugales ?
	Quels sont les <b>résultats</b> du dispositif en termes de <b>prise en charge des victimes</b> ?
	Quels sont les <b>résultats</b> du dispositif en termes de <b>prise en charge des auteurs</b> de violence ?
	Quelle est la <b>valeur ajoutée</b> du dispositif (par rapport à ses composantes individuelles) ?
	Constate-t-on un <b>changement dans les pratiques</b> à la suite de la mise en place du dispositif ?
<b>VIABILITE:</b> effets à long terme et pérennité du dispositif	La pérennité des différents <b>services</b> est-elle assurée ? si oui comment ; si non comment l'assurer ?
	La <b>prise en charge des victimes</b> et des enfants est-elle assurée sur le long terme ?
	La <b>prise en charge des auteurs</b> est-elle assurée sur le long terme ?
	Comment sont assurés la <b>pérennité des collaborations et les liens</b> entre les différents acteurs du dispositif ?

### 7.3 Principaux documents consultés

<b>Textes de références</b>	
Conseil de l'Europe, 2011	Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique
PAN - Belgique	Non aux violences - Plan d'action national de lutte contre toutes les formes de violences basées sur le genre (2015 - 2019)
PAN RW-CF	Plan intra-francophone 2014-2019
	Note rectificative au gouvernement wallon Note relative au plan intra-francophone de lutte contre les violences sexistes et intrafamiliales.
<b>Centre d'appui de lutte contre les violences entre partenaires</b>	
	Rapport d'activités 2015
	Plan d'action 2014-2019
<b>Pôles de ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales</b>	
Praxis	Pôles de ressources spécialisées en violence conjugales et intrafamiliales Rapport d'activités 2015
Praxis, CVFE, Solidarité Femmes Battues	Ligne d'écoute violences conjugales 0800/30030 Rapport d'activité 2015.
Praxis, CVFE, Solidarité Femmes Battues	Pôles de ressources spécialisées en violence conjugales et intrafamiliales, Rapport annuel 2015.
<b>Plateformes violence conjugale</b>	
STICS, 2012	Evaluation du dispositif des plateformes « violences conjugales »
Analyse et réactions des coordinations provinciales	Evaluation du dispositif des plateformes « violences conjugales » réalisée par le STICS à la demande du SPW -
Coordinations provinciales	Définition fonctions
Province de Luxembourg	Service provincial social et santé - Egalité des chances - Rapport d'activités 2015 - Axe Violence Annexes


Province Brabant wallon	Rapport activité 2015 – volet violence
Province de Liège	Rapport activité 2015 – volet lutte contre les violences physiques et sexuelles à l'égard des femmes
Province de Namur	Rapport d'activité 2015 – volet violence
<b>Les maisons d'accueil spécialisées et services ambulatoires</b>	
A. M A.	Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés - Note de synthèse réalisée par le groupe de travail « Violences conjugales et intrafamiliales » mis en place au sein de l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri 2009-2010
DGO 5, Région Wallonne	15 rapports d'activités succinct des 15 maisons d'accueil (Excel – 2 pages).
DGO 5, Région Wallonne	Glossaire du rapport d'activités simplifié et harmonisé des maisons d'accueil
Centre "Ca vaut pas l'coup"	- ASBL Centre de Planning Familial - Réseau Solidaris de la Province de Namur - Rapport d'activités 2015
CVFE	Rapport d'activité "ambulatoire" - 2015
Le Déclic	Service d'accueil et d'accompagnement des femmes victimes et enfants victimes de violences conjugales - Rapport d'activité 2015
Maison plurielle	Rapport d'activités 2015
Le Collectif des femmes	Rapport d'activité 2015
Solidarité femmes battues	Rapport d'activité 2015
L'églantier	Rapport d'activité 2015
<b>Statistiques</b>	
IWEPS et DGO5	Les violences faites aux femmes en Wallonie Etat des lieux en chiffres. Fév. 2016
IWEPS/Centre appui	Statistiques ART 97 – 2014 (document de travail)
IWEPS et DGO5	Les violences contre les femmes en Wallonie. Des chiffres qui font mal. Novembre 2016



## Ressources


Labiso, cahier 77-78	Le Collectif contre les violences familiales et l'exclusion et l'association Praxis ; A Liège une co-élaboration pour une coopération en matière de violences conjugales
Pour la Solidarité, 2015	L'implication des entreprises dans la lutte contre les violences faites aux femmes : le cas de la Belgique.
FRA, 2014	La violence à l'égard des femmes : une enquête à l'échelle de l'Union européenne.
IEFH, 2010	Les expériences des femmes et des hommes en matière de violence psychologique, physique et sexuelle.
L'Observatoire	L'enfant dans les séparations parentales, n°87/2016

## 7.4 Présentation aux cinq groupes de discussion




**Evaluation du dispositif de lutte  
contre la violence entre partenaires**

Groupes de discussion dans les  
plateformes provinciales




1




**PROGRAMME**

- Méthodologie et objectifs de l'évaluation
- Présentation des résultats
- Retour des participant.e.s, e.a. spécificités de la province?
- Recommandations pour améliorer le dispositif:
  - Concertation entre professionnels
  - Soutien aux victimes
  - Prise en charge des auteurs




2




## Le dispositif wallon

- Depuis 2009, dispositif intégré de lutte contre la violence entre partenaires.
- Doit permettre à l'ensemble des acteurs de terrain intervenant de se concerter et de définir des moyens d'intervention en partenariat en tenant compte des besoins des victimes et d'assurer leur sécurité.
- Dispositif en soutien aux dispositifs publics et privés existants.



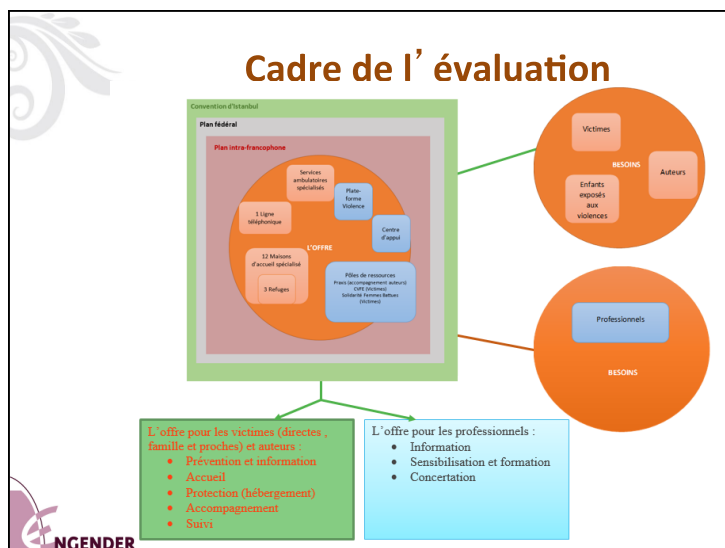
3



## Objectif global de l'évaluation

- Analyser le fonctionnement du dispositif et les modalités de prise en charge.
- Etudier l'amélioration de la concertation entre intervenants et dès lors de la prise en charge des victimes et auteur.e.s.
- Etablir comment être le plus efficace au vu des moyens disponibles.
- Cerner l'impact en termes de sécurité et bien-être des victimes.
- Examiner la place du dispositif dans le cadre plus global de la violence à l'égard des femmes.

4



- ## Acteurs impliqués dans l'évaluation
- Le niveau du développement des politiques;
  - Les organisations de services visées par le dispositif;
  - Les professionnel.le.s impliqué.e.s dans ces services;
  - Les victimes et auteur.e.s de violences.
- NGENDER**
- 6



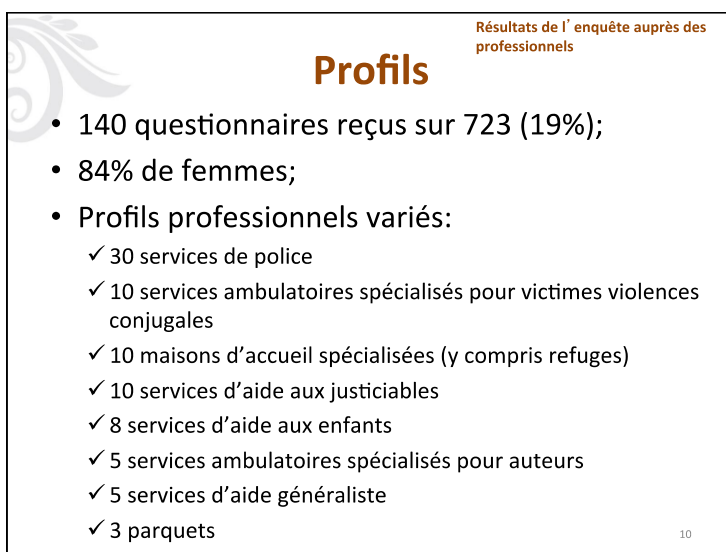
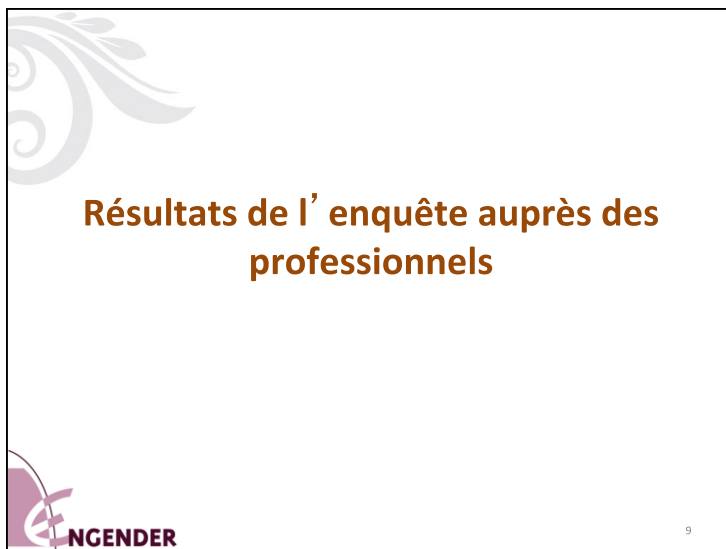
## Méthodologie

- Questionnaire aux victimes, phase de test et distribution par les maisons d'accueil et services ambulatoires spécialisés;
- Questionnaire aux auteur.e.s volontaires par le biais de Praxis;
- Questionnaire aux professionnel.le.s par lien e-mail: adresses par le biais des listing des plateformes VIF;



## Méthodologie (2)

- Cinq groupes de discussion au niveau des provinces: présentation des résultats et discussion de pistes d'amélioration;
- 10 entretiens avec niveau "politique" et acteurs clés. A compléter en fonction des résultats de l'évaluation et pistes d'amélioration.
- Analyse documentaire.



## Profils

- 40% (54 personnes) dans la catégorie « autres »

Soit: services d'aide, de prévention, santé, planning familial, éducation permanente, ligne d'écoute, médiation, etc.

11

## Connaissance du dispositif

- Le dispositif de la RW: les éléments du dispositif sont bien connus:
  - Maisons d'accueil spécialisés pour les victimes (95%)
  - Ligne téléphonique (95%)
  - Les plateformes d'arrondissement (94%)
  - Les formations (91%)
  - Services ambulatoires spécialisés pour victimes (79%)
  - Le site [www.ecouteviolencesconjugales.be](http://www.ecouteviolencesconjugales.be) (78%)
  - Services ambulatoires spécialisés pour auteurs (66%)

12

## Les formations

- Le dispositif de la RW: les formations
  - 83% ont suivi une formation
  - Effets positifs importants
    - sur le renforcement des compétences - 66%
    - ou permettant de mieux comprendre la problématique -26%

13

## La ligne téléphonique et le site

- 62% conseillent l'utilisation de la ligne téléphonique aux victimes et aux auteurs
- Mais utilisent peu l'information reprise sur le site (63% non) soit parce qu'ils-elles connaissent cette ressource soit par méconnaissance de celle-ci
- La ligne et le site sont considérés comme des outils plutôt à destination des victimes.

14



## Eléments de concertation

- Eléments clés de la **concertation à l'heure actuelle**:
  - La formation: à 83%
  - Les plateformes d'arrondissement: 81%
  - Les contacts entre personnes: 79%
  - Les journées thématiques: 79%
  - Les contacts bilatéraux: 73%
  - Dans une moindre mesure les interventions: 63%

15

## Les besoins des victimes

- Les victimes recherchent principalement:
  - Une information et une écoute, ensuite
  - Une protection
  - Un hébergement
  - Une aide médicale
  - Une aide psychologique

16

## Le soutien aux auteurs

- Les auteurs sont peu demandeurs d'aide mais sollicitent:
  - une information,
  - une aide juridique,
  - une écoute
  - et dans une moindre mesure une aide psychologique.

17

## Lacunes identifiées

- Mise en place d'un dispositif d'alerte pour les victimes et les auteurs (n'existe pas pour les victimes - 61% ni pour les auteurs -62% de non)
- Des solutions d'hébergements pour les auteurs (70%)
- Des solution de logement pour les victimes après hébergement

18

## Autres types de violences rencontrées?

### En particulier

- Sexistes: 28% souvent et 37% parfois
- Sexuelles (hors couple): 26% souvent et 48% parfois
- parfois
  - Liées à l'honneur: 32%
  - Mariages forcés: 18%
- rarement: les mutilations génitales (65% jamais)

19

## Résultats de l'enquête auprès des victimes

20

## Réponses et profils

- 52 réponses aux questionnaires
- Profil des répondantes:
  - Femmes (100%)
  - 18-40 ans (81%)
  - Avec enfant(s) de moins de 12 ans
  - Divorcées ou séparées 54%; en couple 23%; en situation d'éloignement 23%
  - Francophones (96%)
  - En maison d'accueil (65%); service ambulatoire (27%); refuge (8%).

## Démarche vers l'aide

- Qui vous a aidée à détecter que vous aviez besoin d'aide?
  - 39% seule
  - Famille : 15% +8 % mon enfant
  - 24% par un.e ami.e / connaissance
  - Professionnels: assistant.e social.e (20%), police (18%), médecin (16%)
  - 8% campagnes à la TV/radio

## Difficultés rencontrées

- Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées au moment où vous avez cherché de l'aide ? (plusieurs réponses possibles)
  - 47% ne savait pas à qui s'adresser
  - 40% pas d'argent
  - 36% isolée
  - 22% n'obtenait pas le soutien nécessaire
  - 9% absence de services nécessaires à proximité
  - 2% « je ne comprenais pas bien la langue »

## Aide(s) recherchée(s)


- Pas d'expression d'aide recherchée en priorité.
- Expression d'un choix multiple
  - 61% un soutien psychologique
  - 58% un hébergement d'urgence
  - 46% une protection
  - 37% une aide juridique
  - 21% aide médicale à proximité
  - 19% un soutien financier

## Hébergement?


- L'accès à l'hébergement d'urgence est facilité par la famille ou des amis, sinon les délais/ manque de places sont mentionnés comme une difficulté (5 sur 24).

## Satisfaction!


- Satisfaction vis-à-vis de l'aide obtenue  
  
même si 30% des victimes interrogées ne bénéficient pas de toute l'aide souhaitée.



## Résultats de l'enquête auprès des auteurs




27



Résultats de l'enquête auprès des auteurs

### Profils

- 16 réponses
- 100% hommes
- 'Volontaire' (ou poursuite de l'accompagnement à titre volontaire)
- Tous âges
- Tous ceux qui ont répondu ont des enfants
- En couple
- Francophones



28

## Recours à Praxis .....

- Démarche personnelle (14) ou à la demande de la conjointe (3)
- Sur base d'une injonction d'un tiers (4)

## Démarche de soutien?

- 56 % considèrent qu'ils avaient besoin d'aide avant d'entrer en contact avec Praxis.
- 78% d'une aide psychologique (7/9)
- 56% d'une écoute (5/9)
- Aide médicale mentionnée par une personne.



## L'accompagnement

- La principale difficulté: la méconnaissance de ce type de services.
- L'accès à l'accompagnement a été facile;
- Il n'y a pas eu de délais d'attente trop longs;
- Période d'accompagnement suffisante: réponses plus mitigées
- Ce qui est proposé convient à leur situation

## Améliorations et renforcement du dispositif



## Concertation entre professionnel.le.s

Renforcement des compétences des membres des plateformes:

- formation
- les rencontres dans le cadre des plateformes

Intervisions? Confrontation théorie et cas pratique?  
Speed-meeting?.....



33




## Soutien et protection des victimes

- **Point d'accueil unique pour les victimes** (faciliter l'accès et la connaissance des services à disposition): où et sous quelle forme;
- **Centralisation des informations** sur l'accès à **l'hébergement d'urgence**: cadastre en temps réel de l'offre; Quid des hommes victimes?
- Mise en place d'un **dispositif d'alerte et/ou suivi**, soutien psycho-social pour les victimes
- Assurer la **prise en charge des enfants** et pas seulement la prise en compte




34




## Aide aux auteurs

- Organiser une **information** systématique à destination des auteurs sur les **services** existants;
- Mise en place d'un **dispositif d'alerte et/ou suivi**, soutien psycho-social pour les auteurs;
- Mise en place d'un système d'hébergement pour **éloigner l'auteur**;




35



## Autres problématiques

- Violences entre partenaires très **jeunes** ou **âgés**
- **Multiprécarité**
- Violences dans un contexte de **migration et mutliculturel**
- Violences **sexistes et sexuelles**



36

