



FINALITES ET CONDITIONS DE POSSIBILITE D'UNE INTERVENTION INTERSECTORIELLE EFFICACE EN MATIERE DE VIOLENCES CONJUGALES : UN ETAT DES LIEUX

Par Sandrine Bodson, criminologue au CVFE

Ce texte est celui d'une intervention que l'auteure, criminologue et intervenante au CVFE, a faite à l'invitation de la Maison Plurielle de Charleroi, à l'occasion de son 5e anniversaire. Il s'agissait de décrire la pratique professionnelle de travail intersectoriel en matière de violences conjugales qui se fait au sein du Collectif contre les Violences familiales et l'Exclusion (CVFE), de Liège, en collaboration avec Praxis.

Je n'aborderai donc pas directement mon travail d'accompagnement des victimes dans le cadre du processus de dévictimisation parce qu'il s'agit là de l'aspect sectoriel de mon travail. Après m'être présentée rapidement, je développerai mon point de vue sur les apports d'une approche pluri-disciplinaire et intersectorielle des violences conjugales, notamment en matière de sécurité des personnes impliquées. J'illustrerai mes propos en m'appuyant sur une situation familiale, celle d'une femme que nous appellerons Marianne.

Au CVFE, j'accompagne depuis dix ans les victimes de violences conjugales. Je suis arrivée dans un contexte en mutation, dans un moment clé d'ouverture. En effet, nous commençons alors à rencontrer la procureure du Roi de Liège afin de mettre en place une politique criminelle en matière de violences conjugales sur

l'arrondissement judiciaire. A cette période, j'ai pu rencontrer bon nombre d'intervenant-e-s, tant du monde judiciaire que du monde social. A cette même époque, je suis partie à la découverte des tables de concertation en matière de violences conjugales à Montréal. Aujourd'hui, je suis identifiée comme personne-ressource au sein du Collectif dans le cadre du protocole qui nous lie à l'asbl Praxis¹.

Ce parcours m'a permis et me permet encore d'élargir et de modifier mes représentations, de continuer à questionner, certains mythes fondateurs de notre intervention afin de moduler et d'ajuster mes interventions aux réalités des personnes victimes et auteures de violences. On pourra constater que je n'amène aucun concept révolutionnaire, mais j'ai seulement le souhait de faire partager une conviction : celle qu'une meilleure prise en compte de la réalité des violences conjugales passe par le développement de l'intersectorialité. Comme on le comprendra, je postule que des pratiques intersectorielles peuvent conduire à une amélioration des pratiques sectorielles.

Les éléments d'une situation

La question intersectorielle est au cœur des préoccupations de nombreux travailleurs sociaux. J'aurais pu recenser la littérature concernant le sujet, clarifier les notions de concertation, de collaboration et de coordination. J'ai choisi une autre direction. Ce moment de prise de parole publique a été une occasion pour moi de sortir de l'urgence et de l'activisme pour questionner mon quotidien et me centrer sur ma pratique. Et plus précisément pour me poser cette question : « quand on te dit 'intersectoriel', qu'est-ce que ce terme évoque pour toi, que revêt-il ? ».

D'entrée de jeu, je vais présenter Marianne. Elle a quatre enfants et vient nous rencontrer lors d'une permanence sociale, sur demande du PMS de l'école de sa fille cadette. Marianne explique que le PMS l'a interpellée sur les comportements jugés inadaptés de ses enfants, sur le manque de régularité dans les repas, sur des absences répétées, etc. En rencontrant le PMS, Marianne tombe en larmes et leur relate le quotidien dans la famille. Elle décrit de nombreuses scènes de violences physiques lors desquelles les enfants sont présents.

Suite à cette rencontre, le PMS contacte le service d'assistance policière aux victimes. Une plainte est actée. Marianne, ballotée d'un service à l'autre sans toujours comprendre la teneur des procédures mises en place par les différents acteurs du réseau professionnel, nous arrive en demandant un hébergement.

Lors de ce premier entretien, nous essayons de comprendre avec elle la trajectoire de sa demande. Au vu des éléments, nous hébergeons Marianne avec ses enfants en urgence au sein de notre structure. Afin de clarifier la situation et évaluer le degré de dangerosité pour pouvoir affiner au mieux notre prise en

¹ Praxis organise des groupes de formations à la responsabilisation pour les hommes violents à Liège, La Louvière et Bruxelles.

charge, nous prenons contact avec le SAPV² avec l'accord de Marianne. Ce service nous informe qu'elle a déposé plusieurs plaintes, que les violences au sein de la famille ont nécessité l'intervention des services de police à trois reprises, et que l'exposition des enfants aux violences, évaluée par les différents services, a conduit à une ouverture de dossier auprès du Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ).

Afin d'informer Marianne sur sa situation et pour que cette dernière puisse se la réapproprier, nous prenons contact avec le parquet droit commun ainsi que le SAJ.

Durant l'hébergement de Marianne et de ses enfants, nous les accompagnons aux niveaux psycho-social, juridique et administratif. Nous prenons notamment contact avec le CPAS de manière à lui ouvrir des droits. En parallèle, Marianne continue à entretenir des contacts réguliers avec son compagnon. Elle semble être plutôt dans une période de négociation avec ce dernier. Marianne nous explique qu'elle compte reprendre une relation avec Monsieur, mais sans cohabitation. Elle souhaite, toutefois, que ce dernier comprenne et entende le caractère inacceptable de ses comportements et accepte d'entreprendre un « travail ». Suite à la demande de Marianne et à notre évaluation de la dangerosité, nous demandons que la magistrate effectue un rappel à la loi et que Monsieur soit référé vers l'asbl Praxis.

Après six mois d'hébergement, Marianne s'oriente vers un appartement privé avec ses enfants. Conscientes que la dynamique comporte un caractère répétitif et cyclique et après l'évaluation de différents scénarios de sécurisation, la décision est prise, en accord avec Marianne, de contacter l'agent de quartier afin de le sensibiliser aux paramètres de la situation. Le SAJ, de son côté, a mandaté une équipe psychosociale pour rencontrer régulièrement les enfants. Le compagnon de Marianne, quant à lui, est toujours suivi au sein de l'asbl Praxis.

L'approche intersectorielle

1) La finalité : une amélioration de la sécurité grâce à des liens de collaboration renforcés

Qu'est-ce que cette illustration vient nous raconter ? De façon générale, on peut observer que dans la situation présente, un grand nombre d'acteurs sociaux ont été sollicités. Loin d'être une agitation inutile, nous estimons au contraire que cette activation est, dans de nombreuses situations, tout à fait nécessaire dans l'optique d'améliorer la sécurité du système familial (qui comprend les victimes dont les enfants, mais aussi l'auteur).

Je postule ici qu'en augmentant le nombre de secteurs impliqués, nous augmentons notre connaissance du fonctionnement conjugal, des ressources disponibles, et, dès lors, nous augmentons le nombre de moyens de sécuriser les

² Service d'Accompagnement et de Protection des Victimes.

membres du système. Ce type de d'intervention, dont le nombre d'acteurs augmente la complexité, représente aussi une multiplication de pressions (souvent bien intentionnées) sur les personnes que nous accompagnons. Dans ce contexte, un défi important à nos yeux est permettre le maintien d'un haut degré de maîtrise et d'autonomie de décision chez nos bénéficiaires.

La situation de Marianne met en évidence que ce qui amène une mobilisation des différents acteurs et la mise en place d'un travail intersectoriel, c'est d'abord la question de la sécurisation du système. Dans la situation de Marianne, la chronologie des liens intersectoriels est la suivante : le PMS contacte le SAPV, le SAPV contacte le CVFE pour une demande d'hébergement, le collectif contacte le parquet afin, entre autres, de suggérer un suivi à l'asbl Praxis, le SAJ mandate une équipe pluridisciplinaire et, enfin, nous informons l'agent de quartier de la situation.

Qu'est-ce qui dans la situation amène les différents services à se poser la question de la sécurisation : l'évaluation d'un haut niveau de détresse psychologique de la mère et un certain degré de maltraitance des enfants. Le PMS, suite à son évaluation, mesure l'impossibilité d'amener par sa seule intervention un changement suffisamment sécurisant dans la situation. D'autres services de plus en plus spécialisés vont donc être impliqués dans la prise en charge.

A terme, en fonction des objectifs de la (des) victime(s) et de l'auteur, cette sécurisation pourra donner lieu à un positionnement des membres du système sur un continuum allant d'un changement radical dans la dynamique du couple (cessation des violences, rupture) à « un peu plus de la même chose » (c'est-à-dire, par exemple, un retour à domicile sans négociation avec une continuité des faits de violences).

Le travail de co-construction de solutions avec les personnes concernées est primordial. Nous devons être conscient-e-s que si l'intervention intersectorielle n'est pas imaginée avec les protagonistes et en fonction de la dynamique de couple, la tentative de sécurisation peut s'avérer contre-productive et déboucher sur bien pire qu'un simple statu quo (« plus de la même chose »). Je pense à un Processus de Domination Conjugale qui se rigidifie, au retour ou à l'aggravation de certains types de violences, à un isolement volontaire accru des différentes personnes qui ne se sentent pas respectés dans leur rythme ou dans leur demande.

C'est pourquoi il est nécessaire de prendre le temps de :

a) *Mesurer les intentions de la dame*

Dans la situation de Marianne, ses intentions sont :

- de se sentir reconnue par un réseau de professionnel.
- ensuite, tout en bénéficiant du soutien de ce réseau, de négocier un changement dans la dynamique conjugale (zones de liberté, répartition du pouvoir, arrêt des violences)

- de poursuivre la relation conjugale après avoir négocié

b) Mesurer les intentions de l'auteur

Ces dernières, dans ce cas présent, sont évaluables grâce à notre collaboration intersectorielle avec l'asbl Praxis. Et ces intentions sont :

- reprendre la relation à l'identique.
- éviter un dévoilement des violences

Pour ce faire, il s'agit, en premier lieu, de sortir de l'urgence. Les situations de violence conjugale nous affectent dans notre humanité. Elles nous activent émotionnellement et nous poussent à réagir vite, à tenter de trouver dans l'instant une solution miracle.

Or, tout changement durable et écologique pour les personnes concernées demande de prendre le temps. Prendre le temps d'évaluer les tenants et aboutissant, les avantages et les risques de chaque intervention. Et dans cette évaluation, l'intervenant n'est pas seul : il est aidé par l'expérience des personnes impliquées. Je pense en premier lieu à la victime. Ayons confiance en ses compétences et ses capacités à donner une évaluation fine, bien que subjective, de sa situation. Encore une fois, il est donc souhaitable de co-construire avec les protagonistes, de percevoir ensemble le sens et la pertinence d'ouvrir vers tel ou tel service.

2) Condition *sine qua non* d'une intervention intersectorielle efficace : la connaissance et la reconnaissance des différents services.

Une condition indispensable à la pratique intersectorielle est la connaissance des mandats respectifs. Dans la situation de Marianne, le PMS (émetteur de la demande) se doit de connaître le mandat du SAPV (le récepteur de la demande). De son côté, le SAPV se devra d'évaluer la demande du PMS : est-ce que celle-ci correspond bien à son mandat ? Dans le cas contraire, il semble logique qu'il n'y aura pas de suite.

Ce point vient mettre en évidence l'importance de connaître les mandats et les missions, mais aussi les limites de chacun des partenaires. Il va sans dire que si les services se doivent de connaître ces aspects, ils ont aussi pour mission de partager leurs connaissances avec les bénéficiaires. C'est notamment là que se joue la question évoquée plus haut de la maîtrise des personnes sur leur situation. Par exemple dans la situation de Marianne autant le PMS que cette dernière doivent être informés que le SAPV ne sera pas en mesure de fournir un suivi thérapeutique pour son compagnon, pour elle ou pour ses enfants et qu'il pourra donc être nécessaire d'impliquer d'autres acteurs de terrain tels que le Collectif ou Praxis.

Une fois identifiés, la finalité de l'intersectorialité (soit la sécurisation des protagonistes) et le caractère obligatoire de la connaissance et de la légitimité des mandats, il me semble important de recenser de façon non exhaustive les conditions qui nous semblent favorables à une pratique intersectorielle efficace.

3) Conditions favorables à la pratique intersectorielle : espaces d'échange, langage commun et protocole d'intervention

Nous pourrions résumer ces conditions en termes de communications intra et inter-services explicites et efficaces. Dans la situation de Marianne, différents services sont impliqués qui, comme vous le savez, ont des niveaux d'intervention différents. Par exemple, le PMS va intervenir dans des situations très diversifiées tandis que le Collectif n'interviendra que dans des situations de violences conjugales. Autrement dit, il y a des services plus « généralistes » en matière de violences conjugales et d'autres plus spécifiques (spécialisés).

Nous postulons que plus le niveau d'intervention est spécifique, plus les intervenant-e-s ont accès à la complexité de la situation (sentiments ambivalents et intentions contradictoires des personnes, pressions multiples des réseaux primaires et secondaires, répétition des scénarios au fil de l'histoire du couple/de la famille...) et plus notre attention à la communication devra être grande. En conséquence, la nécessité de lieux d'échanges, d'un langage commun et de protocoles de collaboration se fera sentir.

Je vais maintenant, rapidement, détailler ces différents aspects.

Premièrement : les lieux d'échange

Dans ses pratiques respectives, chacun-e a certainement pu expérimenter des collaborations avec d'autres services. A ces occasions, on a pu mesurer l'importance de la création de liens humains, de connaître les visages, de savoir à qui on a affaire, de reconnaître la difficulté et les contraintes du travail de chacun.

Ces moments d'échange (plateforme, réunion pluridisciplinaire, moments de colloque,...) sont l'occasion pour chacun d'entre nous de développer des rapports personnalisés, de rapprocher des univers.

C'est en créant des lieux propices au dialogue entre les partenaires eux-mêmes et entre leurs organisations respectives que s'amenuisent les résistances et s'optimisent les actions intersectorielles.

Deuxièmement : la formation et l'existence d'un langage commun sur la problématique

J'évoquais précédemment les différents niveaux d'intervention allant, dans la situation de Marianne, du PMS au Collectif et Praxis. Pour que chacun de ces services se mobilise, il aura dû mesurer la nécessité de la sécurisation. L'évaluation de la dangerosité sera facilitée si au préalable les intervenants ont été sensibilisés et formés à la problématique (définition des violences conjugales, cycle, escalade, processus de domination, etc.).

Je signalais aussi que plus grande est la spécialisation du service, plus complexe et précise se devra d'être la communication. Le partage autour de la complexité

d'une situation de violence conjugale/familiale demande, selon moi, l'utilisation d'un langage commun.

Dans certaines situations, il nous arrive par exemple de collaborer directement avec Praxis dans la mise en place d'une intervention commune. Nous disposons dans de tels cas de figure d'un langage commun basé sur le modèle du Processus de Domination Conjugale.

Troisièmement : la mise en place de protocoles

Qui dit protocole ne dit pas d'office complexité, spécificité. Par exemple, les tables de concertation en violence conjugale à Montréal utilisent des protocoles pour nommer les différents services participants, les mandats et l'objectif de la table de concertation. Cela signifie qu'il est possible de mettre en place des protocoles à tous les niveaux d'interventions du plus global au plus spécifique.

Je disais précédemment que plus l'intervention est précise, plus la communication se doit de l'être également. Il en est de même pour les protocoles.

Notre collaboration avec Praxis vient bien illustrer mes propos. Après plusieurs années de rencontres (de lieux d'échange et d'une grille de lecture commune : le PDC), nous avons été prêts à examiner des situations concrètes qui nous confrontaient à la question du danger, à la réalité de nos temporalités différentes, à la thématique incontournable du secret professionnel et aux différences entre nos mandats. Nous avons alors dû innover dans nos pratiques et créer des outils d'intervention dans le but commun d'assurer la sécurité.

S'est ouvert un chantier, avec son lot de questionnements, de discussions déontologiques. Comment échanger ? Quelles informations avec quelles intentions ? Avec quelles balises ? Qu'est-ce qui fait que je vais alerter l'autre équipe ? Doit-on systématiquement obtenir l'accord de l'auteur pour l'envoi d'un courrier par Praxis à la victime ? Devrait-on fonctionner avec un document « minimal » de référence ?

Ces échanges qui touchent au cœur des métiers, au sens des interventions, de nos deux institutions, nous ont poussés à construire un cadre afin de poursuivre notre aventure de façon sécurisante. Aujourd'hui, un protocole évolutif et une convention sont utilisés comme référence par nos services, et ce depuis 2010.

Lorsque nous avons décidé de mettre en place ce protocole intersectoriel avec Praxis, il a été nécessaire :

- a) D'une part, de clarifier les caractéristiques, les valeurs et les méthodes propres à chaque association.
- b) D'autre part, de remettre à plat les raisons et la nécessité de notre collaboration. Aussi, le protocole distingue trois types de raisons pour lesquelles on peut s'échanger de l'information :

- Dans le but de s'assurer que tout a été mis en œuvre pour ouvrir le réseau secondaire/référer les personnes vers des services adéquats.
- Afin de vérifier, préciser, nuancer l'évaluation de la sévérité et de la dangerosité de la situation.
- Et enfin pour chercher/construire/élaborer des stratégies au cas par cas, qui permettent de diminuer le danger pour toutes les parties en présence.

Quand l'intersectoriel encourage le sectoriel à progresser

Concernant mon expérience personnelle par rapport aux pratiques intersectorielles qui me lient à l'asbl Praxis, ces dernières ont parfois impliqué des moments difficiles, mais se sont finalement avérées payantes. En effet, collaborer avec « l'autre camp » demande un effort de décentration, d'ouverture, de renégociation peut-être par rapport à des opinions bien tranchées voire un peu manichéennes. N'ayons pas peur de le dire : à l'origine donner une place aux auteurs de violence, assumer qu'ils connaissent eux aussi la souffrance et, parfois, une reconstruction progressive n'a pas toujours été facile pour notre service. Jusqu'alors les hommes étaient très présents dans mon travail certes, mais ils existaient par leur absence.

Ces moments partagés, ces co-élaborations m'ont permis d'apporter du neuf dans ma manière de travailler la relation conjugale auprès des victimes. En effet, comment rejoindre les victimes dans leur ambivalence si on voit leur compagnon uniquement comme un agresseur ? Cette complexité est venue fortifier ma pratique et a rendu mes interventions auprès des victimes plus justes, plus adaptées. L'intersectorialité permet donc, dans certaines situations et pour les protagonistes autant que pour les intervenant-e-s, de sortir du sentiment d'impuissance. Car augmenter la complexité des situations c'est aussi, paradoxalement, diversifier nos possibilités d'interventions.

Les résistances sont inhérentes à tout changement. Et il importe de rappeler que le développement d'une nouvelle culture requiert du temps et de la constance. Surtout, il faut être convaincu que cette dernière apporte une plus-value à la fois à chaque secteur et au système-client. *Une pratique intersectorielle bien pensée et bien construite amène une amélioration des pratiques sectorielles.*

Aujourd'hui, au Collectif, nous sommes fier-e-s de ce changement dans nos mentalités, dans nos représentations : Praxis n'est pas notre concurrent mais bien notre collaborateur dans cet objectif commun de la sécurité du système victime-enfants exposés-auteurs.

En conclusion

J'ai l'intime conviction que tout-e travailleuse/travailleur social-e pratique régulièrement des actions intersectorielles sans toujours s'en rendre compte (des moments de rencontre comme celui-ci constituent déjà une forme d'intersectorialité). A tous les niveaux d'interventions, nous pouvons œuvrer à la sécurisation du système en pratiquant l'intersectorialité, tant pour un service plus généraliste que pour un service plus spécialisé. N'oublions pas que dans la

situation de Marianne, c'est le PMS qui initie l'ouverture et le décloisonnement. Les services de première ligne sont des partenaires indispensables pour nous aider à rendre nos pratiques spécifiques plus efficaces.

La violence conjugale est une réalité complexe qui requiert des actions coordonnées. On ne peut résoudre de tels problèmes humains en faisant appel à un seul champ de compétence. L'intersectorialité, c'est en réalité un changement de paradigme : c'est l'émergence d'une philosophie d'intervention rassembleuse et visant à décloisonner le travail trop souvent réalisé en silo afin de privilégier une intervention en complémentarité au nom, rappelons le, de la sécurité psychologique et physique des victimes, des auteurs et des intervenant-e-s que nous sommes.

**Finalités et conditions de possibilité d'une intervention sectorielle efficace
en matière de violences conjugales : un état des lieux**

Collectif contre les violences familiales et l'exclusion (CVFE asbl) : 11, rue Maghin - 4000 Liège

Publications (analyses et études) : www.cvfe.be

Contact : Roger Herla - rogerherla@cvfe.be – 0471 60 29 70

Avec le soutien du Service de l'Education permanente de la Fédération Wallonie-Bruxelles et de la Wallonie