



UN DISPOSITIF DE LIGNE D'ECOUTE « VIOLENCES CONJUGALES » EN FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES : QUELLE PLUS-VALUE POUR LE COMBAT CONTRE LES VIOLENCES DE GENRE ?

*Par Jean-Louis Simoens et Claire Gavroy
Responsable et co-directrice au CVFE*

L'installation d'une ligne d'écoute gratuite « violences conjugales » a été revendiquée par un réseau d'associations concernées par la lutte contre les violences faites aux femmes, au sein duquel le CVFE a été très actif. Nous considérons qu'un tel outil allait permettre d'amplifier la rencontre avec les publics concernés, rendre plus visible une action politique globale de lutte contre les violences conjugale sur tout le territoire francophone et recueillir des données statistiques inédites sur cette problématique.

En 2014, le CVFE est devenu opérateur de la Ligne d'écoute gratuite « Violences conjugales » (0800/30030) pour le Service public. Il remplit cette mission en collaboration avec Solidarité-Femmes (La Louvière) et Praxis (Liège et La Louvière), en tant que Pôles de ressources spécialisées. En effet, depuis 2005, les trois associations ont décloisonné certaines de leurs interventions et initié de nouvelles pratiques de coopération. Elles se sont appliquées à elles-mêmes le

slogan d'une des campagnes de sensibilisation « *Brisons le silence avant qu'il ne nous brise !* ». « *Les associations auraient pu s'affronter aux plans idéologique et déontologique, s'ignorer superbement ou simplement co-exister*¹ ». Chacune s'est au contraire intéressée au contexte d'intervention de l'autre, a pris la mesure de son expertise, a confronté ses expériences et ses analyses, ses approches et ses contraintes.

Plus-values du dispositif intersectoriel et de la promotion de la Ligne d'écoute

Les équipes amenées à coopérer au sein des Pôles de ressources ont pu partager une analyse des mécanismes des violences conjugales et intrafamiliales. Elles y ont aussi trouvé du soulagement face à la solitude, à la fatigue professionnelle et au sentiment d'impuissance qui guettent les professionnels amenés à intervenir dans les situations de violences conjugales. Elles ont pu embrasser un éventail plus large des facettes de la violence conjugale et intrafamiliale, utiliser l'expertise de chaque association et augmenter leurs potentiels d'actions. La dynamique de coopération a permis de rencontrer des préoccupations communes comme la sécurité de tous les membres de la famille, l'exposition des enfants et l'exercice de la parentalité en situation de violence conjugale.

En 2014, nantis de ce bagage, les Pôles de ressources ont donc pris en charge la ligne gratuite 0800 30030 et offert une écoute professionnelle aux victimes, aux auteurs, aux enfants ou adolescents exposés, aux proches, aux professionnels et à toute autre personne concernée par cette réalité complexe et multiforme.

L'équipe d'écouter.es se compose de professionnel.les occupant par ailleurs une fonction au sein des trois associations. Ils.elles sont psychologues, assistant.e-s sociales ou éducateurs/-trices, juristes ou criminologues. Les appelant.es entrent directement en contact avec des intervenant.es expérimenté.es. Ce dispositif nous semble le plus adéquat dans le contexte de la Belgique francophone, où les dispositifs d'aide aux victimes ou d'intervention auprès des auteurs sont assez fragmentaires, dépendant le plus souvent d'initiatives privées, plus ou moins bien subventionnées. Il est parfois difficile de trouver la bonne ressource au bon endroit, ce manque pouvant renforcer chez les victimes le sentiment qu'elles sont seules face à la violence qu'elles subissent et qu'il n'existe rien qui pourra les aider à sortir de là.

Chaque année, les pouvoirs publics francophones² promotionnent la Ligne d'écoute et lancent une vaste campagne de sensibilisation à la date symbolique du 25 novembre, qui est la date choisie par l'ONU pour la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes³. En 2015, la campagne de

¹ *Le Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion et l'association PRAXIS: à Liège, une co-élaboration pour une coopération en matière de violences conjugales*, Labiso (Laboratoire des Innovations Sociales), n°77-78.

² Il s'agit d'une action conjointe de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la Région wallonne et de la Cocof, chacune avec ses compétences.

³ <http://www.un.org/fr/events/endviolenceday/>

promotion de la Ligne a ciblé spécialement la violence dans les relations amoureuses chez les jeunes avec le slogan « *No Violence, ne laisse personne décider en ton nom !* »⁴ Garçons et filles sont visés par la campagne, invités à dépister dans leurs relations amoureuses ce qui pourrait évoquer les prémices de la violence conjugale et à modifier leurs comportements en conséquence.

Cette période de promotion voit augmenter le nombre d'appels. Il serait intéressant de pouvoir décoder dans les témoignages entendus à la Ligne d'écoute comment est reçu le message de la campagne, comment il est compris, quelles réactions il suscite. Cette évaluation vaudrait la peine, car les moyens mis en œuvre par les pouvoirs publics pour mener la campagne sont conséquents. Les campagnes grand public visent des changements de comportements individuels, ce qui est difficile à atteindre sans une coopération étroite et continue avec les intervenant.es de première ligne.

La promotion de la Ligne d'écoute via la campagne du 25 novembre met en évidence à nos yeux quelques points centraux de la lutte contre la violence conjugale :

- Ce dispositif d'écoute téléphonique gratuite opérant sur tout le territoire francophone peut donner une forme de cohérence globale aux ressources existantes vis-à-vis des publics cibles, et maintenir un lien permanent entre ces diverses ressources ;
- Le dispositif est confié à des organisations de terrain, spécialisées pour le travail à mener et il est promotionné régulièrement par les pouvoirs publics à travers des campagnes de sensibilisation, ce qui démontre le bien-fondé de la coopération multisectorielle pour éliminer la violence conjugale ;
- Pour aller plus loin, il serait bon de réfléchir à une approche des publics qui maîtrisent mal ou pas du tout la langue française, ainsi qu'à la possibilité d'organiser des campagnes médiatiques plus d'une fois par an.

Les trois missions de la Ligne d'écoute vis-à-vis du public

L'écoute

L'objectif premier de la ligne est d'offrir une écoute bienveillante permettant à l'appelant de mettre des mots sur une situation de violence conjugale. Il s'agit d'une écoute ponctuelle où l'**anonymat** et la **confidentialité** sont à l'avant-plan, ce qui peut faciliter l'appel. L'appelant est reçu avec considération, respect et empathie et le rythme auquel il souhaite s'exprimer est respecté. Les écoutant.es tentent de créer au mieux un climat de confiance et de sécurité permettant à l'appelant de se sentir le plus à l'aise possible pour s'exprimer librement. Cette

⁴ Cette campagne, qui s'inscrit par ailleurs dans le cadre du Plan d'action intra-francophone 2014-2019 de lutte contre les violences, adopté en juillet dernier, travaille aussi à déconstruire des stéréotypes qui entourent les relations, comme la domination, la surveillance et la jalousie qui constituent des formes de violence souvent peu perçues par les jeunes couples. Les différents supports communicationnels sont disponibles sur www.ainesansviolence.be/ressources/

possibilité d'expression de son vécu, de ses peurs et de ses doutes peut amener la personne à y voir plus clair dans sa situation, qu'elle soit victime, auteur ou encore témoin direct ou indirect du couple dans lequel une situation de violence se produit.

L'information

La problématique de la violence conjugale est un phénomène complexe qui peut susciter de nombreux questionnements chez les personnes concernées de près ou de loin. La mission d'information s'avère essentielle.

L'information donnée peut prendre plusieurs formes :

- d'ordre pratique, qui vise à donner aux appelants des conseils sur, par exemple, la manière de mettre en place un scénario de protection en cas de danger imminent ;
- d'ordre psychologique, sur la dynamique en œuvre dans la violence conjugale, sur ses impacts ;
- d'ordre juridique, en rappelant à la victime que la violence entre partenaires est inacceptable et punissable par la loi et que la victime a des droits. Des informations sont donc dispensées sur la séparation provisoire, le divorce, la trajectoire de la plainte, etc. ;
- d'ordre social en donnant des informations sur les services existants, pour les « démystifier », pour déloger les fausses croyances, mais également en fournissant les coordonnées des maisons d'hébergement où les victimes peuvent se mettre à l'abri ou des services ambulatoires proposant un accompagnement psychosocial et juridique aux victimes et aux auteurs.

L'orientation

En cas de besoin, une orientation est également proposée vers des services extérieurs : organismes spécialisés dans la problématique de la violence entre partenaires, tels que les maisons d'accueil ou maternelles ; services d'assistance aux victimes (SAV) ; services d'aide sociale aux justiciables (SASJ) ; maisons de justice (accueil des victimes) ; services ambulatoires locaux ou encore services accompagnant les auteurs de violences.

En fonction de sa demande, la personne peut également être dirigée vers des structures plus « généralistes », telles que les CPAS, les centres de guidance ou de santé mentale, les équipes « SOS enfants », etc.

La Ligne d'écoute en pratique

Le numéro vert gratuit 0800/30 030 est accessible tous les jours ouvrables du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures. La ligne est en mesure de répondre simultanément à deux appels. Les associations ont installé deux sites d'écoute, l'un à Liège et l'autre à La Louvière. Le service offre une écoute gratuite et

confidentielle à toute personne concernée de près ou de loin par une situation de violence conjugale, à savoir :

- les personnes directement impliquées : victimes, auteurs, enfants exposés, proches ;
- les personnes majeures ou mineures, mariées ou non, en couple hétéro ou homosexuel ;
- les proches de toute personne concernée qui se demandent comment réagir: parents, voisins, amis collègues de travail ;
- les professionnels qui veulent mieux comprendre les situations de violences entre partenaires dans lesquelles ils sont amenés à intervenir.

Les données recueillies par le biais de la Ligne d'écoute

A l'évidence, les chiffres nous montrent que le service offert atteint sa cible :

- 71,5% des appelant.e.s sont des personnes directement aux prises avec la violence conjugale et 16,6% des personnes de l'entourage (famille, voisin-e-s, ami-e-s) ;
- 88,3% des situations exposées sont des cas de violences conjugales sévères et répétitives ;
- Ce sont les femmes qui constituent la majorité des appelantes (85,8%) ;
- Ce sont également les femmes qui constituent la majorité des victimes dans les cas de violences sévères et répétitives (88,8%) ;
- Dans 31,9% des situations, les femmes sont reprises comme auteures de violences conjugales.

Ce dernier chiffre ne manque pas de nous interpeller. Améliorer la compréhension de la violence agie par les femmes demande des approfondissements qui font/devront faire l'objet d'autres analyses.

Par ailleurs, alors que la Ligne d'écoute est offerte à tout public indistinctement, on observe que ce sont les femmes qui l'utilisent le plus souvent. Elles ont besoin de sortir de l'isolement et du secret et de pouvoir parler à un-e professionnel-le qui les écoutera, donnera du crédit à leur témoignage et les informera de façon fiable.

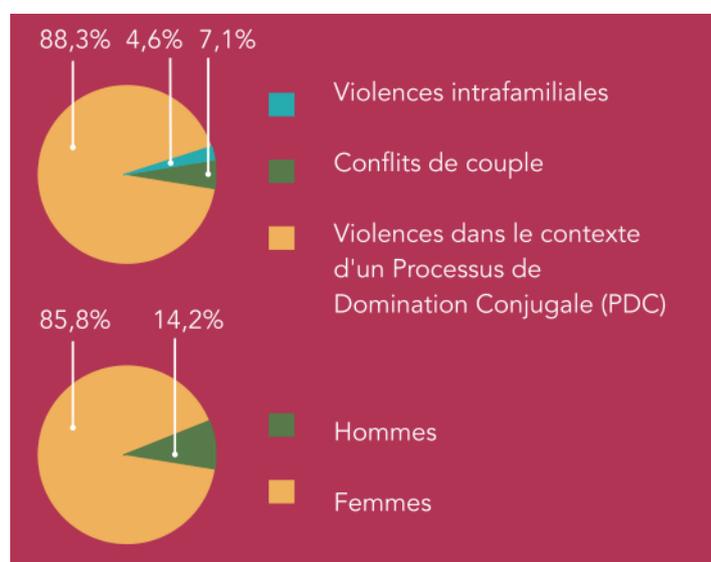
Quelques chiffres pour 2014

On dispose aujourd'hui des premières statistiques concernant l'utilisation de la ligne d'écoute au cours de l'année 2014.

1. Nombres d'appels



2. Répartition des appels en fonction du genre et du type de violence



Les femmes représentent 85,8% des personnes qui appellent contre 14,2% pour les hommes.

Dans 88,3% des cas, les appels concernent la violence conjugale sévère et répétitive (Processus de Domination conjugale), alors que les conflits au sein du couple (7,1%) et la violence intrafamiliale (4,6%) constituent des proportions bien moindres des appels.

3. Auteur-e-s et victimes des actes de violence conjugale

En ce qui concerne les violences conjugales sévères et répétitives, les femmes constituent 91% des victimes (contre 9% d'hommes).

Pour ce qui est des auteur-e-s d'actes de violences conjugales, les hommes en constituent 68,1%, contre 31,9% de femmes.



(Chiffres extraits du *Rapport d'activités 2014* de la Ligne d'écoute violences conjugales).

Un nouveau défi pour la coopération intersectorielle

Avec l'intégration de la mission d'écoute téléphonique, les pôles de ressources ont saisi une opportunité de mettre une nouvelle fois à l'épreuve la dynamique de coopération intersectorielle entre des intervenants spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement de victimes et d'auteurs. Chaque écoutant de la Ligne, puisqu'il continue par ailleurs à intervenir au sein de son association, pratique un « aller-retour » entre son travail d'intervention sectorielle au quotidien (qui se trouve enrichi par l'activité d'écoute téléphonique) et sa mission d'écouter (qui s'enracine dans le travail de terrain qu'il poursuit dans son association).

De nouveaux outils ont été créés, des espaces d'échange et de réflexion, de la formation continuée sont nécessaires, de même qu'un accompagnement portant sur les effets à long terme de cette nouvelle mission sur les Pôles de ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales.

Travailler ensemble procure enrichissement et ouverture

Les équipes à l'œuvre dans chacune des associations ont été mobilisées sur base volontaire. Certain-e-s intervenant-e-s se sont montré-e-s intéressé-e-s à ajouter cette nouvelle dimension à leur champ d'action professionnel habituel. Des binômes intersectoriels d'écouter ont été mis en place. A Liège, un-e

intervenant-e de Praxis et un-e intervenant-e du CVFE sont présents ensemble sur le site de la Ligne d'écoute. Quel que soit leur cadre professionnel habituel, ils répondent indistinctement à toutes les personnes qui contactent la Ligne. Ils décodent les appels avec le support de grilles d'analyse et d'outils d'intervention qui leur sont propres et avec ceux que la dynamique de coopération intersectorielle leur ont permis de partager, notamment le modèle québécois « Processus de domination conjugale »⁵ qui place la question de la sécurité des victimes et de chacun des membres de la famille en priorité.

Les plages d'écoute sont rythmées par les appels avec, entre ceux-ci, des temps de debriefing : échanges d'informations, de questionnements, soutien mutuel. Si cette dynamique coopérative peut faire naître des tensions, les écoutants se disent néanmoins stimulés par une approche qui vient questionner leur pratique sectorielle, renforcer la connaissance et la compréhension qu'ils ont de la problématique, conforter l'analyse commune.

Les écoutants considèrent qu'ils évoluent dans leur cheminement professionnel et une nouvelle expertise voit le jour au sein de l'équipe qu'ils forment ensemble. Passer de l'intervention centrée sur une des parties (auteur ou victime) à l'écoute de l'ensemble des personnes concernées modifie le regard porté sur la problématique des violences conjugales.

Travailler ensemble au départ de deux métiers distincts

Une des missions des intervenant-e-s de Praxis⁶ consiste en un travail en groupe de responsabilisation des auteurs de violences conjugales, alors que celle du CVFE ou de Solidarité-femmes est d'accompagner les victimes dans des processus de dévictimisation et d'empowerment⁷. Il s'agit de métiers distincts qui s'inscrivent dans des cadres de travail différents.

Au départ de ces métiers distincts, le « nouveau métier » d'écouter à la Ligne place les intervenants qui s'y investissent dans une posture professionnelle inédite pour eux : l'anonymat exigé par la Ligne, l'alliance des deux lectures, la nature particulière des demandes, etc. peuvent se révéler difficiles. En particulier, le passage pour un professionnel spécialisé dans l'accompagnement des victimes à l'écoute bienveillante du vécu d'un auteur peut mettre en difficulté. L'inverse est tout aussi réel.

Les impacts de la double approche de la réalité des violences conjugales

Lorsque les professionnel-les des associations spécialisées dans l'aide aux victimes ont accès aux discours et aux contenus émotionnels des auteurs appelant la ligne, un phénomène d'interférence pourrait avoir lieu. L'empathie vis-à-vis de la victime pourrait tout à coup apparaître comme moins évidente ou

⁵ Le Processus de Domination conjugale est un modèle systémique et interactif qui permet d'analyser les dynamiques à l'œuvre dans les situations de violences conjugales. Il est le fruit de dix années de recherches menées conjointement au Québec par la Séjournelle (Denise Tremblay), l'Accord-Mauricie (Robert Ayotte) et le Département de psycho-éducation de l'Université du Québec à Trois-Rivières (professeur Pierre Potvin).

⁶ www.asblpraxis.be/pour-particuliers/groupes-responsabilisation

⁷ www.cvfe.be/echapper-violence-conjugale

l'intervention pourrait se trouver encombrée par la présence de cette autre lecture de la réalité. Cette complexification du réel pourrait alors rendre plus difficile de recevoir le vécu de chacune des parties.

Conclusion

Intervenir en contexte de violences conjugales requiert des compétences professionnelles spécifiques, des qualités d'« être » et des capacités d'empathie. En ce sens, la coopération intersectorielle, qui dans le cas de la Ligne téléphonique, se décline dans un travail commun d'écoute des victimes et des auteurs, apporte de nouvelles réponses et pose aussi de nouvelles questions. Il s'agit d'un nouveau métier, il faut apprendre et se former. Les pratiques sont en évolution, mais l'expérience de plus d'une année démontre toute l'importance d'accompagner de très près une dynamique qui tend à brouiller les repères et risque de déstabiliser écoutantes et écoutants.

Pour le CVFE, l'enjeu en vaut la peine. Les violences conjugales sont reconnues comme des violences de genre et les organisations internationales, ainsi que les pouvoirs publics, s'activent à leur niveau pour les dénoncer et les éliminer. Les changements envisagés au quotidien ne peuvent se produire qu'en associant à l'action publique les organisations actives sur le terrain et les professionnel-le-s de première ligne.

Pour nous, avoir le droit de vivre une vie libre de violence est un enjeu sociétal, autant qu'une problématique individuelle. Même si cela doit passer par des questionnements déstabilisants, là où nous pouvons agir concrètement, aux niveaux local et régional, nous considérons comme primordial que toutes les parties prenantes s'impliquent ensemble pour construire des alternatives et coopérer au mieux dans des dispositifs d'aide, en acceptant de dépasser les difficultés que cela pose. Nous considérons qu'il s'agit de la meilleure façon pour qu'une vision plus informée se diffuse largement, qu'un changement de mentalités s'installe et que des réactions adéquates et cohérentes s'enclenchent face au problème.

Ligne « Ecoute Violences Conjugales » : le dispositif de coopération initié au sein des pôles de ressources est-il une plus-value pour les écoutants ?

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

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

Contact : René Begon - renebegon@cvfe.be - 04 250 96 87

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