

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*

Structure de la note

I. Introduction

- Préambule
- Un groupe de travail rassembleur
- Cadre de réflexion

II. Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales

- Des bases communes
- Urgence sociale et crise en violence conjugale
- Accompagner des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales

III. Quelques particularités

- Les besoins spécifiques des enfants
- La question de la sécurité
- Travailler une problématique complexe
- S'appuyer sur le réseau existant
- Continuer à se former
- Un contexte « à la belge »

IV. Conclusions

V. Annexes

- Présentation de l'A.M.A.
- Extrait du Mémoire A.M.A.
- Enquête « État des lieux 2009 »
- Article 34§2
- Liste des participants

I. INTRODUCTION

Préambule

La violence est une réalité multiforme, on peut s'entendre pour la définir sur la notion d'**atteinte à l'intégrité physique et psychique de la personne**. Elle concerne de façon générale et à plus d'un titre le public des structures d'hébergement pour adultes en difficultés et plus particulièrement des maisons d'accueil. Les inégalités économiques et sociales le frappent de plein fouet, ainsi que d'autres formes de violences comme l'isolement social lié à l'âge, aux assuétudes, au handicap ou encore les violences institutionnelles et enfin les violences intrafamiliales, dont la violence conjugale est une des formes reconnues.

Depuis longtemps, et au départ sous la tutelle de l'O.N.E. en Communauté française, une partie du secteur, les « ex-maisons maternelles », a été mandatée pour accueillir et soutenir les femmes et leurs enfants, dans une optique de protection de la maternité et de l'enfance et prévenir le risque de maltraitance.

Dans les années 70, des initiatives pionnières, la plupart militantes, ont pris en charge le problème des violences conjugales et offert aux femmes victimes et à leurs enfants des Refuges bientôt agréés comme maisons d'accueil. Les Refuges ont organisé un hébergement avec adresse secrète pour garantir une certaine protection aux femmes, et ont développé des projets d'intervention spécifique.

Plus récemment, la mise en place de nouvelles politiques au niveau régional a fait émerger la violence conjugale de façon plus évidente au sein du secteur, problématique très présente dans le travail effectué quotidiennement par nos services. Dans le « Mémoire A.M.A. » rédigé en vue des élections régionales de juin 2009, une liste de revendications concernait les « violences conjugales et familiales » (voir annexe 2).

A travers une enquête¹ réalisée auprès de 44 services affiliés à l'AMA et globalisant 5.701 personnes hébergées (2.023 femmes, 2.179 enfants et 1.548 hommes), en 2009, 994 femmes ont été identifiées comme victimes de violences conjugales, 962 enfants les accompagnaient, exposés eux aussi à cette violence, soit 49% des femmes hébergées.

Il s'agit d'une toute première approche, tout comme cette note qui se veut la synthèse d'un premier état des lieux.

Les Pouvoirs publics belges ont pris en considération la problématique des violences conjugales de manière officielle depuis l'année 2000 et, pas à pas, des avancées ont pu être constatées.

En avril 2009, un « dispositif wallon de lutte contre les violences conjugales » a vu le jour, impliquant plusieurs secteurs de l'Action sociale, dont le nôtre. Le décret wallon de 2004² (« Article 34§2 ») a été modifié et enfin financé pour soutenir le travail d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement des victimes de violences conjugales et de leurs enfants. A l'heure actuelle, 15 maisons sont agréées « Article 34§2 », dont 11 sont membres de l'A.M.A.

¹ Voir annexe 3.

² Décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

Un groupe de travail rassembleur

En février 2009, le conseil d'administration de l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.) a décidé d'organiser un groupe de travail sur le thème des violences conjugales et intrafamiliales. Celui-ci s'est voulu rassembleur, **ouvert à tous ses membres** : wallons et bruxellois, structures d'hébergement spécialisées dans l'accueil des femmes victimes de violences et de leurs enfants ou structures d'hébergement généralistes qui accueillent un public plus diversifié, en ce compris les institutions accueillant un public mixte ou des hommes seuls.

24 services membres (16 wallons et 8 bruxellois) ont participé à une ou plusieurs réunions thématiques de ce groupe. **La grande majorité était des maisons d'accueil pour femmes, accompagnées ou non d'enfants.** En annexe, le lecteur trouvera la liste des membres qui ont participé au groupe de travail ainsi qu'une présentation détaillée de la fédération.

Lors des réunions du groupe de travail, plusieurs thématiques ont pu être abordées de façon approfondie : la définition de la violence conjugale et la distinction à opérer avec les situations de conflit conjugal, les politiques belges de lutte contre les violences conjugales, le travail de réseau et de coordination, l'urgence, l'accueil et l'accompagnement des enfants hébergés, les relations aux conjoints, la formation des équipes éducatives à la problématique...

En parallèle, l'A.M.A. a organisé la **formation des équipes psycho-socio-éducatives** à la problématique avec la collaboration des « Pôles de Ressources en violences conjugales et familiales » (initiative rassemblant des organismes spécialisés respectivement dans l'accompagnement des victimes et des auteurs, travaillant en coopération intersectorielle, notamment pour former des intervenants).

Cadre de réflexion

Le plan national de lutte contre les violences conjugales :

Les Plans nationaux successifs de lutte contre les violences conjugales (depuis les années 2001) et les directives du Collège des Procureurs généraux (Col/3 et Col/4 en 2006) ont constitué le cadre dans lequel l'A.M.A. a situé son travail de réflexion.

Le premier plan d'action national (PAN) contre la violence faite aux femmes a été élaboré en mai 2001 en Belgique à l'initiative de Laurette Onkelinx. Il concernait uniquement le niveau fédéral.

Un deuxième plan, coordonné par Christian Dupont, a été élaboré pour la période 2004-2007. Contrairement au premier plan qui concernait la violence dans le couple mais aussi la violence sexuelle, la violence au travail et la lutte contre la traite des êtres humains, le plan 2004-2007 est centré exclusivement sur la violence entre partenaires et intègre les Communautés et les Régions.

Ce deuxième PAN a fait l'objet d'une évaluation qui a mené au plan national 2008-2009.

Les deux premiers PAN poursuivaient six objectifs stratégiques (sensibilisation, formation, prévention, accueil et protection des victimes, mesures répressives, évaluation) et ont abouti à de nombreuses avancées concrètes, notamment : l'élaboration d'une définition unique de la violence entre partenaires en février 2006 ; le renforcement des peines pour les auteurs de violence contre un partenaire en 2003 (loi du 28 janvier 2003) ; l'attribution de la résidence conjugale à la victime ;

les circulaires COL 3³ et COL 4⁴ (« Tolérance Zéro » et enregistrement des données) ; l'augmentation du financement des associations d'aides aux victimes et d'accompagnement des auteurs de violences entre partenaires ; l'amélioration de la formation des magistrats ; une meilleure détection des actes de violences par les professions médicales ; la collecte et enregistrement des données en matière de violence intrafamiliale au sein des hôpitaux.⁵

Le deuxième PAN nous permet de retenir une **définition unique de la violence entre partenaires**.

« Les violences dans les relations intimes sont un ensemble de comportements, d'actes, d'attitudes de l'un des partenaires ou ex-partenaires qui visent à contrôler et dominer l'autre. Elles comprennent les agressions, les menaces ou les contraintes verbales, physiques, sexuelles, économiques, répétées ou amenées à se répéter portant atteinte à l'intégrité de l'autre et même à son intégration socioprofessionnelle. Ces violences affectent non seulement la victime, mais également les autres membres de la famille, parmi lesquels les enfants. Elles constituent une forme de violence intrafamiliale. Il apparaît que dans la grande majorité, les auteurs de ces violences sont des hommes et les victimes, des femmes. Les violences dans les relations intimes sont la manifestation, dans la sphère privée, des relations de pouvoir inégal entre les femmes et les hommes encore à l'œuvre dans notre société. »

Source : Définition adoptée par la conférence interministérielle « intégration dans la société » en février 2006.

Depuis d'autres PAN ont été élaborés. Le dernier en date est le « Plan d'action national 2010-2014 en matière de lutte contre les violences entre partenaires, élargi à d'autres formes de violences de genre : mariages forcés, mutilations génitales féminines ».

Celui-ci est « prolongé » par une contribution conjointe et intégrée des trois Gouvernements francophones via une note d'orientation, un tableau de suivi des actions et des fiches descriptives des mesures à prendre dans le cadre du Plan.

Le plan d'action de la Région wallonne pour intensifier la lutte contre les violences conjugales⁶ :

Ce plan d'action élaboré début 2009 **s'appuie sur cinq dispositifs** qui bénéficieront d'un soutien particulier :

- la création d'une plate-forme d'arrondissement dans chaque arrondissement judiciaire
- les services d'aide sociale aux justiciables
- les maisons d'accueil
- les associations actives dans l'accueil et l'accompagnement des acteurs de la violence conjugale
- la création d'une ligne d'écoute téléphonique dédiée aux victimes de la violence entre partenaires

³ Circulaire n° COL 3/2006 du 1 mars 2006 du Collège des Procureurs généraux près les Cours d'appel. Définition de la violence intrafamiliale et de la maltraitance d'enfants extrafamiliale, l'identification et l'enregistrement des dossiers par les services de police et les parquets.

⁴ Circulaire commune COL 4/2006 du 1 mars 2006 de la Ministre de la Justice et du Collège des Procureurs généraux relative à la politique criminelle en matière de violences dans le couple.

⁵ Extrait de « Violences conjugales : si on tirait toutes les législations européennes vers le haut ? » - FPS - 2009.

⁶ Voir annexe 4.

La concertation régionale bruxelloise :

Depuis 2005, la Région de Bruxelles-Capitale s'est dotée d'une « coordination régionale en matière de violence conjugale ». Plusieurs actions ont été mises en place via ce biais comme par exemple la création d'une **plate-forme de concertation** au niveau régional.

Celle-ci réunit des expert-e-s et des acteurs de terrain de différents secteurs (police, justice, social, médical, paramédical) actifs dans ce domaine en Région de Bruxelles-Capitale. Au sein de la plate-forme, ces professionnels se rencontrent afin de développer une approche intégrée de cette problématique pour mettre en place une collaboration intersectorielle et interdisciplinaire.

Des dispositifs de concertation (sociale ou spécifique violences conjugales) peuvent également exister au niveau local, ceux-ci sont généralement mis en place par les échevin(e)s de l'égalité des chances d'une commune.

II. PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES

Des bases communes

Les violences conjugales représentent une problématique complexe et difficile à traiter, reconnue comme une priorité de santé publique. Cette problématique demande une politique et des pratiques coordonnées impliquant plusieurs secteurs relevant de tous les niveaux de pouvoir : social, médical, judiciaire.

Pour l'ensemble des services ayant participé au groupe de travail, le **nombre de femmes identifiées comme victimes de violences conjugales est en augmentation**.

Les violences peuvent être le motif de l'hébergement. Elles peuvent aussi être révélées en cours de séjour. Ce point souligne l'importance de la formation du personnel psycho-socio-éducatif sur ce sujet, pour entendre la parole des victimes de violences conjugales et comprendre leurs difficultés, au-delà des préjugés et des tabous.

Une meilleure prise de conscience des spécificités de cette problématique a eu pour conséquence, au fil du temps, une adaptation des institutions et de leur personnel : questionner leurs pratiques et leur fonctionnement pour, dans bien des cas, aménager leur projet pédagogique. **Le souhait d'intervenir de la façon la plus adéquate possible pour la personne** en tenant compte du potentiel et des limites de l'institution motive les maisons d'accueil qui ont participé au groupe.

Les impacts dans le travail d'accompagnement des enfants, dans le travail de réseau et de partenariat mais aussi au niveau de la formation et/ou de la supervision du personnel ont été explorés. Nombre de questions restent à approfondir :

- Comment améliorer l'accompagnement des adultes victimes de violences conjugales et des enfants qui les accompagnent (enfants « exposés ») ?
- Comment assurer la sécurité ?
- Comment gérer l'urgence en collaboration avec les partenaires du réseau ?
- Quelle place donner au conjoint violent, au père des enfants ?

- Comment préparer la « sortie » de la maison d'accueil : quelles solutions face au manque de logements convenables, à leur coût excessif, aux besoins des familles d'être accompagnées en post-hébergement ?

Des questions à propos des hommes, auteurs de violences conjugales ou victimes, et à propos des femmes maltraitantes qui ont besoin d'être accompagnées pour réduire leurs comportements violents n'ont pas été abordées dans le cadre du groupe de travail. Elles sont statistiquement beaucoup moins importantes. Si les sujets sont reliés, il importait de conserver le cadre mis au départ au travail du groupe. L'enquête réalisée auprès des membres signale toutefois un intérêt des maisons d'accueil pour hommes à traiter la question des violences conjugales de leur point de vue (11 maisons d'accueil sur 15).

Urgence, crise et sécurité en violence conjugale

Tous les centres d'hébergement sont amenés à répondre « en urgence » à des demandes d'accueil de femmes victimes de violences conjugales, accompagnées ou non d'enfants.

Même s'il n'y a pas de frein théorique à l'accueil d'urgence, il est nécessaire de pouvoir **y mettre un sens, d'établir des balises et d'accomplir un travail adapté.**

Trois idées fondamentales doivent guider l'action :

1. la violence conjugale est un délit. Il s'agit de se positionner clairement par rapport aux actes de violence, à des faits qui sont inacceptables.
2. l'urgence correspond à un besoin de sécurité des victimes. Répondre à l'urgence, c'est mettre à l'abri du risque, aux plans physique et psychique, mais c'est aussi restaurer un sentiment de sécurité et de confiance.
3. le travail de réseau est nécessaire. Les structures d'hébergement sont un des acteurs parmi d'autres agissant auprès des personnes.

Garantir de la disponibilité pour accueillir l'urgence quand elle se présente suppose des moyens :

- une ligne téléphonique ouverte 24h/24.
- une équipe étoffée, disponible le jour et la nuit, si la disponibilité requise s'étend 24h/24.
- une équipe professionnelle, formée à cette problématique.
- héberger pour une nuit n'est pas un accueil suffisant en soi : il faut prévoir un temps d'écoute indispensable. Chaque personne doit être accueillie, entendue, sécurisée, c'est-à-dire l'adulte et chacun des enfants qui l'accompagne.
- l'accueil doit être aussi assuré au niveau matériel (nourriture, vêtements de nuit, produit d'hygiène, langes, médicaments...). Il est indispensable de veiller au bien-être de chaque membre de la famille.

Être capable d'évaluer les risques, la dangerosité de la situation pour y faire face dans l'urgence ou non :

- comprendre la position de l'intermédiaire et les enjeux de la situation présentée.
- accorder un temps d'écoute à la victime.
- différencier la crise liée à la violence conjugale et le besoin d'un hébergement en urgence.

- analyser les ressources et le réseau personnel de la personne.
- être attentif au « discours banalisant, minimisant » des personnes qui ne se reconnaissent pas comme victimes.
- maintenir la possibilité d'une aide ultérieure et d'une formulation de demande d'accompagnement réelle.

Les spécificités et limites des maisons d'accueil, du dispositif et du contexte :

Les maisons d'accueil ont un potentiel et des limites qui leur sont spécifiques et qui sont liées à la prise en charge résidentielle. Leurs caractéristiques ne sont pas toujours bien perçues par les partenaires du réseau. **Les maisons d'accueil proposent des services multiples et diversifiés.** Y cohabitent deux temporalités : l'urgence et l'accompagnement dans le temps, avec lesquelles la maison d'accueil doit composer, en y ajustant les moyens dont elle dispose et en organisant ses propres compromis.

Certaines maisons d'accueil ont des lits réservés à l'accueil d'urgence. En principe, les lits d'urgence doivent se libérer rapidement, mais dans les faits, **la réalité est tout autre.**

S'il n'y a pas de place à long terme dans la maison d'accueil, c'est le premier dilemme. La prise en charge est indispensable, alors que la maison d'accueil sait qu'elle trouvera difficilement des relais pour le lendemain. Les ressources dans le réseau peuvent être saturées, ou avoir un autre mode d'action que l'urgence (ex. les services de santé mentale ou les procédures en justice).

Les lits réservés à l'urgence supposent de trouver rapidement une solution durable. Nos membres soulignent combien cela peut être difficile, voire impossible. Les lits d'urgence restent occupés plus longtemps que prévu, la seule alternative serait de remettre la personne à la rue ! On peut imaginer l'angoisse qui pèse sur les victimes hébergées et les équipes sociales dans un tel contexte.

Sur 41 maisons d'accueil, 57,5% accueillent des personnes 24h/24. 78% sont accessibles par téléphone 24h/24 et 44% ont au moins un lit réservé à l'accueil d'urgence.

L'accueil en urgence peut signifier un travail d'écoute intense, un travail à très court terme. Que peut-on faire quand on ne maîtrise pas le temps, à quoi peut-on s'engager ? Comment se projeter dans une période d'indétermination, de confusion, de chaos émotionnel, accueillir les doutes face au changement, tenir compte de l'ambivalence, des phénomènes d'attachement et d'emprise, restaurer un sentiment de sécurité, de confiance ... ?

Retourner chez soi n'est pas forcément un échec pour une victime. Après un accueil en urgence, une victime peut repartir avec de nouvelles prises de conscience, un peu plus d'estime de soi, l'idée qu'elle doit se protéger, se prioriser.

Réorienter dans un délai très court peut demander un **temps de travail conséquent.** Cela demande une très bonne connaissance des ressources disponibles dans le réseau. Se préparer pour pouvoir réagir à l'urgence suppose d'identifier les collaborations à développer autour de la problématique, notamment sur la dimension judiciaire et la prise en charge des auteurs.

La difficulté de réorientation pointe le **manque de places d'accueil mais aussi et surtout la saturation des structures d'hébergement** (allongement de la durée de séjours) qui s'expliquent essentiellement par les impacts de la crise du logement pour le public hébergé en maison d'accueil (manque de logements adéquats accessibles, particulièrement à Bruxelles et dans les grandes villes wallonnes).

Dans ce contexte, il est important de développer et de rechercher **des solutions alternatives** à l'hébergement en maison d'accueil en s'appuyant autant que possible sur les ressources de la personne elle-même. En tentant toutefois d'éviter au maximum la succession de déplacements et de changements car ceux-ci insécurisent les victimes.

Accompagner des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales

Un travail pluridisciplinaire adapté aux demandes

Dans toutes les maisons d'accueil, **un accompagnement adapté** de la femme et, le cas échéant, de ses enfants sera mis en place par **l'équipe psycho-socio-éducative**. Ce travail d'accompagnement varie en fonction du projet pédagogique et du public accueilli au sein de la maison d'accueil.

Dans les structures spécialisées, chaque moment de la vie quotidienne peut être l'occasion de travailler cette problématique. Des structures d'accueil mixte privilégient la discrétion et n'abordent ces questions qu'en entretien individuel. Dans les maisons pour femmes, des activités, des groupes de discussion sont proposés à l'ensemble des hébergées sans distinction spécifique des problématiques vécues.

Tous les services travaillent au **renforcement de l'estime de soi, de la confiance en soi** et des capacités personnelles. **Un travail d'écoute et de soutien** est toujours réalisé par le personnel de la maison d'accueil. Des collaborations avec des services spécialisés permettent aux femmes qui le souhaitent d'entreprendre un travail plus approfondi sur elles-mêmes afin de mieux comprendre les mécanismes de la violence et le sens des événements douloureux qu'elles viennent de vivre.

Dans toute maison d'accueil, de nombreuses démarches sont effectuées pour mettre en ordre des situations administratives, récupérer des droits, trouver un logement, un emploi, une formation. Un soutien plus spécialisé dans des démarches juridiques et/ou médicales est nécessaire pour les victimes de violences conjugales.

Les modalités d'interventions sont adaptées en fonction des demandes des personnes, de ce qu'elles laissent voir de leurs difficultés, de ce qu'elles autorisent à questionner de leur histoire. L'accompagnement de l'équipe se déploie au fur et à mesure de la construction du lien de confiance.

En maison d'hébergement où les enfants sont présents, la dimension de la relation parentale est prise en compte, la mère est soutenue dans son rôle, notamment sur la dimension de l'autorité. Certaines mères n'ont jamais exercé ce rôle, laissé la plupart du temps aux mains du père. D'autres ne s'en sentent pas capables ou pensent que leurs enfants ont déjà trop souffert.

Dès le début du séjour, l'équipe sera attentive à deux dimensions : le réseau de la personne et le « post-hébergement ». Quels que soient ses choix futurs, il est indispensable de s'assurer que la femme pourra mobiliser des ressources extérieures soutenantes en cas de difficultés, grâce à un travail de mise en relation avec des personnes, des services, des institutions.

III. Quelques particularités

Les besoins spécifiques des enfants

Évolution de la « place » des enfants :

Au sein d'un secteur pour « adultes en difficultés », de plus en plus de structures accueillent des femmes, des hommes ou des familles accompagnées d'un ou plusieurs enfants (80% de la capacité d'accueil en Wallonie et à Bruxelles). Parmi ces familles, un grand nombre sont monoparentales.

Au sein des 36 structures hébergeant des enfants ayant répondu à l'enquête, 2.179 enfants ont été accueillis en 2009 pour un total de 159.907 nuitées. Parmi ceux-ci, 962 accompagnaient leur maman victime de violences conjugales.

Depuis quelques années déjà, **la conception du travail social envers les familles a évolué**. L'enfant n'est plus uniquement considéré comme accompagnant l'adulte mais comme une personne à part entière, avec ses propres souffrances, qui nécessite un accompagnement spécifique (suivi psychologique, soutien scolaire, organisation d'activités, collaboration avec des services extérieurs...).

Un accompagnement en lien avec l'éducation et le rôle parental est également une dimension « travaillée » avec les parents.

La présence d'enfants implique des adaptations pratiques du fonctionnement des structures d'hébergement afin de maintenir une vie familiale tout en vivant au sein d'une collectivité (comme la prise des repas en famille, l'accès aux chambres pour les siestes des enfants, l'aménagement de locaux spécifiques de type « crèche » ou « salle de jeux »...).

Des actions spécifiques et épanouissantes :

Plus particulièrement, des questions se posent sur l'accompagnement spécifique qui doit être proposé aux enfants exposés, victimes directement ou non, aux actes de violences conjugales et intrafamiliales. Nombre de ces enfants « interpellent » les travailleurs sociaux, expriment verbalement ou avec leur corps des souffrances vécues.

Des animations ciblées sont souvent organisées au sein même des maisons d'accueil (atelier écoute-enfant, travail autour du conte, psychomotricité, récits...). Les thèmes généralement abordés sont : l'arrivée en maison d'accueil, la séparation avec le père violent, leur relation avec leur maman, la fratrie...

L'approche pourra également être différenciée en fonction d'autres critères comme l'âge de l'enfant, le degré d'exposition aux situations de violences, les autres troubles présentés par l'enfant...

Les travailleurs psycho-sociaux s'accordent sur l'importance de favoriser la « liberté d'expression » des enfants. Même si le travail de réseau est également un axe primordial à développer dans le cadre de l'accompagnement des enfants (SAJ, ONE, écoles, crèches...), les équipes sociales des maisons d'accueil sont convaincues de l'importance du travail qui sera réalisé au sein des murs de l'institution. **Celui-ci va « compter » dans le parcours de l'enfant**. Pour certains enfants, ce sera

peut-être la seule occasion d'entendre un discours qui le reconnaît : « tu existes », « tu as des choses à nous apprendre », « ce que tu vis n'est pas normal ».

Sur 36 maisons d'accueil et maisons de vie communautaire hébergeant des enfants, 64% proposent un accompagnement spécifique des enfants victimes au sein de la structure. 80,5% collaborent avec des services extérieurs pour assurer le suivi de l'enfant en dehors de la structure.

Respecter la « place » et le « rôle » de chacun :

Ce travail « avec » les enfants posent néanmoins la question de « la place » du professionnel. Il s'agit souvent de trouver une bonne adéquation entre la place du parent et celle du professionnel. L'adhésion du parent est nécessaire pour pouvoir travailler dans la confiance et le respect des compétences de chacun. L'évaluation des « compétences parentales » reste toutefois une question délicate. Qui est réellement habilité à déterminer ce niveau de compétences ?

Certaines mères refusent toutes interventions auprès de leur enfant, elles souhaitent « tourner la page ». D'autres, par contre, préféreraient se « décharger » totalement de leurs responsabilités parentales sur les intervenants de la maison d'accueil « pour qu'ils s'en occupent ».

L'hébergement en maison d'accueil fonctionne souvent sur un mode « vie communautaire », au moins en partie, et développe une grande proximité avec les familles hébergées dans le quotidien. Par rapport à des intervenants en services ambulatoires ou à en logements supervisés, les équipes des maisons d'accueil ont plus d'opportunités pour rencontrer et développer des actions directement avec les enfants.

Pouvoir exercer son « vrai métier » :

Le cadre légal qui régit actuellement les maisons d'accueil aussi bien en Région wallonne qu'en Région bruxelloise a des répercussions directes sur les moyens et les possibilités d'actions des intervenants. Le fait que **ni le personnel administratif, ni le personnel technique ne soit octroyé et subventionné aux maisons d'accueil** implique qu'une série de tâches liées à « l'hôtellerie » sont confiées à du personnel éducatif, malheureusement au détriment du travail d'accompagnement éducatif et de développement des réseaux.

Pourtant, le cadre subsidié pour les équipes éducatives est loin d'être surnuméraire et les actions des maisons d'accueil sont entreprises dans une logique de « durée limitée ». La question de « l'après » est présente dès le début du travail d'accompagnement. Il faut donc inscrire son intervention dans une « continuité », un contexte plus large.

La question de la sécurité

Faut-il garantir l'anonymat de la personne accueillie ?

La réponse à cette question diffère selon les projets pédagogiques et les réalités de chaque institution.

Une victime peut avoir le souhait de se cacher, de vivre en paix momentanément. Elle veut parfois garder l'anonymat pour sa sécurité. Les Refuges ont opté pour une adresse secrète. A l'inverse, en pratiquant la transparence, certaines maisons estiment que les pressions et menaces du conjoint seront moins fortes sur l'équipe et les autres personnes hébergées.

Parmi 41 membres de l'A.M.A., 53,5% garantissent l'anonymat des personnes hébergées auprès de l'auteur ou de la famille si la femme en fait la demande.

Travailler une problématique complexe

Travailler avec les auteurs des actes de violences, conjoints et pères :

Dans un contexte de violences conjugales, un auteur de violences conjugales doit être responsabilisé par rapport à ses comportements violents, il y a le rappel de la loi. Une femme victime de violences est une femme blessée, elle doit avant tout être reconnue comme victime.

Pour certains services, l'auteur de violences conjugales et la victime doivent donc être reçus dans un espace différencié. D'autres institutions, quant à elles, préconisent une « rencontre encadrée » qui peut avoir lieu au sein même de la maison d'accueil.

Sur 40 structures d'hébergement, 52,5% déclarent travailler également avec le conjoint, le parent. Dans 66% des cas, des rencontres entre les enfants, la maman et l'auteur peuvent être organisées au sein de la maison d'accueil.

Toutefois, tous mettent en avant, la nécessité de « prendre en compte » le conjoint, le père et sont attentifs à évoquer la relation avec le père ou le conjoint absent avec les femmes et les enfants hébergés, notamment parce que, **dans la plupart des cas, il y aura des contacts réguliers dans le cours du séjour, liés à la garde des enfants.**

Une partie des femmes hébergées retournera au domicile conjugal. Lorsqu'une demande de contact de la part de l'auteur des violences existe, les professionnels tentent de le privilégier, et de créer la possibilité de rencontres au sein de la maison d'hébergement, quand le contexte de violences conjugales qui a motivé l'hébergement le permet.

Dans une relation de coopération intersectorielle, l'optique qui est développée amène deux services différents à intervenir sur une même situation (l'un accompagnant la victime, l'autre l'auteur).

Mais de façon générale, les maisons d'accueil constatent un **manque de structures pouvant soutenir, intervenir auprès des auteurs des actes de violences.** En ce qui concerne l'exercice du

droit aux relations parentales, l'accès aux « espaces rencontres » est souvent difficile car n'est gratuit que s'il y a eu une décision de justice dans ce sens.

S'appuyer sur le réseau existant

Des lieux formels et informels :

La pertinence du travail de réseau est **reconnue de manière unanime**. Les maisons d'accueil sont généralement impliquées dans des réseaux, dans des lieux de coordination et d'échange. Ces « coordinations », « plate-forme », « commissions » dépendent de différents niveaux de pouvoir. Celles-ci peuvent être liées à un arrondissement judiciaire, une province, une région, une commune ou une ville. Ces « rassemblements » peuvent également émaner du réseau associatif (R.E.V., marche mondiale des femmes, groupe de travail A.M.A. ...).

La participation des maisons d'accueil wallonnes agréées « Article 34§2 » aux travaux des plateformes d'arrondissement est prévue dans le dispositif wallon d'avril 2009.

Sur 38 services hébergeant des femmes, 81,5% déclarent participer à au moins une forme de concertation traitant de la problématique des violences conjugales (régionale, locales, provinciales, associatives...).

Ces lieux d'échange **favorisent l'interconnaissance** des professionnels issus de secteurs différents (associatif, judiciaire, communal...), permettent de construire un langage commun et d'identifier le fonctionnement et les limites de chacun.

Au-delà de ce type de « réseau », de nombreux services mettent également en place des collaborations formelles ou non avec des services particuliers (planning familial, CPAS, centre de santé mentale, crèches...).

Être plus fort et plus rapide ensemble :

Dans le travail quotidien des services, le fait de pouvoir « s'appuyer » sur le réseau est précieux, augmente les possibilités de mobilisation et permet d'obtenir des réponses plus rapides (de la police et du parquet notamment). Toutefois, ce travail de réseau **nécessite une mobilisation permanente des professionnels** et demande du temps (et donc des moyens). Du temps pour aller à la rencontre de « l'autre » mais aussi pour coordonner des pratiques, et pour partager de l'information, ce qui renvoie au secret professionnel/secret partagé.

Le travail en réseau pour « répondre à l'urgence » provoque régulièrement des tensions entre services et entre intervenants : au nom de l'urgence, on peut justifier une action que l'on a entreprise alors que le cadre ne le permettait pas (il fallait faire quelque chose tout de suite, c'était une question de vie ou de mort) ; on peut aussi être critiqué pour son inaction quand on s'appuie sur un cadre de travail balisé pour ne pas agir ou pour agir avec des délais.

Continuer à se former

Des formations spécifiques en fonction des besoins :

Quel que soit le type de service, les acteurs de terrain sont en attente de formations, de lieux de réflexions autour de leurs pratiques.

Une approche systémique de la problématique est préconisée par les acteurs de terrain afin de pouvoir contextualiser la situation et, selon les missions et projets pédagogiques du service, agir adéquatement avec un ou plusieurs membres de la famille.

Des besoins spécifiques de formations sont identifiés, selon que les travailleurs (éducateurs, assistants sociaux, psychologues) travaillent plus particulièrement avec les victimes de violences conjugales, les auteurs ou les enfants qui accompagnent leur parent.

Le travail quotidien, en « urgence » ou non, de jour comme de nuit, suppose la disponibilité d'un personnel qualifié et formé à cette problématique, **avec des compétences particulières** pour poser des actes tels que l'écoute téléphonique, le travail en réseau, le premier accueil, la sécurisation physique et psychique des victimes, femmes et enfants.

Être en première ligne face à une telle problématique provoque **l'exposition des travailleurs à la répétition de la réalité et du récit des violences mais aussi de la violence elle-même**. Cela peut avoir des conséquences pour leur santé, provoquer une usure professionnelle, des attitudes défensives, un sentiment de solitude, d'impuissance. Il est important de contrebalancer cela par un soutien de l'équipe, par des réunions, par des supervisions.

Un contexte « à la belge »

La problématique des violences conjugales n'échappe pas à la complexité « belgo-belge » du découpage institutionnel et du partage des compétences à différents niveaux politiques.

Bien que ces dispositifs fixent des balises importantes, utiles dans leur cadre de travail, les participants du groupe de travail mettent en exergue cette complexité et relèvent « la fragilité » de la mise en application des dispositifs existants dans la pratique. Malgré des évaluations (notamment en 2007, des circulaires COL 3 et COL 4), de nombreuses questions restent en suspens, qui pourraient être travaillées dans les différents lieux de coordination et concertation existants.

Au niveau wallon, le dispositif mis sur les rails par le gouvernement wallon avant les élections régionales de juin 2009 a été perçu comme peu concerté et peu préparé. La position de l'A.M.A. dans ce dossier a été de composer avec cette réalité, et de la **saisir comme une opportunité pour faire évoluer des pratiques** dans nos maisons d'accueil, tout en réclamant de la concertation, de l'évaluation, et des ajustements qui tiennent compte de la réalité des services.

Au niveau bruxellois, pointons que les lieux de concertation sont souvent le théâtre de débats ayant davantage trait à des **enjeux institutionnels et communautaires** que de réels échanges quant aux questions relatives aux violences conjugales.

Concernant notre secteur, ni le décret de la Cocof, ni l'ordonnance de la Cocom ne prévoit de dispositifs spécifiques aux violences conjugales alors que quasi la totalité des centres d'hébergement accueillent des victimes et/ou des auteurs.

IV. Conclusions :

Agir au sein de l'A.M.A.

Ce travail de réflexion mené avec les membres de l'A.M.A. a permis à la Fédération de dresser ce premier état des lieux au sein du secteur de l'hébergement pour adultes en difficultés.

Ce premier état des lieux assez exhaustif représente la diversité et la complexité du travail d'accompagnement des familles dans le cadre de l'hébergement.

A travers la diversité des structures et de leur projet pédagogique, nous avons pu dégager des tendances communes, des points de convergence et identifier des divergences. Une **meilleure compréhension des positions et du travail de chacun** est une autre conséquence positive de ce groupe de travail.

Pour l'avenir, nous récolterons des données quantitatives et mettrons en place un groupe de travail sur la thématique de l'accueil spécifique des enfants afin de continuer à réfléchir aux pratiques professionnelles propre à ce public particulier.

Les formations répondant aux besoins particuliers des professionnels du secteur se poursuivront grâce à un partenariat avec les Pôles de Ressources (des formations ont été mises en place aussi bien en Région wallonne qu'en Région bruxelloise).

Enfin, faire connaître le travail singulier des maisons d'accueil aux différents secteurs connexes et aux nombreux partenaires nous paraissait essentiel afin d'établir des ponts et de partager nos préoccupations. Nous souhaitons ainsi susciter l'envie aux **acteurs du social d'agir ensemble** en vue de l'amélioration de la prise en charge des personnes confrontées à la violence conjugale.

Revendiquer auprès des pouvoirs de tutelle wallons et bruxellois

Dans ses contacts réguliers avec les différents pouvoirs de tutelle régissant le secteur, l'A.M.A. défendra **une meilleure reconnaissance des missions des maisons d'accueil** impliquées dans l'accueil et l'accompagnement des victimes (accueil dans l'urgence, accompagnement résidentiel, suivi post-hébergement, accueil des enfants, accompagnement ambulatoire, travail de partenariat...) ainsi qu'une consolidation de leurs moyens matériels et humains.

D'autres niveaux de pouvoir seront également interpellés afin d'obtenir le renforcement et l'amplification d'une politique intégrée en matière de lutte contre les violences conjugales, et le développement d'un travail en réseau dans lequel nos membres occupent une place particulière.

V. Annexes :

Annexe 1 : Présentation de l'A.M.A.

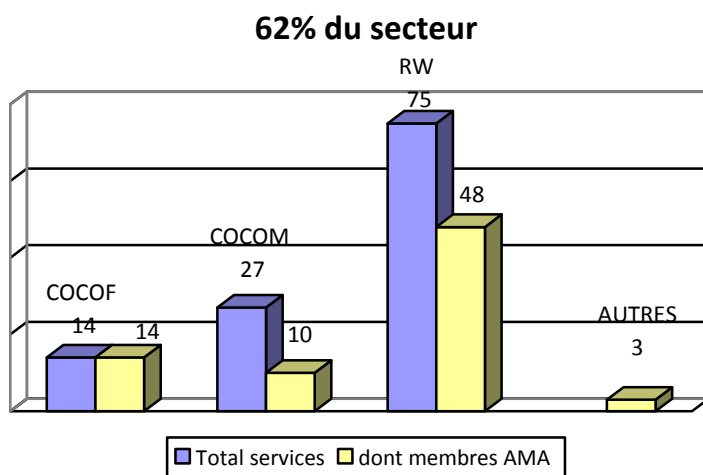
Depuis 40 ans, l'A.M.A. fédère des institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficultés psychosociales mais aussi des personnes morales ou physiques actives dans le domaine de l'aide et de l'accueil de personnes en grande précarité sociale.

75 membres, dont 26 sont établis à Bruxelles et 49 en Wallonie, sont ainsi regroupés au sein de la fédération. Les institutions sont agréées par la Commission communautaire française (COCOF), la Commission communautaire commune (COCOM) ou la Région wallonne. Les différents décrets ou ordonnances précisent les missions et le cadre de ces services. L'A.M.A. représentent ainsi 62% du secteur.

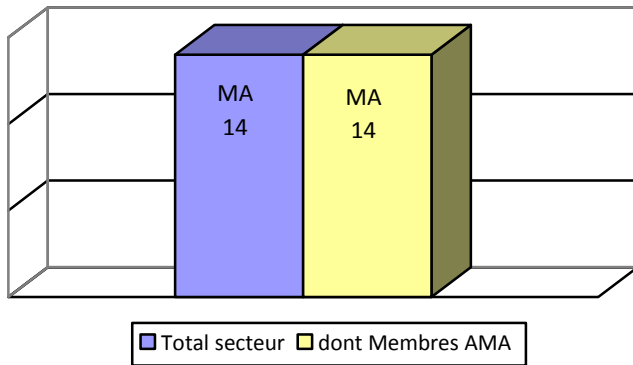
En tant que fédération, nous avons pour missions de soutenir, rassembler et former nos membres, de leur permettre de se rencontrer, de mettre en commun leurs expériences mais aussi de coordonner des pratiques afin d'améliorer la qualité du travail et des services fournis.

De plus, en qualité de fédération patronale, l'A.M.A. dispose d'un siège à la sous-commission paritaire 319.02 et est, à ce titre, un interlocuteur privilégié des pouvoirs de tutelle du secteur.

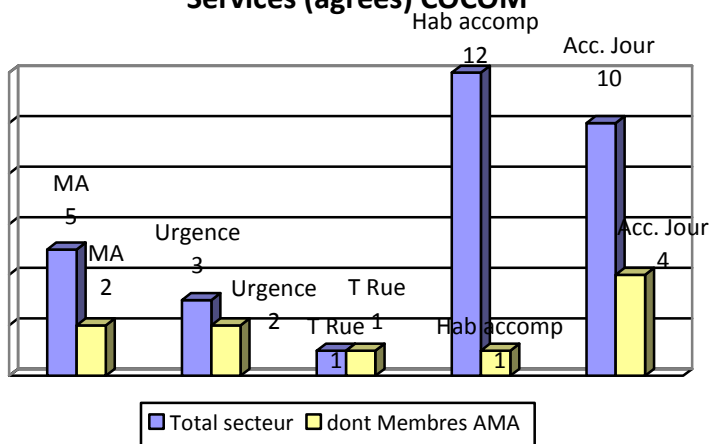
Les structures en chiffres :



Services agréés COCOF

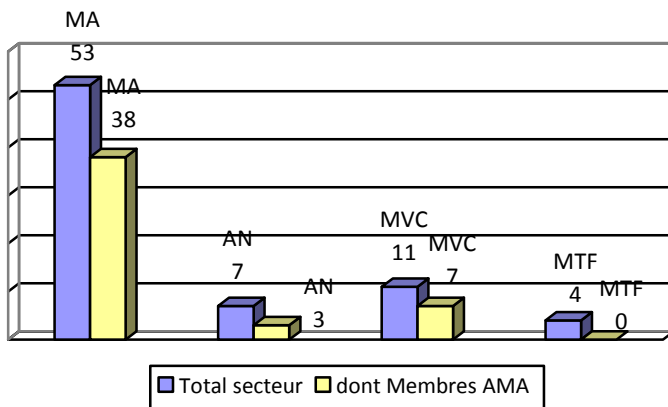


Services (agréés) COCOM



Rem : Les services d'accueil de jour ne sont pas encore agréés par la COCOM

Services agréés Région wallonne

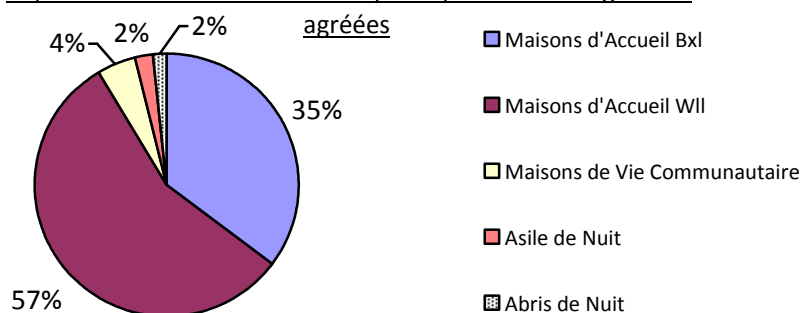


Rem : Parmi les 38 maisons d'accueil, 11 sont agréées « Article 34§2 ».

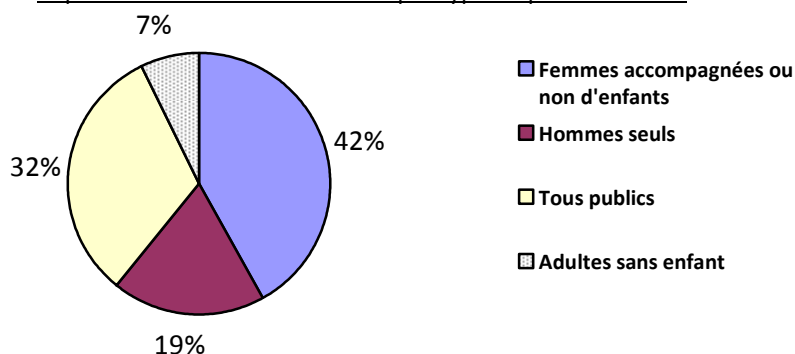
La capacité d'hébergement et publics accueillis en chiffres :

Au total, les membres de l'A.M.A. qui proposent un hébergement **comptabilisent 2.089 lits** dont 1.912 lits en maisons d'accueil (739 à Bruxelles et 1.173 en Région wallonne), 94 lits en maisons de vie communautaire (uniquement en Région wallonne) et 83 lits en abri/asile de nuit (48 à Bruxelles et 35 en Région wallonne).

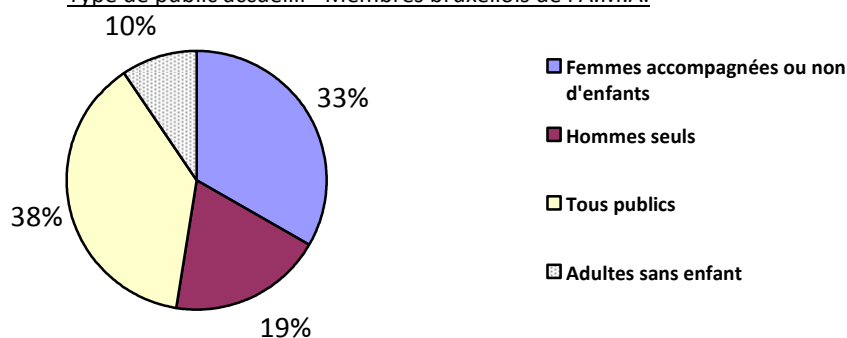
Répartition des membres A.M.A. par capacité d'hébergement



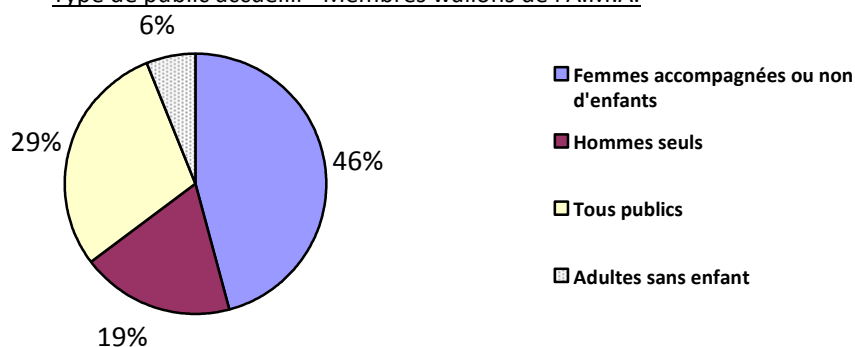
Répartition des membres A.M.A. par type de public accueilli



Type de public accueilli - Membres bruxellois de l'A.M.A.



Type de public accueilli - Membres wallons de l'A.M.A.



Annexe 2 : Extrait du Mémorandum A.M.A.

Une prise de conscience, des améliorations :

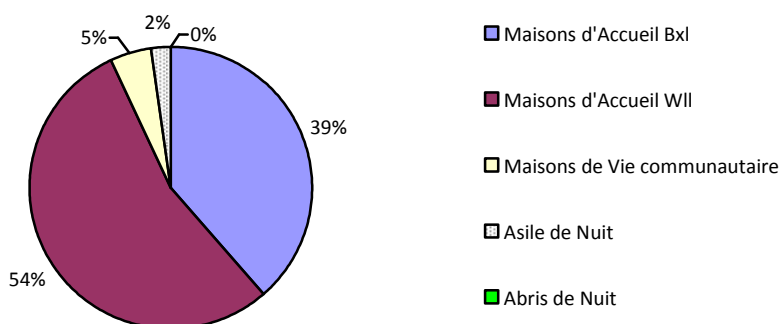
1. Faire connaître l'ampleur de la problématique vécue par le secteur
2. Améliorer, au sein du secteur, l'analyse et la compréhension du phénomène
3. Considérer l'impact des violences sur les enfants exposés et améliorer leur prise en charge
4. Renforcer la formation des travailleurs à cet accueil spécifique
5. Soutenir la participation des services et maisons d'accueil aux coordinations locales et /ou régionales et le développement d'une approche intersectorielle des violences conjugales
6. Appuyer la création de services différenciés avec des espaces spécifiques pour les victimes et pour les auteurs
7. Appliquer la « Tolérance zéro » envers les auteurs et à Bruxelles appliquer la circulaire existante
8. La mise en place d'une ligne téléphonique (en Wallonie et en Communauté française), doit être concertée et ne doit pas occulter des pratiques déjà existantes (ex : police, services d'écoute existants...)
9. Reconnaître l'A.M.A. comme un interlocuteur lors des concertations pour la mise en œuvre des plans nationaux et régionaux de lutte contre les violences conjugales en particulier en ce qui concerne le renforcement de l'accueil des victimes

Source : Perspectives et enjeux du secteur de l'aide et de l'accueil aux sans-abri à Bruxelles et en Wallonie - Élections régionales 2009.

Annexe 3 : Enquête « État des lieux 2009 »

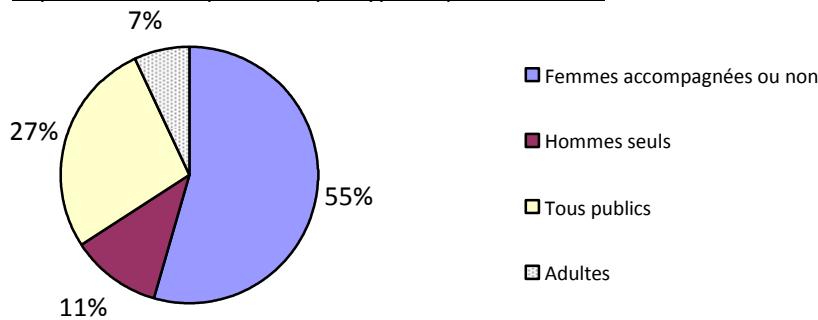
Une enquête a été réalisée auprès des membres de l'A.M.A. concernant les hébergements 2009 et leurs pratiques de travail. Nous visions dans cette enquête uniquement les structures d'hébergement, soit 66 services. 67% ont répondu à l'enquête.

Répartition des répondants par type de service



Rem : 100% des maisons d'accueil bruxelloises et 100% des maisons d'accueil wallonnes agréées « Article 34§2 » ont répondu à l'enquête.

Répartition des répondants par type de public accueilli



Annexe 4 : Article 34§2

En 2009, le Région wallonne a élaboré un plan d'action pour intensifier la lutte contre les violences conjugales. Celui-ci a des **répercussions directes pour les maisons d'accueil** qui bénéficient d'une subvention pour exercer des missions spécifiques « Article 34§2 » (Cf. Arrêté du Gouvernement wallon du 5 février 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales). A l'heure actuelle, 15 services ont été agréés « Article 34§2 ».

« Dans les limites des crédits budgétaires, une subvention est allouée aux maisons d'accueil afin d'accueillir des femmes victimes de violences conjugales, et le cas échéant, leurs enfants. Par arrondissement judiciaire, au maximum deux maisons d'accueil peuvent bénéficier de cette subvention; priorité est accordée à celles possédant les moyennes les plus élevées de nuitées de femmes victimes de violences conjugales durant les trois années précédant l'octroi de la subvention.

Le montant de la subvention équivaut aux frais d'un membre du personnel selon le barème applicable à un assistant social à temps plein et à l'ancienneté barémique de ce membre du personnel.

L'emploi bénéficiant de cette subvention doit être pourvu par un assistant social ou un porteur d'un grade académique de deuxième cycle en sciences humaines.

L'octroi et le maintien de la subvention sont subordonnés aux conditions suivantes :

1. héberger des femmes victimes de violences conjugales;
2. disposer d'un projet d'accompagnement collectif qui prévoit une aide aux femmes victimes de violences conjugales;
3. assurer une permanence d'accueil 24 heures sur 24;
4. contribuer à la tenue d'une permanence téléphonique en dehors des heures ouvrables;
5. réserver en permanence une chambre (d'au moins deux lits) pour l'accueil d'urgence de femmes victimes de violences conjugales;
6. participer aux travaux des plateformes d'arrondissement;
7. avoir hébergé des femmes victimes de violences conjugales durant les trois années précédant l'octroi de la subvention. En moyenne annuelle, les nuitées de ces femmes doivent être au moins égales à 1 000. »

Source : Arrêté du Gouvernement wallon du 5 février 2009 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 juin 2004 portant exécution du décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales.

Annexe 4 : Liste des services ayant participé aux réunions du groupe de travail « violences conjugales et intrafamiliales »

Région wallonne

Abri de nuit de Mons
Arche d'Alliance* - Namur
Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion* - Liège
Foyer Familial* - Charleroi
L'Eglantier* - Braine l'Alleud
L'Espérance - Kain
L'Espoir* - Cuesmes
L'Etape - Tournai
Le Goéland - Nivelles
Maison du Pain* - Virton
Maison maternelle du Brabant wallon* - Ottignies
Maison maternelle Fernand Philippe* - Wanfercée-Baulet
Maison maternelle Paul Henricot - Court-Saint-Étienne
Proximam - Etalle
Solidarité femmes et refuge pour femmes battues* - La Louvière
Terre Nouvelle* - Mouscron

* services agréés « Article 34§2 »

Région bruxelloise

Chèvrefeuille
Centre Ariane
Centre de prévention des violences conjugales et familiales
Home Victor Du Pré
L'Ilot 160
Les Trois Pommiers
Maison de la Mère et de l'Enfant
Maison Rue Verte