



Atelier DPO n°3 – 14 septembre 2020 à Namur

Thème : La prise en charge des victimes

Question du jour : Quelle est la posture à adopter lors de la prise en charge d'une victime ?

Compte-rendu

Table des matières :

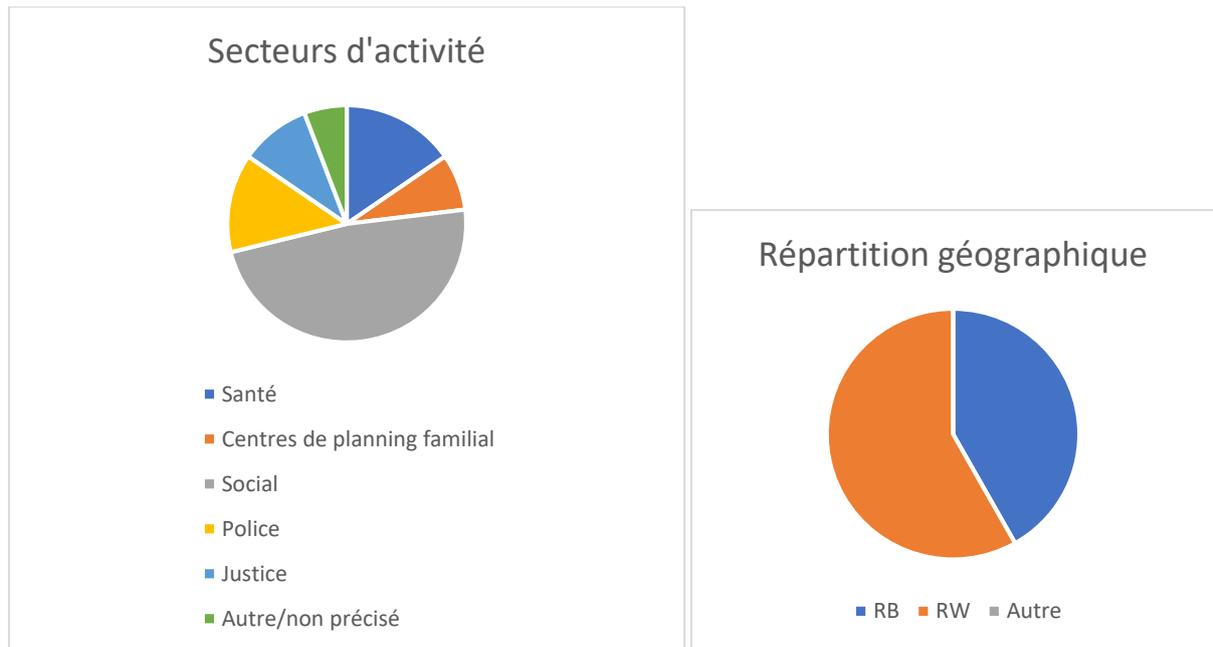
1. Evaluation générale	p. 2
2. Travail en sous-groupes violences conjugales	p. 4
2.1. Sous-groupe VC1	p. 4
2.2. Sous-groupe VC2	p. 7
2.3. Sous-groupe VC3	p. 9
2.4. Réflexions globales des participant·es	p.14
3. Travail en sous-groupes violences sexuelles	p. 15
3.1. Sous-groupe VS1	p. 15
3.2. Sous-groupe VS2	p. 18
3.3. Réflexions globales des participant·es	p. 23
4. Conclusions	p. 24

1. EVALUATION GÉNÉRALE

Inscrit·es à l'atelier : 62 (capacités des salles réduites à cause des mesures Covid)

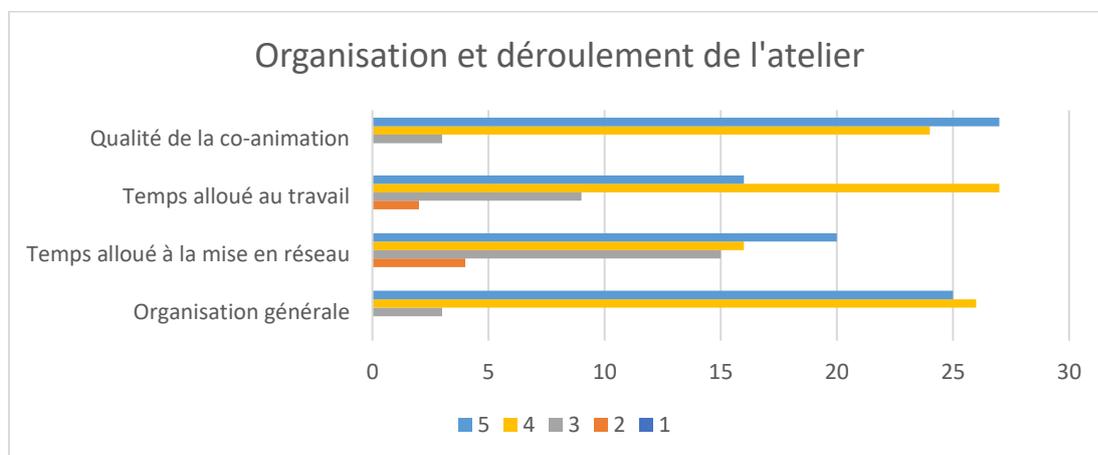
Participant·es : 55

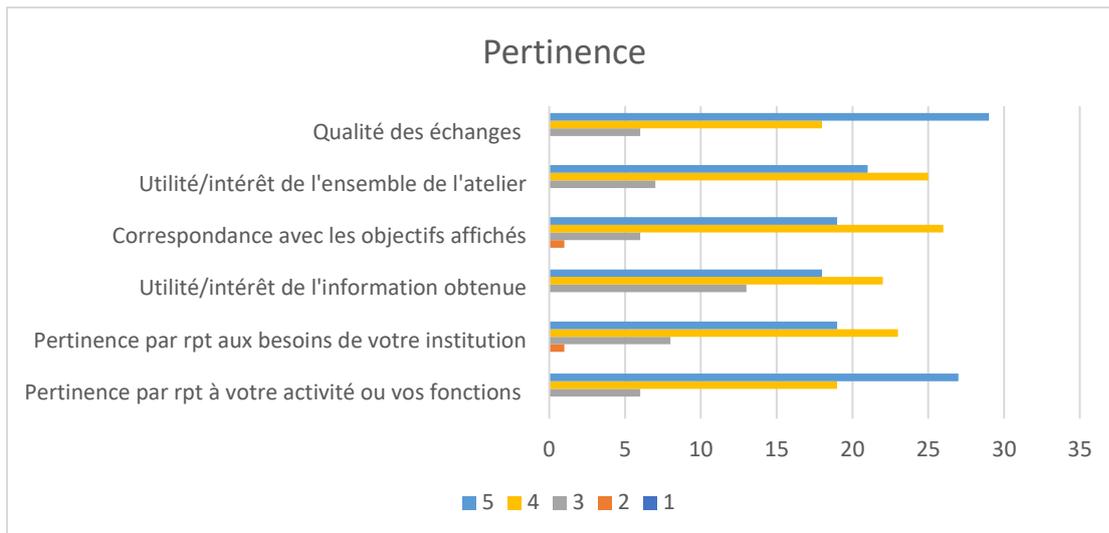
24 personnes n'avaient participé à aucun des deux ateliers précédents.



Formulaires d'évaluation : 53 réponses

- Sur une échelle allant de 1 à 5 (le chiffre 1 correspond à « non satisfaisant » et le chiffre 5 à « très satisfaisant »), quelle note donneriez-vous aux éléments suivants ?





- Commentaires (les plus récurrents)

- Trop court
- Plus de temps pour les échanges
- Merci !
- Rester en contact les un-es avec les autres, besoin des coordonnées
- Intéressant, passionnant, enrichissant
- Importance de la rencontre de différents secteurs
- Efficace, dynamique
- Bonne organisation

2. TRAVAIL EN SOUS-GROUPES VIOLENCES CONJUGALES

Trois sous-groupes ont été formés, animés chacun par un binôme composé d'un-e expert-e thématique et d'une coach en intelligence collective (*What If Collective*) :

- Sous-groupe VC1 : Myriam Sabrir (Service Egalité des chances - Coordination provinciale de Namur) et Nathalie Gilly ;
- Sous-groupe VC2 : Jean-Louis Simoens (CVFE – Collectif contre les violences familiales et l'exclusion) et Oriane Ponsele ;
- Sous-groupe VC3 : Frédéric Benne (CPVCF – Centre de prévention des violences conjugales et familiales) et Valérie Watillon.

L'animation en intelligence collective utilisée était celle du forum ouvert. Dans chaque sous-groupe, cinq rapporteur-ses, parmi les participant-es, étaient désigné-es pour être la personne référente d'un espace-thématique précis. Les autres participant-es passaient d'espace en espace, comme bon leur semblait, pour échanger leurs expériences et répondre aux questions posées dans chaque espace. Il était demandé de trouver un slogan pour chaque thématique, comme s'il s'agissait de la punchline d'une formation.

2.1.Sous-groupe VC1

<p>L'accueil <i>Comment accueillir une victime en état de choc et comment écouter sans préjugé ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posture <ul style="list-style-type: none"> - Être là - Ancré·e - Synchroniser notre posture avec celle de la victime - Personnalisation de la victime (imaginer que c'est une proche, amie, sœur, etc.), favoriser l'empathie. • Présence <ul style="list-style-type: none"> - Sécurité - On va prendre soin de vous - Vous avez bien fait de venir <p>Lui fournir une présence, valoriser le fait qu'elles sont en sécurité, qu'on va prendre soin d'elles, qu'elles ont bien fait de venir.</p> • Ecoute active • Bienveillance <ul style="list-style-type: none"> + Comment l'écouter sans préjugés ? • Offrir de la chaleur + besoins primaires <ul style="list-style-type: none"> - Boire, manger - Couverture - Soins médicaux ? • Validation <ul style="list-style-type: none"> - Ok de... s'asseoir ?/s'approcher ?/être là ? - Des émotions (c'est normal qu'elle pleure, qu'elle ait peur... déculpabiliser) • Accueil <ul style="list-style-type: none"> - Leur expliquer qu'elles peuvent être là, le temps qu'elles souhaitent - Ce n'est pas une prison, elles peuvent partir quand elles veulent
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Ligne du temps - Leur dire qu'aujourd'hui on va se poser ; demain, on fera l'administratif. <p>Slogan : <i>Bienvenue chez toi / Entre et nous sommes là</i></p>
<p>Le cadrage <i>Comment expliquer mon cadre de travail et mon mandat, ce qu'elle peut attendre de moi ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre de travail - Sécurisant - Flexible - Avec des règles très claires (Jusqu'où on peut arriver avec la victime ? Quelles sont les limites ?) - Bienveillant - Réconfortant - Confidentiel - Endroit agréable - Qui va respecter de l'intégrité de la victime (isolé, lumineux...) - Et son intimité <ul style="list-style-type: none"> • Attentes de la victime - Répondre aux questions : Qui ? Où ? Quoi ? Comment ? (mandat) Leur dire qu'on va trouver des idées, solutions, etc. Qu'est-ce qu'elle peut attendre de moi ? - Bienveillance, pas de jugement - Ecoute active, reconnaissance (victime, problématique) La personne doit se sentir reconnue en tant que personne. Légitimer ce qu'elle dit. - Prise en charge efficace Donner informations claires, pertinentes, mettre des mots sur ce que la personne est en train de vivre. Accessibilité, services professionnels, etc. Eviter l'errance institutionnelle (trimballer de service en service). Orientation efficace. - Idées, solutions, stratégies à suivre - Lien de confiance Possibilité de déposer sa souffrance. - Description du service assurée Mandat : décrire précisément la mission, qu'est-ce que je fais ? Qu'est-ce que je ne fais pas ? <p>Slogan : <i>Tous ensemble, chacun sa tâche</i></p>
<p>La temporalité <i>Comment définir et expliquer à la victime les stades de la prise en charge ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poser (ou « pauser ») le moment d'accueil pour la victime et la travailleuse • Etablir une ligne du temps avec la victime pour l'organisation des premiers jours • Objectifs : diminuer le stress, structurer les demandes, éclaircir les missions (cadrage) • Etablir une ligne du temps différente pour les enfants • Préciser dates, personnes ressources <p>Slogan : <i>Un pas après l'autre, nous vous accompagnons</i></p>

<p>L'impact de l'intervention <i>Comment dois-je prendre soin de moi en tant que professionnel-le, vu mes émotions, mes représentations, mes craintes ?</i></p>	<p>L'état dans lequel on est : « à la surface, la tempête fait rage, dans les profondeurs, le calme demeure ».</p> <p>Face à une situation de stress :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification du problème • On fait preuve de bienveillance, d'empathie, d'amour (tout ça, pour l'autre mais d'abord pour soi) • Prise de recul : il faut parfois s'imaginer dans son fauteuil en train de regarder un film • Il faut s'octroyer des petits rituels : respiration consciente, une chope ou des frites • Il faut dédramatiser la situation, avoir beaucoup d'humour, faire preuve de dérision, etc. • Avoir une bonne organisation, avoir une vision globale de ce qu'on doit faire • Se nourrir de la reconnaissance qu'on peut lire dans les yeux de l'autre, quand on voit que notre travail est bien fait, qu'on a apporté des solutions à des problèmes, c'est gratifiant • Garder à l'esprit que pour être bien pour les autres, il faut être bien pour soi (masque à oxygène). <p>Slogan : <i>Aidons-les à raconter cette histoire qui leur appartient</i> (victimes ou travailleuse/travailleur !)</p>
<p>La sécurité <i>Durant la prise en charge, comment prendre en considération la sécurité de la victime et de ses proches ?</i></p>	<p>Les victimes peuvent être demandeuses ou pas. Concernant la victime non-demandeuse, comment l'aborder par rapport à la sécurité ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sécurité est un besoin fondamental chez l'être humain mais elle fait défaut dans les familles où il y a de la violence • Surtout, le non-jugement (ne pas demander pourquoi elle reste encore avec lui) • Respect du rythme, sa temporalité, son timing (peut-être pas le moment pour et même quand demandeuses, elles ne vont pas forcément passer le pas) • Informé (si tu as besoin, il existe des services spécialisés qui peuvent t'aider à te mettre en sécurité : police, pharmacies, ligne d'écoute) • Donner des petits trucs et astuces : encodez le numéro de la police, garder des numéros chez une amie, etc. • Conscientisation du danger, du degré d'insécurité (féminicides, etc.) • Outil : il faudrait un petit guide pour qu'elles s'y retrouvent • Aide pour éviter d'être retrouvée. Quand en sécurité, dans un refuge, elles peuvent être retrouvées (connexion sur les réseaux sociaux, courriers administratifs qui arrive au domicile, etc.). Là, aussi, trucs et astuces (comment se déconnecter ? quand faire le changement d'adresse ? etc.) <p>2 slogans :</p> <p><i>La sécurité de la victime, l'affaire de tous !</i> <i>Des services spécialisés pour sortir de l'enfer du huis-clos</i></p>

Retours de l'ensemble des participant-es VC1 (Qu'ont-iels ressenti, découvert ? Que vont-iels mettre en œuvre ?)

- Touché par les récits personnels
- Intérêt de décrire nos cadres respectifs
- Besoin d'harmoniser les pratiques
- Volonté d'échanger les contacts
- Des regards complémentaires, des propositions variées suivant les réalités de terrain
- Satisfaction globale, forum ouvert apprécié pour sa liberté, ses échanges
- Empreinte forte de ce que les personnes sont, par exemple, dans les slogans, envie d'incarner, faire rayonner ce qu'elles défendent au quotidien.

2.2. Sous-groupe VC2 :

<p>L'accueil <i>Comment accueillir une victime en état de choc et comment écouter sans préjugé ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup ressorti : cadre rassurant, accueillant, sécurisant... pour que la personne se sente mieux. <ul style="list-style-type: none"> -> locaux -> confidentialité -> café... • Partir de la demande, prendre la demande sur le moment, pas faire revenir la victime dans deux heures ; que faire pour la victime à partir de ses besoins <ul style="list-style-type: none"> -> écouter / rassurer (le secret professionnel peut aussi être rassurant) -> informer (procédure judiciaire...) -> orienter • Comment détecter les signaux d'alerte et décoder <p>Slogan : <i>L'accueil... un départ essentiel</i></p>
<p>Le cadrage <i>Comment expliquer mon cadre de travail et mon mandat, ce qu'elle peut attendre de moi ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etape essentielle en début de prise en charge, pour que la personne sache à quoi s'attendre, n'ait pas d'illusions • Expliquer <ul style="list-style-type: none"> -> Confidentialité -> Missions du service (travail en réseau et orientation), limites, ce qu'on peut apporter (la victime est souvent perdue, donc dire sa fonction) -> Possibilités en fonction de la situation (qui peut évoluer), pas un parcours linéaire mais adaptable. Ça permet de faire des choix. Rester à l'écoute des besoins. • Importance d'avoir une personne de référence, savoir quand la victime peut la contacter, comment. • Langage compréhensible -> s'assurer de la bonne compréhension, reformuler au besoin • Revenir au cadre, au besoin, tout au long de l'intervention (tout le monde n'intègre pas les infos du premier coup) <p>Slogan : <i>Le cadre, une étape essentielle et sécurisante</i> <i>Sécurisant quand on sait où on met les pieds, avec l'accord de la victime.</i></p>

<p>La temporalité <i>Comment définir et expliquer à la victime les stades de la prise en charge ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il faut expliquer que ça prend beaucoup de temps (cela prendra le temps que ça prendra, laisser le temps au temps, réapprendre à prendre le temps, à se poser, souffler puis repartir). • C'est lié au cadre d'accueil • Différents niveaux : juridique, médical, social, psychologique, hébergement, réseaux, scolarité des enfants... • Ce n'est pas linéaire, on ne sait pas prédéterminer, cela dépend de bcp de choses • Soutenir tout au long de la prise en charge -> la personne n'est pas seule, on l'accompagne dans ce processus de reconstruction. <p>Slogan : <i>Slowly but carefully</i> Prendre le temps de s'occuper de la victime, sortir de l'urgence. Cf. les CPVS. Si on veut aller trop vite, on rate des étapes.</p>
<p>L'impact de l'intervention <i>Comment dois-je prendre soin de moi en tant que professionnel·le, vu mes émotions, mes représentations, mes craintes ?</i></p>	<p>De quels impacts parle-t-on ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impuissance, lassitude, résignation, l'état d'esprit personnel... Ex : ça fait cinq fois que vous venez... • Colère, haine, dégoût par rapport à l'auteur/de la victime • Effet dominos : l'état psychologique de l'intervenant va peut-être affecter les collègues • Résonance dans le privé : difficile de ne pas ramener le sac à dos à la maison <ol style="list-style-type: none"> 1) Sortir de l'urgence (pression), mettre ses limites, savoir passer la main, demander de l'aide 2) Avoir une supervision individuelle et collective. Ex : stressteam <p>Slogan : <i>Prendre soin de soi, c'est prendre soin des autres</i></p>
<p>La sécurité <i>Durant la prise en charge, comment prendre en considération la sécurité de la victime et de ses proches ?</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Évaluer le danger <ul style="list-style-type: none"> - écouter la personne, sa peur (c'est elle qui donne le plus d'infos possible, va exprimer sa peur de différents degrés) - grille d'évaluation, cycle de la violence, processus de domination conjugale (PDC) 2) Vérifier le réseau (famille, ami·es, voisin·es...) et les ressources (financières, personnelles...) 3) Apporter une aide la plus sécurisante possible <ul style="list-style-type: none"> - juridique (référé, plainte...) Ex : accès à la maison - sociale (revenus...) - logement 4) Informé la victime sur ce qu'il y a à faire si elle se sent en danger Appel au 101, dépôt de plainte, mise en place de scénarios/solutions d'urgence... Ex : prévenir un voisin, avoir un certificat... 5) En cas de déni, avertir le SAJ, le parquet... en prévenant la victime. <p>Pas de slogan.</p>

Retours de l'ensemble des participant·es VC2 (Qu'ont-iels ressenti, découvert ? Que vont-iels mettre en œuvre ?)

- Il faut mettre en œuvre un réseautage complet. On passe à côté d'institutions, il faut une personne de référence. On n'a pas assez d'infos dans la police.
- C'est un bonheur de réunir des secteurs qui n'ont pas l'habitude d'être ensemble.
- Heureuse de savoir qu'une collaboration est possible et on peut échanger beaucoup en une matinée. Motivant.
- Au niveau de la temporalité, ça m'a permis d'avoir en tête ça mais on ne met pas assez de mots sur ça auprès de la personne.
- Dans nos régions, le travail en réseau est parfois plus compliqué car il n'y a pas toujours des gens intéressés par ces thématiques. Ex : botte du Hainaut. Parfois, on travaille toute seule. « Faites que ça bouge », ce serait le slogan que je voudrais dire. La super-héroïne, ce serait Zena la guerrière qui se bat contre les freins des autres. Chouette de voir qu'on ressent les mêmes choses.
- Importance d'identifier, réunir les personnes-moteurs dans leur institution, service.
- On n'en parlait pas assez il y a vingt ans mais là, de plus en plus, il y a plein de projets. On (Ville de Namur) peut toujours vous accueillir et favoriser les échanges.
- Exemple de la plateforme Access lancée par le GAMS, un répertoire avec des associations et des professionnel·les.
- Valoriser ce qui existe déjà. Ex : le moteur de recherche du site SOS Violences conjugales.

2.3. Sous-groupe VC3 :

<p>L'accueil <i>Comment accueillir une victime en état de choc et comment écouter sans préjugé ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Espace Lieu chaleureux, cosy, sécurisant, prévu à cet effet. Confortable, table ronde, boissons... prévoir un espace sécurisé après entretien • Temporalité Pas de temps d'attente ou très peu (max 15min) Prendre le temps, pas de limite à la durée de l'entretien. Laisser du temps à l'expression des émotions, des tensions physiques, du stress... Accepter les silences. La victime a besoin de se poser. • Réseau Comprendre/connaître le réseau proche. Savoir si la personne a une personne de confiance qu'elle aimerait contacter. • Accueil inconditionnel Être neutre dans la formulation, sans jugements (liés au milieu social, à la culture, addictions, vêtements...) Ecoute bienveillante • Sans préjugés -> Questions larges, ouvertes -> Reformuler -> Ne pas tenir compte des codes (vestimentaires, corporel...) -> Pas de filtre par rapport à ce que la victime dit -> Partir du principe que la personne est victime (elle ne doit pas fournir des preuves). SA vérité est LA vérité (même si des éléments sont objectivement faux, le fait qu'elle y croit aura un impact sur elle de la même manière que s'ils avaient été vrais)
--	---

	<p>A noter : ce qu'on entend par « accueil » pouvait différer d'une personne à l'autre. Il pouvait être soit compris comme le comptoir d'accueil se trouvant dans certains lieux, soit comme le fait d'accueillir la personne et sa première demande dans son bureau pour une première rencontre avec le professionnel.</p> <p>Slogans : <i>Accueille ta vie A bras ouverts</i> Ou les deux ensemble : <i>Accueille ta vie à bras ouverts</i></p>
<p>Le cadrage <i>Comment expliquer mon cadre de travail et mon mandat, ce qu'elle peut attendre de moi ?</i></p>	<p>Le cadre varie en fonction de différents facteurs et de chaque cas. Il doit être souple et adapté.</p> <p>1) Accueil/Ecoute Le cadre physique, le lieu de l'entretien a un impact sur la manière dont on pose le cadre. Prudence dans l'écoute. Ne pas insister auprès de la personne sur le fait qu'on puisse dénoncer les faits (elle n'est peut-être pas dans cette optique là pour l'instant)</p> <p>2) Analyse de la demande</p> <p>3) Temporalité Et gestion des émotions par la victime et le professionnel S'adapter à la temporalité de la victime tout en cadrant les choses plus ou moins rapidement (pas facile) Importance de gérer le temps de l'entretien : rapidement expliquer qui on est, pourquoi on est là, qu'est-ce qu'on peut faire, dans quelle temporalité Faire prendre conscience à la personne que les choses prendront du temps</p> <p>4) Rôle des différents acteurs (SAPV, SAV, parquet, police...) Et Information sur la procédure, le cheminement Il est important de bien expliquer qui sont les différents acteurs qui vont entrer en jeu, sans non plus noyer la personne sous trop d'infos, qu'elle sache qui elle a devant elle.</p> <p>5) Gestion des ressources (explique leur situation perso, familiale)</p> <p>6) Orientation En fonction des besoins de la victime</p> <p>Slogan : <i>1001 cadrages – Qui ? Quoi ? Comment ? Quand ? Pourquoi ? Où ?</i></p>
<p>La temporalité <i>Comment définir et expliquer à la victime les stades de la prise en charge ?</i></p>	<p>La question n'est pas facile. Bon nombre de choses ont été dites dans le groupe précédent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • On est face à une victime qui a sa propre histoire. Le plus important est d'écouter et de se focaliser sur ses attentes, ses objectifs, ses choix. • En fonction de qui la reçoit, dire « <i>je peux faire ça pour vous, en suite je passerai le relais à...</i> ». → Préciser la spécificité de notre offre.

	<ul style="list-style-type: none"> • Importance de constituer un réseau autour de la personne. Définir les différents personnes et services pour que la personne sache qui peut l'aider à atteindre ses droits • Chaque intervenant à sa propre temporalité, mais les choses doivent avancer au rythme de la personne. <p>Slogan : <i>Rythme de la personne – 1 jour, 1 mois, 1 année...</i> On parle du rythme de la personne et pas du rythme de la victime, parce que cette dernière ne se considère pas nécessairement comme victime.</p>
<p>L'impact de l'intervention <i>Comment dois-je prendre soin de moi en tant que professionnel·le, vu mes émotions, mes représentations, mes craintes ?</i></p>	<p>Les réponses à ces questions sont applicables à tous les accompagnements. Importance de prendre soin de soi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail en équipe • Echanges avec collègues Comprend les échanges formels (réunions d'équipes, par exemple) et informels • Lieux référents <ul style="list-style-type: none"> - Supérieur - Intervision - Coaching <p>Il est intéressant que les lieux de référence se trouvent en dehors du lieu de travail (certains employeurs organisent un système de « bons »). Certains travailleurs demandent des feedbacks sur leurs pratiques aux personnes, afin de les améliorer (sans culpabiliser).</p> • Oser se réorienter On n'est pas marié à son travail, ni à sa fonction, ni à ses missions. • Vie à côté Oser dire non (y compris au niveau privé : on n'est pas AS 24h/24) Importance de mettre/dire ses des limites • Oser en parler à son responsable Changement d'employeur, de travail ou de mission : un responsable doit pouvoir accueillir son travailleur (et cette demande en particulier) de manière non culpabilisante. • Sur-implication émotionnelle <-> cynisme « coupure » • Aider ≠ accompagner Accompagner, c'est se dire que la personne a sa vie et qu'on fait un bout de chemin avec elle. Aider, c'est la recherche de solutions. Pour prendre soin de soi, il ne faut pas être trop dans l'aide (constats d'impuissance). • Relativiser son impuissance Ce qu'on dit peut avoir un impact plus tard. Ce qu'on a fait servira peut-être un jour à la personne. • Prendre conscience de la modification de ses représentations Conscientiser ce que les personnes renvoient chez nous <p>Slogan : <i>Emotions – Représentation – Craintes</i> <i>Comment prendre soin de moi ?</i> Idée des poupées russes (matriochkas) : on a plusieurs couches (mécanismes de défenses, rôles sociaux...) -> Mais il faut prendre soin de la toute petite poupée +/- fragile se trouvant en-dessous.</p>

La sécurité

Durant la prise en charge, comment prendre en considération la sécurité de la victime et de ses proches ?

1) Victime :

- **Bâtiment**

Système caméra, portes sécurisées, filtre, garde...

- **Dialogue, écoute**

Question sur le contexte, niveau d'activation, importance du ressenti de la victime

- **Outil (GSM) + vérifier bases + application**

Communications : GSM sécurisé, application « calculatrice » masquant un « coffre-fort », déconseiller la géolocalisation, s'assurer que les personnes connaissent les numéros de téléphone importants

- **Sorties**

Démarches juridiques, administratives

Ne pas divulguer, ne pas géolocaliser

- **Couper contact, isoler, prise de recul, autonomie**

Ex : changer de numéro

Important que la personne s'isole de l'auteur, qu'elle puisse se poser et se recentrer

- **Collaboration avec la police**

- **Orientation**

Orientation (physique) : passer d'une adresse connue de l'auteur à une adresse inconnue de ce dernier.

- **Eduquer**

Il est important que la violence conjugale ne reste pas cantonnée au niveau du privé. La société doit être éduquée aux VC. Idem pour l'entourage des personnes (réseau amical, familial, voisinage).

- Oser parler
- Nommer les choses
- Intervenir
- Changer les mentalités (ce ne sont pas des histoires privées)
- Expliquer

2) Auteur :

- **Interpeller**

(mentalement, physiquement)

-> dialogue, police

Définir les niveaux d'activation de l'auteur

- **Recadrer**

Education, recadrage, ne pas laisser l'auteur dans la nature.

- **Mesures pour eux (ex : hébergement d'urgence)**

Slogan : *La sécurité de l'autre = la sécurité de tous*
(de la victime, de l'enfant, de l'auteur)

Retours de l'ensemble des participant-es VC2 (Qu'ont-iels ressenti, découvert ? Que vont-iels mettre en œuvre ?)

- L'image de la matriochka est forte → importance de faire un arrêt de temps en temps pour se recadrer, pour voir l'impact que les situations rencontrées ont sur nous (« Connais-toi toi-même »). On nous demande toujours plus et on culpabilise de pas arriver à tout faire.
 - Attention au surinvestissement qui peut mener au burnout (on a parfois du mal à accepter qu'on est en burn out)
 - Il faut prendre du temps pour soi
 - Oser dire non
- Sécurité : la sécurité des auteurs est importante aussi. Leur situation psychologique est à prendre en compte → au-delà de la prévention de la récurrence, être conscient de l'impact important du suicide d'un compagnon (=aussi une forme de violence sur la personne) qui peut culpabiliser la victime et avoir un impact dévastateur (notamment sur les enfants).
 - Le fait que des associations travaillent avec les auteurs peut sécuriser les victimes et les aider à se déculpabiliser.
- Bémol par rapport à l'isolement total avec l'agresseur : garder un contact avec l'auteur, après un temps de « pause », permettrait à la victime d'avoir une prise de conscience des mécanismes à l'œuvre chez son abuseur.
 - Dans la pratique, il y a peu de coupures nettes. Garder le contact a pour la personne une fonction d'évaluation des risques (illusion de contrôle ?) et peut donc rassurer la personne (savoir où en est l'auteur).
 - Cela met en avant l'importance du respect du choix de la victime dans le processus d'aide. On ne peut pas mettre en place un canevas de prise en charge-type.
- La question de l'évaluation des risques n'a pas été abordée dans le groupe sur la sécurité.
 - Le parquet/police à un outil d'évaluation des risques. En fonction de certains critères, un avis peut être envoyé à un magistrat.
 - Il a été élaboré une checklist qui prend en compte le discours/ressenti de la victime, le contexte, les relations entre les personnes, les antécédents de l'auteur, etc. Elle est basée sur le Processus de domination conjugale (PDC).
L'impression du policier compte aussi. Aucune case de la checklist ne peut avoir été cochée et le policier peut néanmoins décider de faire un avis.
La checklist est un outil qui permet de connaître la problématique et de donner des « red flags » aux agents.
- Ressenti : on est tous des professionnels, mais on a tous besoin les uns des autres. Ces rencontres vont alimenter nos pratiques. Cet atelier donne envie d'aller observer chez les autres d'autres méthodes de travail afin d'améliorer sa propre pratique.
- Question : si j'étais une victime, qu'est-ce que je penserais de tout ce qui a été dit ? Tout est complexe. Comment simplifier les processus ?
 - Il faut limiter l'intervention et la prise en charge par trop d'acteurs. Exemple des « Family Justice Center » du « travail en chaîne ».
 - Pose aussi la question du travail multidisciplinaire qui permet d'éviter que les victimes ne doivent trop raconter leur histoire... Mais certaines personnes ont aussi besoin de raconter leur histoire à bcp de personnes → trouver le juste milieu.
Se pose aussi la question du secret professionnel partagé.

2.4. Réflexions globales des participant·es des sous-groupe Violences conjugales

- Les voisins s'en mêlent de plus en plus. De plus en plus d'appels.
- Je viens chercher les bonnes questions à poser aux personnes pour tendre une liane, pour établir qu'une personne subit de la violence.
- Très riche, très intéressant de pouvoir échanger entre nous ce qu'on vit, met en place, ça donne des idées.
- Très intéressant car on rencontre des personnes d'origine différente même si la thématique est la même, ça permet d'ouvrir les œillères. Je travaille surtout avec les auteurs. Ça me permet de mieux prendre en compte le point de vue des victimes.
- Que mettre en œuvre ? J'ai rencontré des personnes ressources. Pas envie d'attendre que les choses bougent à ma place mais que ma structure aille vers les autres, d'autres secteurs aussi.
- Marche des petits pas. Ne pas oublier les violences sexuelles dans le volet violences conjugales.
- Qualité des échanges, des partages. Co-construction progressive. Très curieuse de voir l'outil. Les rapports des ateliers sont très riches. Processus très intéressant.
- Très enrichissant de voir différents secteurs, y compris les allocations familiales. Je repars avec ce sentiment d'être toujours un peu impuissante. Pas de solution magique. Nécessité de solutions plus structurelles aussi.
- Impression d'être moins seule par rapport à ces thématiques. Peut-être le début, impression que bcp de choses changent et sont mises en place. Contente de rencontrer d'autres secteurs.
- Même si pas solution clef sur porte, on a tendance à avoir des œillères et là, on se rend compte qu'on n'est pas tout seul. Echanges toujours enrichissants.
- Je suis porté par ces moments de mise en réseau de secteurs, ça m'enthousiasme.
- Assez contente. Ça me donne de l'énergie et des idées pour mon travail.
- Très satisfait. Envie de distiller ça auprès de mes collègues pour qu'ils soient sensibilisés, aient les yeux bien ouverts et ne se cachent pas derrière leurs dossiers. Notion d'assistance à personne en danger, même si ce n'est pas notre travail. Si on pouvait déjà faire ça, ce serait un grand pas.
- Trop court
- Information
- Enrichissement
- Collaboration
- Merci
- Réseau
- Réflexion
- Partage
- Pertinent
- Agréable
- Manque
- Questionnement.
- Appréciation d'être dans une parenthèse et appréhension du stress engendré car le temps manque alors sur le terrain où on a besoin de nous. Reflet du manque de moyens sur le terrain.

3. TRAVAIL EN SOUS-GROUPES VIOLENCES SEXUELLES

Deux sous-groupes ont été formés, également animés chacun par un binôme composé d'une experte thématique et d'un-e coach en intelligence collective (*What If Collective*) :

- Sous-groupe VS1 : Anita Biondo (Zone de Police Uccle/Watermael-Boitsfort/Auderghem) et Sébastien Alsteens ;
- Sous-groupe VS2 : Vanessa Guyot (CPVS - Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles de Bruxelles) et Marie-Christine Willocx.

L'animation en intelligence collective utilisée était celle du forum ouvert. Dans chaque sous-groupe, cinq rapporteur-ses, parmi les participant-es, étaient désigné-es pour être la personne référente d'un espace-thématique précis. Les autres participant-es passaient d'espace en espace, comme bon leur semblait, pour échanger leurs expériences et répondre aux questions posées dans chaque espace, en ayant une attention particulière aux différences entre victime mineure et majeure. Il était demandé de trouver un slogan pour chaque thématique, comme s'il s'agissait de la punchline d'une formation.

3.1. Sous-groupe VS1

<p>Les besoins/le rythme <i>Comment articuler les besoins estimés essentiels pour la victime et son rythme dans les phases du trauma vécu ? Comment informer et soutenir, sans imposer ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porte de l'intime Trouver le temps d'établir un climat de confiance pour ouvrir cette porte -> Plus la situation est taboue, plus on a besoin de temps (agressions incestueuses, homophobes, hommes victimes). • Il faut tenir compte que le rythme (calendrier) de la victime n'est pas forcément le même que celui lié à l'institution (rdv en dehors des heures de bureau...) • Durant le temps que nous avons avec la victime, il faut alors définir les éléments à recueillir en priorité, définir dans quel ordre gérer les besoins. • Il faut découvrir les besoins de la victime au cas par cas. • Est-ce que la victime repart avec les informations qu'il faut ? <p>Le pro doit se permettre de questionner certaines situations et les révéler problématiques. Il ne faut pas normaliser ces situations.</p> <p>Slogan : <i>Rencontrer les besoins invisibles : l'accordage es rythmes</i> En fonction de la victime, différent d'une victime à l'autre. Le rythme de la victime est différent de celui de l'institution.</p>
<p>La sécurité <i>Comment prendre en considération la sécurité de la victime (angle adulte et enfant) à la suite de l'entretien (crise suicidaire, remise d'un</i></p>	<p>1) Evaluer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que la victime a les outils pour être à même de réagir ? Attention aux personnes qui se mettent elles-mêmes en situation de danger. • Questions concrètes/grille d'évaluation (leur pertinence ? avec le terrain et avec la pratique pro) • Urgence ? • Par expérience

<p><i>enfant dans un contexte de danger) ?</i></p>	<p>2) Comment assurer la sécurité hors situation de contrainte/urgence ? Comment s'assurer que la solution mise en place est sécuritaire ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laisser la victime être actrice de sa sécurité • L'entourer d'un réseau prof et/ou personnel soutenant • Pérennité de la solution proposée ? <p>3) Outils ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadre légal (adultes/enfants -> voir les limites administratives) • À développer par la personne <p>4) Être clair sur les limites du professionnel Attention au sentiment d'impuissance (limite de la fonction) -> Comment mettre en place des choses pour « se protéger » en tant que professionnel.</p> <p>Slogan : La sécurité, c'est pas toujours gagné</p>
<p>Le cadrage <i>Comment rester dans les limites de son cadre de travail, respecter les limites de son propre mandat ?</i></p>	<p>Attention :</p> <p>cadre institutionnel ≠ cadre du travailleur ≠ rythme de la victime.</p> <p>Il faut tenir compte des notions de confiance, de temps et de rythme.</p> <p>Il faut un cadre en milieu professionnel ET il doit être flexible et à géométrie variable.</p> <p>Utilité de prises de décisions en équipe pour éviter la responsabilité sur les épaules d'une personne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relation de confiance à prioriser (importance de ne pas mettre le cadre avant tout, parfois on peut dévier du cadre pour préserver une relation de confiance établie) • Enoncer/ Dénoncer l'anormal (pour établir une relation de confiance) • Situation unique -> réflexions particulières (cadre particulier à chaque situation) Entrer dans l'intime – tabou (question du cadre délicate puisqu'on est tout de suite dans l'intime) • Orientation des mineurs (les mineurs sont davantage réorientés vers les services d'aide à la jeunesse, le cadre d'intervention est plus restreint) • Voir victime seule ou pas ? (question du cadre et du lien avec la relation de confiance avec la personne (se sentir juste/en sécurité en ne voyant pas la personne seule, peut faire partie du cadre institutionnel, mais la victime peut demander à être seule avec nous) • Consultations « tout venant » (--> pose la difficulté du cadre : les gens viennent de partout avec des types de problématiques très diverses, d'où l'importance de la flexibilité du cadre) • Porte d'entrée/Ouvrir la porte

	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention (--> lorsqu'on est dans la PEC, ne fait normalement pas partie du cadre de notre travail. Pourtant la prévention est en lien et essentielle dans notre travail : quelle limite à ma mission ?) • Justesse / délicatesse du travail (--> son propre cadre = se sentir juste dans sa PEC) Violence conjugale (--> ne fait pas partie du cadre de notre PEC en termes de violences sexuelles, pourtant c'est souvent lié : quand et comment relayer ? Quand sortir de son cadre ?) • Semer des petites « graines » <p>Slogan : <i>Un cadre essentiel et flexible</i></p>
<p>La multiplicité des parties <i>Comment gérer la multiplicité des parties (enfants, parents, CPMS, psychologue, enseignant) ?</i></p>	<p>1) Identification du réseau Celui existant et celui à mettre en place</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau de confiance (attention aux limites du secret professionnel partagé) • Pertinence de l'action des partenaires • Informer le réseau et le rendre partenaire (attention au secret professionnel) <p>Attention : on travaille au service des besoins de la victime * Elle doit rester maître de son réseau * Prendre le temps d'évaluer avec elle Attention aux différences régions/communautés/localisation des parties impliquées.</p> <p>2) Flexibilité du réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souplesse dans le parcours et les pistes proposées • Ne pas multiplier les intervenants • Renforcer le réseau qui s'est déjà formé autour de la victime <p>3) Limites Intervention des membres du réseau par rapport aux compétences professionnelles</p> <p>Slogan : <i>Un réseau de partenaires pertinent, flexible et bienveillant</i></p>
<p>L'impact de l'intervention <i>Comment dois-je prendre soin de moi en tant que professionnel-le, vu mes émotions, mes représentations, mes craintes ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formation adéquate au préalable <ul style="list-style-type: none"> - Théorique - Pratique : supervisé par un collègue expérimenté • Formation continue Le monde évolue en permanence. • Décisions multidisciplinaires La charge de la décision ne pèse pas sur une seule personne. • Débriefing <ul style="list-style-type: none"> - Officiel - Officieux (entre collègues, au changement de pause...) • Intervention • Normaliser le sentiment d'impuissance face à une situation <ul style="list-style-type: none"> - Sentiment d'injustice sociale

	<ul style="list-style-type: none"> - Sentiment d'impunité Nous ne sommes pas des sauveurs - Le peu que tu peux faire est déjà bénéfique - Ce qui est bon pour soi n'est peut-être pas bon pour l'autre • Diversifier les lieux de travail/faire autre chose tout en restant dans son domaine - Donner des formations/Information - Temps de travail partagé dans différentes zones <p>Slogan : Débriefing, c'est avancer !</p>
--	--

Retours de l'ensemble des participant-es VS1 (Qu'ont-ils ressenti, découvert ? Que vont-ils mettre en œuvre ?)

- Super échanges.
- Satisfaction de voir autant de professionnels se mobiliser pour une prise en charge.
- Complexité de la problématique.
- Mettre enfin la victime au centre et graviter autour d'elle.
- Ce type de trauma nécessite plein d'intervenants.
- Enrichissant.
- Repart avec beaucoup de choses sur lesquelles se questionner.
- Frustration de ne pas avoir participé aux deux premiers modules.
- Il faut que ce type d'ateliers multisectoriels continuent après le développement de l'outil.
- Merci !

3.2. Sous-groupe VS2

<p>Besoins/rythme <i>Comment articuler les besoins estimés essentiels pour la victime et son rythme dans les phases du trauma vécu ? Comment informer et soutenir, sans imposer ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ecouter Et collecter les données (noter ce que la personne dit). Importance des formations. Prendre la personne de son point de vue, être attentif.ve aux signes, pas d'importance si verbalise ou pas, si on pense différemment -> on propose des services, attention aux besoins/demandes. • Être là • Ensemble Ne pas imposer une réponse • Transversal (d'autres services peuvent rentrer en jeu) • Passer le relais en fonction du besoin Orienter vers d'autres pros • Repenser le cadre de nos lieux de travail • S'accorder • Savoir ce qui existe ailleurs Mieux se connaître entre silos, coordination. • Pas plus -> autrement mieux Nous ne pouvons pas tout résoudre. Ne pas être dans le rôle du sauveur. « Nous devons faire quelque chose » : pas toujours nécessaire
--	--

	<p>de faire. Parfois, c'est juste permettre à la personne de se poser.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilité <ul style="list-style-type: none"> - Besoin de formation, information, sensibilisation - Temps de prise en charge différents : personnes réfugiées, demandeur-ses d'asile, migrant-es en transit - Quel cadre minimum devant des besoins ? - Difficulté à se détacher des cadres administratifs - Problème du manque de temps, de la charge de travail <p>Slogan : <i>A l'écoute(s) pour ensemble co-construire les réponses à vos besoins</i></p> <p>Initialement, le slogan contenait « répondre » au lieu de « co-construire » -> attention au piège de répondre aux besoins, piège du héros.</p>
<p>La sécurité <i>Comment prendre en considération la sécurité de la victime (adulte et enfant) à la suite de l'entretien (crise suicidaire, remise d'un enfant dans un contexte de danger) ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demander à la victime Poser des questions : de quelles sécurités avez-vous besoin ? Qu'avez-vous besoin pour vous sentir en sécurité ? L'écouter. • Evaluation des risques Comment identifier les situations d'urgence ? Quels partenariats ? Avec qui ? (associations) -> besoin d'un canevas. • Relais Mettre en place une planification de rendez-vous. Organiser une suite dans le temps après le premier entretien. Ne pas abandonner la victime. Comment éviter le ping-pong insécurisant ? (ne pas trimpler la victime d'un service à l'autre) • Urgence L'urgence est parfois contre-productive. Solutions trop rapides -> solutions qui ne sont pas efficaces à long terme. • Affects Importance de l'affect entre la victime et l'auteur. Pour les enfants, il y a toujours de l'affection pour les parents = conflit de loyauté. • Routine Quitter sa routine, son environnement de base est déjà insécurisant. • Essentiel • Demandeur (victime) Personne consciente d'être en détresse ≠ personne qui ne le reconnaît pas Zone d'ombre pour certains publics -> pas de solution (sans-papiers, transgenre) <ul style="list-style-type: none"> - Attention aux aspects légaux qui sont différents pour les enfants (surtout quand parents pas demandeurs) et les adultes.

	<ul style="list-style-type: none"> - Si sécurité de base n'existe pas, comment sécuriser ? (ex : pas de revenus) <p>Slogan : <i>Ecouter, orienter, sécuriser. Tout en maintenant sa sécurité.</i></p>
<p>Le cadrage <i>Comment rester dans les limites de son cadre de travail, respecter les limites de son propre mandat ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liberté / souplesse • Subjectivité / cadre établi – mis en commun avec les bénéficiaires – expliqué • Limites / respect pour soi – pour les autres – de son mandat <ul style="list-style-type: none"> - Difficile de rester dans le cadre car en fonction de la profession, parfois besoin de sortir du cadre pour aider la victime. -> nécessité de la pluridisciplinarité - Cadre sécurisant / ne pas être dans une position de sauveur - Difficile pour les enfants : les voir avec les parents ? Sans ? Quoi partager avec les parents ? - Cadre de travail établi dès le départ avec les parties prenantes - Question de la casquette professionnelle : très difficile à domicile car les pros multiplient souvent les rôles. - Différence entre personnes qui travaillent à domicile et celles en structure -> accompagnement essentiel des professionnel·les (plus facile dans en structure). - Le cadre doit être clarifié très rapidement avec le bénéficiaire (on perd des gens à cause de cadre mal posés). - Le cadre sécurise. <p>Slogan : <i>Rentrer/sortir du cadre : « Tu sors ou je te sors »</i></p> <p>Par rapport aux enfants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur mesure - Cadre difficile si pas établi dès le début - Secret professionnel
<p>La multiplicité des parties <i>Comment gérer la multiplicité des parties (enfants, parents, CPMS, psychologue, enseignant) ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins de la personne au centre • Risque de travailler seul·e <-> besoin de travailler à plusieurs <ul style="list-style-type: none"> - Sur-implication (surinvestissement) - Question du lien thérapeutique (ne pas le rompre) -> continuité des soins -> développer une matrice de soutien autour de la victime - Eviter le sauveur <ul style="list-style-type: none"> • Oser se parler <ul style="list-style-type: none"> - Parler aux personnes, aux autres partenaires, professionnels - Peur de ne pas être entendu - Question du secret professionnel dont nous sommes garants - Question de la rupture de la confiance - Points d'appui : la législation / le cadre légal <ul style="list-style-type: none"> • Du temps pour réfléchir aux conditions pour rendre possible le travail à plusieurs Comment passer le relais ? A quel endroit ? • De l'engagement pour dépasser les difficultés <p>Slogan : <i>Oser parler, oser se parler</i></p>

	<p>Question de la confiance. Ne pas être complice car on n'ose pas parler.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se repose sur le cadre de la loi - Se laisser du temps pour penser les collaborations - Question de l'engagement
<p>L'impact de l'intervention <i>Comment dois-je prendre soin de moi en tant que professionnel-le, vu mes émotions, mes représentations, mes craintes ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'autoriser à... accepter ses limites • S'autoriser à... se faire confiance • Expérience (qui aide à prendre soin de soi et des autres) • Être entendu • Cohésion d'équipe • Formation permanente • Parler • S'autoriser à... prendre soin de soi • Apprendre à collaborer • Partage • Ne pas rester seul-e • Débriefer • Equipe bienveillante <p>Différents axes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Souffler hors travail 2) Travail d'équipe et cohésion d'équipe. Pouvoir compter les uns sur les autres. Pouvoir parler des choses en équipe, cadre collaboratif. 3) Mise en place de collaborations extérieures, « quitter son couloir ». 4) Respect de la structure : dire de faire une pause, appeler un collègue, formation de gestion au stress, autoriser les gens à dire qu'ils/elles vont mal. <p>Slogan : Autorisation – Cohésion – Collaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accepter les limites définies, se faire confiance, s'autoriser à prendre soin de soi, ne pas être envahie, vie pro ≠ vie privée, ralentir l'envahissement. - Cohésion d'équipe, s'entendre, échanger, se faire entendre, partager son mal-être, ne pas rester seul. Si on ne choisit pas son équipe : apprendre à se faire confiance. - Collaboration pour limiter l'impact, apprendre le réseau, rencontrer le réseau, passer le relai.

Retours de l'ensemble des participant-es VS2 (Qu'ont-iels ressenti, découvert ? Que vont-iels mettre en œuvre ?)

- Être à ma place.
- Beaucoup de plaisir.
- Ecoute, intérêt.
- Beaucoup de partage.
- Enthousiasme.
- On fonctionne différemment ET on a le même objectif.
- Frustrations de ne pas faire tous les ateliers.

- Pas toujours évident d'entrer dans le forum, prendre le train en marche.
- Apprendre à collaborer.
- Répétitions, toujours remettre les choses en question, sans fin...
- Insécurité car désignée mais chouette d'échanger.
- Sortir de sa zone de confort.
- Nouvelles idées.
- Formations différentes.
- Envie de changement.
- Grandes responsabilités.
- Je vais plus collaborer.
- Face aux situations compliquées, nous ne sommes pas assez formés.
- Très dynamique.
- Pas de grandes vérités : on est tous face aux mêmes difficultés et ce cadre de travail est frustrant.

3.3. Réflexions globales des participant·es des sous-groupes Violences sexuelles :

- Il serait utile (indispensable pour certaines) de continuer à se voir après la sortie de l'outil afin de continuer à échanger sur nos pratiques et sur les manières d'utiliser l'outil.
- Demande d'échanger les coordonnées.
- Plus de temps pour la mise en réseau.
- Grande satisfaction.
- Enthousiasme.
- Enchanté.
- Inspirée.
- Energisant.
- Impatiente.
- Ouverture et gratitude.
- Garder la connexion, le lien entre les participant·es après les quatre ateliers.
- Avoir les adresses des participant·es.
- Concernant la différenciation entre mineurs et majeurs, la réflexion est la même pour les deux (cadre flexible et adapté aux besoins, collaboration pluridisciplinaire, etc.), ce sont les actions concrètes qui diffèrent (vers qui relayer, quel est le cadre précis, quels sont les besoins et demandes précises, etc.).

4. CONCLUSIONS

Ce troisième atelier DPO était consacré à la prise en charge des victimes et particulièrement, à la posture que les professionnel·les doivent adopter durant cette étape. L'objectif était effectivement de définir cette posture commune nécessaire pour tous ces métiers différents, afin de proposer les mêmes clefs pour toutes et tous.

Les réflexions en sous-groupes ont été à nouveau très riches et ont souvent dépassé la « simple » question de la posture, en allant plus loin dans la prise en charge professionnelle et spécifique à certaines fonctions. Des liens ont été créés avec les ateliers 1 et 2, et même le dernier à venir, l'atelier 4 sur l'orientation. Des liens logiques puisqu'il s'agit d'un parcours mais sans doute également dus au fait que près de la moitié des participant·es n'avait pas assisté aux deux premiers ateliers et souhaitait aborder ces questions.

A la lecture globale des résultats de cet atelier, nous pouvons remarquer de nombreuses réflexions communes aux différentes thématiques, que ce soient les violences conjugales ou sexuelles, comme c'était le cas pour les besoins des victimes. Un lieu accueillant et sécurisant, la nécessité de poser un cadre clair et à la fois flexible, la posture du sauveur à éviter, le besoin de sortir de l'urgence, l'importance d'évaluer le danger, la question récurrente de la temporalité, l'écoute et la confiance... autant de points mis en avant par les participant·es.

Une analyse approfondie sera menée ces prochaines semaines pour affiner cette lecture et la compléter, du temps nécessaire pour analyser les nombreuses informations échangées durant cet atelier. D'échanges, il en a été à nouveau question. Nous avons pu noter un grand intérêt pour cette mise en réseau et ces rencontres qui permettent de découvrir ou mieux connaître les réalités de terrain de chacun·e.

Mieux connaître le réseau, l'identifier sera au centre du quatrième atelier organisé le 22 octobre à Bruxelles sur le thème de l'orientation des victimes. Un lunch sera proposé à l'issue de l'atelier afin de permettre un nouveau moment d'échange et de rencontre entre professionnel·les.

RENSEIGNEMENTS

Laurence STEVELINCK – Chargée de mission à la FLCPF

Téléphone : 02/505.60.62

Courriel : lstevelinck@planningfamilial.net

Avec le soutien de :

