



Atelier DPO n°4 – 22 octobre 2020 en visioconférence

Thème : L'orientation des victimes

Question du jour : Quand l'orientation est-elle nécessaire, comment et où orienter ?

Compte-rendu

Table des matières :

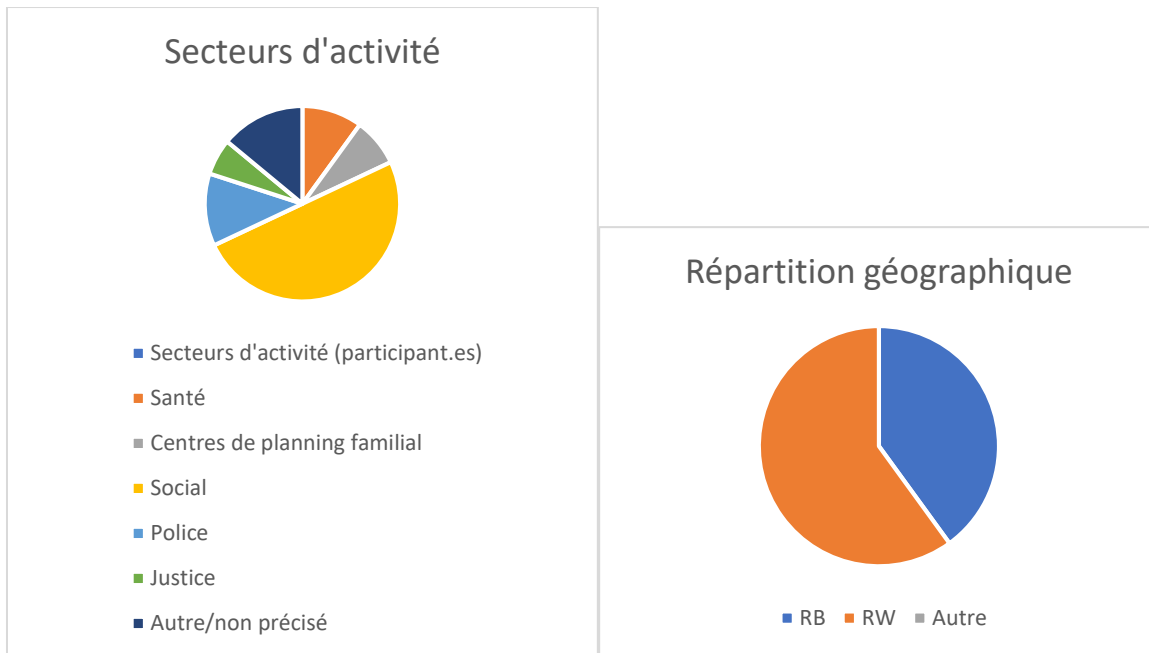
1. Evaluation générale	p. 2
2. Travail en sous-groupes violences conjugales	p. 4
2.1. Sous-groupe VC1	p. 5
2.2. Sous-groupe VC2	p. 7
2.3. Sous-groupe VC3	p. 9
2.4. Météo de sortie des participant·es	p. 13
3. Travail en sous-groupes violences sexuelles	p. 14
3.1. Sous-groupe VS1	p. 15
3.2. Sous-groupe VS2	p. 17
3.3. Météo de sortie des participant·es	p. 21
4. Conclusions	p. 22

1. EVALUATION GÉNÉRALE

Inscrit·es à l'atelier : 62

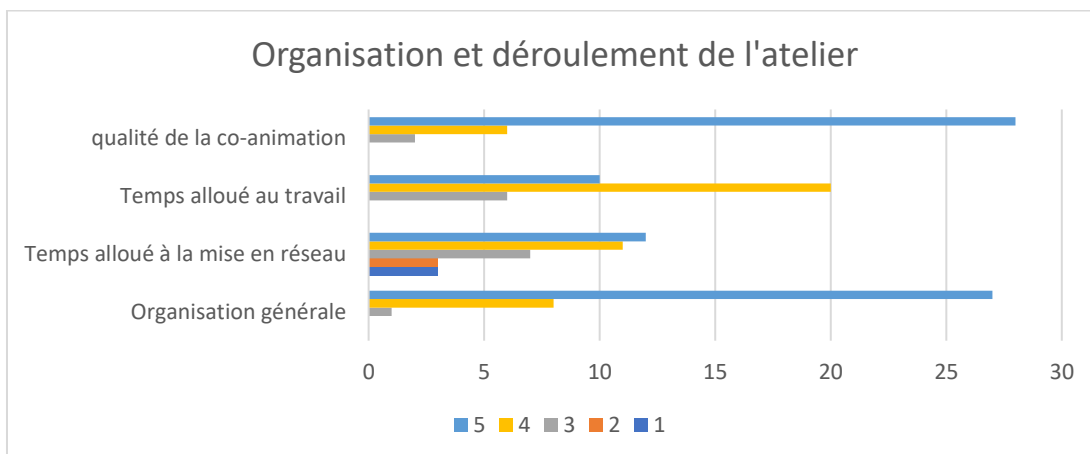
Participant·es : 50

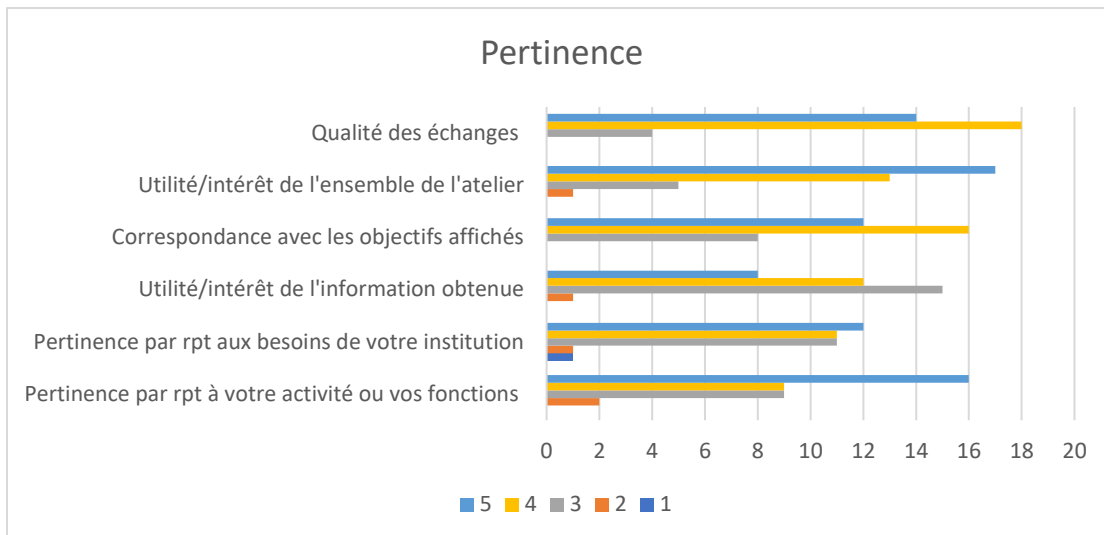
14 personnes n'avaient participé à aucun des ateliers précédents.



Formulaires d'évaluation : 36 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 ?

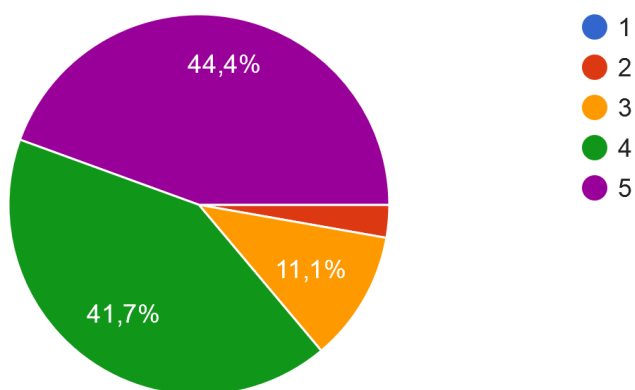




- Commentaires (les plus récurrents)

- Très bonne organisation et adaptation en visio vu les délais
- Atelier en ligne interactif, productif, agréable
- Mise en réseau plus difficile en visio
- Intérêt des rencontres et échanges entre professionnel·les
- Merci
- Impatience de voir/d'avoir la suite, découvrir l'outil
- Utilité des ateliers

- Sur l'ensemble du processus des ateliers DPO



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 : Nathalie Ruyskart (Service Egalité des chances - Coordination provinciale du Brabant wallon) et Nathalie Gilly ;
- Sous-groupe VC2 : Myriam Sabrir (Service Egalité des chances - Coordination provinciale de Namur) et Oriane Ponsele ;
- Sous-groupe VC3 : Frédéric Benne (CPVCF – Centre de prévention des violences conjugales et familiales) et Valérie Watillon.

La méthodologie et l'animation choisies étaient identiques pour les deux thématiques. Un power point collaboratif a servi de support pour cet atelier organisé en visio.

Les expert.es ont débuté l'animation en proposant une définition de l'orientation afin que tous·tes les participant·es partent sur les mêmes bases.

Orientation = accompagnement et relais d'une personne vers un service, vers des ressources complémentaires aux nôtres et répondant à une demande et à un besoin actuel de la victime, auxquels notre structure ne peut pas répondre.

Il ne s'agissait donc pas ici de travail en réseau, spécifique à certaines professions et dépassant l'objectif de l'outil DPO.

Première question : dans quel(s) cas est-ce nécessaire d'orienter ? Après un temps de réflexion individuelle, il a été demandé aux participant·es d'écrire une ou plusieurs réponses, une par post-it disposé sur la dia du power point collaboratif. Après clarification éventuelle des idées, les participant·es ont voté pour les situations les plus souvent rencontrées, en disposant des étoiles sur les post-it plébiscités.

Deuxième question : comment prendre le temps de bien orienter même en situation d'urgence ? Quatre personnes étaient invitées à échanger à propos de cette question (caméra allumée) dans le *fishbowl*, tandis que les autres observaient (caméra éteinte). Au fil de la discussion, les personnes qui le souhaitaient intégraient la discussion (caméra allumée), remplaçant alors une personne qui quittait la discussion (caméra éteinte). A la fin de la discussion, les observateur·trices s'exprimaient et soulignaient ce qui leur avait paru le plus pertinent.

Troisième question : comment accompagner cette orientation ? Les participant·es devaient choisir un numéro lié, sans qu'ils le sachent, à une image. Une fois leur image dévoilée, iels étaient invité·es à la relier à la question « Comment accompagner cette orientation ? », afin d'élargir leur champ de réflexion. Les idées étaient notées sur des post-it disposés sur une dia du power point collaboratif.

Quatrième question : Quels sont les outils qui nous permettent de décider vers qui ou vers où orienter ? Les sous-groupes étaient répartis par thématique (les trois sous-groupes VC ensemble, les deux sous-groupes VS ensemble) et annotaient un tableau blanc sur zoom pour répondre à cette question.

2.1. Sous-groupe VC1

Question 1 : Dans quel(s) cas est-ce nécessaire d'orienter ?

Besoin de se protéger en tant que professionnel·le	
Lorsque la problématique sort de notre domaine de compétences	1 étoile
Merci à l'intelligence collective	1 étoile
Séparer les conjoints	2 étoiles
Limite de ma fonction	2 étoiles
Si on a trop de "cas" à suivre ?	
A la demande de la personne	
Besoin de médication	1 étoile
Besoin de prendre distance par rapport à la situation	1 étoile
Besoin d'autres compétences	
En cas de danger imminent	2 étoiles
Lorsque les besoins de la personne dépassent ce qu'on peut lui offrir (ex : plus de protection)	1 étoile
Aller chercher de l'info, des conseils...	
Travail en réseau pour accompagner la personne (AS, médiatrices, psychologue, infirmière, police...)	3 étoiles
Chacun·e ses compétences	
Lors d'une situation conflictuelle	1 étoile
Enfant en danger	2 étoiles
Lorsque l'on suspecte l'imminence d'un danger (par des gestes ou des regards de la personne)	3 étoiles
Séparation et violences dans des familles d'autres cultures	2 étoiles
Situation complexe, multifactorielle ou regroupant plusieurs formes de violences	3 étoiles
Besoin d'un service plus spécifique	

Question 2 : Comment prendre le temps de bien orienter même en situation d'urgence ?

Bien analyser la demande
Prendre le temps d'écouter
Accompagner la personne dans l'orientation si besoin
Avoir un répertoire (réseau) bien étoffé
Notre cadre de travail va orienter la prise en charge et donc la demande en fonction de si nous travaillons sous contrainte ou à la demande
Urgence peut aller de pair avec prendre le temps
Urgence est différent de précipitation
Prendre le temps d'expliquer son mandat à la personne
Expliquer à la personne les différentes étapes de la prise en charge qu'elle va devoir parcourir (l'importance d'être transparent avec la victime)

Question 3 : Comment accompagner cette orientation ?

Se porter garant·e de l'étape suivante -> Ne pas juste donner un numéro de téléphone sur un post-it
Prendre un peu de hauteur/recul
A cheval = différents moyens
Se référer à "au-dessus" (supervision)
En étant à côté de la personne
En prenant de la hauteur en lisant des analyses
En créant des ponts = arc-en-ciel -> Entre la victime et les institutions/le réseau
En créant du lien / du commun
Solitude (assez représentatif de l'état dans lequel se sent une personne en danger) : à nous d'essayer de l'en sortir de manière efficace
En utilisant des morceaux d'histoire / des chemins de traverse
En relation avec la réalité de ce que vit la personne -> Ce qui est grave ou urgent pour nous ne l'est peut-être pas pour l'autre
Ouverture vers un autre possible
Protéger la victime
D'un sol dur vers une forêt = respiration plus légère
Sur la pointe des pieds
Doucement = lentement, en prenant le temps
Avec délicatesse
Avec persévérance -> Il est possible que la victime fasse des A/R
Souplesse
Prudence
En confiance
En pointant un autre horizon

Autres réflexions des participant·es VC1 :

- L'importance de prendre le temps et de ne pas se précipiter.
- Comment ne pas faire pire que bien dans la prise en charge (ce qui peut nous paraître à nous être une situation d'urgence ou de danger ne le sera peut-être pas pour la victime)
- L'importance de la mise en réseau entre les différents professionnel·les de différents secteurs

2.2. Sous-groupe VC2

Question 1 : Dans quel(s) cas est-ce nécessaire d'orienter ?

Lorsque la victime ne veut pas collaborer avec l'équipe	
Lorsque la victime a besoin d'AIDE - relais "social / psychologique"	1 étoile
Quand nos moyens ne répondent pas à la demande de la victime. Ex : recherche d'un logement, d'un suivi thérapeutique, besoin médical...	2 étoiles
Quand le lien de travail avec la victime ne se crée pas malgré une demande de prise en charge de sa part (ex : rencontrée dans un contexte différent, mauvaise appréciation du service ou du secteur...)	1 étoile
Lorsque la victime est en danger	1 étoile
Lorsque l'hébergement ne correspond pas aux besoins	1 étoile
Lorsque les questions des victimes deviennent trop spécifiques, trop spécialisées	1 étoile
Lorsque l'intervenant est pris à parti et ne peut plus proposer un travail constructif	
Quand une victime de VIF n'a pas d'endroit où aller...	1 étoile
Si la victime le souhaite	2 étoiles
La triangulation est intéressante pour la mise en confiance -> orienter en triangulation pour la mise en confiance. Être là pour présenter la victime à l'autre service.	
Lorsque la personne a besoin d'une aide plus précise (psychiatrie, travail intensif du lien avec l'enfant etc.)	4 étoiles
Si je ne suis plus qualifiée pour apporter du suivi	2 étoiles
Collaborer avec le réseau pour un accompagnement plus complet	1 étoile
Veiller à la sécurité de la victime	
Si je suis en confiance avec le service à qui je passe le relais	

Question 2 : Comment prendre le temps de bien orienter même en situation d'urgence ?

Vraiment à partir du moment où on est en charge d'une victime, on prend le temps tout simplement. Il n'y a pas à se poser la question, on prend le temps nécessaire. Je le prends car je l'ai à disposition. Je me pose, je note différentes personnes de contact avec qui avoir un échange, je prends ce temps-là. Si j'étais en train de faire autre chose, je me mets indispo pour les autres, je coupe le téléphone, j'arrête le reste.
Je m'assure que je suis dans un espace où je ne serai pas dérangée. La personne est dans un état confortable pour elle, je m'en assure. Je fixe un cadre que je m'engage à respecter pendant tout l'entretien. Je me connecte à mes émotions, je suis à 100% avec la personne, pour que ça ne vienne pas biaiser, je vérifie que je suis concentrée et que j'ai l'énergie mentale. Quand tout est mis en place, on entame les discussions.
Si on agit trop vite, on peut commettre des erreurs.
Dès qu'on a pu décider de l'orientation adéquate et qu'elle est d'accord, lui demander ce qu'elle préfère (prendre elle-même le téléphone), voir avec elle, être à ses côtés pour la prise de rdv ou d'explications.
Calmer le débit de parole, apaiser la personne (qui peut beaucoup pleurer) et la situation, aller d'étape en étape pour avoir un max d'infos. On envisagera avec elle toutes les possibilités. Vraiment être avec elle dans l'espace et le temps. Être en symbiose au niveau des émotions.

Pas mal d'émotions notamment dans l'urgence. Pas le plus simple. La personne ne va peut-être retenir qu'une petite partie. Quand on va proposer des orientations, dire en quoi ça consiste pour qu'elle puisse choisir en toute connaissance de cause. La personne a parfois du mal à visualiser l'orientation proposée. Intérêt de rappeler ce que le service propose, fonctionne. Intérêt de proposer à la personne de l'accompagner dans les contacts. Ex : proposer de téléphoner et aussi pour avoir un retour (donner des critères et être certain·e que ce relais soit adéquat pour ne pas risquer de la trimballer de service en service. -> bonne compréhension de la victime et s'assurer que le service peut bien prendre en charge la situation, pour éviter les déceptions.

L'importance de prendre, de collaborer avec la victime dans le choix de l'orientation, être dans un endroit calme, prendre le temps avec elle. La rassurer, passer les coups de fil avec elle pour l'inclure dans la démarche et ne pas la laisser seule de son côté. Accompagner la victime, très important en situation d'urgence.

Voir si elle est prête à aller vers tel ou tel service, ne pas la forcer.

On revient à la question du rythme de la personne, considérer ça à toutes les étapes.

Question 3 : Comment accompagner cette orientation ?

Mulan

-> un dessin qui fait penser au personnage de Mulan. Mais en fait si, elle représente bien le pouvoir de protection que cette femme a fait par rapport à son père, elle a pris sa place pour aller à la guerre.

-> Mulan, question du choix, d'empouvoirement. C'est aussi la tâche d'un·e intervenant·e quand confronté·e à ce genre de situation, se décentrer et se mettre au service de la victime, favoriser cette reprise de pouvoir, amener la personne vers des choix qu'elle va maîtriser, sans imposer, favoriser le côté Mulan de chaque victime.

Choix

-> La victime est la seule actrice de son futur. On doit respecter, le rythme, les besoins. Ce sont ses choix.

Empouvoirement

Rythme

Rassurer

Apaisement

-> on a chacun·e nos histoires. Moi, avec les livres, je voyais une montagne de papperasse, pas l'apaisement du tout.

Se tourner vers une voie éclairée

Collaboration

Rencontre

-> rencontre entre intervenant·e et victime, intervenant·e et intervenant·e, tout le partage entre nos petites antennes (image escargot).

Enfants, conséquence, accompagnement

-> Il faut penser aussi aux enfants pour l'orientation, ils sont à orienter également.

Confiance, se faire accompagner face au danger

Petit, manque de moyens, peu de moyens

-> (image du dragon avec une petite épée) petit, parfois, on manque de moyens. Certain·es collègues ne savent toujours pas comment faire. On se retrouve parfois face à un mur : manque de place d'accueil, pas de contact le week-end avec les CPAS... Parfois situation catastrophique et on est démun·e.

Autres réflexions des participant-es VC2

- La victime doit rester au centre et c'est très complexe. Se mettre en retrait, se distancier. Sinon, c'est une violence de plus de faire à la place de la victime. Centre de l'empouvoirement, même si compliqué ou tragique. Indispensable d'être aussi en confiance avec le service. Très compliqué d'orienter si pas en pleine confiance avec les autres services. Rêve d'une charte commune pour qu'on soit en confiance et communiquer avec la victime de façon optimale. Ça se sent si on n'est pas en confiance avec les autres. Travailler à l'homogénéisation des pratiques de terrain.
- Être assez détaché-e pour ne pas prendre les choses personnellement. Passer le relais à quelqu'un avec qui ça se passera mieux. Plus facile de lâcher si on garde la personne au centre.
- Toutes ces images, ça fait penser à des contes. C'est ce qu'on entend, ce qu'on nous rencontre, lien avec les croyances, la vision des choses et l'importance. Et les personnes qu'on rencontre en ont d'autres via leur parcours de vie.

2.3. Sous-groupe VC3

Question 1 : Dans quel(s) cas est-ce nécessaire d'orienter ?

Sentiment de violence conjugale lors d'un entretien	
Pas la formation la plus adéquate	2 étoiles
Hors cadre de ses propres fonctions	3 étoiles
Le suivi est à l'arrêt -> concerne les situations de suivi à moyen/long terme dans un service de 2ème ligne. Parfois, la situation tourne en rond, la personne va se focaliser sur un problème annexe (la parentalité, par exemple) plutôt que sur la question des violences conjugales qu'elle subit → une solution peut être d'orienter la personne vers un service extérieur pour cette question annexe, afin de l'écarter (la déléguer) et de permettre à la personne de se concentrer sur elle-même et ses besoins.	
Sécurité	1 étoile
Hors de nos missions	1 étoile
Son besoin change	1 étoile
Danger pour la personne	
Accompagnement précis	1 étoile
Limite de compétence	1 étoile
Protection	1 étoile
Mise en sécurité	4 étoiles
Besoin pour la victime d'un espace de paroles	1 étoile
Pas de suivi à long terme par le Service d'Assistance Policière aux Victimes (uniquement en période de crise) -> Le SAPV n'intervient qu'en moment de crise, soit 2 ou 3 entretiens avec les victimes et ensuite, plus de contact. Par conséquent, si on ne les oriente pas correctement, les personnes risquent de rester coincées dans le cycle de la violence, souvent perçue comme « normale » en fonction de leur histoire de vie.	
Besoin d'aide : mission autre que la mienne.	

Souci de prévention : éviter la victimisation secondaire	2 étoiles
Soutien de la personne victime	1 étoile
Confiance d'une personne lors d'un entretien appel à l'aide	1 étoile

Question 2 : Comment prendre le temps de bien orienter même en situation d'urgence ?

- Discussions dans le *fishbowl* :

En situation d'urgence : on établit les besoins, mais aussi les compétences et ressources de la personne : appel à l'entourage (réseau familial, social) et aux services avec lesquels la personne est en contact. On a l'impression qu'il faut se dépêcher mais il y a un temps à prendre pour la réflexion.
Oui, pour bien identifier le besoin de la victime. Il faut aussi voir ce que cette personne a déjà pu mettre en place elle-même. Il faut aussi voir si la personne est capable d'aller vers le contact vers qui on l'oriente : se mobiliser peut être énergivore → le travailleur peut proposer de servir d'intermédiaire (« si vous le souhaitez, je peux contacter le service et leur demander qu'il vous contacte »).
Il faut identifier quelles sont les craintes de la personne, quels sont ses freins (à aller vers un autre service, à quitter la maison).
Parfois, on envoie beaucoup d'informations, mais les personnes ne sont pas en état d'intégrer ce qu'on leur a dit. D'où une reprise de contact avec la personne 24 ou 48h plus tard pour voir ce qu'elle a pu faire et on propose de servir de relais auprès d'un autre service (en transmettant les contacts de la personne).
Reste la question des enfants. Qu'est-ce qu'on en fait ? Quels sont leurs besoins ? Quels sont leurs freins ?
Les enfants peuvent être le principal frein pour entrer en maison d'accueil pour diverses raisons (leur âge, leur nombre, leur genre).
On contrôle une situation purement administrative, nous ne sommes pas un service social. Notre travail ne consiste pas à travailler avec les victimes de violences conjugales. On fait une visite unique durant laquelle la personne peut nous faire des confidences. Ou encore, on peut remarquer des comportements violents... Ce qui nous intéresse, c'est de connaître les différents services vers lesquels on pourrait orienter les victimes. Mais nous ne sommes pas équipés pour les situations plus ambiguës (ex : soupçons de violences sur enfants sur base d'impressions, de ressentis). On a besoin d'un folder pour que pouvoir servir de relais.
Quid de signaler à l'ONE (sur les violences envers les enfants) ?
C'est la difficulté d'être certain-e. Dans la plupart des cas, ce n'est pas évident, c'est du ressenti. Si c'est avéré, on contacte d'initiative l'ONE (personne en danger).
Il faudrait peut-être vérifier si les personnes ont les relais (CPAS, service social généraliste...) ? <ul style="list-style-type: none"> → Mais, si la personne nous raconte son histoire, c'est peut-être parce qu'elles n'ont pas de relais ? → Pas nécessairement. Elle a peut-être besoin d'en parler. Et le fait d'être une personne qu'elle ne verra qu'une fois peut aider à cela. Il est donc important de « gratter » et voir quel est son réseau.

- Synthèse des observateur-trices :

Importance de prendre le temps pour voir ce que la personne a déjà autour d'elle et ce qu'elle a déjà fait comme démarches, afin de pouvoir bien l'orienter.
On est plusieurs à travailler dans des institutions différentes. Importance de prendre le temps, même dans l'urgence. On n'oriente pas pareillement une femme seule qu'une maman avec plusieurs enfants. Importance de prendre en compte les craintes et les freins de la personne.
Prendre le temps de voir ce que la personne a comme compétences, des contacts qu'elle a déjà pu prendre. J'entends bien le besoin d'acteurs de terrain d'avoir une liste de contact. Importance de se détacher de l'urgence (relativiser l'urgence de la réponse). Importance de retourner vers la victime pour voir ce qu'elle a retenu et ce qu'elle a entrepris comme démarches.

Question 3 : Comment accompagner cette orientation ?

Partir de ses besoins
Cibler le besoin le plus urgent
Ne pas mettre les personnes sous globe
Analyser la situation et écouter attentivement
Evaluer toutes les possibilités
Faire des choix
Découverte : interrogations, explications
Se débarrasser de ses vieilles habitudes -> « Toutes nos interventions ne fonctionnent pas comme une recette de cuisine ». Il faut se mettre au diapason avec la victime. Au niveau des intervenant-es de police, on a parfois un peu tendance à prendre de la distance et à fonctionner de manière trop automatique (pour se protéger, parce qu'on est fatigué-e). Préciser à la personne qu'elle aussi va devoir être actrice de sa situation et qu'elle va devoir changer des habitudes (mettre ses limites, être assertive...)
Partir d'une toile blanche (pas d'idées préconçues) pour construire, créer la solution avec la personne
Être avec la personne physiquement ou pas dans la démarche
Accompagner la personne
Ne pas noyer la personne d'informations
Indiquer les bonnes démarches administratives - prioriser
Je tombe de haut, je ne dispose pas des outils pour accompagner l'orientation
Cul de sac -> dans les orientations qu'on veut faire, on peut parfois se trouver sans solutions (ex : pas de revenus = pas de logement, mais pas de logement = pas de revenus). Peut aussi être vu comme le fait que la victime retourne chez son agresseur.

➔ Classification en trois sous-groupes :

- Focus sur la victime (partir de ses besoins)
- Posture professionnelle (ce qu'on peut mettre en place)
- Limites et questionnements, malaise.

Autres réflexions des participant-es VC3 :

- Intéressant de voir la complémentarité des services. Chacun-e a sa sphère de compétence, avec des missions différentes, des moments d'intervention différents. (ex : recherche de logement, écoute psy)
- On est souvent démuni-e. On ne sait jamais quelle situation on va découvrir. On n'a pas d'outils pour accompagner les personnes qui font un appel à l'aide. Importance de pouvoir les encadrer et les orienter.
- La mise en sécurité de la victime est la thématique qui revient le plus (concerne les besoins de la personne). Ensuite le ressenti du-de la professionnel-le (limite du cadre d'action, des compétences)
- Apparemment beaucoup d'intervenant-es se sentent démuni-es. Ex : à Charleroi se tiennent des réunions de réseau où des services sont régulièrement invités afin de connaître les intervenant-es compétent-es -> à chacun-e de voir ce qu'il existe dans sa région et créer des contacts avec des travailleur-ses de ces services.
- Malgré qu'on soit tous-tes dans des domaines différents, on retrouve beaucoup de points communs, c'est rassurant de savoir que le service vers lequel on va orienter aura une lecture similaire.

Question 4 : Quels sont les outils qui nous permettent de décider vers qui ou vers où orienter ?

Plutôt que lister des adresses, il s'agit d'identifier les outils avec lesquels nous pouvons orienter (site, répertoires, numéros de téléphone...). -> Où chercher/comment vais-je trouver l'information ?

0800/30.030	Ecouteviolencesconjugales.be
SOS Suicide	Répertoire des coordinations provinciales
Victimes.be	Connaissance du réseau
Guide social	Loi, normes, règlements
Coordination sociale	Se tenir au courant continuellement des services existants
Services spécialisés	COL4/2006
Groupe de parole pour les victimes de violences	Pour la police : COL15/2020
Ecoute	Ecoute, évaluation de la situation
Ecoute de la personne	Sa propre équipe
Reformulation	Les collègues
SOS Enfants	Police / parquet
Google	Analyse des besoins
Rencontres lors de réunions/plateformes	Formations/rencontres
SAPV (dans chaque Zone de Police), SAV (Service d'aide aux victimes - dans chaque arrondissement) et SAV des parquets et tribunaux (dans chaque parquet).	Expérience de la réalité

2.4. Météo de sortie des participant·es des sous-groupes Violences conjugales

- Merci
- Inspiration
- Métamorphose
- Constructive
- Intéressante, bcp de soutien
- Echanges
- Réalité
- Innovant
- Information
- Enrichissant
- Découverte
- Intéressant
- Participatif
- Complexe
- Admiration
- Satisfait
- Futur
- Bienveillance
- Coopération
- Union
- Horizon
- Impressionnant
- Surface
- Incroyable
- Outil
- Nourrissant
- Pistes
- Riche
- Projet
- Respect
- Communication
- Merci

3. TRAVAIL DANS LES 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 : Deborah Kupperberg (Direction Egalité des Chances – Fédération Wallonie-Bruxelles) et Sébastien Alsteens ;
- Sous-groupe VS2 : Vanessa Guyot (CPVS - Centre de Prise en charge des victimes Violences Sexuelles de Bruxelles) et Marie-Christine Willocx.

La méthodologie et l'animation choisies étaient les mêmes pour les deux thématiques. Un power point collaboratif a servi de support pour cet atelier organisé en visio. Voir page 4.

3.1. Sous-groupe VS1

Question 1 : Dans quel(s) cas est-ce nécessaire d'orienter ?

Mon organisation n'a pas de ressources pour répondre au besoin précis de la personne	1 étoile
Solliciter pour ressources indisponible dans l'équipe. Ex : médico-légal (CPVS)	2 étoiles
Situation d'urgence (à distinguer d'une situation de crise)	5 étoiles
Crise suicidaire	
Suivi médical - rapport circonstancié -> c'est un constat de violences : s'entourer d'expert-es et de professionnel-es aptes à constater les violences (établissement d'un rapport médical notamment)	1 étoile
Consultation médicale	
Existence d'un réseau déjà efficace autour de la personne sur cette problématique (pas de plus-value d'une intervention de mon service) -> réorienter vers le service initial déjà impliqué	
Personne qui ne respecte pas notre cadre	
Equipe se sent en danger	1 étoile
Personne en crise d'épilepsie	
Traumatismes	1 étoile
Signe de trauma	1 étoile
Si la personne est enceinte pour évaluer impact sur grossesse Abus de pouvoir sur la victime. Usurpation d'identité.	1 étoile
Demande juridique	1 étoile
Seule au bureau avec la personne en crise	
Les violences sont chroniques. Actuellement pas situation de crise.	2 étoiles
Soutien psy (mineur)	1 étoile
La personne ne peut rentrer chez elle	1 étoile
Relogement d'urgence	1 étoile
Il y a aussi des violences intrafamiliales	1 étoile
La personne est toujours en danger	1 étoile
Plainte à la police	1 étoile

Question 2 : Comment prendre le temps de bien orienter même en situation d'urgence ?

- Discussions dans le *fishbowl* :

Planifier l'urgence : les processus et procédures déjà établies aident à baliser l'orientation pour savoir que faire dans une situation spécifique
Rester flexible car les processus/procédures mises en place correspondent rarement à la situation rencontrée (mais rester focus sur la ligne de conduite établie initialement)
Idéalement ne pas être seul-e dans l'orientation (pour penser l'orientation), et même quand ce n'est pas prévu de base d'être plusieurs : très souvent possible de s'entourer d'autres avis/idées A partir de la « trajectoire, arbre décisionnel » : identifier la problématiques (sociale, médicale) dans laquelle on se trouve, à partir de cela, identifier l'accompagnement adéquat.
Confiance au sein de l'équipe
Avoir un bon réseau et des liens pour orienter
Se mettre à l'écoute (de la/du bénéficiaire et des collègues)
Difficulté de lâcher prise quand on ne sait plus apporter l'aide nécessaire
Lorsqu'on se sent acculé-e, ne pas hésiter à mettre la/le bénéficiaire en attente pour prendre le temps. On a souvent le temps de le faire (peu de situations sont à ce point urgentes qu'on ne peut pas prendre le temps de penser l'orientation). D'autres personnes pensent que prendre du temps n'est pas possible mais gagner du temps oui (les procédures font gagner du temps)
Prendre le temps de l'accueil de la situation, à distinguer le temps où on répond à la demande
Prendre le temps de se situer dans l'arbre décisionnel/les procédures pour éviter l'emballement et s'attacher à quelque chose
Le diagnostic initial doit avoir bien été effectué
Quelle est la demande de la/du bénéficiaire > < les besoins que moi j'identifie comme nécessaires → Distinction entre la demande et le besoin que j'identifie : garder la distinction entre les besoins que j'identifie (et que j'évalue urgent ou non) et les demandes de la personne

- Synthèse des observateur-trices :

Au départ, toujours une base de procédures, mais avec flexibilité → ligne de conduite qu'on ne sait pas toujours suivre
Ne pas être seul-e, être en binôme, collègues
Ne pas agir dans la précipitation
Moment d'accueil = manière de prendre du temps pour orienter correctement
Processus, arbre décisionnel, procédures
Avoir un bon réseau et des liens pour référer
Renforcer, être à l'écoute, disponible pour la personne et si possible ne pas être seul-e

Question 3 : Comment accompagner cette orientation ?

Complexité : procéder par PRIOR (pour répondre aux besoins exprimés par la personne)
Ecouter
Garder le lien entre les différents acteurs-trices, bénéficiaire inclus-e
Maintenir le lien (dire qu'on reste disponible même si un relais est effectué)
Décodage du ressenti par rapport à l'orientation -> au niveau de la compréhension de ce que la personne nous dit, des impressions, pour pouvoir l'accompagner au mieux (comment est son ressenti par rapport à l'orientation)

Détection rapide : préalerte...
Accompagner toutes les étapes de cette orientation : prise de contact (téléphonique, mail), relayer les informations utiles
Nourrir le partenariat
Gestion du temps
Prendre le temps de clôturer la prise en charge, et le dire
Acteur·trice de l'orientation
Ne pas se perdre dans ses procédures S'assurer que la personne est partenaire, qu'elle ne reste pas à un niveau différent
Penser l'"autre professionnel·le" dans mon relais (impliquer la/le prof) ->le professionnel vers qui j'envoie = impliquer l'autre professionnel·le quand on pense la réorientation (si le temps le permet), moment de tuilage entre les services → La notion du relais est importante dans plusieurs post-it
Informers clairement la personne sur nos intentions d'orientation et les raisons de l'orientation
Une bonne observation
Arrêter de taire la problématique
Effacer un max de zones d'ombres -> par rapport à ce qui va se passer ? Par rapport à l'intention d'orientation ? C'est les deux ! Éclaircir un maximum la situation, informer
Mesures graduelles et dès le début -> ne pas attendre la dernière minute → on commence par essayer des choses pas trop impliquantes pour ensuite envisager des choses plus impliquantes.
Prendre en considération les besoins de la victime
Limiter la casse (éviter violences institutionnelles)
Trouver des appuis
Connaissances, ressources

Autres réflexions des participant-es VS1

- Situation de crise (suite aux discussions ultérieures, on parlerait plutôt ici des situations d'urgence) : souvent pas possible de les prendre en charge au sein de notre structure → c'est logique de ne pas pouvoir les prendre en charge (sauf CPVS) : implique d'office l'orientation
- Situations chroniques lorsqu'elles se présentent hors situation d'urgence ou de crise
→ certains organismes ne prenant pas en charge les situations de violences sexuelles chroniques (par exemple le CPVS), une orientation vers un organisme qui prend en charge hors phase aigüe sera faite, après gestion de la phase d'urgence ou de crise éventuelle.
- Il y a de grandes orientations qui se retrouvent : il y a le relais, mais aussi l'accompagnement qui est important (notamment s'il y a plainte)
- Ces différentes orientations posent la question de l'articulation entre les services, pose la question du partage du secret professionnel
- Attention différencier la crise et l'urgence : il y a différents types d'urgences : concerne le mineur en danger ? L'examen médico-légal nécessaire ?
SOS Enfants : ce n'est pas parce qu'il y a une crise qu'il y a une intervention nécessaire en urgence : parfois un service qui ne travaille pas en urgence peut gérer une situation de crise. Bien sûr si crise majeure, si danger pour l'enfant : nécessité de protection du mineur
→ Définitions Crise et Urgence
CRISE = nécessite l'accueil de l'émotion pour la faire baisser et mettre en avant les priorités pour cette personne → EMOTIONNEL
L'impact émotionnel qui nous pousse à avoir l'impression qu'il faut réagir rapidement. Mais le fait de réorienter = si crise ET urgence, plutôt que si uniquement crise.

URGENCE = nécessite une réaction adéquate et spécifique rapide → RÉACTIONNEL

- Violences conjugales : ce qui est compliqué = comment orienter des personnes qui refusent ?
- Idem si l'enfant est en danger : comment protéger un enfant en danger (SOS Enfants) : que faire quand on est témoin de maltraitance et qu'on n'est plus en capacité d'aider ?
- Orientation = enjeu considérable. Les collaborateurs de première ligne ne peuvent pas toujours être bien formé-es → les équipes peuvent se laisser dépasser, orienter trop rapidement et pas forcément vers le bon intervenant, ceux qui ont le bon mandat, qui pourront répondre aux besoins (éviter de perdre du temps, éviter que la personne se décourage) → dans les VS : on peut être confronté-e à un effet de sidération qui nous fait croire qu'on se trouve dans une situation d'urgence alors que ce n'est pas forcément le cas
- Insistance à nouveau et à plusieurs reprises sur les besoins de la personne en termes d'orientation (a-t-elle besoin d'être orientée vers d'autres structures d'aides, même si on estime que c'est nécessaire ?)

3.2. Sous-groupe VS2

Question 1 : Dans quel(s) cas est-ce nécessaire d'orienter ?

Hors de notre sphère de compétence	2 étoiles
Les enfants, faire le lien avec SOS Enfants	2 étoiles
Suivi psy adolescents	
Femme battue	1 étoile
Situation d'urgence	
Suivi/accompagnement juridique	1 étoile
Suivi long cours	1 étoile
Milieu social difficile, prise en charge pédiatrique	2 étoiles
Révélation de VS faits anciens	1 étoile
La personne le demande	1 étoile
Demande directe ou indirecte de l'intéressé-e	
Sentiment de ne pas disposer des ressources nécessaires	
Auteur de VS	
Soins centrés sur besoins	
Manque de compétence au sein de l'organisation	2 étoiles
Quand on se sent soi-même dépassé-e par la situation	
Quand cela sort de mon mandat	3 étoiles
Constat de visu	
Cadre de travail	1 étoile
Situation dénoncée par un tiers -> Situation qui peut arriver (service d'assistance familiale, régularisation des paiements) parfois les agent-es vont comprendre qu'une situation de violence a lieu. Iels sont démunis-es car cela sort de leur sphère de compétences.	
Notre perception de la situation parce que la personne ne sait pas l'exprimer	
A peu près tout le temps	
Demande spécifique du/de la bénéficiaire	
Mandat	1 étoile
Hors mandat de l'institution	1 étoile

Si autres organisations plus spécialisées que nous (éviter les référencements multiples)	5 étoiles
Suivi pour thérapie familiale	1 étoile

Question 2 : Comment prendre le temps de bien orienter même en situation d'urgence ?

- Discussions dans le *fishbowl* :

Quand urgences, intra hospitaliers, quand enfants, on peut les hospitaliser pour les mettre en sécurité si le problème de garde ne peut pas être résolu. Oui, la situation est urgente mais cette hospitalisation permet de prendre le temps et de prendre une décision en pluridisciplinaire. Ex : si on lance une procédure judiciaire, on ne peut plus l'arrêter, il est donc nécessaire de prendre en compte l'ensemble des facteurs pour décider au mieux pour la personne.
Vont essayer de relativiser l'urgence. Ne pas prendre de solutions dans l'urgence car il y a une forte probabilité que cette réponse ne soient pas adéquate car on est dans l'émotionnelle de l'urgence// situation de la personne qui veut une réponse très rapide. Importance de parler entre collègues, de trouver des stratégies pour gagner du temps : fonctionne beaucoup mieux. Dans la majorité des cas, on peut prendre le temps de se poser et de réfléchir.
Prendre le temps d'écouter, de répondre à la demande mais cela se confronte aussi aux emplois du temps surchargés des professionnel·les. Une problématique importante est le besoin d'hébergement. La plupart des services d'hébergements sont débordés : trouver un hébergement adéquat est extrêmement difficile, surtout si les centres sont débordés. Contact avec la police pour que les personnes soient reçues le jour même.
Participant·e qui n'a pas le mode d'emploi pour répondre à l'urgence.
L'aspect émotionnel est souvent lié à l'urgence et pose problème car les intervenant·es sont dans l'urgence pour répondre
Pour les migrant·es : manque de services gratuits, d'interprètes, il faut des services d'aide et ces problématiques sont assez complexes.
Donner une première écoute active à la personne reçue permet déjà d'apaiser la personne et son sentiment d'urgence (« perdre du temps » pour en gagner).
Comment prendre le temps quand les plannings de travail sont surchargés ? Rapport au temps/attente des personnes lorsqu'il y a un rendez-vous (comment prendre le temps pour la personne 1 quand la personne 2 attend).
Les victimes ont-elles-mêmes beaucoup de ressources, leur poser la question aide.

- Synthèse des observateur·trices :

Ne pas se laisser emporter par l'urgence de la victime, prendre du recul
Problème de l'hébergement
L'organisation joue beaucoup (est-ce qu'elle laisse du temps ? Est-ce qu'elle donne les moyens ?)
Importance de l'échange entre collègues

Question 3 : Comment accompagner cette orientation ?

La victime est la petite lumière, elle va m'aider à organiser le lien, je peux proposer des actions et elle va les valider
Aider ne veut pas dire faire à la place de → acteur·trice de sa prise en charge

Ne pas donner trop d'informations en même
Peur que l'orientation ne soit pas suffisante
Peur de mal orienter
Se renseigner sur les mandats des institutions
Dégrossir et donner accès aux ressources ciblées mais pas trop
Expliquer le fonctionnement et les mandats
Donner des informations claires et éclairées
Prendre le temps de réfléchir à la meilleure manière de faire, hors émotion
Prendre du recul
Prendre son temps
Si on ne sait pas y aller physiquement aider la personne à savoir comment y aller
L'autre aura-t-il l'accueil adéquat ?
Être d'égal·e à égal·e avec la victime : écouter ses besoins et adapter l'orientation (ex : personne qui ne parle pas la langue, ne connaît pas la ville, etc.)
Travail en réseau (contacter les structures où l'on oriente avant et après par ex)
Lui dire qu'on est là et qu'on reste là malgré tout avec elle
Coordonner
Beaucoup de partenaires possibles
Triangulation des institutions
S'assurer du suivi de la prise en charge (téléphone)

Autres réflexions des participant·es VS2

- Laisser le choix, donner les informations à la victime, ne pas donner trop d'informations aux gens : il faut leur en donner mais savoir doser les informations pour ne pas les noyer.
- La victime peut avoir l'impression que l'on abandonne : la triangulation est utile car elle permet de faire le suivi des orientations (suivi avant et après l'orientation). Cette solution permet que la victime n'ait pas l'impression que l'on refile la patate chaude. Leur expliquer les services permet aussi que la personne comprenne mieux les orientations et les choix de la structure (et se les approprie).
- Avant orientation immédiate. Maintenant, changement de pratique : voir la personne 2/3 fois pour créer de la confiance, cerner les besoins. Puis, quand cela est fait, l'orientation s'organise : change beaucoup la perception de la personne (fait écho à l'intervention précédente). Ici, la victime a le sentiment d'une continuité et d'un suivi.
- Aspect suivi est important car on n'a pas toujours les ressources pour savoir comment ça se passe. Accepter les limites dans le mandat.
- Proposition : est-ce que chacun·e n'appellerait pas la dernière personne qui a référé ?
- Situation de personnes qui ne parlent pas la langue, ne connaissent pas la ville : informer les structures où l'on réfère, faire en sorte que quelqu'un·e les accompagne, etc.

Question 4 : Quels sont les outils qui nous permettent de décider vers qui ou vers où orienter ?

Plutôt que lister des adresses, il s'agit d'identifier les outils avec lesquels nous pouvons orienter (site, répertoires, numéros de téléphone...). -> Où chercher/comment vais-je trouver l'information ?

Adultes	Enfants
Réunion hebdomadaire de l'équipe	Protocoles
Protocole interne	Appel ligne d'écoute spécialisée
Concertation en équipe et décision à plusieurs	Pluridisciplinarité de l'équipe pour mobiliser les ressources grâce à l'éclairage des professionnel·les en fonction de leur orientation
Internet	Procédures établies en amont avec les services concernés (urgences pédiatriques, SOS Enfants...)
Cartographie ACCESS	Protocole secteur judiciaire-secteur médico-psycho-social
Cartographie Ecoute VC	Concertation avec l'équipe ou personnes de terrain
Recherche via un répertoire spécifique	Service juridique de l'hôpital
Téléphone aux numéros gratuits	Commissions de concertation maltraitance (objectif : améliorer l'articulation des situations)
Le Bon Plan (livret de ressources)	SAJ Parquet Jeunesse
Les formations nous aident à avancer et changer nos pratiques, la décision est cogérée par le·la bénéficiaire et le·la professionnel·le	Appel aux personnes expérimentées en la matière au sein de mon institution
Réunion d'équipe	Réunion avec SOS Enfants avec du temps pour le recul
Procédures disponibles dans le service	Site maltraitementssexuelleinfantile.be
Petit carnet perso avec les coordonnées et infos	Cadre légal
Faire appel à des personnes ressources/spécialistes	Contact téléphonique avec le SAJ – avec SOS Enfants
Faire appel au réseau	Livrets thématiques avec les références à la fin
Listing pour les orientations	
Appel téléphonique aux services que je pense compétent pour aider à la décision	
www.victime.be	

3.3. Météo de sortie des participant·es des sous-groupes Violences sexuelles

- Réconfortant
- Bonnes pratiques
- Instructif
- Soulagée (ça a bien fonctionné)
- Nostalgique (dernière fois)
- Partage
- Interactif et nourrissant
- Reconnaissante (prise en compte des difficultés informatiques)
- Reconnaissante pour les 4 ateliers
- Enrichissant
- Ouvre la voie vers des horizons élargis, une meilleure collaboration entre services
- Constructifs
- Espère en avoir d'autres +1
- Échange
- Très belle initiative
- En attente d'autres démarches comme celles-ci, petit goût de trop peu (train pris en marche)
- Riches et inspirant
- Belles rencontres (pour les 4 ateliers)
- Espère une clôture ensemble physiquement
- Stimulant de voir à quel point les professionnel·les se mobilisent
- Un plaisir
- Merci à tous·tes pour la collaboration
- Apprentissage
- Impatiente → avec la masse de matériel fourni, quel résultat ? (défi de faire un outil synthétique sans être simpliste, qui garde de la richesse)
- V de la victoire → la technique a bien fonctionnée et V de Vanessa, ma complice
- Collaboration
- Rassurant, réconfortant
- Inspirant
- Reconnaissance, gratitude
- Belles rencontres, collaboration
- Stimulant, nourrissant, j'ai beaucoup appris
- Impatience (pour la suite)

4. CONCLUSIONS

Ce quatrième et dernier atelier DPO était consacré à l'orientation des victimes. L'objectif n'était pas de rédiger un carnet d'adresses, ni de se pencher sur le travail en réseau (qui ne concerne pas toutes les professions visées) mais de réfléchir à l'orientation, sa nécessité, ses bonnes conditions et les outils pour trouver les adresses utiles. Encore une fois, il était également question de réfléchir au commun de nos différentes fonctions, métiers, secteurs afin de construire un outil commun, simple et pratique, permettant d'améliorer les pratiques de terrain des professionnel·les à Bruxelles et en Wallonie.

Malgré la transposition en urgence de l'atelier en visioconférence, nous avons pu compter sur une large participation de professionnel·les. Si la visio a contraint ce moment de rencontres et d'échanges, limitant la mise en réseau, les discussions, motivées par des animations spécifiques, ont tout de même permis d'enrichir les réflexions et d'ouvrir les horizons.

La méthodologie et l'animation choisies étaient identiques aux deux thématiques (violences conjugales et sexuelles) et les résultats sont également très proches. L'orientation peut être abordée globalement de la même façon, même si certaines adresses sont évidemment spécifiques. Les participant·es ont souligné la nécessité de l'orientation notamment lorsque les besoins de la victime dépassaient leurs compétences, en cas de danger ou à la demande de la victime elle-même.

La question du temps a une nouvelle fois été très importante. La nécessité de prendre le temps, de respecter le rythme de la victime apparaît à chaque étape du cheminement (détection – besoins – prise en charge – orientation). La victime doit également rester au centre et la-le professionnel·le doit l'aider à être/reste actrice, tout en maintenant le suivi, la confiance et l'accompagnement. L'importance de l'équipe, des collègues, du réseau a également été souvent soulignée.

Ici aussi, une analyse approfondie sera menée ces prochaines semaines afin d'affiner et analyser les résultats, et ensuite, en dégager une synthèse.

Ce dernier atelier marque la fin d'une étape du processus de co-construction de l'outil DPO. Le projet se poursuivra en 2021, toujours en collaboration avec les professionnel·les qui seront invité·es à évaluer la maquette de l'outil et à la tester sur leur terrain. Nous espérons organiser cette nouvelle phase au premier semestre et éditer largement l'outil validé à l'automne. Nous vous tiendrons bien évidemment au courant de la suite du projet DPO et de son calendrier.

RENSEIGNEMENTS

Laurence STEVELINCK – Chargée de mission à la FLCPF

Téléphone : 02/505.60.62

Courriel : lstevelinck@planningfamilial.net

Avec le soutien de :

