Evaluation de terrain – analyse des résultats

Table des matières :

1.	**Contexte**	**P. 2**
2.	**Profil des participant·es**	**P. 3**
3.	**Résultats des questionnaires**	**P. 7**
3.1.	Questionnaire adressé aux services spécialisés	**P. 7**
3.2.	Questionnaire adressé aux services non spécialisés	**P. 13**
4.	**Analyse des retours**	**P. 26**
4.1.	Services spécialisés	**P. 26**
4.2.	Services non spécialisés	**P. 26**
4.3.	Remarques et décisions	**P. 27**
5.	**Conclusions**	**P. 30**

1. Contexte

L'évaluation de terrain s'inscrivait dans la suite du processus de co-construction de l'outil DPO qui vise à améliorer les pratiques de terrain des professionnel·les de première ligne en matière de détection des situations de violences conjugales et sexuelles, prise en charge et orientation des victimes.

Deux panel-tests, auxquels ont participé plus de 70 personnes, avaient été organisés en mars 2021 en visioconférence dans le but d'évaluer une première maquette. Cette maquette avait été élaborée sur base des résultats obtenus (échanges, témoignages, bonnes pratiques…) lors des quatre ateliers collaboratifs et intersectoriels organisés en 2020 et qui ont réuni près de 200 professionnel·les.

L'évaluation de terrain avait pour but d'évaluer la deuxième maquette de l'outil, adaptée suite aux remarques émises lors des panel-tests. Cette évaluation s'est étalée de mai à mi-août et visait les versions papier et PDF (pour une consultation sur ordinateur) de l'outil.

73 inscriptions avaient été comptabilisées pour cette évaluation (dont des inscriptions collectives) et 137 maquettes papier envoyées. Plusieurs équipes souhaitaient en effet répondre collectivement au formulaire d'évaluation (gardien·nes de parc, service prévention, CPVS, etc.).

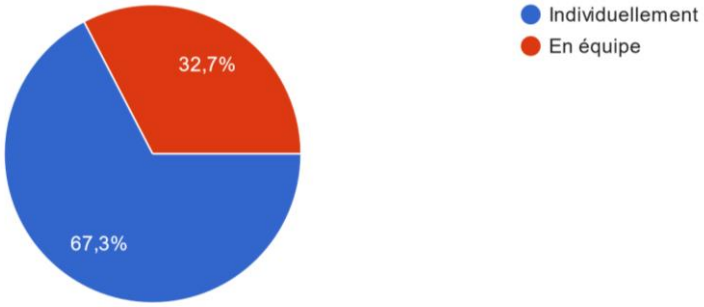
Nous pensions accueillir une majorité de volontaires ayant déjà participé au projet DPO mais trois-quarts des volontaires étaient finalement de nouvelles recrues. Les secteurs représentés étaient variés et certains rejoignaient le projet DPO. C'était en effet la première fois que nous accueillions des travailleur·ses de terrain de CPMS, Maisons médicales, ONE (hors groupe de pilotage), SIAMU, Bruxelles Environnement... A noter la présence de plusieurs services/associations spécialisées dont certain·es envisageaient de présenter la maquette à des collègues ou partenaires et l'utiliser pour les sensibiliser/former.

Au niveau régional, lors de l'inscription, nous avons pu constater une prédominance bruxelloise due à la mobilisation des administrations communales et régionales rendue possible par la subvention d'equal.brussels. A noter qu'une trentaine de gardien·nes travaillant dans trois parcs de Bruxelles Environnement étaient volontaires pour tester la maquette, ainsi que cinq conseillères emploi d'Actiris et trois ambulanciers du SIAMU.

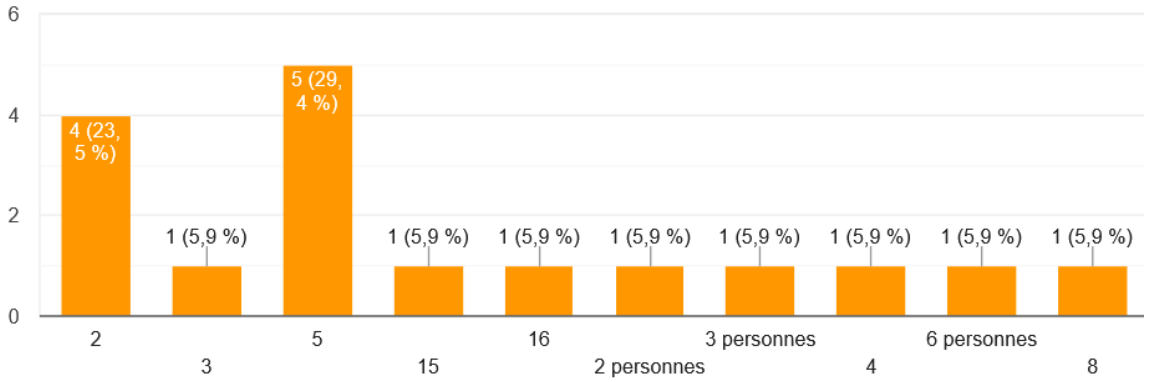
2. Profil des participant·es

Nombre de questionnaires complétés : 48 (sur 73 formulaires d'inscription).
Personnes représentées (certains questionnaires étant remplis par équipe) : 121.

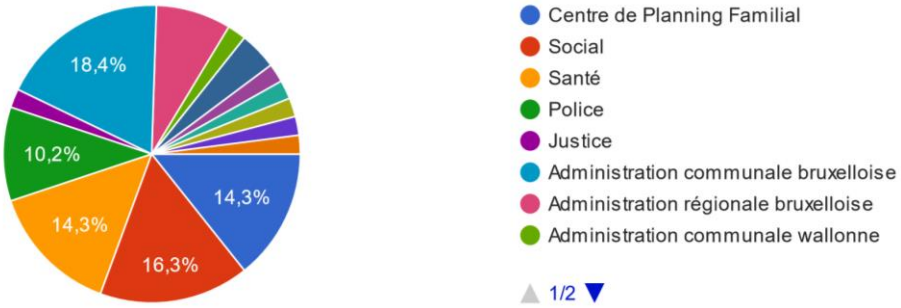
2.1. Vous remplissez ce questionnaire individuellement ou en équipe ?

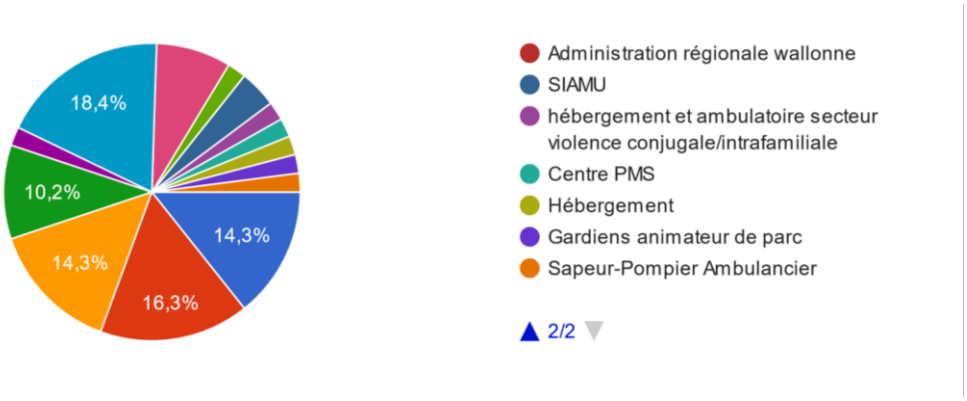


2.2. Si en équipe, pour combien de personnes ?



2.3. Dans quel secteur travaillez-vous ?



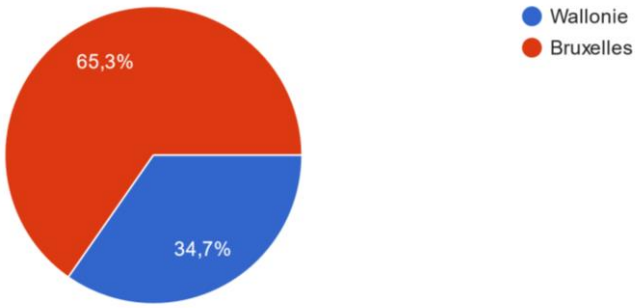


2.4. Quelle est votre fonction ?

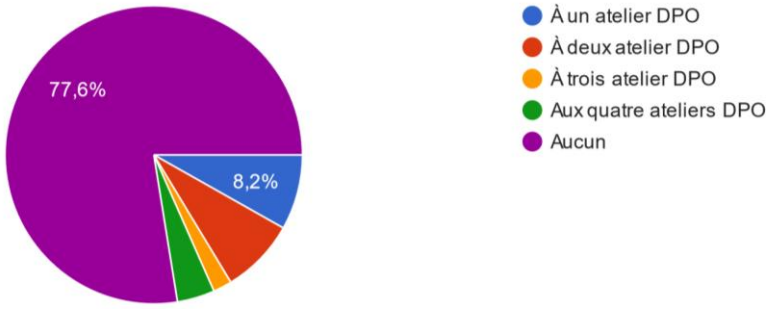
Plusieurs questionnaires ont été complétés en équipe mais, généralement, une seule personne a renseigné sa fonction. Nous ne sommes donc pas en mesure de produire des statistiques plus précises pour ces professions.

Assistant social	Assistante sociale (en équipe de 16)
Inspecteur	Assistante sociale et Administratrice-Victimologue (en équipe de 2)
Inspecteur	Assistant Social
Médiatrice sociale	Gardiennage, prévention, animation (en équipe de 6)
Gardienne de la paix (en équipe de 2)	Inspecteur de police - référent VIF
Assistante sociale	Caporal Sapeur-Pompier Ambulancier
Psychologue	Inspecteur Principal
Accueillante animatrice	Psychologue (en équipe de 5)
Médiatrice	Conseillère emploi
Pompier Ambulancier	Partenaire enfants parents, ONE
Coordinatrice	Coordinateur (en équipe de 2)
Accueillante	Gestionnaire administratif (en équipe de 5)
Médiateur (en équipe de 4)	Assistant social et Educatrice (en équipe de 2)
Médecin	Coordinatrice des éducateurs de rue
Psychologue – animatrice – accueillante (en équipe de 5)	Coordinateur des travailleurs sociaux de rue (en équipe de 3)
Accueillante et animatrice	Pompier
Responsable de service (en équipe de 3)	Conseillère conjugale et familiale
Juristes (en équipe de 2)	Assistant social
Travailleurs sociaux de rue (en équipe de 5)	Assistante sociale
Inspecteur principal - Chef team intervention	Gardien de parc
Accueillante, Psychologue	Infirmière (en équipe de 15)
Assistante de Justice	Gardien de parc (en équipe de 8)
Juristes (en équipe de 5)	Pompier-ambulancier
Conseillère emploi et référente anti-discrimination	Kinésithérapeute

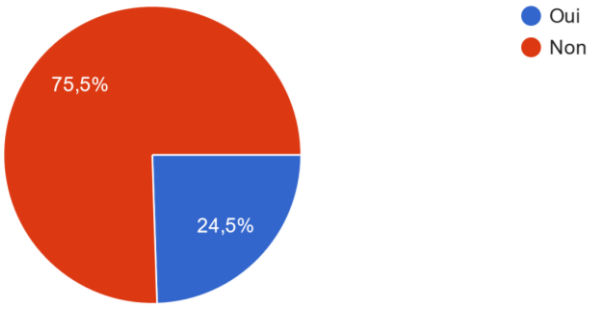
2.5. Dans quelle région travaillez-vous ? (Siège social)



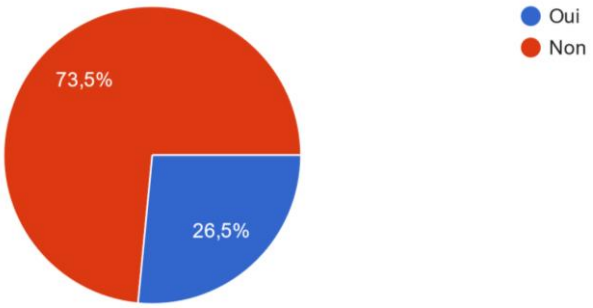
2.6. A combien d'ateliers DPO avez-vous participer en 2020 ?



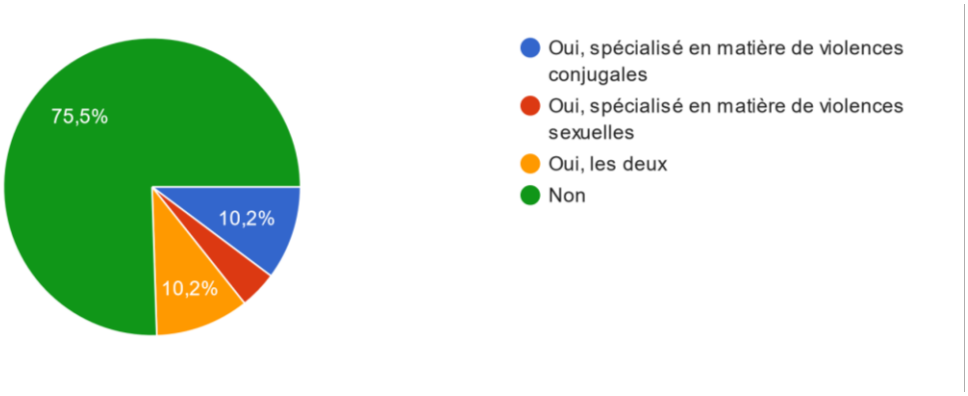
2.7. Avez-vous participé à l'un des panel-tests DPO de mars 2021 ?



2.8. La maquette de l'outil DPO que vous testez est la deuxième version, adaptée après les panel-tests de mars. Aviez-vous vu la première version de la maquette ?



2.9. Travaillez-vous au sein d'un service spécialisé en matière de violences conjugales et sexuelles ?



3. Résultats des questionnaires

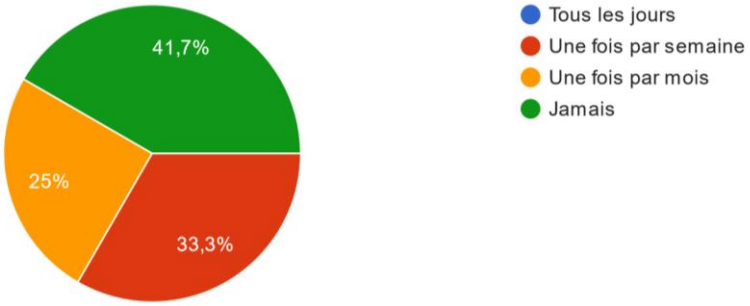
Afin de recueillir des informations plus adaptées à leur terrain, nous avons choisi de différencier les professionnel·les travaillant dans un service spécialisé en matière de violences conjugales et/ou sexuelles. Deux questionnaires ont donc été créés et les professionnel·les y étaient dirigé·es en fonction de leur spécialisation.

3.1. Questionnaire adressé aux services spécialisés (violences conjugales et/ou sexuelles)

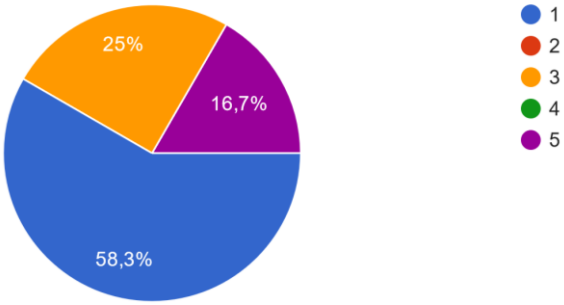
Questionnaires complétés : 12.
Personnes représentées : 49.

3.1.1. Avez-vous lu la maquette de l'outil ?

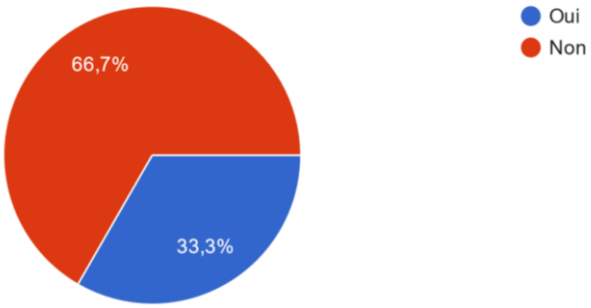
3.1.2. A quelle fréquence avez-vous utilisé la maquette de l'outil durant ces trois mois d'évaluation de terrain ?



3.1.3. Pensez-vous que la situation sanitaire ait limité votre utilisation de la maquette durant l'évaluation de terrain ? Sur un curseur de 1 (peu) à 5 (beaucoup).



3.1.4. Travaillant dans un service spécialisé, voyez-vous un intérêt dans l'utilisation de cette maquette ?

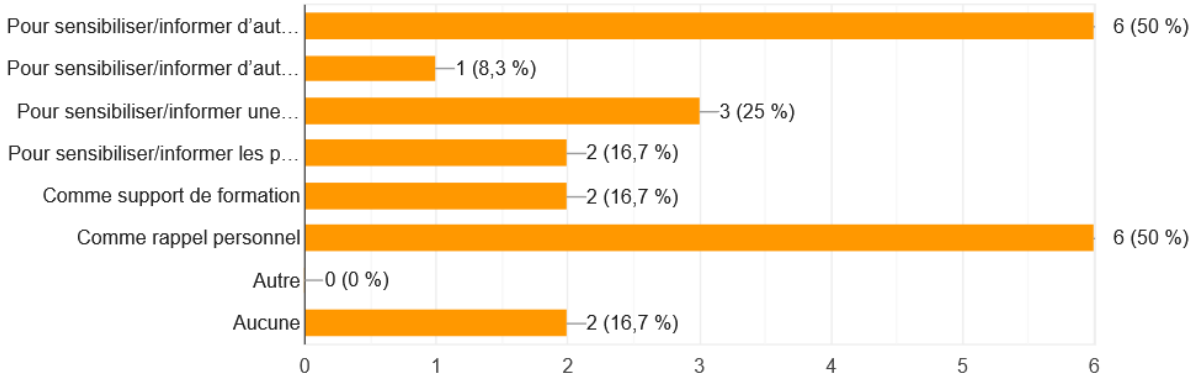


Pourquoi ?

➔ 12 réponses.

Non. La pratique quotidienne fait que le schéma est intégré et connu.	Service VC
Non. Les informations sur la maquette sont connues. Cela s'adresserait plus pour moi aux personnes qui connaissent moins cette problématique (enseignement, médecin...) ou pour les proches de victimes.	VC+VS
Non. C'est plus informatif que pratique. Elle est bien pour notamment donner des formations et pour sensibiliser mais n'a pas d'intérêt pratique pour la police.	VC+VS
Non. On travaille en équipe sur les situations.	VC
Non. L'outil est extrêmement utile et bien fait pour des personnes n'ayant pas une maîtrise du phénomène des violences.	VC
Oui. Information et orientation des collègues et des victimes ou proches.	VC+VS
Oui. Renseignements utiles et à notre disposition directement.	VC+VS
Non. Nous sommes déjà formés via la formation des pôles de ressources.	VC
Oui. Il s'agit d'un très bon support, mais pas vraiment pour une utilisation en cours d'entretien. Nos services étant spécialisés, peut-être notre avis est-il un peu biaisé.	VC+VS
Non. Il s'agit pour moi d'un outil pour des services de 1ère ligne.	VC
Non. Pas d'utilité pour nous directement, par contre utile à conseiller à d'autres professionnels.	VS
Oui. Pour donner les infos aux patients.	VS

3.1.5. Quelle utilisation avez-vous faite de la maquette ? (plusieurs réponses possibles)



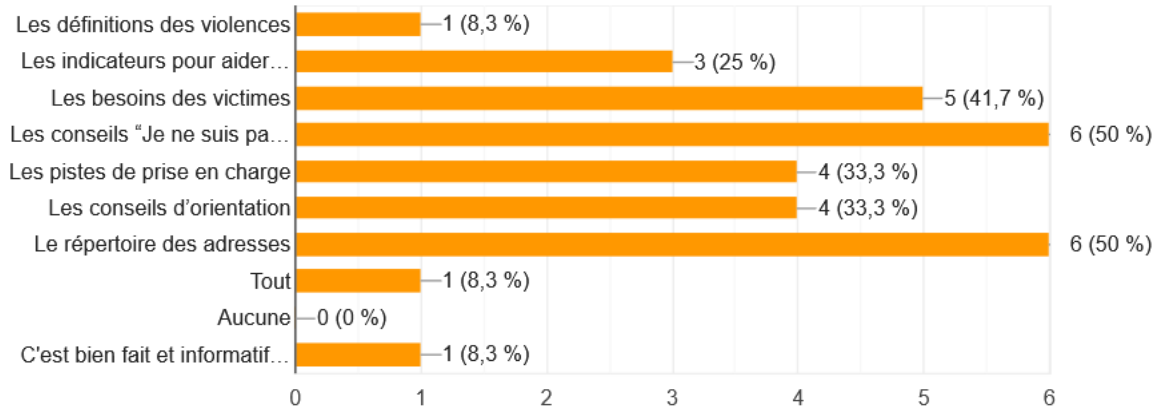
Pour sensibiliser/informer d'autres collègues : 50% ; d'autres services : 8,3% ; une victime : 25% ; les proches d'une victime : 16,7%.

3.1.6. Si autre, merci de préciser. Si aucune, merci de nous dire pourquoi.

➔ 1 réponse.

Ayant pour mission de sensibiliser les travailleurs sociaux des maisons de quartier, cette maquette m'a servi de support en la matière.

3.1.7. Quelle est la partie de l'outil qui vous a été la plus utile ? (plusieurs réponses possibles)



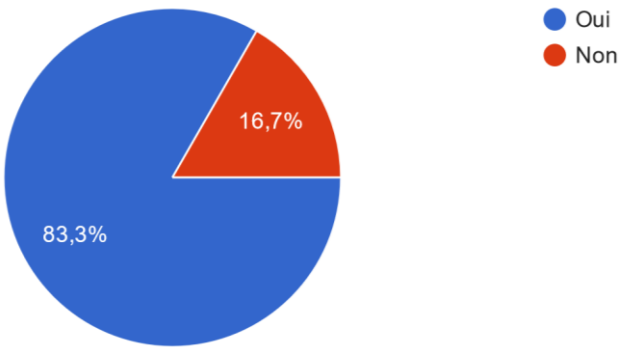
Les indicateurs pour aider à détecter : 25% ; les conseils « Je ne suis pas un·e sauveur·se ».

3.1.8. Vous aidez-vous d'autres outils d'information/sensibilisation dans votre pratique ? Si oui, lesquels ?

➔ 8 réponses.

Le PDC
Brochures explicatives plutôt pour les victimes ou proches.
La loi, connaissance et compétence de chacun, chacune.
Cycle de la violence.
Listing téléphonique plus complet/ liste des refuges spécifiques et coordonnées.
Le dépliant de la structure VIF Mons, la roue de la violence.
Tous les intervenants sont formés, nous nous basons donc surtout sur nos connaissances.
Internet.

3.1.9. La version papier est-elle suffisamment robuste, solide, durable ?



Si vous avez répondu “non”, pourquoi ?

➔ 2 réponses.

La manipulation l'abime.
Après quelques manipulations, la version papier n'est pas suffisamment résistante.

3.1.10. Quelle version de la maquette avez-vous utilisée ?

3.1.11. Si vous avez préféré utiliser l’une des deux versions, merci de nous dire pourquoi.

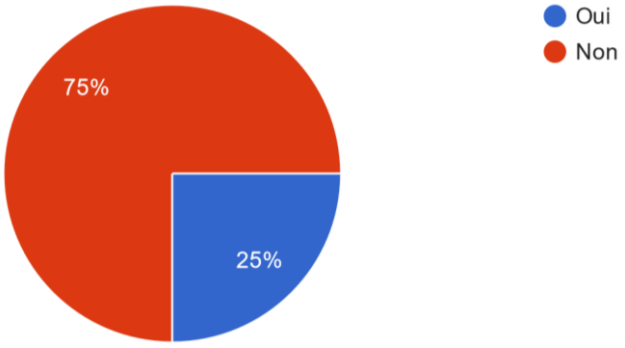
➔ **6 réponses**

La version papier est plus facilement accessible.
La version papier car toujours dans mon agenda (sous la main).
La version ordinateur est plus difficilement lisible.
La version papier est consultable rapidement et n'importe où, on peut la prendre avec soi en entretien ou à l'extérieur.
J'avais la version papier reçue par la poste, c'est plus pratique je trouve.
La version papier. Plus facilement accessible.

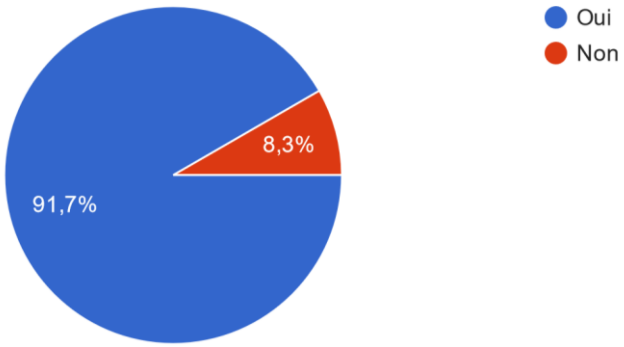
3.1.12. Si vous avez utilisé les deux versions, dans quel(s) cas utilisiez-vous une version plutôt que l’autre ?

➔ Aucune réponse.

3.1.13. Avez-vous affiché la maquette (en poster) ?



3.1.14. Recommanderiez-vous cet outil après l'avoir utilisé durant trois mois ?



Pourquoi ?

➔ 12 réponses.

Pour les personnes qui ne font pas une aide quotidienne.
Pour informer les victimes et proches.
Non. Réponse selon ma fonction dans la police. Mais elle peut être utile pour sensibilisation générale dans les services non spécialisés.
Pratique car une foule d'information au même endroit
Pour des professionnels ou des personnes peu sensibilisées, l'outil est très utile.
Très utiles pour les professionnels dont les violences ne sont pas la spécialité ainsi que pour les victimes et leurs proches.
Adaptation et utilité.
Le document représente une bonne synthèse.
Je le recommanderais pour les intervenants, comme support et/ou information. Toutefois je pense que l'outil en lui-même ne suffit pas et qu'il est primordial d'être pleinement formé pour prendre ce type de problématique en charge.
Peut être utile pour les personnes qui n'ont pas l'habitude d'être face à une victime de VC et qui ne connait pas le réseau.
Parce qu'il est synthétique et complet, aidant.
Pour les infos.

Et si oui, à qui ?

➔ 9 réponses.

Victime, proches et personnes qui ne connaissent pas la problématique.
A mes autres collègues, à d'autres services/institutions ou associations
Professionnels, proches, victimes.
Professionnels, victimes et proches.
Collègues.
Aux travailleurs sociaux en général.
Pour les intervenants, avant tout.
Divers services de 1ère ligne.
Les victimes.

3.1.15. Si vous deviez changer une chose dans cette maquette, quelle serait-elle ?

➔ 7 réponses.

Pas d'informations juridiques pertinentes.
Pourquoi vouloir changer quand on l'apprécie comme il est.
Relais/orientations.
Rajouter les numéros de contact des refuges spécialisés ?
Elle est fort chargée en texte, peut-être alléger un peu ?
Le format "carte"
Aucune.

3.1.16. Souhaitez-vous ajouter un commentaire ?

➔ 4 réponses.

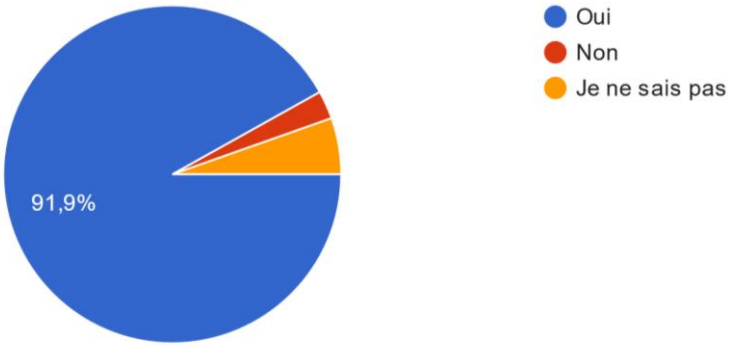
Sur base des informations pareilles, beaucoup de personnes sont renvoyées chez la police alors que selon le code pénal il n'y a pas de fait. On a alors une deuxième victimisation. Exemple : violence économique (reconnue comme violence mais pas un fait indépendant). Exemple : violence verbale, pas reconnue comme violence. Exemple : compétences de la police belge = fait se passe sur le territoire belge ou une des parties concernées à la nationalité belge. La différence entre SOFTlaw et HARDlaw ...
Merci pour ce beau travail avec toutes ces belles personnes lors des ateliers.
Non.
Non.

3.2. Questionnaire adressé aux services non spécialisés

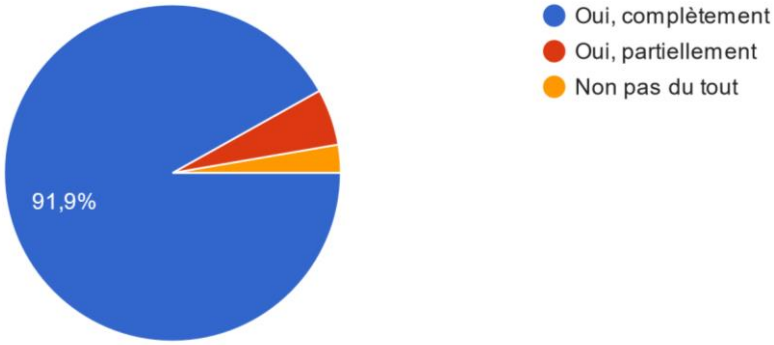
Questionnaires complétés : 36.
Personnes représentées : 72.

3.2.1. Contenu utile

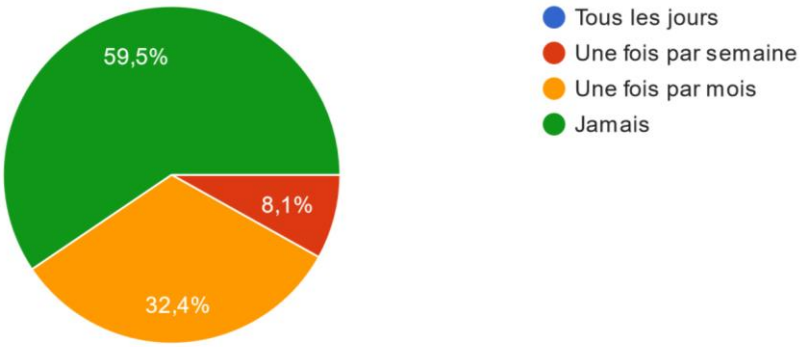
3.2.1.1. Avant d'utiliser la maquette, aviez-vous déjà rencontré, dans votre pratique professionnelle, une victime de violences conjugales ou sexuelles ?



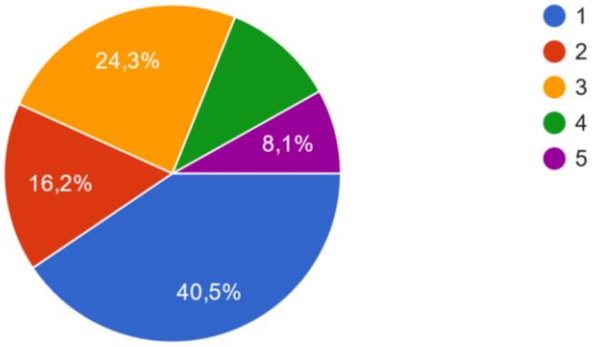
3.2.1.2. Avez-vous lu la maquette ?



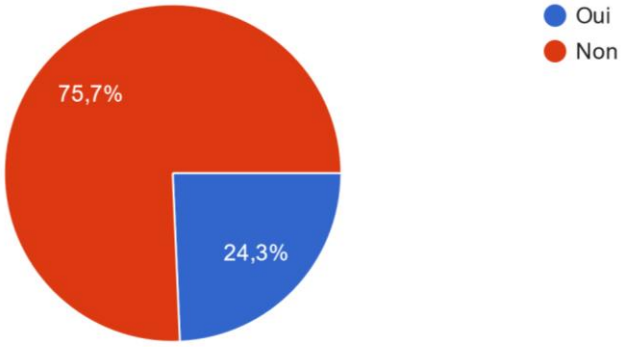
3.2.1.3. A quelle fréquence avez-vous utilisé la maquette de l'outil durant ces trois mois d'évaluation de terrain ?



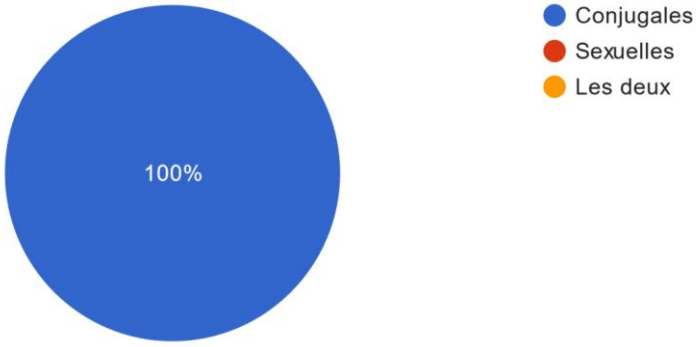
3.2.1.4. Pensez-vous que la situation sanitaire ait limité votre utilisation de la maquette durant l'évaluation de terrain ? Sur un curseur de 1 (peu) à 5 (beaucoup).



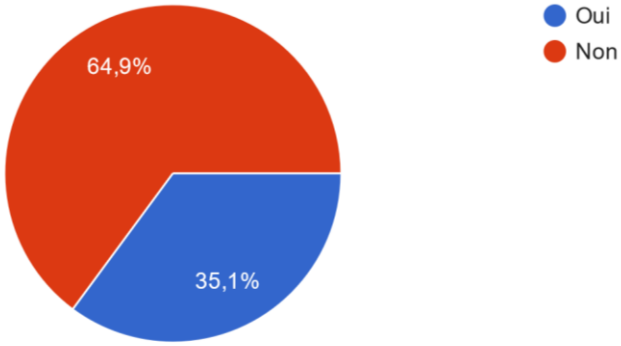
3.2.1.5. La maquette vous a-t-elle permis de détecter une situation de violences ?



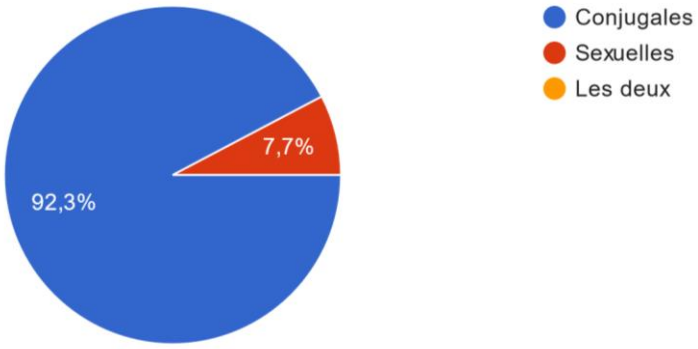
Si oui, quel type de violences ?



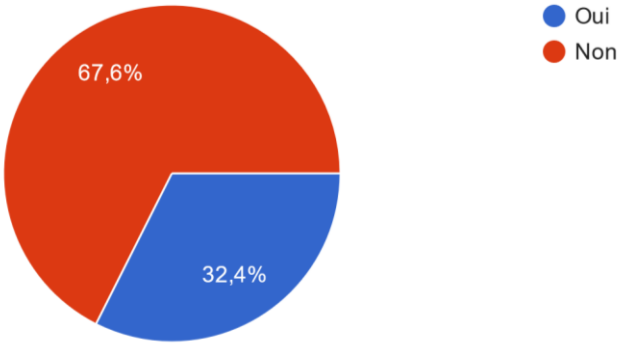
3.2.1.6. Vous a-t-elle soutenu·e lors d'une prise en charge/accompagnement d'une victime de violences ?



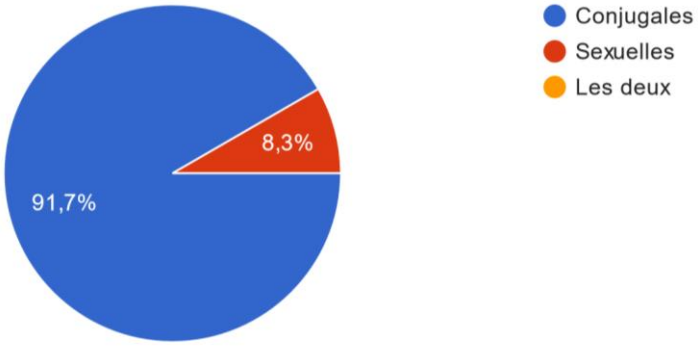
Si oui, quel type de violences ?



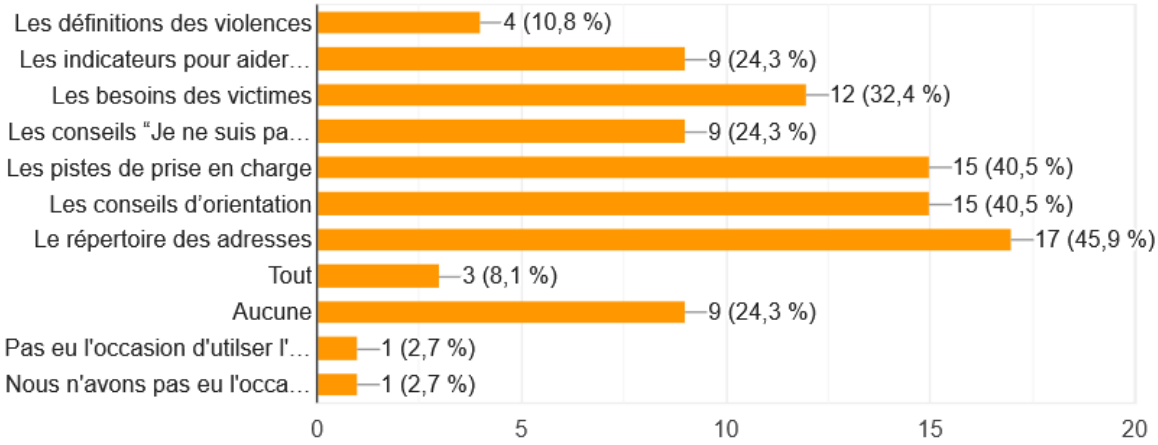
3.2.1.7. Vous a-t-elle permis d'orienter une victime de violences ?



Si oui, quel type de violences ?

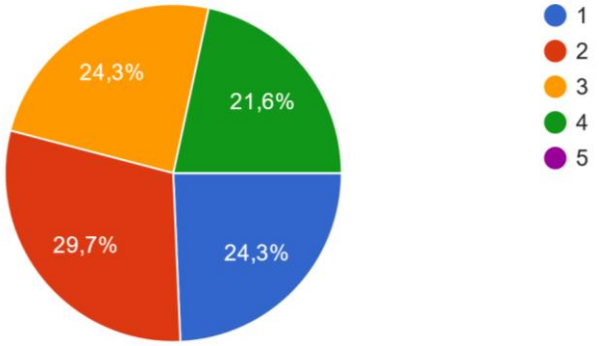


3.2.1.8. Quelle est la partie de l'outil qui vous a été la plus utile ? (plusieurs choix possibles)

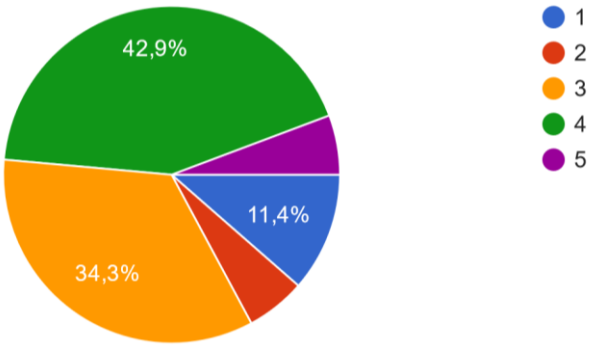


Les indicateurs pour détecter : 24,3% ; les conseils « Je ne suis pas un·e sauveur·se » : 24,3%.
« Pas eu l'occasion d'utiliser l'outil durant la période-test. »
« Nous n'avons pas eu l'occasion d'utiliser l'outil. Dans le contexte sanitaire, le service est partiellement ouvert, toute une frange de notre public ne se présente plus directement mais conserve un contact téléphonique. Ce mode de fonctionnement rend plus difficile la détection de situations de violences conjugales ou sexuelles. Pour autant, nous avons pris soin de prendre connaissance de la brochure. Chouettes outils : répertoire des adresses et conseils d'orientation. »

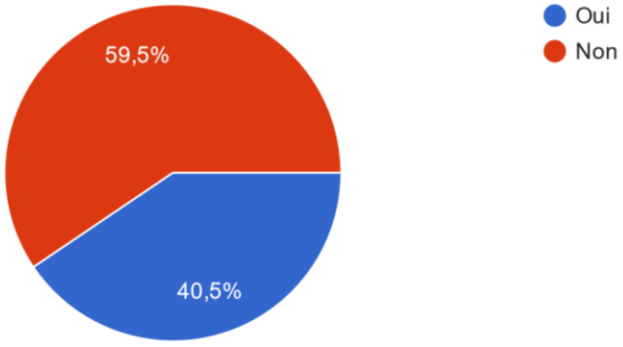
3.2.1.9. AVANT l'utilisation de cette maquette, comment vous sentiez-vous outillé·e face aux situations de violence ? Sur un curseur de 1 (très peu) à 5 (très bien).



3.2.1.10. APRES l'utilisation de cette maquette, comment vous sentez-vous outillé·e face aux situations de violence ? Sur un curseur de 1 (très peu) à 5 (très bien).



3.2.1.11. Vous êtes-vous aidé·e d'autres outils pour détecter/prendre en charge/orienter ?



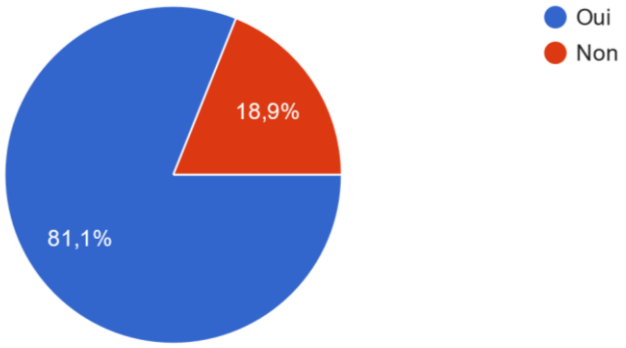
Si oui, lesquels ?

➔ **13 réponses.**

Orientation professionnelle vers Cellule Justice Médiation du Service Prévention, psychologues, Service social de la commune.
Contacts avec SOS Enfants.
Une brochure éditée par le secteur associatif.
Formations.
Des experts de terrain.
Outil de l'ASBL Maison Plurielle : protocole commun de mise en sécurité des victimes et le PDC (processus de domination conjugale).
L'expérience dans le travail de première ligne ; lecture sociojuridique sur le thème de la violence conjugale.
Réseau professionnel.
COL du parquet sur les violences, vade-mecum personnel.
Les sites internet des associations-cibles.
Orientations habituelles avant maquette.
L'expérience.
Internet ou des centres spécialisées dans les violences conjugales.
Internet.

3.2.2. Format, forme, usage

3.2.2.1. La version papier est-elle suffisamment robuste, solide, durable ?



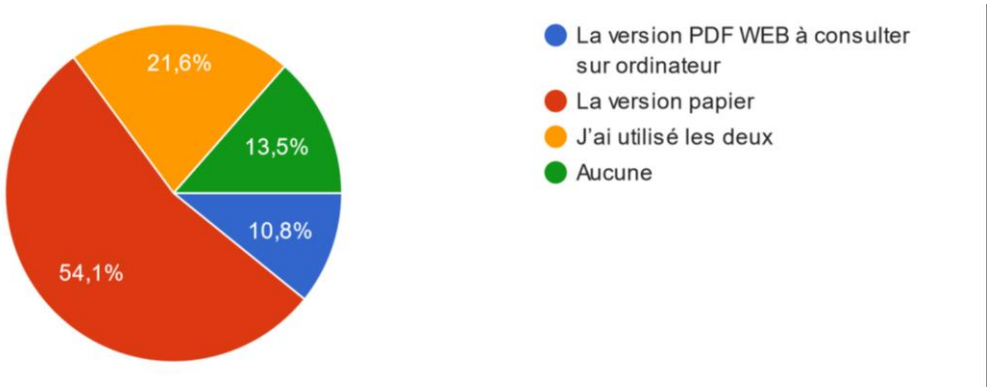
Si vous avez répondu “non”, pourquoi ?

➔ 6 réponses.

Papier léger qui se déchire vite et même s'il est plastifié, la dimension A4 est trop grande pour rentrer dans la poche des acteurs qui sont sur le terrain.
Je n'ai pas de version papier.
On dirait un flyer publicitaire.
Papier en rue et en Belgique pas l'idéal : si on le sort et qu'il pleut cela risque de ne pas résister longtemps (plastification ?).
Nous sommes des intervenants de terrain. La durée de vie d'un objet comme celui-ci devrait être prolongée si plus court, plus direct au but et plastifié. Peut-être serait-il utile de joindre à cet objet un

genre de résumé plus orienté "mémo" avec les points primordiaux et les adresses par exemple. (La version numérique restera dans mon GSM au cas où, ceci dit).
Peut facilement se déchirer au niveau des plis.

3.2.2.2. Quelle version de la maquette avez-vous utilisée ?



3.2.2.3. Si vous avez préféré utiliser l'une des deux versions, merci de nous dire pourquoi.

➔ 15 réponses.

Plus facile à manipuler et faire copie.
Je préfère la version papier, je la trouve plus facile à manipuler.
Parce que c'est un support que je préfère habituellement et qu'il est possible de le manipuler
Je préfère le papier.
Pas accessibilité à un pc.
Je pense qu'il est plus intéressant d'utiliser la version PDF (bien que je préfère le papier) car ça me semble un peu compliqué de déballer l'outil devant une victime sauf si c'est pour lui montrer et en discuter avec elle. Alors seulement dans ce cas, ça me semblerait plus intéressant de l'utiliser en version papier.
Faute de la possibilité d'imprimer en A3 on a choisi d'utiliser uniquement le format PDF
La version PDF est plus facilement utilisable sur le terrain.
La version papier n'est pas très pratique à utiliser, trop grande.
Je suis de l'ancienne génération et je préfère toujours les outils papier.
La version papier est plus attractive et confortable au niveau de la lisibilité. Elle permet aussi de rendre l'entretien plus interactif en présentant l'outil à la personne victime.
La version papier est plus concrète.
Plus pratique le papier que de regarder sur un écran.
Papier : plus de facilité de lecture.
La version papier. Rapidité d'utilisation.

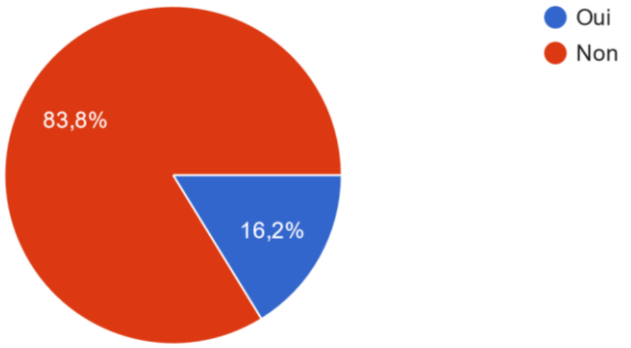
3.2.2.4. Si vous avez utilisé les deux versions, dans quel(s) cas utilisiez-vous une version plutôt que l'autre ?

➔ 7 réponses.

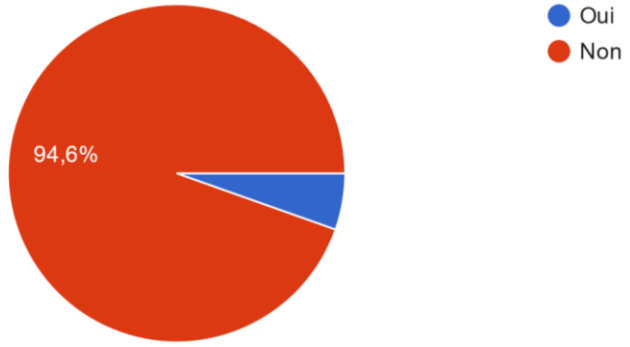
La version sur ordinateur ne convient pas car les acteurs sont sur le terrain, sans ordinateur devant eux
Je préfère la version papier car je peux la consulter partout, rapidement. J'aime avoir un support visuel papier, cela reste toujours plus pratique pour moi.
PDF.

La version papier.
Sur le terrain : la version numérique. Pour en parler et enseigner : la version papier.
Disponibilité de l'une ou l'autre au moment donné.
Plus facile de regarder un papier qu'un écran quand on est plusieurs à regarder

3.2.2.5. Avez-vous affiché la maquette (en poster) ?



3.2.2.6. Avez-vous montré la maquette à une victime de violences conjugales et/ou sexuelles ?



Pourquoi ?

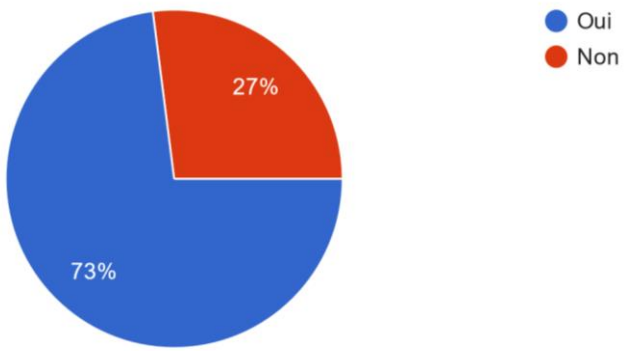
➔ 29 réponses.

Pas eu de cas.
Pas eu le temps, acte pas adaptée à l'échange, etc.
Parce que l'outil est rédigé pour les profesionnel·le·s, j'ai pensé qu'il serait peut-être trop "lourd" pour les victimes (surtout pour les mineures).
Pas nécessaire dans la situation rencontrée mais je pense qu'elle pourrait servir pour d'autres victimes.
Parce que je n'en ai pas eu l'occasion.
Peur d'effrayer la personne, de mettre une barrière entre nous.
Elle semblait très préoccupée par sa situation qu'elle n'arrivait pas à lire la maquette.
Cela ne s'est pas présenté.
Je n'en ai pas eu l'occasion et les différentes choses indiquées sont déjà connues.
Cela ne m'a pas semblé judicieux de partager cet outil avec une victime.
Je ne l'ai pas considéré pertinent.
Pas eu l'occasion durant la période test (par exemple bureau fermé eu public).

Dans la pratique, la victime est parfois tellement perdue que lui montrer une brochure ou autre est peine perdue. La victime s'attend juste à être orientée.
Trop d'informations d'un coup.
Car je n'ai pas encore eu le temps de me familiariser complètement avec la maquette.
Je l'ai présenté en termes d'outil en voie de testing afin que la personne se sente prise en considération ainsi que sa cause.
Période de Covid - fermeture partielle du service. Les personnes victimes de violences conjugales s'adressent aux services sociaux davantage pour des problématiques "autres" et quotidiennes (logement, Covid, aide alimentaire, administration...). Même si elles sont en grande souffrance, elles parlent principalement de leurs difficultés quotidiennes au préalable.
Je n'ai pas eu de cas de violences conjugales ou sexuelles dans mon service depuis que j'ai la maquette.
Pour qu'elle bénéficie de toutes les informations.
Je ne suis pas la première personne de contact.
Je n'en ai pas eu l'occasion.
Je n'en ai pas eu l'occasion.
Nous avons estimé qu'il était préférable de discuter en appliquant les préceptes plutôt que de montrer un grand papier.
Le but était l'orientation en aide psychologique, la victime était tout à fait consciente de sa situation
La personne ne parle pas français.
Pas d'intervention.
Je ne sais pas vraiment vous aider car je n'ai pas personnellement rencontré de situation de ce genre cette année.
Pas eu l'occasion.
Parce ce que ce n'était pas le but.

3.2.3. Conclusions

3.2.3.1. La maquette répond-elle à vos besoins ?



Pourquoi ?

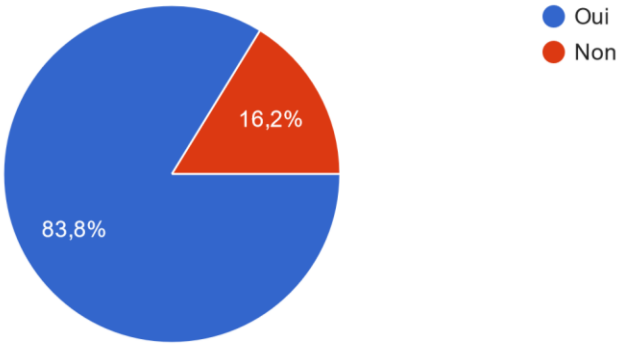
➔ 36 réponses.

Oui. Tous les supports sont utiles car chaque cas est unique.
Oui. Dans le cadre de notre fonction d'agent de prévention de première ligne qui apporte des informations et relaie des situations à des service plus spécialisés, nous rencontrerons ces situations sur le terrain et les informations mentionnées dans la maquette nous donne en partie des réponses à transmettre aux victimes que nous rencontrons.

Oui. Les conseils de prise en charge sont clairs, concis et bien structurés. C'est ce dont j'avais le plus besoin.
Oui. Résumé condensé d'une pratique que nous utilisons déjà mais qu'il est parfois utile de se rappeler. Le répertoire des adresses est un outil précieux.
Oui. Parce que je la trouve assez complète dans ses angles d'approche de la question.
Non. Parce qu'elle n'est pas précise pour ma fonction.
Oui. Parce que tout outil est nécessaire.
Oui. Synthétique.
Oui. La méthodologie, les adresses.
Non. Je connaissais déjà pas mal de choses.
Oui. Outil complet et clair.
Oui et Non... Oui car c'est super d'avoir un outil qui rassemble les différents points qu'elle contient et j'ai particulièrement apprécié les points d'attention dans "Comment prendre en charge une victime ?". Non parce que d'un point de vue pratique, ça ne l'est pas.
Oui. Je suis très rarement confrontée à des situations de violence (il me semble, en tout cas). Pour mon utilisation, la maquette me semble complète et réponds à toutes mes questions.
Oui. En effet, en tant que service de première ligne qui n'a pas l'habitude de traiter les questions de la violence conjugale et sexuelle tous les jours, nous apprécions compter sur un outil qui reprend les bons gestes à adopter, des bons conseils et des information concrètes.
Non. Trop de théorie et pas assez d'info pratiques/concrètes (ex : coordonnées de mises à l'abri d'urgence, accompagnements dans la plainte, suivi psy…). Feuillet très dense et "chargé", pas pratique et peu claire. Manque de picto. Impression plus d'un flyer d'info que d'un outil concret.
Oui. C'est un guide pratique avec des informations qui peuvent être utiles.
Non. Les informations restent théoriques mais ne sont pas forcément utiles au quotidien, ou pour un accompagnement plus poussé.
Oui. C'est un outil supplémentaire.
Non. La maquette devrait être complétée par une formation pratique de type étude de cas.
Oui. Bien conçue, petite et facile à emporter ! Elle attire sur des points précis au fur et à mesure qu'on la déplie et allège ainsi la quantité d'informations à lire (on va à l'essentiel directement). Le cadre "comment reconnaître une victime de violences conjugales" illustrant les indicateurs (schéma) n'est pas "attrayant", il pourrait être judicieux d'illustrer différemment et avec d'autres personnages (homme, enfant et femme). Le personnage de la femme semble nu et cela n'est sans doute pas approprié. Idem pour l'image principale de cette femme qui semble tenir difficilement en équilibre avec des panneaux indicateurs qui partent dans tous les sens.
Oui. J'ai besoin d'un carnet d'adresses vers qui réorienter les personnes confrontées à ce type de problème.
Oui. Parce qu'elle est complète.
Oui. Dans le cas où j'en aurais besoin, elle contient les informations utiles à mon travail pour la réorientation. Je trouve qu'elle devrait être distribuée à tous les premiers intervenants policiers.
Non. Notre fonction est de prendre en charge les victimes pour les amener en sécurité à l'hôpital. C'est assez précis comme but et la maquette est très généraliste. Son contenu pourrait faire partie de cours et de formations que nous recevrions. Cela serait à mon sens très intéressant. Son contenu devrait influencer les procédures mise en place au sein du SIAMU. Mais je ne trouve pas que l'objet puisse vraiment nous aider en l'état sur le terrain.
Oui. Bien résumé, les questions "comment", "quand", "où", "de quoi" aident à avoir des réponses précises + les adresses sont utiles et c'est rassurant de savoir qu'il existe des services qui peuvent prendre le relais.
Oui. Synthèse claire.

Oui et non. C'est assez complet et ça reprend pas mal de conseils mais chaque situation étant différente, il est justement difficile de faire une maquette s'appliquant à tous les cas.
Oui. Car elle permet d'étayer la prise en charge lors de situation de violences conjugales ou sexuelles.
Oui. Moyennement, le plus gros problèmes et l'orientation psychologique, la notion d'urgence et la place dans les centres adaptées, le réseau étant souvent saturé les adresses ne suffisent pas à trouver des solutions d'orientation.
Oui. Elle contient les informations nécessaires.
Oui. Clarté sur le sujet.
Oui. Tout est condensé et clair.
Oui. Car cette maquette est une synthèse complète qui permet d'agir le plus efficacement possible.
Je pense que oui.
Non. Pas toujours simple de l'avoir sur soi.
Non. Parce que mes besoins sont spécifiques.

3.2.3.2. Recommanderiez-vous cet outil après l'avoir utilisé durant trois mois ?



Pourquoi ?

➔ 36 réponses.

Oui. Pour le coté je ne suis pas un sauveur...
Non. L'outil est trop dense pour un public de Gardien de la paix pourtant en première ligne, il comporte trop d'informations, le vocabulaire n'est parfois pas accessible à tous.tes, on ne sait pas où commencer la lecture, les formulations de phrases sont parfois complexes et maladroite et inutile
Oui. Il référence bien les textes de lois qui pourraient être utiles. J'ai aimé avoir des outils concrets d'évaluation du danger. Il y a des repères théoriques intéressants et le carnet d'adresses est bien fait.
Oui. Parce qu'il peut être utile pour les nouveaux professionnels qui intègrent l'équipe et qui peuvent être perdus face à ce type de problématique. Cela peut aussi être éclairant pour une victime de lire le document et ainsi se reconnaître dans la situation...
Oui. Parce qu'elle rassemble dans un outil compact pas mal d'infos qui permettent d'accompagner des personnes.
Non. Parce qu'elle ne m'aide pas.
Oui. Pour les soulager et les outiller.
Oui. Pratique d'utilisation
Oui. Pour deux raisons : uniformiser notre mode de fonctionnement et professionnaliser nos pratiques quotidiennes.
Non. Utilisation peu naturelle pour moi.
Oui. Intéressant à recommander aux professionnels de la santé surtout ceux qui n'ont peut-être pas une idée claire et précise de ce qu'est la violence et de ce qu'elle engendre.

Oui pour les infos que ça contient.
Oui. Cet outil m'a aidé à détecter une victime de violence conjugale. En plus, je me sens plus à l'aise par rapport aux conseils à donner. Je trouve cela suffisamment important que pour évaluer positivement l'outil et le conseiller à d'autres personnes.
Oui. Parce ce qu'il s'agit d'une bonne base pour faire face à cette problématique.
Oui. Afin d'être sensibilisé à la question des violences et pouvoir les détecter.
Oui. Surtout pour des policiers débutants.
Oui. L'outil est intéressant à connaitre, mais une fois les informations connues, il n'est plus indispensable.
Oui. Cela permet d'avoir une autre approche (complémentaire avec les approches plus classiques).
Oui. L'outil est bien structuré et permet d'orienter les victimes vers les structures adaptées. Il manque un guide pour l'entretien afin de détecter les victimes de violences conjugales et sexuelles.
Oui. Outil pratique et fonctionnel, informations judicieuses qui tiennent en un seul outil.
Oui. Il me paraît complet et pas trop long.
Oui. Parce qu'elle contient toutes les informations dont une victime a besoin.
Oui. Même si je ne l'ai pas utilisé personnellement, je trouve qu'elle est complète pour les acteurs de terrain, les premiers intervenants, policiers, médicaux ou sociaux.
Non. Je ne le recommanderais pas pour les ambulanciers même si je le trouve très bien fait. J'espère que mon propos sera bien compris : je trouve l'objet très qualitatif mais inadapté à notre fonction. Cela pourrait facilement se faire, ceci dit.
Oui. Explications simples et accessibles – adresses.
Oui. Clarté des informations.
Oui car cela permet quand même d'attirer l'attention sur ce phénomène qu'est la violence conjugale et sexuelle. Les adresses, les conseils permettent tout de même de mieux orienter les travailleurs sociaux. Mais de l'avis général, un bénéficiaire ne va même pas prendre le temps de l'ouvrir, il y a trop d'informations. En résumé : très bien pour les professionnels - trop dense pour les victimes.
Oui. Il est compréhensible, facile d'accès.
Oui. C'est une bonne base d'information, de compréhension et de relais.
Oui. Elle résume ce qu'il faut faire.
Oui. Même si pas utilisé en pratique, intéressant pour l'éducation des acteurs de terrain.
Oui. Pour les mêmes raisons.
Oui. Car cet outil est accessible, complet et qu'il permet une meilleure prise en charge des différentes violences.
Oui. Je pense que c'est complet.
Oui. Complète mais pas assez pratique.
Non. Parce qu'il ne répond pas à mes besoins.

Si oui, à qui ?

➔ 27 réponses.

Collègue de travail.
Autres professionnel·le·s psychosocial·e·s.
Nouveaux membres de l'équipe et d'éventuelles victimes.
Des professionnels de la relation d'aide.
À mon équipe.
D'autres structures sœurs.
Médecins généralistes, police.
Pour tout le monde (travailleur·euse·s sociaux·ales mais aussi les pharmacies, librairies et même personnes lambda). Ce serait intéressant que ce soit accessible à tout le monde.

A toute personne susceptible de pourvoir être confrontée à des situations de violences conjugales et sexuelles.
A des travailleurs sociaux même s'ils ne connaissent pas cette problématique dans leur travail au quotidien.
Aux personnes travaillant sur le terrain mais n'ayant pas de notion/formation de Travailleur social et/ou de réseau.
A mes collègues et au personnel civil de la zone.
Au futur.e.s collègues, ceux qui n'y connaissent rien en matière de violences conjugales.
Mes collègues.
A d'autres référents anti-discriminations qui auraient suivi une formation pratique d''études de cas.
Réseau, travailleurs sociaux, étudiants, médecins, psychologues, juristes. Mais pas à la victime (selon le schéma bleu avec indicateurs "oui j'ai peur", "oui je suis en dépression", "je suis résignée"...) : peut faire peur à la victime - doit être accompagnée pour ne pas visualiser seule cette brochure. Pour nous cette brochure aborde des informations délicates et douloureuses qui nécessitent d'avoir un accompagnement pour la consulter si l'on est victime.
Aux personnes peu au fait du problème.
Aux femmes, aux hommes.
La réponse étant oui/non je me permets de rajouter que je recommanderai cette maquette pour de nombreuses fonction et corps de métier mais qu'elle ne convient pas à la nature rapide de nos interventions et au fait que nous ne sommes qu'un moyen d'amener les victimes à des intervenants qui vont beaucoup plus prendre le temps de pouvoir prendre en charge les personnes dans le besoin.
Toute personne qui a un rôle social, qui est en contact avec un public.
Collègues.
A tout le monde, dans le sens où tout le monde doit être conscient de ce problème et déceler les victimes et les orienter au mieux, et ce pour n'importe quel citoyen.
Aux services sociaux généralistes.
A d'autres travailleurs.
Mes collègues.
Je ne sais pas.
Tout le monde.

3.2.3.3. Si vous deviez changer une chose dans cette maquette, quelle serait-elle ?

➔ 24 réponses.

Le format.
Dimensions plus adaptées, plus de clarté, plus de lisibilité, plus de simplicité (le fil jaune en plus gros, encart sur le remerciements et subside à déplacer en bas de page car ne donne pas d'info utile pour les acteurs de terrain).
Densité du texte qui peut freiner la lecture.
Je ne sais pas comment y pallier mais je n'ai pas saisi tout de suite le sens de la lecture.
Précision pour ma fonction.
Davantage séparer les différentes parties pour aider au sens de la lecture.
Une présentation plus cartésienne.
Le format (mais en même temps, je ne vois pas ce qu'on pourrait utiliser d'autre).
Le format. Un petit livret en papier plus solide. Mon document est déjà fort abîmé.
C'est trop dense. Les informations sont importantes mais il y a trop d'information d'un coup.
Des adresses et un répertoire plus complet/ concret pour une prise en charge globale de la victime.
La ligne de couleur qui parcourt le document attire trop souvent l'œil.
Son format, peut-être un carnet.

Lien vers des témoignages afin que les victimes puissent s'identifier
Voir réponses précédentes.
Changer l'esthétique.
Moins d'écriture, plus d'images.
Elle devrait être plus courte pour le terrain et/ou servir de support en formation ou lors de séances de sensibilisation.
Faire une version synthétique en première page. Et un contenu plus détaillé dans le développement.
Le rédiger en plusieurs langues : espagnol, anglais, arabe.
Plus de clarté, plus d'espace.
Renvoyer vers des liens pour d'autres institutions (en lien avec les violences) pour toute la Belgique.
Le format.
Être plus spécifiques à mes besoins.

3.2.3.4. Souhaitez-vous ajouter un commentaire ?

➔ 14 réponses.

Merci à tous ceux qui ont travaillé si dur pour ça.
Les paragraphes sur comment prendre en charge une victime, de quoi ont-elles besoin et je ne suis pas un sauveur sont plus que très bien. Essentiel aussi d'avoir mis en avant la temporalité de chacune des victimes.
L'outil est très intéressant pour en prendre connaissance, s'en imprégner mais cela me semble compliqué de sortir l'outil devant une victime qui nous raconte son histoire. Sauf, évidemment, si c'est pour en parler avec elle. Je me demande également s'il ne faudrait pas noter les numéros des CPVS... des différentes villes car l'info de leur existence est là mais il n'y a pas de coordonnées (or tout le monde n'a pas accès ou ne sait pas utiliser le net...). Bon boulot et courage.
Aucun. Merci.
En tant que travailleurs sociaux de rue, il nous a été difficile d'utiliser et donc d'évaluer l'outil. En effet, les informations s'y trouvant sont, pour nous, trop générales. Nous avons fait appel à notre réseau professionnel pour pouvoir répondre aux demandes. Peut-être l'outil et il plus adapté aux travailleurs qui ne sont pas des travailleurs sociaux.
Merci pour tout ce travail !
Je pense avoir besoin de plus de temps pour évaluer l'outil car durant cette période COVID nous avons fait moins d'entretiens.
Nous avons apprécié l'expérience, cet outil est un super boulot et nos remarques sont proposées pour encourager la continuité d'une telle démarche. Le concept d'outil pratique et petit nous plait.
Il faudrait plus de publicités (numéro de téléphone spécial pour violences conjugales), sur les réseaux et des formations pour les gardiens afin de venir en aide aux victimes.
Très beau travail !
Les ambulanciers sont presque exclusivement des hommes, ce qui dans le contexte me fait dire que s'ils doivent être formés à la prise en charge, le contact avec la victime sera sans doute plus simple à l'hôpital, univers beaucoup plus féminin et où on peut s'isoler plus simplement que dans la cellule d'une ambulance ou sur la voie publique. Il est important que les ambulanciers soient "armés" pour ce genre de situation bien entendu et il y a de ce côté un manque flagrant de formation.
Nous trouvons la démarche très intéressante. Mais c'est le dialogue, l'écoute et la considération des travailleurs qui est le meilleur moyen d'aider.
Merci.
Merci pour votre travail.

4. Analyse des retours

4.1. Services spécialisés

Douze représentant·es de services spécialisés en matière de violences conjugales et/ou sexuelles, représentant 49 personnes, ont répondu au questionnaire. Sans surprise, la maquette a été peu utilisée (informations connues) mais un tiers des répondant·es ont trouvé un intérêt à son utilisation : pour sensibiliser/informer d'autres collègues, une victime, comme rappel personnel, comme support de formation...

Parmi les sections de l'outil les plus utiles, les conseils « Je ne suis pas un·e sauveur·se », le répertoire des adresses et les besoins des victimes ont notamment été soulignés.

Concernant la robustesse de la maquette, 83% l'ont trouvé assez solide. Deux personnes ont remarqué un manque de résistance après plusieurs manipulations. C'est la version papier qui a été la plus utilisée : plus pratique, accessible, consultable rapidement et partout. 25% des sondé·es l'ont affichée en poster.

91,7% des répondant·es recommanderaient l'outil, utile pour sensibiliser des collègues, des services non spécialisés, pour informer proches et victimes.

La maquette a été jugée pratique, centralisant de nombreuses informations, une bonne synthèse, complète. Toutefois, elle ne suffit pas : une formation approfondie reste indispensable.

Enfin, un·e répondant regrettait le manque d'informations juridiques pertinentes, un·e autre interrogeait l'absence des numéros de contact des refuges spécialisés. La densité du texte et le format ont été soulignés. Un service de police remarquait que beaucoup de personnes étaient renvoyées vers la police alors qu'il n'y avait pas de fait selon le code pénal.

4.2. Services non spécialisés

36 travailleur·ses de services non spécialisés ont répondu au questionnaire, individuellement ou représentant des équipes allant de deux à seize personnes (72 personnes représentées). La grande majorité avait déjà rencontré, dans sa pratique, une victime de violences conjugales ou sexuelles.

Si la grande majorité des répondant·es a lu la maquette dans son intégralité, elle a été peu utilisée durant ces trois mois d'évaluation (59,5% jamais). La situation sanitaire a pu avoir un impact sur l'utilisation, certain·es professionnel·les ne rencontrant plus leur public en présentiel pour l'instant.

Malgré cette utilisation limitée, un·e professionnel·le sur quatre a détecté une situation de violences conjugales grâce à la maquette. Elle a permis de soutenir un·e professionnel·le sur trois lors de la prise en charge d'une victime de violences (principalement conjugales). La maquette a également permis à un·e professionnel·le sur trois d'orienter une victime de violences (principalement conjugales).

Les parties de l'outil qui ont été les plus utiles sont principalement le répertoire d'adresses, les conseils de prise en charge et d'orientation et les besoins des victimes.

Nous avions souhaité pouvoir mesurer le sentiment des professionnel·les d'être mieux outillé·es ou non face aux situations de violence suite à l'utilisation de la maquette. Il s'avère que le sentiment d'être outillé a bien progressé.

Concernant la robustesse de l'outil, une personne sur cinq la juge insuffisante. La plastification est avancée plusieurs fois pour pallier ce problème.

La version papier a été la plus utilisée, par plus d'un·e professionnel·le sur deux. Un·e professionnel·le sur cinq a utilisé les deux versions, un·e sur dix uniquement la version PDF. La version papier est jugée plus facile à manipuler et plus lisible. Elle peut aussi être plus facile à utiliser pour les professionnel·les sans accès à un ordinateur. Toutefois, en fonction de leur profession, certain·es professionnel·les préfèrent la version PDF à consulter sur le terrain (via un smartphone). Une minorité de professionnel·les a affiché la maquette en poster.

Deux professionnel·les ont présenté la maquette à une victime, la plupart ne l'ont pas fait car cela ne s'est pas présenté. Pour certains, cela n'est pas pertinent (outil pour professionnel·les, peur d'effrayer la victime, trop d'infos, victime perdue…) mais d'autres estiment que cela était/pourrait être utile (avoir toutes les infos, pour que la victime se sente prise en considération dans le testing…).

Pour près des trois-quarts des sondé·es, la maquette répond à leurs besoins : elle apporte des réponses, des conseils, un répertoire d'adresses, une bonne synthèse, elle est facile à emporter, complète, claire, concrète... La maquette ne répond pas aux besoins de certain·es professionnel·les car les informations étaient déjà connues, elle n'est pas assez précise, spécifique ou pratique, elle est très dense et peu claire, elle devrait être complétée par une formation.

Une grande majorité (83%) des répondant·es recommanderaient la maquette et ce, à leurs collègues, à d'autres professionnel·les, à des médecins, policiers, victimes, à tout le monde... Toutefois, elle est jugée non adaptée à certaines professions (gardien·nes de la paix, ambulancier·ères).

Enfin, à la question « Si vous deviez changer une chose dans cette maquette, quelle serait-elle ? », le format est cité (4 personnes), la densité (4), le sens de la lecture (2), un répertoire plus complet (2), des informations plus spécifiques à une fonction (2)…

4.3. Remarques et décisions

Ce tableau compile les remarques émises dans les questionnaires, les réponses et décisions du groupe de pilotage (GAM).

Compléter le répertoire	- Autres institutions pour toute la Belgique (1x) - Les coordonnées de tous les CPVS (tt le monde n'a pas internet) (1x) - Numéro spécial violences conjugales (1x) - Relais/orientations (1x) - Numéros de contact des refuges spécialisés (1x) - Coordonnées de mises à l'abri d'urgence (1x) ➔ Réponse du GAM : - L'outil DPO sera distribué uniquement à Bruxelles et en Wallonie (subsides). Il y a peu de place supplémentaire, des choix doivent être faits. Le numéro VC est déjà intégré. - Rajouter le numéro de téléphone des CPVS de Bruxelles et de Liège ? Le CPVS de Charleroi va ouvrir fin 2021, Namur par la suite. Garder uniquement le site sinon l'outil sera vite dépassé. Mais nous indiquerons « Centres » au pluriel. - Mise à l'abri d'urgence ? -> ne pas donner les coordonnées directement car il vaut mieux passer par des intermédiaires pour ne pas acculer les refuges/faire

	intrusion. Nous rajoutons : "La ligne d'écoute renseigne aux professionnel·les les places disponibles en maison d'accueil". Le répertoire d'Ecoute VC reprend les refuges. - Le nouveau service SéOS de l'UPPL sera rajouté.
Version papier	- Renforcer la robustesse, se déchire facilement (9) ➔ Réponse du GAM : - Un grammage supérieur ou une plastification ne permettra plus de plier l'outil aisément. - Autre solution à tester avec la graphiste et l'imprimeur ? - Chaque professionnel·le peut trouver aussi la solution qui lui convient suivant son terrain (afficher, plastifier…) - Idée aussi de lâcher prise, l'outil n'a pas pour vocation d'être inaltérable. - Dans une prochaine phase, voir si on peut proposer deux versions en fonction des services. Ex : mini bouquin plus durable et folder. Voir si cela répond aux besoins (évaluation à long terme).
Texte	- Trop dense, pas clair, à alléger (6x) - Vocabulaire pas accessible, complexe (1) - Plus d'images/picto (2x) - Pas d'informations juridiques pertinentes (1x) - Trop de théorie, pas assez d'infos pratiques : accompagnements dans la plainte, suivi psy (1x) + pas assez pratique (1x) - Sens de la lecture (3x) - Manque guide pour l'entretien afin de détecter les victimes de violences conjugales et sexuelles (1x) - Lien vers des témoignages (1x) - Rédiger en plusieurs langues (1x) - Une synthèse en première page (1x) ➔ Réponse du GAM : - A la suite des panel-tests, le groupe de pilotage avait jugé qu'il était important de maintenir ces informations jugées nécessaires afin que l'outil puisse s'adresser au plus grand nombre de professionnel·les visé·es, des profils qui ne sont pas ou peu familiers avec ces problématiques. Le GAM souhaite garder cette ligne. - Le sens de la lecture a déjà été amélioré. Il semble satisfaire le plus grand nombre. - Existence d'un guide pour l'entretien ? -> à rajouter à la potentielle boite à outils qui pourrait être un nouveau projet DPO. - Les ateliers de présentation prévus à partir de la fin 2021 permettront de toucher des publics qui pourraient avoir des difficultés à s'approprier l'outil.
Illustrations	- Le cadre "comment reconnaître une victime de violences conjugales" illustrant les indicateurs (schéma) n'est pas "attrayant", il pourrait être judicieux d'illustrer différemment et avec d'autres personnages (homme, enfant et femme). (1x)

	- Le personnage de la femme semble nu et cela n'est sans doute pas approprié. (1x) - Idem pour l'image principale de cette femme qui semble tenir difficilement en équilibre avec des panneaux indicateurs qui partent dans tous les sens. (1x) - Fil jaune perturbant (2x) - Changer l'esthétique (global) (1x) ➔ Remarques non récurrentes et/ou non pertinentes au regard des objectifs DPO.
Format	- Format carte (1x) - Format carnet/livret (3x) - Format à changer (2x) - Dimensions non adaptées (1x) ➔ Même débat que lors des panel-tests, peu objectivé ici. Garder le format actuel qui convient au plus grand nombre, à différentes réalités de terrain, à la mise en page plus dynamique.
Formation	- Outil à intégrer/compléter dans/via une formation (3x) ➔ Les ateliers de présentation compléteront l'outil mais il n'est pas indispensable de suivre un atelier pour comprendre l'outil. L'outil sera proposé à d'autres formations.
Spécificité	- Pas adapté à ma fonction (3x) ➔ Proposer des ateliers intersectoriels et d'autres ateliers adaptés en fonction des profils.

5. Conclusions

En organisant l'évaluation de terrain, nous pensions recruter principalement des personnes qui avaient déjà participé au processus DPO. Il s'est avéré que la grande majorité des volontaires (75%) découvraient le projet DPO. Cette évaluation de terrain a donc pris une autre direction et la maquette a été testée principalement par des regards neufs.

Les résultats de l'évaluation de terrain sont globalement positifs et satisfaisants. La maquette a été bien reçue et semble répondre aux objectifs du projet DPO : coconstruire un outil **pratique** (à utiliser), **accessible** (compréhensible pour le plus grand nombre de professionnel·les) et **commun** (à des secteurs, formations, professions très différentes). Autre critère bien sûr important : la maquette s'est avérée **utile** sur le terrain. Une part significative des professionnel·les (de 24 à 35%) a indiqué avoir pu détecter, prendre en charge et orienter une victime grâce à la maquette. Le sentiment d'être outillé·e face à ces situations a augmenté. Des travailleur·ses de services spécialisés ont utilisé la maquette comme support de formation et de sensibilisation d'autres professionnel·les et sont prêt·es à recommander l'outil à des tiers.

Concernant les demandes d'amélioration et contrairement aux panel-tests, des **lignes directrices** ne sont pas clairement ressorties. Au niveau de la densité et de la clarté de la maquette (points principaux qui avaient été relevés lors des panel-tests et ensuite améliorés), les avis sont relativement hétérogènes et parfois opposés. Le sens de lecture avait lui aussi été amélioré suite aux panel-tests et semble maintenant satisfaire le plus grand nombre. Les adresses sont aussi mieux organisées et plus complètes. Certain·es professionnel·les souhaiteraient néanmoins encore étoffer le répertoire.

Le manque de robustesse a été pointé par plusieurs professionnel·les, même si minoritaires. Il s'agit d'un point d'attention depuis le début des tests d'impression de la maquette. Toutefois, un grammage supérieur ou une plastification de l'outil semblent inadéquats car ils ne permettraient plus de la plier aussi aisément. D'autres solutions seront testées avec la graphiste et l'imprimerie. Si aucune ne semble satisfaire, nous garderons le papier et grammage actuels.

Le fond de l'outil n'a pas été critiqué mais la longueur du texte a parfois été soulignée, comme lors des panel-tests. Le groupe de pilotage du projet DPO avait jugé qu'il était important de maintenir ces informations jugées nécessaires afin que l'outil puisse s'adresser au plus grand nombre de professionnel·les visé·es, des profils qui ne sont pas ou peu familiers avec ces problématiques.

Toutefois, nous devons retenir les critiques concernant la densité et la complexité des informations, peu accessibles pour certains publics. Dès la fin de l'année et principalement en 2022, la FLCPF et ses partenaires organiseront des **ateliers** de présentation de l'outil et de sensibilisation aux violences conjugales et sexuelles. Ils seront l'occasion de présenter la maquette à des publics de professionnel·les non spécialisés et ils seront adaptés à leurs besoins spécifiques.

Enfin, le questionnaire nous a permis de confirmer que les professionnel·les, spécialisés ou non, peuvent s'aider de différents outils. Les exemples cités, et bien d'autres, pourraient être regroupés au sein d'une **boite à outils en ligne**, une nécessité évoquée depuis le début du projet DPO par les participant·es. Cette centralisation permettrait un meilleur accès aux outils et faciliterait leur promotion et leur utilisation. Ce projet pourrait être mené lors d'une nouvelle phase du projet DPO.

Suite à cette évaluation de terrain, l'outil DPO peut maintenant être finalisé. Il sera traduit en néerlandais, édité et diffusé largement à l'automne. Une **journée de lancement de l'outil** sera organisée le **9 novembre** à Bruxelles et en visioconférence. Elle sera couplée à un **nouveau colloque** sur la thématique des violences conjugales et sexuelles subies par des publics dans des situations de

vulnérabilité (handicap, migration et LGBTQIA+). Nous organiserons ensuite les **ateliers** de présentation de l'outil pour favoriser sa promotion et sa diffusion, ainsi qu'optimiser l'appropriation de l'outil par des professionnel·les de tout horizon.

RENSEIGNEMENTS

Laurence STEVELINCK – Chargée de mission à la FLCPF
Téléphone : 02/505.60.62
Courriel : lstevelinck@planningfamilial.net
Avec le soutien de :