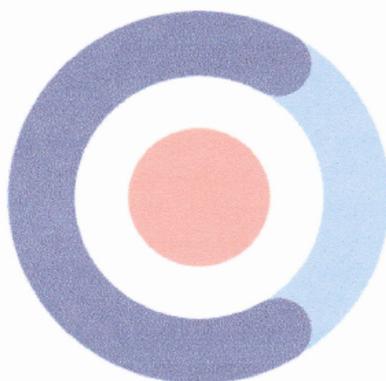


**CENTRE DE PREVENTION DES
VIOLENCES CONJUGALES ET
FAMILIALES ASBL**



**RAPPORT D'ACTIVITES
2014**

Approuvé par l'Assemblée Générale du 28 avril 2015

Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales est agréé et subsidié par :

La Commission Communautaire Française (COCOF) pour :

- Le service hébergement en maison d'accueil
- Le service d'aide sociale aux justiciables

La Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) pour :

- L'Education Permanente

Le Centre est aussi subsidié, en 2014, pour :

- Les emplois ACS, par le Ministère de l'Emploi et du Travail
- Le complément des postes ACS par la COCOF
- Le poste Maribel par le Fonds Mirabel
- Le poste « premier emploi » par le Ministère de l'Emploi et du Travail
- L'embauche compensatoire par le Fonds BEC et le Fonds Réduire et Compenser
- L'accompagnement des enfants par le Fonds d'Equipements et de Services Collectifs
- L'atelier de massages-relaxation par la COCOF

Le Centre est membre de :

- la Fédération des Services Sociaux Secteur Justiciables
- le Réseau Mariage et Migration
- l'AMA
- le Conseil consultatif de la COCOF
- le Conseil pour l'Egalité hommes / femmes de la région bruxelloise

Bureaux accessibles au public

Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
28, Boulevard de l'Abattoir – 1000 Bruxelles
Tél : 02/539-27-44
Fax : 02/534-49-46
e-mail : violences.familiales@misc.irisnet.be
Site web : www.cpvcf.org

Permanence téléphonique

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30
Le WE de 10h à 18h
Tél : 02/539-27-44

Nous tenons à remercier tous les donateurs qui nous ont soutenu financièrement :

- L'American Women's Club
- Levis Strauss & Co
- QBE RE Europe
- L'Amicale de l'hospice de l'eau vive
- Les personnes privées

Nous tenons également à remercier pour les dons en matériel :

- Le Club des Canadiens de Belgique
- Le Ladies' Circle
- L'Ordre de Malte
- Soroptimist
- Le Rotary Bruxelles Iris
- Petercam
- Be Face
- Starwood
- L'Eglise Universelle d'Ixelles
- L'Eglise Evangélique
- Les personnes privées

Pour tout soutien financier, une attestation de déduction fiscale vous sera
délivrée à partir de 40€

BNP Paribas Fortis : BE83 0010 5271 3415

TABLE DES MATIERES

	Pages
I. POINTS FORTS DE 2014	5
II. FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION GENERALE	7
1. Introduction	7
2. Les réunions en interne	9
3. Les réunions en externe	11
III. COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE	
A . SERVICE D'AIDE AUX JUSTICIABLES	12
1. Décret	12
2. L'accueil – l'aide – l'accompagnement	13
2.1. Quelques Chiffres	13
2.2. Fonctionnement du service ambulatoire	14
2.3. La permanence téléphonique	15
2.4. L'accueil sur rendez-vous	15
2.5. L'analyse de la demande	15
2.6. L'aide et l'accompagnement social	16
2.7. L'aide et l'accompagnement psychologique	16
3. Actions de Formation	17
4. Projet de démarche d'évaluation qualitative 2014-2017	18
B . SERVICE HEBERGEMENT EN MAISON D'ACCUEIL	21
1. Projet collectif et activités ponctuelles	21
1.1. Quelques Chiffres	21
1.2. Fonctionnement du Refuge	21
1.3. Accompagnement adultes	23
1.4. Volet santé	24
1.5. Accompagnement enfants	26
a. fonctionnement	26
b. analyse de cas	31
1.6. Accompagnement de l'équipe logistique	38
1.7. Volet animations de groupe	38
1.8. Fonctionnement de la Petite Maison	39
a. historique	39
b. mise en route du projet de « la Petite Maison »	40

2.	Réalisation en termes d'intégration sociale et professionnelle des personnes accueillies	42
2.1.	Follow-up	42
3.	Evaluation des conventions de collaboration	42
3.1.	DANA	42
3.2.	Garance	43
3.3.	Transit toit	43
3.4.	Maison médicale de Maelbeek	44
3.5.	L'AMA	45
3.6.	FdSS	45
3.7.	Conseil consultatif de la Cocof	45
3.8.	Conseil pour l'égalité hommes/femmes de la région bruxelloise	45
3.9.	Plateforme de la région bruxelloise	46
3.10.	CIVIO	46
3.11.	La commune de Koekelberg	46
3.12.	Le Ciré	46
3.13.	Le Réseau Mariage Migration	47
3.14.	La plateforme ESPER	47
3.15.	Article 27	47
3.16.	Ateliers Yoga	47
4.	Formations, colloques suivis par l'équipe	48
IV.	FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES	49
	EDUCATION PERMANENTE	49
1.	Décret	49
2.	L'accompagnement des activités et des actions collectives	49
3.	Activités et actions collectives	50
1.	Les ateliers de reconstruction et d'émancipation personnelle	50
2.	Les ateliers de vie socio-professionnelle, d'initiation à la démocratie	53
3.	Les ateliers ELLE	53
4.	Les actions collectives	54

I. POINTS FORTS DE 2014

Au cours de l'année, le CPVCF a encore été sollicité par les pouvoirs publics, différentes associations, les écoles, les médias pour :

- Réaliser des séances de sensibilisation
- Intervenir dans différentes conférences, colloques
- Témoigner dans les médias.

Mais l'année 2014 a été importante en terme de développement, de participation, de rencontres, de concertation, de réflexion et de réalisation, d'évènements qui se sont marqués à travers :

- La Petite Maison ouverte depuis janvier 2014 concrétisant le projet d'extension de notre première maison d'accueil le Refuge, projet initié en 2012, agréé par Monsieur le Ministre Rachid Madrane, présent le 27 janvier lors de l'inauguration.
- La mobilisation autour du transfert des compétences du service ambulatoire (SASJ) et du subside pour l'accueil des enfants (FESC) vers la Fédération Wallonie Bruxelles (FWB),
- Un nouveau contrat programme quinquennal en Education Permanente avec augmentation de catégorie,
- L'équipe qui s'élargit suite à l'octroi de l'agrément de la Petite Maison et l'augmentation de catégorie de l'Education Permanente,
- Une nouvelle équipe centrée sur les missions de l'Education Permanente et le développement de ses actions,
- Une expertise de travail déployée par l'équipe enfants, marquée dans une lecture théorique de l'exposition des enfants aux violences conjugales débouchant sur une approche de plus en plus adaptée, ainsi que dans une plus grande prise en charge des séances de sensibilisation autour de cet axe.
- L'équilibre du budget du Centre par l'économie, la réduction de certains frais, une gestion attentive, la recherche de dons, ...
- La création d'un service interne de prévention et de protection au travail.
- L'exercice d'une évaluation des travailleurs,
- La collaboration plus active avec « le Réseau Mariage et Migration » et l'expertise de la problématique des mariages forcés,
- La collaboration avec la plateforme ESPER et l'expertise de la problématique des femmes migrantes victimes de violences conjugales,
- L'investissement de la commission « locaux » pour l'acquisition de futurs bâtiments pour le siège social.
- La visite du Refuge par Madame Céline Frémault, Ministre de l'Action Sociale et de la Famille de la COCOF, marquant son intérêt pour notre travail.

- L'exposé par les femmes elles-mêmes sur la nécessité d'un hébergement pour les femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants à Madame Isabelle Simonis, ministre des Droits des femmes en FWB, à l'occasion de sa visite de la Petite Maison.
- La participation active des femmes hébergées et anciennement hébergées à la sensibilisation du public le 25 novembre, journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes.
- La préparation de l'émission « Questions à la Une » par les femmes hébergées au Refuge avec un journaliste sur la thématique de la violence conjugale en vue d'une diffusion sur la RTBF en mars 2015.

Ces différents points seront développés dans leur chapitre respectif.

II. FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION GENERALE

1. Introduction :

1. L'objet de l'association:

- offrir à toute personne confrontée à une problématique de violence dans son couple et/ou dans sa famille un accueil et un accompagnement spécialisé visant à diminuer sa souffrance, prendre du pouvoir sur sa vie et sortir de l'enfermement de la violence ;
- offrir à toute femme accompagnée ou non de ses enfants un hébergement temporaire ;
- informer et sensibiliser le public et tous les acteurs concernés, conscientiser le monde politique à la problématique des violences au sein du couple et de la famille et soutenir tout projet qui vise à lutter contre celle-ci ;
- participer à des échanges de travail et de réflexions avec des partenaires nationaux et internationaux, notamment européens.

L'association peut poser les actes se rapportant directement ou indirectement à son projet.

2. Les missions

Notre travail quotidien consiste d'une part en l'aide aux victimes et leurs proches dans le cadre des services d'aide aux justiciables et dans le cadre des maisons d'accueil (COCOF) et d'autre part à travers l'Education Permanente (FWB). Ces différents axes de travail de ces différentes missions doivent assurer une cohérence dans nos interventions. En effet, une même personne peut traverser tous ces services et programmes agréés par ces multiples organismes subsidiaires.

Concrètement, le travail du Centre s'opère sur deux lieux distincts ; le service ambulatoire se réalise dans des bureaux au 28, Boulevard de l'Abattoir, où sont traités au quotidien l'accueil, l'aide et l'accompagnement des victimes et de leurs proches.

Le service hébergement, quant à lui, se réalise dans nos maisons d'accueil dont l'adresse est confidentielle; le Refuge et la Petite Maison qui est l'extension du Refuge depuis janvier 2014. Le service ambulatoire est « la porte d'entrée » de toutes les demandes adressées au Centre, c'est dans ces bureaux que siège l'asbl et se traite tout l'aspect administratif. Cette subdivision, hormis l'aspect pratique de l'organisation du travail des équipes, telle qu'elle se trouve actuellement, est incontournable car elle permet de préserver la protection des victimes qui sont orientées vers nos maisons d'accueil.

Le travail se veut, dans sa méthode, une intervention pluridisciplinaire intégrée et concertée des équipes pour maintenir l'approche globale. Cette approche permet de comprendre la complexité de la thématique de la violence et d'avoir une cohérence dans l'intervention qui tient compte de tous les aspects touchés chez la personne. Aussi, des ponts circulent entre les axes de travail. Des lieux et des temps communs réunissent les actions et les réflexions des travailleurs.

3. Structure organisationnelle

- L'Assemblée Générale

Bouillet M.A., Benne F., Blendeman X., Bon de Sousa A., Curto N., de Vinck M., Dille A-F., Girard B., Henrard J-Cl., Ioannidis F., Roegiers B., Luis Sequeira A-M., Simon O., Verlaeken A., Zaazaa Y., Spilliaert C.

- Le Conseil d'Administration

Bouillet Marie-Anne, Présidente ; Simon Odette, Trésorière ; Verlaeken Anne, Secrétaire ; Luis Sequeira Anne-Marie, Administratrice.

- L'équipe

- La gestion a été assurée par 1 Comité de Gestion composé de 3 personnes de l'équipe (Benne Frédéric, de Vinck Myriam et Zaazaa Yamina).

- L'équipe comprend :

- 2 conseillères conjugales (Corvisier Marie-Christine, Zaazaa Yamina)
- 2 assistantes sociales et 2 assistants sociaux (Ceysens Anne, Qari Zeina remplacée temporairement par Hruszko Cathérina, Benne Frédéric et Leemans Jean-Michel).
- 3 assistantes en psychologie (Aigret Emilie, Swaen Jessica, Flament Valentine)
- 1 criminologue (de Vinck Myriam)
- 3 aides ménagères (El Aïssati Yamina, Benthami Badia, Sakiroska Selda)
- 1 éducateur polyvalent (Dahou Mohamed)
- 1 éducateur (Blendeman Xavier) et 4 éducatrices (Contreras Lourdes, Ghyselinck Céline remplacée temporairement par Braconnier Valérie, Jarque Marie-Ange, Gillis Marie)
- 2 secrétaires (Jarque Marie-Ange, Lengelé Régine)
- 2 psychologues (Ceysens Anne et Buggea Carmelo)
- 1 animatrice Education Permanente (Mainguet Fabienne)

- En 2014, 2 stagiaires se sont ajoutées à l'équipe

- 1 stagiaire éducatrice
- 1 stagiaire conseillère conjugale et familiale

2. Les réunions en interne :

La réunion d'équipe hebdomadaire :

Tous les membres de l'équipe s'y retrouvent pour faire le point sur la gestion du travail de la semaine écoulée et anticiper celui à venir. Elle permet le relais et la coordination des différents axes de travail. Un membre du Comité de Gestion anime la réunion, il recueille les informations nécessaires à la continuité des différents services. Les informations sur l'état des projets sont également déposées dans cette réunion. Le personnel a connaissance de la participation des uns et des autres aux activités extérieures et le feed-back de celles-ci y est fait. En fonction des informations, l'agenda des équipes se complète et se réajuste.

La réunion famille hebdomadaire :

Elle rassemble les travailleurs qui prennent en charge l'aide sociale, juridique, psychologique et le quotidien des femmes et des enfants hébergés. La gestion générale du Refuge y est discutée, la réunion se penche sur la situation de chaque famille hébergée afin d'envisager la coordination des accompagnements toujours avec une approche globale pluridisciplinaire.

La réunion adultes hébergées mensuelle :

La question de la prise en charge sociale et juridique des femmes y est soulevée. Les réflexions portent sur la méthodologie et la pratique d'accompagnement et permettent d'évaluer les situations.

La réunion enfants hébergés mensuelle :

L'équipe des travailleurs qui accompagnent les enfants y est réunie. La prise en charge individuelle, en groupe tant au niveau familial, scolaire, psychologique y est abordée et développée pour le mieux-être de l'enfant et pour soutenir la pratique.

La réunion Education Permanente

L'augmentation de catégorie octroyée par la Fédération Wallonie-Bruxelles nous a permis d'engager une animatrice mi-temps.

Une équipe autour des activités et des actions de l'Education Permanente s'est alors formalisée réunissant les trois autres travailleurs qui y étaient déjà impliqués. Cette réunion mensuelle est l'occasion de se pencher sur les missions de l'Education Permanente, de les partager et de transmettre les valeurs qu'elle véhicule. L'équipe réfléchit et développe les méthodes d'approche et d'accompagnement du public et spécifiquement du groupe. Elle évalue les activités effectuées en se référant à des critères préalablement fixés, cohérents avec les objectifs, et y apporte les adaptations nécessaires.

La réunion ambulatoire mensuelle :

Tous les moyens mis en œuvre pour l'accueil, l'aide et l'accompagnement des personnes qui sont reçues via le service ambulatoire y sont abordés ; l'organisation des rendez-vous, l'écoute téléphonique, l'analyse de la demande, l'orientation,...et ce, à travers des thématiques liées à la violence conjugale (ex. la crise, l'urgence, la violence administrative, la double victimisation,...)

La supervision d'équipe mensuelle :

Elle apporte un cadre et un lieu où les situations cliniques des familles hébergées qui soulèvent certaines questions sont apportées librement par les travailleurs. Les travailleurs alimentent les discussions en y amenant l'approche de leur discipline respective. La réflexion pluridisciplinaire augmente la qualité du travail en équipe. Le superviseur, par son regard et sa lecture externe, permet le recul nécessaire face aux situations et dégage en même temps certaines représentations chargées d'émotions. L'équipe se réaccorde alors autour de l'objectif central, moins « embrumé » par la complexité des problématiques abordées.

Le service interne de prévention et protection au travail :

Deux membres de l'équipe ont bénéficié d'une formation de conseiller en prévention de base cette année. L'un d'entre eux a été désigné pour remplir pleinement cette fonction dans le service interne de prévention et de protection au travail (SIPP) ainsi créé au sein de notre institution.

L'asbl ABBET (Association Bruxelloise pour le Bien-être au Travail) a été mise en place pour aider les asbl bruxelloises reconnues par la COCOF à développer leur politique de bien-être au travail prévu par l'accord Non-marchand du 22/12/2010, signé entre la Cocof et les partenaires sociaux (organisations syndicales et patronales).

L'ABBET met une équipe de professionnels du bien-être au service de ces associations.

Pour ce faire, elle propose des outils, la BOBET (Boîte à Outils du Bien-Etre au Travail) qui se présente sous forme de fiches courtes et adaptées au secteur, permettant d'appréhender le contenu de la loi et des obligations qui en découlent de manière simple et concise.

Le conseiller en prévention désigné doit rédiger le rapport annuel sur le fonctionnement du SIPP qu'il est tenu d'envoyer à la Direction générale du bien-être avant le 1er avril pour l'année qui précède.

Diverses réunions régulières avec l'ABBET ont eu lieu pour établir l'analyse de risques et ont fait l'objet de PV. A partir de ces rapports, la direction et le conseiller en prévention établiront un plan quinquennal reprenant les mesures visant à améliorer le bien-être au travail.

Les entretiens d'évaluation :

L'élaboration d'une grille d'évaluation a abouti à l'exercice d'une auto-évaluation par le travailleur débouchant sur un entretien individuel et privilégié avec les membres du Comité de Gestion. Au cours de cet échange, selon les critères de la grille commune, un regard est porté sur le travail passé, tant sur le contenu que sur les moyens mis à disposition des travailleurs. Cet entretien d'évaluation a permis à certains travailleurs de formuler la charge psycho-sociale, de réfléchir à des pistes de travail pour améliorer celui-ci, de soumettre des souhaits, des projets. L'évaluation est envisagée sous l'angle d'une évolution dans un processus à long terme où les évaluations successives témoigneront du travail général contextualisé.

La commission acquisition locaux :

En trois ans, le Centre a connu 2 fois la pénible épreuve de reloger ses bureaux à brefs délais. Il s'ensuivit alors la recherche de nouveaux locaux. Il y eu, on s'en souvient,

l'installation de l'asbl dans les magnifiques locaux à l'avenue des Casernes en 2010 et ensuite en 2013 dans le bâtiment que nous occupons actuellement, situé dans un quartier défavorisé mais suffisamment fonctionnel et surtout avec un loyer et des frais d'aménagement raisonnables.

Depuis le départ de la rue Blanche, le Centre avait opté pour l'achat de locaux. Dès l'installation du Centre le 6 mars 2013 au Boulevard de l'Abattoir, une attention accrue est déployée pour relancer les recherches. Une commission « locaux » s'est constituée et se réunit épisodiquement. Elle est composée de 10 personnes issues du Comité de Gestion, du CA, de l'AG, de l'équipe ainsi que l'avocate du Centre. Cette commission s'est réunie plusieurs fois pour planifier la recherche de locaux et prévoir les meilleures stratégies en vue d'une acquisition la plus raisonnable en termes de finances et d'habitation. Le budget disponible a été fixé, une liste de contact pour des prêts, des subsides, des dons a été établie. Des visites de biens immobiliers ont été effectuées. Une plaquette a également été réalisée pour être déposée dans le salon du testament chez les notaires. Enfin, une annonce a été insérée dans le Bulletin de l'amicale de la noblesse.

3. Les réunions en externe :

Les équipes se rencontrent régulièrement à des réunions de coordination pour établir des réseaux avec des services externes. La collaboration avec d'autres services à Bruxelles, en Belgique et parfois au niveau international est importante pour augmenter l'efficacité du travail auprès des bénéficiaires. La participation et l'intervention des travailleurs au cours de tables rondes, de conférences, de colloques peuvent témoigner d'une reconnaissance et leur apporter une expertise. (voir plus loin)

III. COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE

A. SERVICE D'AIDE AUX JUSTICIABLES

1. Le décret

Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales qui existe depuis 1977 a été reconnu en 2008 par la Cocof pour son travail d'accueil, de suivi et de formation dans le cadre du décret du 7 novembre 2003 qui concerne les services d'aide, d'une part aux victimes et à leurs proches, et d'autre part aux inculpés et condamnés en liberté, aux ex-détenus et à leurs proches.

Le CPVCF, quant à lui, n'est concerné que par l'aide à une catégorie spécifique de victime; celle des violences conjugales.

Il a ensuite été agréé pour une période indéterminée dans le cadre du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé. Ce décret concerne 12 types de services ambulatoires agréés et subsidiés par la COCOF. Parmi ceux-ci, 4 services sont repris sous l'appellation services d'aide sociale aux justiciables. Ce sont : « SOS Viol » ; « Autrement bis » ; « le Service Laïque d'Aide aux Justiciables » et « le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales ».

Ces 4 services sont affiliés à la FdSS (Fédération des Centres de Services Sociaux).

Les missions d'accueil et d'aide reprises dans ce décret et qui concernent notre service sont :

- Assurer une permanence dans des lieux appropriés ;
- Apporter une aide psychologique centrée sur les causes et conséquences, directes ou indirectes, de l'infraction ;
- Accompagner les victimes ou leurs proches qui sollicitent une aide, tout au long de leurs démarches, pour faire face aux conséquences de la victimisation, en ce compris la victimisation secondaire et si possible les aider à obtenir réparation ;
- Informer et orienter la victime ou ses proches dans ses relations avec la police, le pouvoir judiciaire,... ainsi que l'orienter en vue d'obtenir le bénéfice de l'aide de l'Etat aux victimes d'actes intentionnels de violences ;
- Faciliter l'accès des victimes et de leurs proches aux services d'aide aux personnes et de la santé par un travail de partenariat avec le réseau socio-sanitaire.
- Sensibiliser le public et les organismes concernés aux droits et aux besoins spécifiques des victimes en organisant des formations à destination des acteurs psycho-médico-sociaux, des entreprises ou des services publics.

Les services peuvent en outre développer des activités de formation et d'information sur les différentes problématiques abordées.

Ils sont également tenus d'établir tous les trois ans un projet de démarche d'évaluation qualitative.

Pour exercer ces missions, il a été octroyé 1,5 équivalent temps plein (une psychologue, une AS conseillère conjugale et une criminologue). Des frais de fonctionnement et de formation sont également prévus.

Dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat, les services SASJ ont été transférés à la Fédération Wallonie-Bruxelles le 1^{er} juillet 2014. Notre service dépend alors du Ministère des Maisons de Justice géré par le ministre Rachid Madrane. Conscients des enjeux importants liés au transfert de notre service vers la Fédération Wallonie-Bruxelles et des inquiétudes qu'il suscite, des rencontres d'échanges avec les SASJ et les espaces rencontres dès janvier 2014 d'une part, pour se positionner auprès des instances politiques afin d'attirer l'attention sur la complexité d'articulation des SASJ avec les maisons de justice et, d'autre part, pour préparer les entretiens avec le cabinet du Ministre Madrane, le 14 février, afin de discuter des impacts particuliers que la réforme engendre sur le secteur d'aide aux justiciables et les espaces rencontres. Le Centre a également été présent au colloque organisé le 31 janvier par Julie de Groote sur l'avenir des maisons de justice et sur les enjeux sociaux politiques de la communautarisation. Le Centre a également préparé avec les SASJ une intervention du secteur dans le débat d'un deuxième colloque organisé sur le même thème avec comme objectif d'insister sur les spécificités bruxelloises.

En 2014, le ministère s'est surtout attelé à construire une nouvelle administration pour gérer tous les services qui ont été transférés. Elle concerne l'aide juridique de première ligne; les projets liés aux peines et mesures dans la communauté (mesures de formation, de thérapie, de travail d'intérêt général, les peines de travail) et médiation réparatrice ; les espaces rencontres ; les services d'aide aux justiciables (aide sociale aux détenus et aux victimes).

Le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles souhaite harmoniser la réglementation et les processus administratifs des services précités.

La concertation pour la rédaction des nouveaux décrets commencera en janvier 2015.

Pendant la période de transition jusqu'en 2016, les services SASJ dont le nôtre restent sous l'égide de l'ancien décret.

Le regroupement des diverses compétences en lien avec les maisons de Justice vers la FWB soulève pour le Centre de nombreux questionnements : quelles seront nos missions, quelle sera la qualité du service apporté aux usagers, quel sera l'impact budgétaire (sans doute moins avantageux).

2. L'accueil – l'aide – l'accompagnement

3.1. Quelques chiffres concrétisent le travail de l'ambulatoire :

6700 appels téléphoniques

2203 rendez-vous ont été fixés

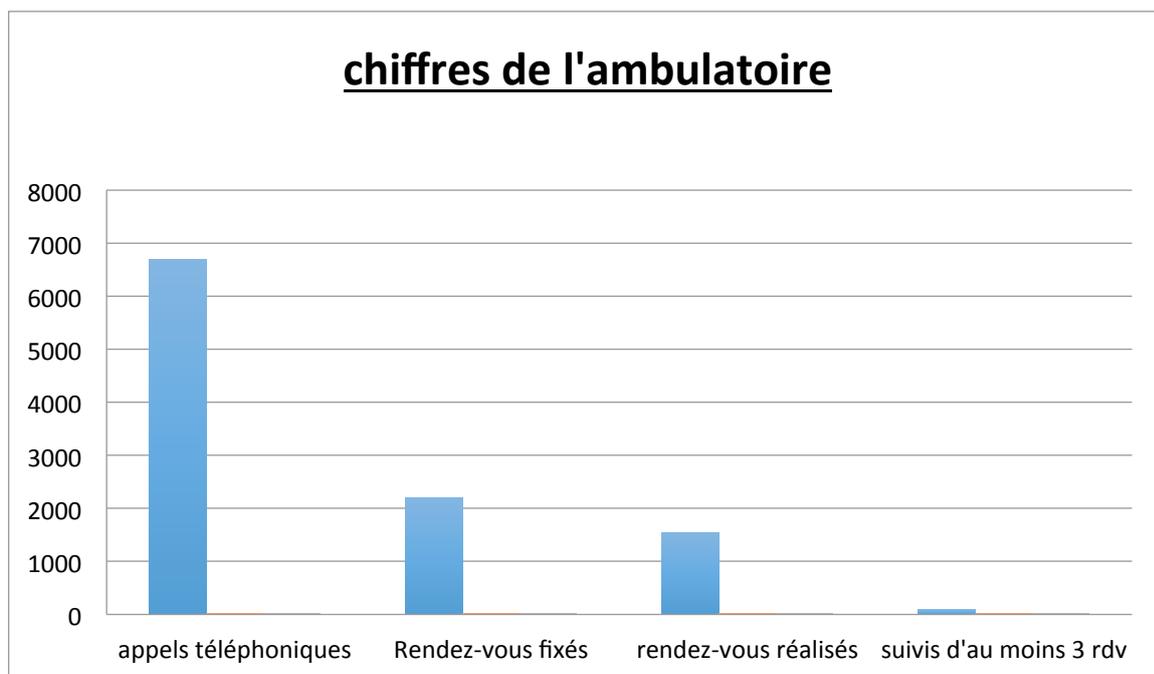
1.550 entretiens ont eu lieu parmi lesquels **437** nouveaux dossiers.

101 accompagnements psychosociaux ont été établis à raison d'au moins 3 rendez-vous pour un accompagnement.

Parmi eux ;

67 nouveaux dossiers d'accompagnements psychosociaux ont débuté en 2014

34 accompagnements psychosociaux ont débuté avant 2014.



2.2. Fonctionnement à partir du service ambulatoire

Le secteur ambulatoire du Centre reçoit et répond à toutes les questions liées à la violence conjugale et familiale; qu'elles proviennent des victimes, des auteurs, de professionnels, d'étudiants, des médias, du monde politique, de particuliers qui montrent un intérêt à la problématique.

Notre travail tourne principalement autour de la problématique de personnes victimes et de leurs proches. Les victimes qui se présentent sont majoritairement des femmes, la plupart d'entre elles ont entre 25 et 35 ans. Ces femmes appartiennent à toutes les catégories sociales, économiques et culturelles. Elles sont envoyées par d'autres services sociaux et centres d'accueil d'urgence, l'ONE, les médecins, la police, la ligne d'écoute violences conjugales 0800 30 030,....

Elles nous trouvent également sur internet et notamment notre site internet www.epvcf.org.

Nous accueillons et accompagnons également des hommes victimes de violences conjugales mais qui restent assez rares.

Quelques couples, généralement sous l'insistance de la femme, expriment la demande d'une thérapie de couple.

La prise en charge des couples n'est pas indiquée quand l'auteur est dans le déni de sa responsabilité et quand la victime est encore exposée aux violences, sous peine de cautionner celle-ci et d'autant plus que les violences psychologiques comme la manipulation ne sont pas toujours perçues et nommées telles quelles par la victime. Dans ces cas, nous conseillons à chacun des partenaires d'entreprendre individuellement un accompagnement psychologique.

Nous recevons aussi les personnes -hommes ou femmes- qui volontairement se présentent pour des violences dont ils/elles ont été auteur-e-s. Nous privilégions pour ils/elles, une orientation vers les associations qui travaillent exclusivement avec les auteurs. La sécurité des victimes reste un critère prioritaire dans la décision de prise en charge des auteur-e-s.

2.3. Une permanence téléphonique

Tous les jours, une écoute en toute confidentialité est assurée. Au moins 3000 appels proviennent des personnes directement touchées par la violence. Toute situation de violence aura une intervention adaptée. Les appels demandent un temps d'écoute de 15 à 30 minutes. Les victimes et même les auteurs téléphonent souvent après une phase de crise, avec le désir de trouver une solution immédiate. Des conseils sur les mesures de protection, des informations pratiques sur les démarches à faire dans l'urgence sont données. L'appel consiste en un besoin de parler à quelqu'un et/ou d'avoir un conseil de professionnel. Un rendez-vous est alors fixé pour développer l'aide et l'accompagnement le plus adéquat au sein même de notre service.

Nous constatons qu'une personne sur 3 qui a téléphoné pour un entretien annule ou reporte son rendez-vous et ce même si le rendez-vous est fixé dans une échéance très rapide.

L'entretien téléphonique n'est jamais vain, les personnes qui ont annulé retéléphont quelques mois plus tard et franchissent le pas. Elles ont parfois encore maintenu quelques espoirs devant les justifications et les promesses de changement de leur partenaire faites après la énième explosion de violence. Des obstacles matériels, financiers, administratifs peuvent également retarder leur départ. Elles nous disent souvent qu'elles ont beaucoup hésité à cause des enfants. La peur, l'emprise et le contrôle du partenaire à qui elles doivent rendre des comptes sur leurs occupations les empêchent également de se présenter à nos bureaux. Certaines ont honte de parler de leur vécu, pensent qu'elles ne seront pas crues. L'écoute téléphonique anonyme est alors le premier pas vers la sortie de l'enfermement de la violence.

Par une écoute active et bienveillante, elles se sentiront reconnues et ce sans condition et sans jugement.

L'aspect délictueux du recours à la violence est toujours clairement énoncé.

2.4. Un accueil sur rendez-vous

Un accueil sur rendez-vous est assuré tous les jours dans les bureaux du service ambulatoire. Les personnes se présentant sans rendez-vous, en urgence, sont toutefois reçues. Un rendez-vous est refixé si nécessaire mais les informations essentielles sont données et au besoin une aide est apportée directement.

Il arrive régulièrement que des femmes arrivent à l'improviste car elles ont pu échapper un moment au contrôle du partenaire.

Nous nous sommes déjà déplacés pour tenir un premier entretien dans des lieux qu'elles sont autorisées par leur conjoint à fréquenter, comme les consultations ONE, les salles de maternité suite à un accouchement, le lieu de travail, de formation, parfois à l'école de leurs enfants ou au CPAS.

2.5. L'analyse de la demande

Aussi urgentes soient-elles, les demandes sont abordées avec attention et précaution car des décisions précipitées pourraient avoir des conséquences importantes pour la victime et/ou pour son entourage. Le degré de dangerosité doit être évalué grâce au récit de la personne. Certains paramètres liés aux faits de violences rapportés par la victime et notre lecture du processus de domination installée dans le couple nous indiquent la probabilité de passage à l'acte grave.

Ne pas se précipiter vers des solutions rapides nous permet aussi de ne pas déposséder la personne de sa décision qui est souvent très vacillante au début, d'évaluer ses propres ressources, de considérer les solutions qu'elle a sans doute déjà mises en œuvre.

L'entourage et les enfants sont également pris en compte pour envisager le moment du départ et l'endroit où la famille ira loger car ils peuvent aussi être en danger ou mis à mal par une mauvaise orientation.

Certaines demandes peuvent tout à fait évoluer au fur et à mesure que la personne reçoit les informations, certaines pistes non envisagées par la personne peuvent se présenter à elle.

Le premier entretien fait état de la situation de violence, de sa problématique et des conséquences immédiates, des ressources de la personne, des pistes qu'elle a déjà essayées ; et des pistes qu'elle peut mettre en place pour sortir de la violence conjugale sont envisagées.

Une demande d'hébergement peut être formulée par la victime au cours du premier entretien ou parfois pendant l'accompagnement psychologique qu'elle a déjà entamé au sein de notre Centre. Sur les 437 premiers rendez-vous en 2014, 123 femmes -soit 28%- ont adressé une demande d'hébergement au cours des entretiens. Les femmes qui font la demande sont dans des situations de violence telle qu'une adresse secrète est nécessaire et s'avère parfois très urgente. Elles sont aussi dans un isolement et n'ont aucun réseau pour les soutenir, elles ont généralement très peu ou pas de moyens financiers quand elles quittent le domicile conjugal.

2.6. L'aide et l'accompagnement social

Nous informons les victimes sur les ressources dont elles pourraient bénéficier si elles se séparaient de leur mari (CPAS, chômage,...), sur les procédures juridiques à entamer, l'utilité du certificat médical, les procédures de plainte, les modalités et les possibilités d'hébergement chez nous ou dans les autres maisons d'accueil d'urgence, les maisons maternelles...

Nous envisageons tous ces points en regard du contexte qu'elles nous présentent.

Un accompagnement social et juridique est proposé tout au long des démarches pour faire face aux conséquences directes de la victimisation et de la victimisation secondaire à laquelle elles peuvent être confrontées. La possibilité d'un suivi social et juridique par téléphone est également proposé.

Le travail en partenariat ou un relais vers d'autres services peut être envisagé à tout moment dans le parcours de la relation d'aide.

Si la personne se sent prête à entreprendre seule ses démarches, nous l'orientons vers d'autres services d'aide (BAV, Espace Rencontre, policier de référence, le Ciré, un avocat pro deo,...) Nous proposons également de l'y accompagner si nécessaire.

En même temps qu'elle éclaircit peu à peu sa propre demande, la personne se positionne aussi. Elle désire reprendre du pouvoir sur sa vie, en prenant des responsabilités, elle redevient sujet de son histoire. Cet éclaircissement peut prendre quelques séances d'entretien avant une décision de départ, de déposer de plainte,...

2.7. L'aide et l'accompagnement psychologique à court ou moyen terme

Pour surmonter certaines étapes, les personnes expriment leur besoin de parler et d'être soutenues psychologiquement.

Que ce soit lors d'entretien téléphonique ou d'entretien sur place, nous sommes face à des personnes dont la souffrance n'a souvent jamais été exprimée. Le silence renforce le maintien de la violence, il trouve sa source dans la honte, la culpabilité, le sentiment d'échec, la peur ou l'impossibilité de dire l'indicible. Elles sont souvent désemparées, confuses, épuisées et ne

savent que faire. La seule chose dont elles sont certaines, c'est de vouloir que la violence s'arrête. Elles veulent comprendre ce qui leur arrive, comment elles en sont arrivées là. Elles disent aussi vouloir comprendre la violence de leur partenaire pour les changer. Le soutien psychologique consiste à accompagner la personne, à trouver des solutions qui lui sont propres. Le soutien vise également à prendre conscience de la responsabilité que la personne a par rapport à sa propre protection et de la discerner de la faute dont elle porte généralement la responsabilité. Le suivi psychologique peut lui permettre aussi de se rendre compte des mécanismes d'emprise, des impacts, du danger de la violence et l'encourager enfin à trouver, dans ses compétences, les solutions qui lui appartiennent pour sortir de la violence conjugale, de pouvoir la détecter et sortir d'un schéma relationnel qui peut être propice à l'installation d'un rapport de domination.

3. Actions de formation

Une de nos missions dans le décret est d'organiser des séances de sensibilisation pour des acteurs psycho-médico-sociaux, des entreprises ou des services publics :

Quelques-unes d'entre elles :

- 6 séances de sensibilisation aux violences conjugales et intrafamiliales à des étudiants du secondaire : à l'Institut Alix Le Clerc à la Hulpe, à l'Institut De Mot-Couvreur à Bruxelles, à l'école Saint Adrien à Ixelles.
- Le 20/02/14 : Intervention à l'occasion de la semaine de la Caravelle des droits des femmes organisée par Vie Féminine « Femmes migrantes victimes de violences conjugales », échange de stratégies et consultations juridiques en partenariat avec le Collectif ESPER.
- Le 15/03/14 : Intervention dans la conférence sur la protection des femmes victimes de violence conjugale organisée par SolidariFemme des Lions Clubs féminins.
- Le 02/04/14 : Participation à une table ronde organisée par l'asbl FLORA autour des « expériences collectives d'entraide et parents solos ».
- Le 11/04/14 : Interview par des étudiants en sciences sociales de l'Institut Sainte Ursule à Bruxelles.
- Le 25/04/14 : Sensibilisation sur la problématique pour les étudiants du secondaire à l'Institut Marie Immaculée-Montjoie à Anderlecht.
- Le 05/05/14 : Participation à plusieurs réunions dans un groupe de travail organisé par le Réseau Mariage et Migration autour de la permanence téléphonique et de l'outil statistique pour les personnes victimes de mariage forcé.
- Le 09/05/14 : Intervention au Colloque « Santé mentale: quels liens ? Quels soins ? » organisé par les Femmes Prévoyantes Socialistes.
- Le 21/06/14 : Conférence sur les enfants exposés et les femmes victimes de violences conjugales à la Fondation Dolto.
- Le 21/10/14 et 24/10/14 : Deux rencontres d'information sur le travail du CPVCF à destination des travailleurs psycho-sociaux à l'occasion de la semaine des sans-abris.
- Le 27/11/14 : Participation aux tables rondes qui ont abouti au colloque « couple, familles, violences : perspectives d'intervention en région de Bruxelles-Capitale ».
- Le 04/12/14 : Information sur les violences conjugales aux étudiants de deuxième master en crimino-victimologie à l'ULB.
- Le 05/12/14 : Participation à la plateforme « alter-égale » organisée par la ministre Simonis (définir la politique des droits des femmes pour les cinq prochaines années).
- Le 07/12/14 : Séance de sensibilisation à l'Église du Bon Pasteur sur les enfants exposés.
- Le 18/12/14 : Séance d'informations pour les étudiants infirmiers en santé communautaire de Libramont.

- Participation à la plateforme violences conjugales d'Ixelles, CIVIO.
- Participation aux réunions à la FdSS pour améliorer l'aide apportée aux justiciables.
- Intervision au Service de Santé Mentale d'Ixelles (SMES).

4. Projet de démarche d'évaluation qualitative (DEQ) 2014-2017

Thème : La démarche d'évaluation qualitative collective

Déclinaison : création d'une carte d'identité du secteur de l'aide aux justiciables

Le thème choisi était la démarche d'évaluation qualitative collective (travail en réseau). Il a été décliné en vue de la création d'une « carte d'identité » du Secteur de l'Aide aux Justiciables. Ce Secteur est composé de 4 asbl : Autrement bis, Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales, SLAJ-V et Sos Viol.

Dans la phase préliminaire obligatoire constituant le projet DEQ 2011-2013 : il était nécessaire aux 4 services d'entamer une démarche de connaissance et de reconnaissance mutuelle. Cette étape doit mettre en exergue nos points communs et renforcer nos complémentarités. Nous pouvons ainsi délimiter le champ d'application de nos compétences communes.

Qui aide-t-on ? Comment ? Qu'est-ce qui nous différencie ? En quoi l'aide que nous proposons est-elle différente de celle prodiguée par les services issus d'autres secteurs ?

Comment chaque institution se définit-elle par rapport aux 3 autres services constitutifs du Secteur des Services de l'Aide aux Justiciables et par rapport à l'ensemble des autres secteurs du non-marchand ? Avoir des regards croisés, extérioriser les pratiques professionnelles, échanger sur les modalités d'intervention, cultiver l'intérêt de la rencontre, sont autant de paramètres indissociables qui permettent au processus d'élaboration du réseau de se concrétiser.

1^{ère} phase préliminaire : la reconnaissance interne (DEQ 2011-2013)

Les quatre services agréés ont entamé une démarche de connaissance et reconnaissance mutuelle, afin de pouvoir mieux cerner les similarités et les divergences des missions de chacun et des modes de fonctionnement de chaque institution ainsi que d'arriver à se penser et à se dire en tant que secteur à part entière. Pour pouvoir délimiter sa place dans le paysage de l'ambulatoire bruxellois, il faut tout d'abord se définir.

2^{ème} phase : la reconnaissance externe (DEQ 2014-2017)

Face à un ambulatoire bruxellois qui, bien que défini légalement dans un Décret depuis deux ans seulement, existe déjà dans les faits depuis plusieurs années (cf. « Les Assises de l'Ambulatoire Social-Santé 2002-2006), il est nécessaire d'être identifié et reconnu en tant que nouveau Secteur. Par rapport à cette nécessité, nous envisageons de rendre publiques des initiatives communes parmi lesquelles la « carte d'identité » du Secteur.

L'objectif général est de réaliser une « carte d'identité » du Secteur. Cet objectif général se décline en plusieurs objectifs opérationnels :

- Regrouper les travailleurs du Secteur, proposer des moments de rencontre et de travail ;

- Apprendre à se connaître à travers des échanges de pratiques et à clarifier les points communs et divergents des institutions ;

°Travailler ensemble sur des projets ou des situations cliniques ;

°Aider chaque travailleur du réseau à avoir une représentation du Secteur ;

- Acquérir une pensée collective tenant compte de tout le Secteur ;

- Rompre une certaine forme d'isolement institutionnel en vue de favoriser une pratique de réseau.

En juin 2014, un rapport final d'évaluation de la première période de la DEQ a été réalisé et a confirmé que le processus de reconnaissance sectorielle n'était pas terminé et que la DEQ 2014-2017 reprendrait l'approfondissement de cette thématique commune. Cependant cet élan a été quelque peu bouleversé par le transfert des compétences de la COCOF vers la FWB dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat.

Changements nécessaires à apporter à la DEQ suite à la 6^o réforme de l'Etat

La conséquence directe de ce changement de contexte est la réorientation des priorités dans l'agenda du projet de DEQ collective introduit en décembre 2013. Il s'agit maintenant de construire une position commune pour défendre les intérêts des SASJ bruxellois, tant au niveau du mode de financement que des missions.

Les quatre services sont impliqués au même titre par le transfert des compétences, il est donc pertinent de poursuivre une DEQ collective orientée vers les enjeux communs liés à ce nouveau contexte. Cependant, la notion de secteur à quatre services est appelée à évoluer vers un secteur élargi à 19 services répartis sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cela ne fait donc plus sens actuellement d'investir de l'énergie dans la mise en place et la gestion d'un site internet dédié au secteur SAJ bruxellois qui n'existe plus. La DEQ collective se réoriente dans un travail collectif à quatre, coordonné, encore en 2014 et 2015 par la FdSS, en vue de penser et organiser le maintien d'une articulation avec le social/santé bruxellois et l'intégration à un ensemble plus large en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Concrètement, du projet initial nous gardons les objectifs suivants :

- Groupe de travail et d'échanges sur la question du secret professionnel,
- Groupe de travail et d'échanges sur l'indépendance à l'égard de la justice,
- Groupe de travail et d'échanges sur la question du travail sous mandat

Ces 3 questions permettent aux services de développer leur position par rapport à des questions clés en lien avec le transfert. La nouvelle administration parle d'harmonisation, de cohérence et de synergies. Il nous est indispensable de définir notre philosophie de travail si travail en réseau, en partenariat, en synergie, il y a. Comment actuellement, travaillons-nous avec d'autres partenaires, partageons des informations, réorientons les bénéficiaires ?

Nous complétons avec les deux objectifs suivants :

Baliser un cadre de financement permettant d'au moins maintenir l'outil de travail existant ;
Baliser un ensemble de missions en adéquation avec les besoins des bénéficiaires ;

Un objectif est supprimé : Alimentation du site internet

Les quatre services poursuivent le travail collectif durant les réunions inter-centres en lien avec les équipes des différents services. Ils participent par l'intermédiaire de la coordinatrice ASJ de la FdSS à la plateforme informelle « AdJust » qui réunit mensuellement les différents secteurs associatifs concernés par le transfert à l'administration « Maison de justice » de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ensuite, dans le courant 2015, le processus de travail de concertation sera proposé par l'administration et déterminera en partie la priorisation des thématiques et objectifs des 4 services.

Il nous semble, à l'heure actuelle, que l'impact du transfert de notre service soit plus important que l'impact de la démarche d'évaluation qualitative demandée par la COCOF. Cependant, ce travail « DEQ » nous est très utile pour pouvoir nous situer sereinement dans le paysage plus large de la FWB.

Coordonnées des personnes de contact

Myriam de Vinck et Yamina Zaazaa, codirectrices de l'association.

Téléphone : 02/539 27 44.

Mail : violencesfamiliales@hotmail.com

B. SERVICE D'HEBERGEMENT EN MAISON D'ACCUEIL

1. Projet collectif et activités ponctuelles

1.1. Quelques chiffres :

En 2014, nous avons hébergé 123 personnes dont 53 femmes et 70 enfants, ce qui représente un total de 9503 nuitées.

En 2013, nous avons hébergé 95 personnes dont 42 femmes et 53 enfants, ce qui représente un total de 7915 nuitées.

En 2012, nous avons hébergé 88 personnes dont 42 femmes et 46 enfants.

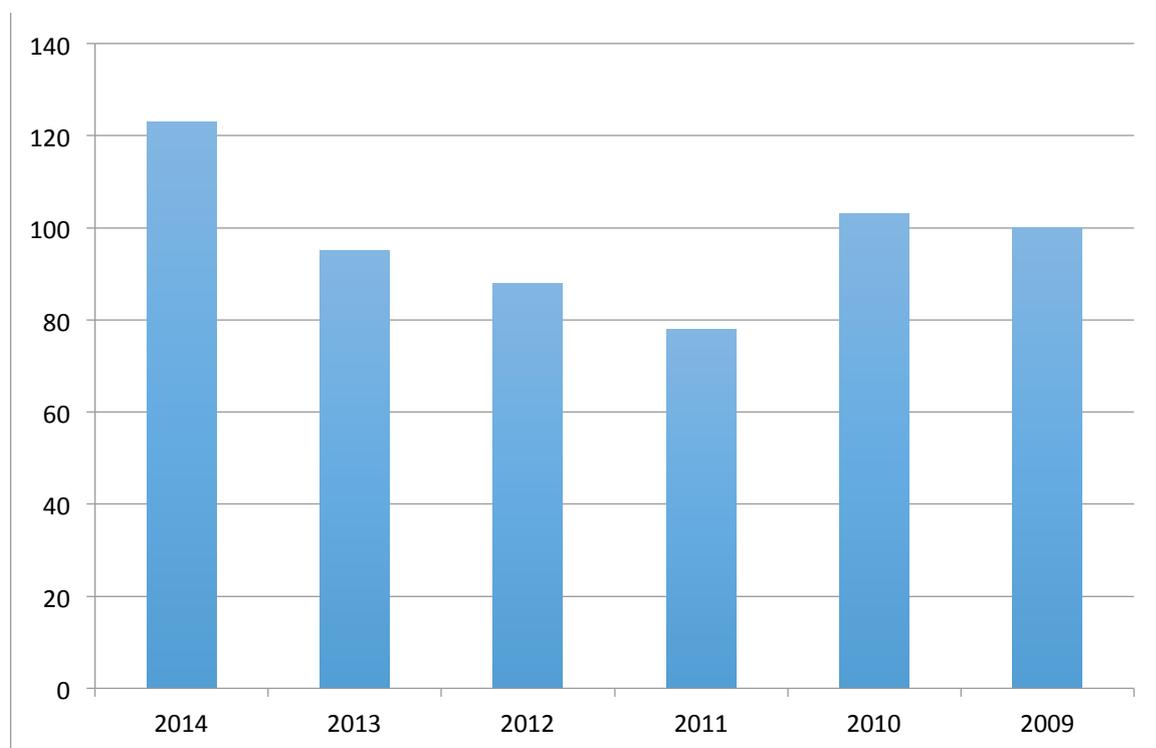
En 2011 : 78 personnes hébergées.

En 2010 : 103 personnes hébergées.

En 2009 : 100 personnes hébergées.

En 2008 : 99 personnes hébergées.

Nombre de personnes hébergées (femmes et enfants)



Les chiffres nous indiquent une nette augmentation du total des nuitées en une année et un nombre plus élevé de personnes hébergées dans le secteur hébergement, alors qu'il avait diminué les trois années précédentes (cfr 1.2)

Nous l'expliquons par l'augmentation de notre capacité d'accueil avec 10 lits supplémentaires au sein de La Petite Maison. (cf 1.8 de ce chapitre)

1.2. Fonctionnement du Refuge :

Le Refuge a été créé en 1977. Il offre un accueil résidentiel temporaire à des femmes maltraitées, seules ou avec enfant(s) (capacité de 24 lits). Il n'y a pas de limite d'âge pour l'accueil des enfants. L'adresse confidentielle permet aux personnes hébergées de trouver la sécurité et la tranquillité nécessaires pour se ressourcer.

L'entretien d'accueil se fait au bureau d'accueil au 28 Boulevard de l'Abattoir à 1000 Bruxelles.

L'expérience vécue au quotidien avec les femmes hébergées et leurs enfants fait évoluer notre compréhension de la violence conjugale et dès lors nos modes d'intervention.

Quand un hébergement immédiat n'est pas possible, les personnes sont alors inscrites sur une liste d'attente. Un contact et/ou un suivi est déjà proposé à la personne qui demande l'accueil. Ce travail est possible grâce à notre service d'aide sociale aux justiciables.

En attendant qu'une place se libère, nous voyons avec cette personne si elle peut compter temporairement sur d'autres ressources (amis, famille, centre d'accueil d'urgence, autres maisons d'accueil).

Ces deux dernières années, la liste s'est allongée et le délai d'attente est de 2 mois en moyenne ce qui est considérable pour notre public. Nous remarquons que les autres maisons d'accueil sont préoccupées par ce même problème. Cette difficulté à rentrer en maison d'accueil est probablement due à l'allongement des séjours des personnes hébergées. Il y a donc moins de « turn-over ». Plusieurs phénomènes sont liés à ces longs séjours :

La première explication est certainement l'offre insuffisante des logements à louer à Bruxelles et les loyers trop élevés. De nombreux propriétaires ont des attitudes discriminatoires envers les candidats locataires ; ils n'acceptent pas les personnes dépendant du CPAS, d'origine étrangère, avec des enfants, ne respectent pas la législation sur les baux et proposent des logements hors de prix,...

Les personnes, qui sont déjà fragilisées par leur situation, se découragent de ne pas trouver un logement privé, ont l'impression qu'elles ne s'en sortiront pas et sont parfois prêtes à accepter n'importe quelle solution. La paupérisation et l'isolement résultant de la problématique des violences conjugales renforcent évidemment ces difficultés.

De plus, les personnes hébergées au Refuge, de plus en plus fragiles socialement et par conséquent psychologiquement, ne sont pas prêtes à vivre seules ou avec leurs enfants dans un logement privé. Dans ces cas-là, il arrive que nous proposons à la fin du délai d'hébergement au Refuge une transition vers une autre structure d'accueil qui fonctionne différemment (appartement avec présence du personnel sur place, vie communautaire), mais dans ces services-là aussi, il n'y a plus de places disponibles.

Enfin, nous recevons de plus en plus de personnes qui sont sur le point de perdre leur titre de séjour sur le territoire belge car elles quittent leur époux et elles ne sont plus sous la loi du regroupement familial. Nous prenons le risque d'héberger certaines d'entre elles, espérant les épargner des violences administratives dont elles vont être victimes. Pendant l'hébergement, certaines parviendront à maintenir leur séjour en récoltant les preuves suffisantes de violences, de formation, de revenus exigés par l'Office des Etrangers comme madame H dont nous développerons l'exemple plus bas. D'autres femmes n'ayant pas trouvé d'emploi et/ou n'ayant aucune pièce prouvant la violence subie finissent par perdre leur revenu de remplacement, provisoirement accordé par le CPAS, car elles ont perdu leur titre de séjour. N'ayant plus de ressources, elles ne peuvent plus s'acquitter des frais d'hébergement demandés par notre Centre. Sans ressource, elles ne savent pas trouver un logement. Pour d'autres, quand la régularisation est possible, cela prend un temps considérable et entraîne un allongement significatif de la durée d'hébergement.

Un certain découragement risque de s'installer du côté des personnes en difficulté ainsi qu'un sentiment d'impuissance chez les travailleurs qui ont l'impression de ne plus pouvoir remplir leurs missions, notamment celle de pouvoir accueillir une personne ou une famille en danger et qui nécessiterait une protection rapide.

Le Centre a obtenu un agrément pour 10 lits supplémentaires et a pu ouvrir une autre maison d'accueil dans une autre commune que celle du Refuge (voir plus loin). La liste d'attente des demandes d'hébergement n'en est pas moins diminuée.

Le travail au Refuge s'organise entre l'équipe adultes, l'équipe enfants, l'équipe de la logistique, et l'équipe d'Education Permanente.

1.3. L'accompagnement adultes :

L'équipe accompagnement adultes soutient les femmes dans un cheminement personnel qui leur permet de (re)trouver le respect de soi et davantage de confiance en leurs capacités personnelles, une meilleure connaissance de leurs besoins afin qu'elles puissent faire des choix plus justes pour elles-mêmes : séparation ou retour avec le partenaire sur de nouvelles bases, recherche d'une formation, d'un logement ...

L'équipe accompagnement adultes travaille avec la notion de référence. Chaque référent travaille en étroite collaboration avec des personnes ressources de l'équipe. Un travail d'écoute est au cœur du suivi des personnes hébergées. Cette guidance sociale permettra à la femme d'être accompagnée dans les démarches administratives (allocations familiales, CPAS, mutuelle) ainsi que dans une guidance budgétaire. Elle est également soutenue dans les démarches juridiques qu'elle entreprend.

Parallèlement, avec un psychologue, un travail d'écoute aura lieu dans le respect de la demande de la personne, avec la possibilité pour certaines femmes d'entreprendre un travail plus approfondi sur elles-mêmes afin de mieux comprendre les mécanismes de la violence et le sens des événements douloureux qu'elles viennent de vivre.

Exemple d'accompagnement au Refuge :

Madame H s'est présentée au service ambulatoire en juin 2014.

Elle nous explique qu'elle est mariée depuis un an en Turquie et a rejoint son mari depuis six mois en Belgique. Dans son pays d'origine, elle avait une très bonne situation professionnelle et travaillait dans une administration.

Pendant la période qui a précédé le mariage, Madame nous dit que son conjoint louait particulièrement tant ses compétences professionnelles que l'indépendance qui la caractérisaient. Il disait admirer son désir d'émancipation et lui promettait une vie future à la mesure de sa vie en Turquie. Tous deux tombent très amoureux l'un de l'autre.

Lors de son arrivée en Belgique, madame est surprise de découvrir un mari dont le discours est totalement opposé à celui qu'elle a entendu avant leur mariage. Son partenaire la critique ouvertement sur sa tenue vestimentaire et lui demande de porter le voile.

Madame nous explique qu'elle a tenté de négocier certains points avec lui mais en gardant ses positions. Son partenaire n'a jamais accepté aucune concession, il a commencé à l'insulter, à casser des objets à la maison : vaisselle, ordinateur, ... Il a augmenté son contrôle sur tous les aspects de la vie quotidienne de madame : isolement, crise de jalousie, comportements aberrants jusqu'au refus de la laisser dormir pour l'empêcher de rêver, mutisme total pendant de longues périodes. Madame H ne connaissait personne en Belgique, tout cela s'est fait sans aucun témoin. Suite à des explosions de violence verbale de monsieur, madame a fait deux graves crises de tétanie pour lesquelles elle a dû être hospitalisée.

Elle a alors fait appel à sa sœur en France pour trouver refuge chez celle-ci. C'est lors de ce séjour qu'elle fait appel à notre Centre.

Quand nous recevons Madame H, elle semble très épuisée, anxieuse, elle se sent tout-à-fait dévalorisée. Elle a l'air de ne rien comprendre à ce qui lui arrive et ne se reconnaît plus.

Bien qu'elle demande un hébergement au sein de notre maison d'accueil, elle exprime ses doutes. Elle a besoin de connaître ses droits en Belgique. Nous lui donnons toutes les informations sur les possibilités d'aide. Nous lui apprenons également que sa situation de séjour sur le territoire belge est précaire et qu'un retrait de sa carte de séjour pourra avoir lieu car elle ne réunit pas, aux yeux de l'Office des Etrangers, les conditions pour maintenir son séjour. En effet, elle a interrompu le temps de cohabitation de 5 ans nécessaire pour obtenir un séjour indépendant de celui de son mari. L'exigence d'avoir ses propres revenus et de ne pas être une charge pour l'Etat est également une condition requise à laquelle elle ne répond pas. Le seul certificat médical qu'elle a ne suffit pas. Elle souhaite s'inscrire de toute façon sur notre liste d'attente pour un hébergement, elle garde l'espoir de trouver rapidement un emploi.

En attendant, elle a séjourné chez sa sœur. Plus tard, elle nous apprend, lors de contacts téléphoniques que nous avons avec elle, que son mari semble un peu apaisé et lui demande de reprendre la vie commune. Elle retrouve l'espoir de revivre avec lui. Elle obtient en même temps un emploi très valorisant dans une entreprise. Mais quand elle annonce cette nouvelle à son mari, celui-ci rentre de nouveau dans une explosion de fureur refusant tout compromis avec sa femme.

Madame maintient sa position de rentrer dans notre maison d'accueil. Nous l'accueillons au Refuge, un mois et demi plus tard. Une fois hébergée, nous l'accompagnons dans ses démarches afin qu'elle ne perde pas son titre de séjour. Pendant ce temps, monsieur continue à la harceler et à exercer de pressions sur elle pour qu'elle revienne sans condition et qu'elle retire la plainte déposée contre lui. Cela génère beaucoup de stress chez madame H. Elle trouve au Refuge un soutien pour surmonter ses peurs et ses inquiétudes. Nous l'encourageons dans son besoin d'autonomie. Quand madame H s'est sentie prête à demander le divorce, elle a prévenu l'Office des Etrangers de son parcours par l'intermédiaire du Ciré. Nous l'orientons vers un avocat pour toutes les procédures de divorce.

Quand madame H a retrouvé un rythme de vie plus apaisé, qu'elle a construit autour d'elle quelques repères et qu'elle a acquis plus de confiance en elle, nous lui proposons de continuer son hébergement à la Petite Maison. Pendant cette période, elle obtiendra de la part de l'Office des Etrangers, un droit de séjour définitif et indépendant de celui de son mari car elle a pu entretemps réunir toutes les conditions exigées par l'Office des Etrangers.

Après trois mois d'hébergement à la Petite Maison, madame H trouvera un appartement et s'y établira.

1.4. Volet santé :

L'OMS qualifie les violences conjugales comme un problème de santé prioritaire...

Au moment de l'hébergement des femmes et des enfants, une attention est prêtée à l'aspect santé.

Beaucoup d'entre elles n'ont pas de médecin généraliste, ni de gynécologue, elles utilisent les gardes d'hôpitaux. Dans le quotidien de la vie au Refuge on retrouve les plaintes suivantes : troubles du sommeil, troubles alimentaires, migraines, vertiges, fatigue, anxiété, dépression, palpitations, douleurs diffuses... Souvent, elles sont sous anxiolytiques, antidépresseurs ou somnifères.

L'accent sera mis pour les femmes sur :

- L'importance du rôle d'un médecin généraliste.
- L'orientation vers une maison médicale à la fin de l'hébergement.
- L'explication sur différentes médications.
- L'importance d'avoir un gynécologue (contraception, dépistage du cancer du col de l'utérus et du cancer du sein...).
- L'information à propos du Sida et les infections sexuellement transmissibles.
- L'importance de l'hygiène de vie (alimentaire, sommeil...).
- L'importance de l'activité physique qui tend à diminuer l'anxiété (matériel mis à leur disposition).
- La participation aux ateliers de massage/relaxation proposés.

Il est à noter que les douleurs ont tendance à diminuer au Refuge car les femmes se sentent en sécurité.

Ce qui confirme que ces plaintes sont liées à une situation de tension nerveuse où la peur et l'angoisse sont toujours présentes.

On peut s'inquiéter, vu le jeune âge de ces femmes, que ces plaintes à long terme puissent entraîner des pathologies chroniques.

D'autre part :

- *Une collaboration existe depuis des années avec le planning familial des Femmes Prévoyantes socialistes. Les femmes du secteur hébergement bénéficient 3 fois par an d'une séance d'information sur la contraception, le sida et les différents services proposés dans un planning.*

En individuel, l'accent est mis sur le sida et les infections sexuellement transmissibles.

Il est à noter qu'un certain nombre de femmes demande à faire un test du sida.

Elles sont orientées vers le centre Elisa à l'hôpital César de Paepe où le test se fait d'une façon anonyme et gratuite.

L'accent pour les enfants sera mis sur :

- L'importance d'une consultation une fois par an chez un pédiatre
- Le suivi ONE
- La consultation chez le dentiste une fois par an
- La nécessité de faire une activité sportive

Chez les enfants, on peut retrouver des troubles du sommeil, des troubles alimentaires, pâleur, retard de langage, de croissance, agressivité, problème de concentration...

Nous constatons l'impact de la mise en place des différents Plans (PAN) Nationaux de lutte contre les violences faites aux femmes.

En effet, la formation des intervenants du secteur de la santé, qui sont souvent en première ligne, en fait partie.

Etudiant(e)s en médecine, élèves infirmier(e)s, élèves « sage femme » sont de plus en plus nombreux à venir pour un travail qu'ils doivent réaliser sur le terrain, en tant que personnel de soins face à des situations de violences intrafamiliales.

1.5. L'accompagnement enfants :

a. Fonctionnement

L'équipe accompagnant les enfants hébergés au Refuge travaille au quotidien en collaboration avec les mères de ces enfants. Le travail de l'équipe enfants a grandement évolué depuis qu'elle existe. Elle n'a eu de cesse de questionner sa pratique. La notion d'enfants exposés est au centre de notre travail et guide nos interventions.

Bien consciente que le passage au Refuge est une étape, l'équipe enfants se fixe deux objectifs : permettre à l'enfant de retrouver une place d'enfant et ensuite favoriser son autonomie et celle de chaque membre de la famille pour préparer au mieux son départ.

Pour accomplir ces objectifs ; notre travail s'articule autour de cinq piliers qui guident la pratique du travail journalier.

Cinq piliers de travail :

La sécurité :

La sécurité a toujours été notre préoccupation majeure.

Pour s'épanouir, quelque soit son âge, un enfant a besoin de cadre et de sécurité. Dans une famille où il y a de la violence conjugale, ce cadre peut voler en éclats à n'importe quel moment, et pour n'importe quelle raison.

On peut faire un parallèle entre le développement psychique et physiologique d'un enfant dans une situation de guerre civile et celui d'un enfant qui est exposé à la violence conjugale. Une récente étude américaine indique que 60% des enfants exposés aux violences conjugales et familiales présente un syndrome de stress post traumatique complet. Le besoin de sécurité est fondamental. Nous prenons pour témoin Maslow et sa célèbre pyramide, l'insécurité place les enfants dans un mode « survie ».

Ce « mode survie » les oblige à développer toute sorte de comportements, de positionnements et stratégies. La somme des symptômes possibles chez ces enfants rend le travail des professionnels très difficile (dépression, anxiété, hyper vigilance, énurésie, encoprésie, repli sur soi, déscolarisation, angoisse de séparation, agressivité, reproduction de la violence,...).

Notre travail avec ces enfants consiste à les faire évoluer dans un cadre rassurant. Il dénonce toute forme de violence vis-à-vis de soi-même ou d'autrui. Nous remarquons que les enfants apprennent rapidement à laisser de côté ce mode de survie qu'ils ont dû adopter pour évoluer vers un mieux-être.

L'observation :

Notre deuxième pilier est l'observation de l'enfant dans son environnement : l'interaction qu'il adopte avec sa propre famille, les autres enfants et leurs familles, les intervenants de la maison d'accueil, comment il occupe l'espace, comment il prend sa place....

L'observation est un outil capital pour l'équipe. Le Refuge et son aspect communautaire est un formidable champ d'observation. L'attitude des enfants au quotidien dévoile régulièrement des

symptômes et mécanismes de défense et de protection mis en place par ces enfants exposés à la violence conjugale. L'observation nous permet, alors, d'adapter nos réponses et de mieux envisager des pistes de travail pour chacun d'eux.

L'information et la sensibilisation :

Que ce soit dans le quotidien de la vie du Refuge, au cours du conseil des enfants, ou à l'extérieur, dans les classes d'écoles secondaires, l'équipe enfants consacre une grande partie de son travail à sensibiliser les jeunes à la violence conjugale et à ses conséquences. Notre but est d'ouvrir le dialogue et de donner des clefs aux jeunes pour ne pas tomber dans le piège des stéréotypes de genres qui établit des relations basées sur des rapports de force. Nous les encourageons à choisir des relations qui se construisent sur le respect et l'égalité, et qui s'ouvrent vers une relation de couple harmonieuse et épanouissante.

La relation mère-enfant :

L'exercice du rôle de parentalité de la victime est souvent mis à mal par l'auteur de violence conjugale. En parallèle au travail des autres équipes, notre mission est de permettre aux mamans de reprendre les rennes d'une famille en reconstruction.

Si nous pouvons garantir le cadre au sein de notre institution, la mère doit pouvoir le garantir une fois l'hébergement terminé. C'est pour cela que l'équipe s'emploie à la renforcer dans son rôle de mère dans l'espoir d'une résilience pour elle et pour ses enfants. Depuis son premier jour au Refuge, la maman reste au centre de toutes les décisions prises pour ses enfants tout en tenant compte que ces mères sont des femmes qui peuvent encore être aux prises avec leur conjoint et traverser une période douloureuse et compliquée.

L'estime de soi :

Plus qu'un pilier, il s'agit d'une des finalités poursuivies.

On la retrouve en filigrane dans tous les aspects de notre travail. Nous savons qu'il ne s'agit ici que de l'amorce d'un mieux-être, un pas vers l'estime de soi.

Pour les enfants du Refuge, c'est prendre le risque de laisser de côté leur « mode survie » et d'arriver au minimum à retrouver une place d'enfant.

Moyens mis en œuvre :

Un espace de travail :

Il s'agit de trois locaux dédiés exclusivement aux enfants, à l'équipe et aux activités : deux salles de jeux (une au Refuge, une à la Petite Maison) et un atelier.

Les salles de jeux sont des espaces modulables pour des jeux libres ou dirigés, une garderie et un espace de nursing.

Les enfants ont accès à une bibliothèque bien fournie en livres pour enfants, romans et bandes dessinées.

L'atelier est un espace dédié à la création, l'expression concrète, une école de devoirs, aux jeux de société et au groupe de paroles. Il nous arrive souvent d'utiliser l'atelier pour des entretiens avec les familles.

Nous bénéficions d'un accès Internet ouvert aux enfants. Les éducateurs ont eu à cœur de rassembler d'autres sources de documentation et ouvrages de références.

La notion de référence :

Depuis un peu plus d'une quinzaine d'année, l'équipe travaille sur le principe de la référence. Quatre éducateurs sont chargés du suivi de deux ou trois dossiers chacun. Chaque dossier représente une fratrie. Si toute l'équipe y a accès et a comme mission de le compléter, le référent veille à la coordination de la prise en charge et à sa mise à jour régulière. Le référent est un contact particulier qui aborde la famille hébergée dans sa globalité. Il va permettre à la famille d'avoir une personne-ressource au sein de l'équipe mais aussi d'avoir un soutien, un représentant des intérêts, de la parole de l'enfant dans les diverses sphères de sa vie, telles que l'école, le CPMS, le SAJ, le SPJ,... Il va permettre la construction de réseau autour de la famille. Il a également pour mission d'élaborer et de présenter les principales pistes de travail proposées à l'équipe.

Le référent expliquera à l'enfant et à sa mère le projet spécifique de l'équipe enfants qui laisse ou replace la mère au centre de l'éducation de l'enfant. Il est le garant de la cohérence des interventions dans le dossier. Il évaluera le degré d'exposition de l'enfant aux violences conjugales et proposera un suivi individualisé et adapté.

La garderie et le soutien aux devoirs :

Concrètement, afin d'aider les mères à prendre du temps pour elles-mêmes et d'effectuer leurs démarches, une garderie est prévue tout au long de la semaine. Les éducateurs sont également présents le matin, au retour de l'école et le soir pour amener un soutien aux mères et à leurs enfants. Cet encadrement est possible grâce aux subsides du Fonds d'Equipements et de services collectifs.

Des activités hebdomadaires :

Les activités permettent aux enfants de « sortir » tant au sens propre qu'au figuré, de leur quotidien.

Elles sont une opportunité pour eux de découvrir et de s'émerveiller. Elles sont d'une part une occasion formidable de travailler sur la relation mère/enfants, d'autre part, elles permettent aux éducateurs de se retrouver avec les enfants du Refuge loin de la maison d'accueil et de leurs soucis journaliers. C'est régulièrement aux cours de ces activités que les enfants s'ouvrent et se confient à nous. Nous organisons des activités tous les mercredis après-midi et le week-end, dans la mesure du possible.

L'expérience quotidienne nous montre que le cadre structurant et rassurant de la maison d'accueil est bénéfique pour les enfants. Nous voyons ainsi des enfants s'ouvrir, oser se dire, (re)prendre confiance en eux...

Le « Conseil des enfants » :

Le mardi, en début de soirée, est instauré depuis maintenant deux ans le Conseil des enfants. Il est animé par deux éducateurs. Cet espace permet aux enfants de se réunir pour partager ensemble leur vie au Refuge et proposer des choses pour améliorer celle-ci. C'est un lieu où les éducateurs leur apprennent l'intérêt de se respecter et de s'écouter mutuellement. Les enfants peuvent y proposer des activités, des thèmes qu'ils souhaitent aborder. Certains thèmes sont également proposés par les éducateurs. Ceux-ci sont extrêmement variés (sexualité, interaction et respect de l'autre, l'après-Refuge, etc.). Le Conseil fonctionne aussi bien avec des plus jeunes qu'avec des adolescents.

Il est à noter que la violence est un thème excessivement difficile à aborder, les enfants ne sont pas systématiquement preneurs.

Elle n'est jamais abordée de front. C'est souvent dans le jeu et une fois la confiance établie que se dénoue la parole.

Le follow-up :

Notre suivi ne s'arrête pas forcément à la porte de la maison d'accueil. A la clôture de chaque hébergement, nous proposons un suivi post hébergement à chaque famille. Nous restons disponibles par email ou par téléphone. Il peut s'agir de visite à domicile, d'aide dans des démarches, etc.....

La fête de Saint Nicolas et la fête du printemps nous servent aussi à garder contact avec les familles qui le désirent.

Des collaborations extérieures :

Il est difficile d'énumérer ici les services avec qui nous collaborons sans éventer le secret de l'adresse confidentielle de nos deux maisons d'accueil mais ils sont nombreux (maisons médicales, centre de guidance, consultation One, deux écoles primaires francophones, une école fondamentale néerlandophone, deux AMO et un centre de psychomotricité relationnelle). Nous faisons aussi partie de deux coordinations sociales. Notre travail serait vraiment beaucoup plus compliqué sans leur précieuse aide.

Des dons :

Nous sommes régulièrement soutenus par de généreux donateurs. Grâce à leur intervention, nous pouvons organiser notre fête annuelle de Saint Nicolas avec succès ainsi que toutes les activités extraordinaires comme par exemple, nos camps de vacances.

Nous recevons régulièrement des dons de vêtements, de jouets, jeux de société ou de matériel de nursing.

Evènements et nouvelles réalisations en 2014 :

La refonte de notre dossier est effective et a déjà été évaluée une fois dans le courant de l'année. Rome ne s'étant pas faite en un jour, nous effectuerons certainement de nouveaux ajustements dans le courant de l'année 2015. Cela prendra du temps car c'est vraiment sur base de notre pratique quotidienne que nous lui apporterons des modifications.

Notre collaboration avec l'équipe enfants de La Louvière s'est mise en place : nous avons à deux reprises organisé des activités communes. Nous avons réalisé des animations conjointes à La Louvière (accueil au Refuge et visite du Pass), à Bruxelles (sortie au parc et grands jeux d'extérieur) et à la mer du Nord. Les équipes se sont rapprochées. Le projet du camp 2015 commence à prendre forme même s'il nous reste beaucoup de travail.

La place de l'équipe enfants à « la Petite Maison » a été finalement assez difficile à trouver. L'éloignement géographique des deux implantations y est pour beaucoup.

Néanmoins pour tous les évènements exceptionnels (journée à la mer, atelier esthétique, Saint Nicolas,...) nous avons convié les enfants de la Petite Maison. Nous avons été faire quelques gardes sur place.

Les sensibilisations et les informations sur l'enfance exposée et sur la violence conjugale dans les couples de 15/25 ans ont été données à cinq reprises par l'équipe. Les modules de formation basée sur le guide élaboré par diverses associations dont la nôtre est encore en cours d'évolution. Nous voudrions notamment mettre davantage l'accent sur l'interactivité entre les participants pendant les séances de présentation.

Projets pour 2015 :

Suite à plusieurs temps de réflexion concernant la Petite Maison, nous avons décidé d'améliorer notre pratique auprès des mamans et enfants hébergés dans ce lieu. Nous souhaitons être plus présents et tirer les enseignements de l'expérience des autres équipes. Nous avons déjà émis plusieurs pistes devant l'équipe élargie.

Comme chaque année, nous continuerons à consacrer de l'énergie à rendre les projets existants pérennes, entre autres la grande fête de Saint Nicolas. Nous poursuivrons le développement des modules de sensibilisation. Nous mettrons un point d'honneur à maintenir le Conseil des enfants le plus régulièrement possible.

En octobre 2015, l'objectif final de notre collaboration avec le Refuge de La Louvière se réalisera : nous organiserons un camp avec les femmes et enfants hébergés des deux asbl, soit environ 45 personnes. L'équipe va devoir trouver des moyens financiers conséquents et concéder du temps à la création des différents ateliers que nous proposerons lors de ce séjour. Tout cela, dans une collaboration étroite avec l'équipe du Refuge de La Louvière déjà très enthousiaste à l'idée de se retrouver.

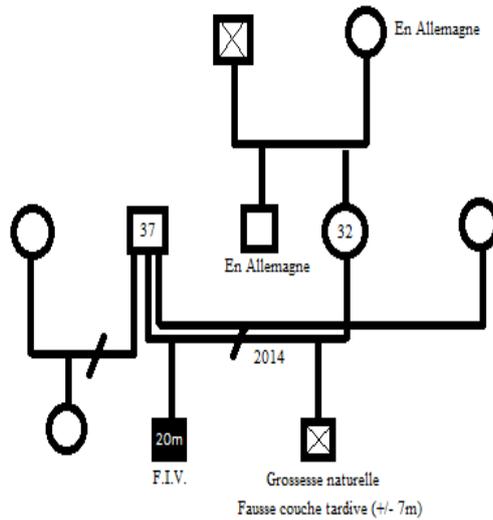
En conclusion :

L'accompagnement des enfants au Refuge est un travail où le savoir-faire et le savoir-être sont sollicités et mis à l'épreuve en permanence, parfois dans l'immédiateté. Nos émotions personnelles, nos représentations sont revisitées, questionnées par les expériences professionnelles que nous fait traverser l'accompagnement des enfants. Le travail exige une certaine rigueur professionnelle. L'observation, les discussions informelles, les activités hebdomadaires dans un cadre contenant et sécurisant qui semblent à priori anodines, ont une portée considérable. Nous voyons évoluer les enfants au cours de la période d'hébergement de quelques mois, très souvent plus rapidement que les adultes. Cette progression nous encourage à croire dans les efforts que nous mettons au jour le jour dans notre travail.

Nous vous présentons ci- dessous l'analyse de cas de Victor qui explicitera le cheminement de d'un enfant au cours de son hébergement.

b. Analyse de cas : « Victor »

Génogramme :



Anamnèse et fil rouge :

FIL ROUGE			
Date	L'enfant	La famille	Les intervenants extérieurs
2010		Arrivée de MM et PP en Belgique	
2012		Mariage de MM et PP (arrangé par des connaissances) Seulement mtn car PP était encore marié à une autre femme	
		MM et PP essaient d'avoir un enfant naturellement (PP le souhaite +++)	
30/03/2012		Fécondation in vitro	
		MM enceinte de Victor	
		PP violence physique ++ envers MM PP change de discours régulièrement : ne veut plus avoir d'enfant, souhaite que MM s'en aille, souhaite refaire sa vie ; envoie MM dans sa famille en Macédoine	
Date	L'enfant	La famille	Les intervenants extérieurs
	Grossesse ±6 mois	MM revient chez PP en Belgique ; PP a une autre femme ; L'autre femme est violente psycho ++ envers MM	
	Grossesse ±9 mois	Déménagement de MM et PP ; L'autre femme de PP reste dans l'ancien domicile	

FIL ROUGE

10/12/12	Naissance de Victor		
2013	±7 mois	MM enceinte naturellement de BB	
		MM et PP apprennent que BB a une malformation ; PP souhaite que MM avorte/ menace de donner BB	
		MM prend la décision contrainte d'avorter	
		MM revient sur sa décision	MM rencontre un intervenant à l'hôpital qui la rassure et la convainc de garder BB ; MM est soutenue ++ par l'O.N.E
		PP menace MM de la mettre dehors avec Victor à la naissance de BB ; MM est angoissée ++ ; PP envoie MM en Allemagne	
		BB est en souffrance ;	Dr demande à MM de choisir entre accouchement naturel (risque++ de perdre BB) et césarienne (chance de survie ++ mais risque de handicap lourd)
		MM prend la décision contrainte d'accoucher naturellement (pression ++ de l'autre femme de PP) ; MM se sent perdue et coupable	
		Accouchement naturel de BB	Dr se rend compte que BB était déjà décédé in utero
17/07/2014		MM porte plainte pour violence intrafamiliale contre PP	
Fin Juillet 2014		MM prend la décision de quitter PP et, avec l'aide de l'ONE, prend contact avec le Refuge de Liège	
Date	L'enfant	La famille	Les intervenants extérieurs
01/08/2014	MM et Victor quittent PP et entrent au CVFE de Liège		
		MM porte plainte contre PP	
			Le CVFE prend contact avec nous car MM et Victor ne sont pas en sécurité à Liège
03/09/2014	Entrée au Refuge CPVCF de Bruxelles		
		PP harcèle et menace MM par téléphone	
16/09/2014		MM est inscrite à des cours de français	
24/09/2014	Victor commence son adaptation en crèche	MM commence les cours de français 2 matinées/semaine	
25/09/2014	Le CPVCF accompagne MM et Victor à Liège : MM récupère qq affaires au domicile et va se recueillir sur la tombe de BB avec Victor		
20/10/2014	Victor commence ses horaires complets à la crèche (9-14h)		
06/11/2014			Nous proposons à MM d'être hébergée à la Petite Maison

FIL ROUGE

		MM choisit de rester au Refuge	
19/11/2014		MM est angoissée à Bruxelles et souhaite retourner à Liège	Nous reprenons contact avec le CVFE de Liège
05/12/2014		MM se rend au RDV du CVFE de Liège	Le CVFE refuse de reprendre MM et Victor
		MM souhaite trouver un logement à Liège	
26/12/2014	MM et Victor partent qq jours en Allemagne voir l'oncle et la GMM		
26/01/2015	MM et Victor déménagent à la Petite Maison		

Victor est actuellement âgé de 26 mois (février). Il avait 20 mois au moment de son arrivée au Refuge.

Victor est d'origine hollandaise. Sa maman, rom, est d'origine macédonienne. Elle parle également le turc. Son papa est d'origine hollandaise. Ils se sont rencontrés en Macédoine et se sont rendus en Belgique en 2010, deux ans avant la naissance de Victor.

Victor est le premier enfant de chacun des parents. La maman est tombée naturellement enceinte d'un second enfant mais celui-ci est décédé en milieu de grossesse suite à une malformation. Victor est né par le biais d'une fécondation in vitro (FIV) car sa mère et son père ne parvenaient pas à concevoir d'enfant.

D'après la maman, le père de Victor souhaitait énormément fonder une famille. C'est lui qui l'a convaincue de procéder à une FIV. Lorsque celle-ci est tombée enceinte de Victor, monsieur a totalement changé de discours. Subitement, il exprimait à madame ne plus souhaiter d'enfant et souhaiter refaire sa vie avec une autre femme. Il est devenu davantage violent physiquement et psychologiquement avec elle. Il lui a demandé d'avorter et, finalement, l'a envoyée auprès de sa famille en Macédoine durant plusieurs mois. Ce retournement de situation a placé celle-ci dans un grand désarroi.

Lors de la seconde grossesse, les violences de monsieur envers madame se sont accentuées. Cette grossesse, naturelle et inattendue, était un véritable miracle pour madame. Malheureusement, le couple a rapidement appris que cet enfant souffrait d'une malformation. Dès lors, contrairement à madame, monsieur souhaitait un avortement. En plus des violences physiques et psychologiques déjà présentes, monsieur a commencé à menacer madame d'abandonner l'enfant à la naissance si elle choisissait de poursuivre sa grossesse. La maman de Victor a subi une grande pression également de la part de sa belle-famille durant toute cette période. Perdue et en proie à une grande anxiété, elle a alors décidé de se rendre à l'hôpital afin d'y être avortée. Sur place, elle a rencontré un intervenant social qui l'a rassurée sur la situation et lui a fait à nouveau changer d'avis. Face à cette nouvelle, monsieur a repris les menaces et envoyé madame et son fils dans sa famille, immigrée en Allemagne, pendant quelques semaines. Durant cette période, madame était énormément soutenue par une intervenante de l'ONE dans sa démarche. Plus tard, madame a appris que le fœtus était en souffrance. Elle s'est rendue d'urgence à l'hôpital où elle a été confrontée à une importante décision : soit accoucher naturellement de l'enfant et courir le risque de le perdre ; soit subir une césarienne. Dans ce dernier cas, les chances de survie de l'enfant étaient plus grandes mais il risquait un lourd handicap. Sous la pression de son mari et de sa belle-famille, madame a pris la décision d'accoucher naturellement. Mais lors de l'accouchement, le corps médical a découvert le bébé sans vie... Suite à ces événements, la

maman de Victor s'est sentie seule, perdue et a ressenti une immense culpabilité. A l'heure actuelle, cette culpabilité est toujours bien présente chez elle. Nous remarquons également que madame éprouve de grandes difficultés à prendre des décisions. Elle a très peu confiance en elle et a tendance au repli sur soi. Victor était très jeune lors de ces événements. Toutefois, nous pouvons nous questionner sur l'impact que ceux-ci ont eu sur lui.

Victor passe ses jours et ses nuits avec sa maman depuis sa naissance. Dès lors, il a tissé un lien d'attachement très fort avec celle-ci. En effet, nous constatons que la moindre séparation est problématique pour cet enfant. Cette difficulté, assez importante chez lui, peut également être mise en relation avec un moment de son histoire. Lors d'un épisode violent de monsieur envers madame, monsieur a pris violemment Victor des bras de sa maman et l'a laissé pendant un temps chez sa propre mère. Selon la maman, cet épisode a pu créer un traumatisme chez lui. Victor semble craindre de ne pas retrouver sa maman. De plus, depuis tout petit, Victor baigne dans différentes langues. Sa maman parle le macédonien avec lui. Malgré l'insertion de la famille en zone belge francophone, Victor semble totalement imperméable à la langue française. En début d'hébergement, cela ne facilite pas un climat sécurisant pour l'enfant lorsqu'il reste seul avec les membres de notre service.

Contexte d'entrée :

Victor est entré au Refuge avec sa maman le 3 septembre 2014. Avant d'arriver au CPVCF, tous deux étaient hébergés dans un autre refuge de Belgique. Cependant, ce refuge se trouvait à proximité du logement du papa. Madame se sentait en danger dans cet environnement et est restée cloîtrée avec son fils au sein même de ce refuge durant plusieurs semaines. Elle est sortie à quelques reprises mais uniquement dans les cas de grande nécessité et en étant bien entourée. Ce refuge a pris contact avec notre Centre dans lequel Victor et sa maman ont été rapidement transférés.

Développement psychomoteur, langagier et relationnel :

○ À 1 an, 8 mois

Au premier abord, Victor semble être un enfant éveillé avec un grand potentiel de curiosité. Il rit, sourit facilement et est très observateur. Il court, joue, va vers les autres enfants. Cependant, nous avons rapidement constaté que le comportement de Victor est fluctuant. En effet, alors qu'il peut être très éveillé et ouvert à l'échange, Victor peut rapidement se murer dans la solitude : son regard s'éteint et balaie l'espace ; il semble absent, fuit le regard, est inexpressif. Lors de ces instants, il reste assez figé, dans les bras de sa maman, et semble être en « mode automatique ».

A 20 mois, le langage de Victor est pauvre voire inexistant : ni en français, ni dans sa langue maternelle. Il reste silencieux. Cependant, il est très réceptif aux sons, aux rythmes, à la musique. C'est par ce biais que nous avons progressivement entendu la voix de Victor.

Au niveau psychomoteur, Victor ne montre pas de retard étant donné son âge. Il marche et court de manière relativement coordonnée. Il apprécie se déplacer dans l'espace, découvrir et manipuler les objets qui sont à sa portée.

Après avoir vécu quelques séparations avec sa maman au sein de notre Centre, Victor s'est révélé être un enfant très angoissé. En effet, les séparations suscitent chez lui une grande anxiété qui semble l'envahir entièrement et le rendre instantanément indifférent à son environnement. Lors de ces moments de détresse, il crie, hurle, se met en colère. Il appelle sa maman. Ces difficultés sont également très angoissantes pour celle-ci. Les larmes prennent rapidement part

d'elle et elle se détache difficilement de son enfant. Entendre ses pleurs par la suite semble la placer dans une grande vulnérabilité.

En début d'hébergement, l'angoisse de Victor réapparaît systématiquement dès qu'il s'approche d'un membre de l'équipe. S'il vient en salle de jeux avec sa maman, il se calme rapidement mais reste hyper vigilant. Dès lors, malgré son envie apparente de découvrir l'espace, Victor s'investit, au départ, peu dans les jeux. Il entre rarement *de lui-même* en relation avec l'adulte. Son attitude révèle de l'inquiétude et de la méfiance. Il est très observateur. Il semble avoir besoin de maintenir un certain contrôle sur la situation dans laquelle il se trouve. Il est toutefois capable d'être dans l'échange si l'on vient vers lui, il accepte une part « d'intrusion », mais se désintéresse rapidement de l'autre. Mis en confiance, il se permet finalement de découvrir l'espace et les objets qui l'entourent.

Tout comme envers l'adulte, Victor est très observateur avec ses pairs. Il semble très intéressé par eux et entre relativement facilement en relation avec eux, dès lors que sa maman se situe dans la même pièce ou au même étage que lui. Sa simple présence lui permet de se sentir en sécurité et d'évoluer librement dans l'espace. Victor montre de bonnes capacités de socialisation. Il est capable d'aller vers l'autre et de l'inviter à jouer : regard expressif, sourire, jeux... Victor observe l'autre mais ne le copie pas. Il a son attitude propre. Cependant, il adapte son comportement en fonction de celui des autres. Si un autre enfant est plus énergique, agressif, Victor se permettra également davantage de « libertés » : agripper, griffer ou mordre l'autre, grimper sur les meubles, courir... Dès lors, nous pouvons nous interroger sur la conscience du cadre et des limites que possède Victor. De plus, quelle conscience a-t-il des limites de son propre corps ? Se perçoit-il bien comme « différencié » de l'autre ? Il semble également frapper et mordre sa maman « par accident » dans les temps de jeu, tout en souriant. S'agit-il d'un besoin de contrôle sur l'autre ? Quel est le modèle relationnel intégré par Victor lorsqu'il était chez lui, avec son père et sa mère ? Quelle était l'attitude de celui-ci envers celle-ci ? Dans quelle mesure sa maman semblait-elle « accepter » ce type de comportement violent ? Nous savons que Victor était presque en permanence avec sa maman. Dès lors, il était présent lors des scènes de violence du papa, voire lui-même victime de cette violence. Lors d'un moment de relation avec une intervenante de l'équipe enfant, Victor la mord. La réponse de l'intervenante est un « non » direct et ferme, suivi d'explications. L'enfant semble surpris de cette réaction. Il cesse toute action instantanément et son visage se fige. Il semble s'interroger et se distancer des actions qui viennent de se dérouler. Par la suite, Victor réessaie de frapper ou de mordre cette intervenante à plusieurs reprises. Il constate toujours la même réaction de celle-ci. Victor semble tester les limites et les intégrer progressivement.

Victor semble avoir des difficultés à gérer la frustration et à faire face à l'autorité. En effet, sa maman parvient difficilement à poser ses limites. Lorsque son enfant a des comportements inadaptés (exemple : mordre sa maman lorsqu'il subit une frustration), celle-ci répond à cette attitude par le rire, la complicité et la tendresse. Tout au long de l'hébergement, nous avons veillé à accompagner et soutenir cette maman dans la mise en place de son autorité et d'un cadre sécurisant pour son enfant, notamment lors des moments de séparation. Après quelques semaines, Victor ne répondait plus à la frustration par l'agressivité et vivait un peu plus sereinement les moments de séparation. Mais quelle est l'image qu'a Victor de l'autorité ? Sa maman semble submergée par l'émotionnel, préférant maintenir, « laisser » l'enfant dans une liberté sans limite. Son père, à l'inverse, représentait l'autorité toute-puissante, le contrôle. Qu'a-t-il pu associer à cette autorité ? La colère, l'agressivité verbale, voire physique ? D'après la

maman, le papa de Victor le frappait pour des raisons « éducatives » : pour le punir lorsqu'il n'était pas sage ou qu'il n'agissait pas selon ses exigences.

Concernant l'alimentation, Victor a montré une régression lors de son arrivée au Refuge. D'après sa maman, il avait déjà commencé la nourriture solide à leur domicile. Mais avec les différents bouleversements et changements d'environnement, Victor est revenu à une alimentation liquide, se nourrissant exclusivement de biberons de lait. Malgré plusieurs essais, il refuse la nourriture solide. Que représente le biberon pour lui ? Est-ce le retour à la sécurité, à la relation privilégiée avec sa maman ? Nous avons constaté que le biberon est un temps de rituel entre eux, au moment du coucher. Victor ne s'endort jamais sans avoir pris son biberon. C'est ce qui lui permet de se sentir apaisé et d'entrer dans le sommeil. Il semble être en recherche de sécurité, de stabilité et de maîtrise sur son existence.

Quelques semaines après l'arrivée de Victor, nous observons une amélioration et évolution progressive dans l'ensemble de son développement.

○ À 2 ans, 2 mois

À deux ans, après quatre mois au sein de notre Centre, Victor apprécie énormément découvrir l'espace : salle de jeux, salon, espaces communs... Il prend plaisir à écouter et émettre différents sons et rythmes. Il est curieux de tout ce qui l'entoure et profite de chaque instant de relation pour jouer. Il semble serein, en confiance avec chacun.

Victor a traversé plusieurs phases durant son hébergement. Il a dû s'adapter et apprivoiser de nombreux changements : quelques semaines après son arrivée, Victor a débuté son acclimatation en crèche. En effet, afin de pouvoir espérer garder ses papiers, la maman de Victor est obligée de suivre des cours de français, ceci afin de maîtriser davantage la langue et pouvoir, à plus long terme, trouver un emploi. Dès lors, celle-ci devait trouver un moyen de confier Victor à quelqu'un durant ses cours. Ces faits ont précipité les événements : cela a demandé à Victor de nombreux efforts d'adaptation à un énième environnement inconnu et aux séparations avec sa maman.

Ces bouleversements ont été presque immédiatement perceptibles dans le comportement de Victor. Tout à coup, le voilà à nouveau éteint, fixant le vide, fuyant le regard, évitant les échanges relationnels de manière générale. Victor semblait s'enfermer dans sa bulle, se replier sur lui-même. Ce type de régression est tout à fait normal chez un enfant de cet âge. Il traverse différentes phases et épreuves nouvelles à travers lesquelles il se cherche et se construit. Cependant, la stagnation et la répétition des régressions peuvent se révéler inquiétantes. C'est pourquoi nous avons été attentifs aux différents bouleversements dans la vie de Victor et nous l'avons aidé à mettre en exergue ses ressources personnelles afin de pouvoir poursuivre le plus sereinement possible son développement. Malgré ses expériences de vie et les difficultés traversées, Victor semble évoluer et prendre confiance en lui.

Actuellement, Victor est en plein apprentissage du français et du langage verbal de manière générale. Victor se nourrit d'aliments solides à la maison et à la crèche. Il découvre toute une palette de goûts. Toutefois, il a gardé le rituel du biberon le soir, avant d'aller dormir. Il semble dorénavant accepter un cadre et l'autorité maternelle. Il est pris dans un rythme de vie et une stabilité qui lui permet de découvrir le monde qui l'entoure avec sérénité. Lorsque des périodes d'anxiété se présentent, notamment face aux angoisses nombreuses de sa maman, les temps de « repli » sont devenus plus brefs voire inexistantes. Il est moins influencé par les craintes de sa maman. Toutefois, celle-ci, perdue et dépassée, se plonge souvent dans une grande ambivalence mêlée de nombreuses incertitudes. Elle ne sait plus où aller, se sent seule et prisonnière. Elle

hésite à retourner dans sa région puis change à nouveau d'avis. Elle est terrifiée à l'idée d'être abandonnée et laissée seule dans un monde d'adulte qui nécessite responsabilités matérielles, financières, maternelles et plus encore... Submergée, elle éprouve encore à l'heure actuelle des difficultés à prendre conscience du besoin de stabilité de son petit garçon. Durant l'ensemble de l'hébergement, nous avons été attentifs à ces difficultés et avons soutenu la maman. Il a été nécessaire de placer cette mère et femme face à ses responsabilités, même si l'évidence est rude. Nous l'avons soutenue, accompagnée dans son cheminement souvent confus. Nous l'avons guidée dans cette brume afin d'éclaircir un peu la situation et, surtout, afin qu'elle n'oublie pas l'importance de construire un avenir stable et équilibré pour elle et son fils.

Prise en charge et projet personnel :

Notre travail auprès de cette famille s'est développé tout au long de leur séjour au sein de notre Centre.

Dans le cas présent, notre objectif a été, comme souvent, un travail de responsabilisation de la maman dans ses fonctions parentales. En effet, nous l'avons encouragée à mettre en place un cadre sécurisant pour son enfant : poser ses limites, se positionner de manière claire et ferme face à un comportement inadéquat, répéter le nombre de fois nécessaire certaines consignes, notamment au niveau alimentaire... Nous l'avons accompagnée dans ses difficultés en tant que mère, dans ses angoisses et sa culpabilité. Nous l'avons guidée afin qu'elle puisse elle-même être à l'écoute des difficultés, des besoins, des bouleversements vécus par son enfant.

Un parent serein avec son enfant permet à celui-ci d'accéder à une part de sérénité également. Dès lors, nous avons observé une amélioration du comportement de Victor dans les temps de séparation lorsque sa maman est elle-même parvenue à apaiser ses angoisses. Au départ, toute séparation avec son enfant étaient vécues comme insupportables pour cette maman. Elle entrait dans un état d'anxiété intense et était incapable d'être totalement « disponible » pour d'autres activités : entretiens, loisirs, démarches administratives... Au fil du temps, elle a pu observer Victor s'épanouir avec les différents intervenants du Centre, de la crèche, les autres enfants... Cependant, son comportement peut être très fluctuant. Face aux difficultés relationnelles avec les autres bénéficiaires, cette dame se replie sur elle-même, s'isole et se plonge à nouveau dans une relation de type fusionnelle avec son jeune fils. Ces différentes attitudes modifient les perceptions, réactions et comportements de Victor. S'il entre dans une phase « d'isolement » avec sa maman, ses évolutions tant au niveau social que langagier disparaissent un temps et certains de ses mécanismes de défense refont alors surface : repli sur soi, crainte de l'adulte, hyper vigilance, agressivité, refus d'alimentation solide, nombreux réveils durant la nuit... Il est alors nécessaire de « ré-appivoiser » l'enfant, afin de lui permettre de renforcer ses acquis et de poursuivre son développement en toute sécurité. Nous constatons en effet la nécessité de travailler en parallèle tant avec la maman qu'avec l'enfant. L'un ayant une influence considérable sur l'autre et inversement. Plongée dans ses difficultés, la maman donne une grande place à Victor, lui apportant parfois sans le vouloir le statut de « parent » dans la dyade. Notre rôle est de permettre à l'enfant de garder sa place d'enfant en grandissant et de replacer la maman dans son statut de parent. Nous veillons à permettre aux membres de la famille de trouver les clés pour poursuivre le plus sereinement et adéquatement possible leur avenir en toute autonomie et ce, malgré leur passé de victime et/ou d'exposé à la violence conjugale et familiale.

1.6 Accompagnement de l'équipe logistique

Depuis toujours, nous avons à cœur d'héberger les femmes et les enfants dans un cadre chaleureux et convivial et de proposer aussi, une aide concrète (don de vêtements, de vaisselle, transport mobilier, aide pratique, ...)

Ces services ainsi que la maintenance, l'entretien, les travaux, l'aménagement, les achats, la récupération de meubles, vêtements, vaisselle sont assurés par l'équipe logistique.

Par sa présence quotidienne, cette équipe joue un rôle très important auprès des hébergées (accompagnement, traduction, proximité, disponibilité, ...).

Cette équipe participe pleinement à l'organisation de certaines fêtes et autres événements comme cette année, l'inauguration de la Petite Maison, la fête de Saint Nicolas, la fête du printemps en préparant les repas et en aménageant les locaux pour la circonstance.

Ils assurent tous les mardis, un repas pour les femmes et les enfants hébergés.

1.7 Volet animations au Refuge

L'équipe animations collabore avec l'équipe enfants qui soutient les femmes dans la démarche, nouvelle et difficile, pour certaines d'entre elles, d'être entièrement disponibles pour des activités dont elles sont directement bénéficiaires.

Des animations sont organisées exclusivement pour les femmes hébergées, les femmes du Refuge et de la Petite Maison.

Les mardis soir : rencontre autour d'un repas convivial organisé par l'équipe logistique
Les mercredis : des sorties culturelles théâtre, musée, des activités créatives et récréatives, des séances de bien-être
Les jeudis soir : la réunion maison autour de thématiques variées.
Les vendredis : des ateliers de vie socioprofessionnelle et d'initiation à démocratie et citoyenneté ;
Un jeudi par mois : un atelier couture.
Un mercredi par mois : une promenade en plein air.

Au cours de certains ateliers créatifs, de loisirs, des sorties culturelles et des activités festives, les enfants rejoignent les mamans.

Le travail d'animation a pour objet principal la restauration de l'estime de soi, la rupture de l'isolement et la réinsertion sociale, trois aspects essentiellement touchés par la violence conjugale.

La constitution des groupes permet des rencontres, tisse des liens et développe des réseaux relationnels entre les femmes.

Certaines occasions telles que la Saint Nicolas, Halloween, le Carnaval (fêtées dans nos locaux) permettent à une centaine de personnes (femmes et enfants) de se réunir, d'échanger, de créer ou de maintenir le lien entre elles.

D'autres animations se déroulent à partir des locaux du Boulevard de l'Abattoir et rassemblent les femmes hébergées au Refuge et à la Petite Maison, les anciennes hébergées et celles accueillies en ambulatoire. Ce sont les ateliers d'ELLE. (Expression, Loisir, Lien, Evolution).

Beaucoup d'activités et de réunions se déroulent dans le cadre spécifique de l'Education Permanente et seront expliquées plus loin dans le rapport.

1.8. Fonctionnement de la Petite Maison

a. Historique

La nouvelle structure d'accueil « la Petite Maison » est une extension du Refuge. Elle se situe dans une commune bruxelloise. Son adresse est confidentielle.

Lors de l'installation du nouveau service logement de cette commune fin 2009, (que nous ne nommerons pas) la commune a constaté qu'il n'existait sur son territoire aucun lieu d'accueil pour femmes victimes de violences. Le service a travaillé alors à la réalisation d'un premier projet dans les locaux vides situés au-dessus d'un bureau de Poste.

Fin 2011, ce projet a été abandonné car les travaux à réaliser se sont avérés excessivement importants. Le service logement s'est livré à une analyse des immeubles communaux pouvant convenir pour poursuivre le projet.

Une maison rénovée dans le contexte du plan logement 2005-2007 de la politique des grandes villes et financée par PGV présentait les caractéristiques pour la réalisation d'un tel habitat communautaire. Cette possibilité n'avait pas été envisagée dès 2009 vu qu'un tel changement d'affectation nécessitait un accord du Ministre en charge de la PGV. Or, la poursuite de la PGV était incertaine pendant tout le temps où notre pays est resté sans gouvernement.

Dès la constitution du gouvernement, le service logement a contacté la PGV pour soumettre l'idée de cette nouvelle affectation qui a reçu un accord. Les travaux ont pu commencer en 2011 C'est à partir de ce moment que le CPVCF est associé au projet.

Les travaux ont connu quelques péripéties avant de livrer le bâtiment 2 ans plus tard.

Le centre a été concerté au cours de l'avancement des travaux et a été amené à faire quelques visites de chantier. Il va s'en dire que nous avons été confrontés à de nombreuses questions administratives et budgétaires. Un partenariat envisagé avec une AIS n'a pas pu être poursuivi mais les rencontres avec les partenaires politiques, les efforts de collaborations, les rédactions de rapport, n'ont pas été vains.

Le 30 décembre 2013, le Centre recevait un agrément et les subsides pour 10 lits supplémentaires, par la Cocof, nous permettant de concrétiser le projet d'extension du Refuge.

Le 27 janvier 2014, la Petite Maison est inaugurée en présence du Ministre Rachid Madrane, du Bourgmestre et de l'échevine de la commune, du donateur Monsieur Bellis, de la présidente du CPVCF, des membres du CA, du CG, de l'équipe, de quelques femmes hébergées et leurs enfants.

Description de la Petite Maison

Ce lieu d'hébergement a été baptisé « la Petite Maison » car il évoque la tranquillité et un sentiment de « chez soi » en comparaison du Refuge qui est bien plus grand et plus animé.

C'est une maison de ville avec 4 grandes chambres, salle de bains, salle de douche, caves, grande cuisine et salon, terrasse et jardin, laverie, salle de jeux. La maison a une capacité de dix lits.

La confidentialité de la maison ne nous permet pas de la situer dans la commune.

La maison a été rénovée de façon lourde et une attention a été accordée aux questions énergétiques : panneau solaire, récupération d'eau de pluie, ...

Les systèmes de protections incendies sont installés : escaliers de secours, extracteur de fumée, portes coupe-feu...

Le Centre a été consulté pour les aménagements architecturaux, techniques. L'organisation de l'espace est donc adaptée pour une maison d'accueil.

Le mobilier, la cuisine équipée comprenant les appareils électroménagers sont entièrement neufs (Un sponsor privé a fourni une partie du mobilier)

b. Mise en route du projet de « la Petite Maison »

Cette structure de 10 lits accueille des femmes avec (ou sans) enfants, victimes de violences conjugales et familiales (en ce compris les situations de mariage forcé si nécessaire) qui ont besoin d'un hébergement avec une adresse confidentielle.

Le chiffre du total de nuitées pour le secteur hébergement, relevé en fin d'année, nous montre que l'objectif du projet d'extension du Refuge, qui était celui d'augmenter notre offre de place pour le public visé, a été atteint.

Le projet collectif d'hébergement de la Petite Maison a été pensé et établi par l'équipe au complet.

La Petite Maison est l'extension au sens propre et figuré de l'hébergement des familles qui sont passées par le Refuge. Ces familles qui y sont dirigées ne sont plus dans la phase critique qui suit le départ du domicile conjugal mais elles sont encore vulnérables pour pouvoir vivre seules. Elles ont encore besoin d'un soutien social et psychologique et certainement, d'être encore entourées.

Le principe de vie communautaire est repris comme au Refuge, créant des liens de solidarité et de lutte contre la solitude.

L'hébergement a une durée de 6 mois, éventuellement renouvelable.

L'adresse étant confidentielle, aucune personne étrangère à la maison ne peut y venir, ceci afin de préserver leur sécurité.

Plusieurs critères d'entrée à la Petite Maison ont été établis :

- Capacité de la personne à vivre en communauté
- Porter un esprit de solidarité, de partage, de respect d'autrui
- Collaborer avec l'équipe
- Avoir une ouverture vers les ressources extérieures, participer à des activités extérieures citoyennes
- L'hébergement doit avoir du sens pour les enfants (éviter les changements d'école, trop de déménagement, ...)
- Avoir la capacité d'élaborer un projet, qui peut être modifié mais toujours dans le but de quitter la maison d'accueil
- Etre au Refuge depuis quelques temps
- Ne pas entrer en situation d'urgence sauf quand il s'agit d'un second hébergement
- Pouvoir participer aux frais d'hébergement

L'accompagnement de l'équipe adultes :

La présence sur place du personnel est plus légère qu'au Refuge.

Une permanence sociale est assurée une fois par semaine mais les femmes peuvent rencontrer leur référent sur rendez-vous au sein de la Petite Maison ou au siège social. Une évaluation régulière avec la femme permettra de mesurer l'évolution de sa situation administrative, sociale et juridique, d'envisager une orientation vers une formation, des cours alpha. Le référent peut l'aider dans sa recherche de logement. Il fera également une mise au point par rapport à son séjour à la Petite Maison, la pertinence de renouveler le contrat ou d'arrêter l'hébergement si nécessaire.

L'équipe participe également aux réunions de concertation, de coordination qui sont organisées dans la commune dans une optique de travail en réseau pour les bénéficiaires de la Petite Maison.

Un accompagnement psychologique est proposé au siège social pour continuer à soutenir la femme dans son travail personnel autour son vécu de violence conjugale, sur son projet d'avenir, ses craintes par rapport au danger qui peut encore exister,

L'accompagnement de l'équipe enfants :

L'enfant est préparé au changement du lieu quand il est encore au Refuge avec le référent et la maman.

Les interventions commencées au Refuge continuent ; suivi scolaire, médical, SAJ, SPJ,...

Le référent peut aider la maman à inscrire son enfant dans le nouveau réseau existant : AMO, école des devoirs, maison de jeunes, initiative de loisirs, ONE, ...

Les rencontres avec la maman et l'enfant se font à la Petite Maison, éventuellement le week-end ou au siège social. Le référent travaille en collaboration avec l'équipe adultes.

Une garde enfants est assurée uniquement si aucune solution n'a pu être trouvée par la maman et seulement dans les cas très spécifiques (audience, problème médical, etc.).

Suivi par l'équipe logistique

Un jeudi sur deux, une personne de l'équipe est présente pour aider les femmes à organiser la vie pratique. A cette réunion est également présent un autre membre de l'équipe adultes pour ouvrir les discussions sur la vie en communauté, les soutenir à trouver des solutions en cas de conflits, pour écouter et entendre chacune d'entre elles dans le groupe sur des souhaits liés à la vie communautaire.

L'équipe logistique peut également encourager ou conseiller les femmes à propos des tâches qu'elles organisent déjà elles-mêmes au quotidien ; c'est-à-dire :

- Gestion des aspects domestiques : nettoyage, produits, lessives, vaisselle, ordre, repas
- Gestion de la salle de jeux, de la surveillance et de la garde des enfants
- Accueil des nouvelles dames et enfants qui arrivent, offrir quelque chose : thé, repas...

Une fois par semaine, les aspects techniques de la maison sont contrôlés. Le grand nettoyage se fait une fois par semaine ainsi que le nettoyage de la chambre au moment du départ de la dame, de préférence avec elle pour qu'elle soit consciente de laisser un espace propre pour la suivante.

2. Réalisation en termes d'intégration sociale et professionnelle des personnes accueillies

Follow-up :

Nous proposons à chaque femme qui nous quitte et qui en fait la demande, un suivi pour elle et/ou ses enfants, soit au siège social Boulevard de l'Abattoir 28, soit à domicile.

Ce suivi est un prolongement des différentes démarches entamées au sein du Refuge lors de l'hébergement (CPAS, mutuelle, justice, emménagement dans un nouveau logement, ...).

Lors du départ, nous veillons également à mettre en place un réseau autour de la personne et/ou de la famille, composé de différents services.

Cette année, un quart de femmes hébergées, ont sollicité un follow-up.

Les interventions les plus sollicitées ont été: la mise en ordre administrative (inscription à la Commune, auprès d'une mutuelle, à une école, ...) et le suivi des paiements des pensions alimentaires et/ou des allocations familiales. Nous avons également poursuivi les accompagnements aux audiences et aux rendez-vous chez les avocats.

En quittant le Refuge certaines femmes recommencent tout à zéro, celles sans revenus et les femmes migrantes ne parlant pas le français ont besoin d'un accompagnement plus long et plus soutenu. D'autres craignent encore pour leur sécurité.

3. Evaluation des conventions de collaboration

3.1. Collaboration avec l'asbl DANA (atelier massage-relaxation) :

L'association Dana, fondée en 1990, propose des massages et des séances de relaxation.

Elle se définit comme suit:

Pour qui a été l'objet de violences, l'agression a pu atteindre plus que le corps physique: elle a pu abîmer l'image de soi, détruire la confiance dans la vie. Le massage et la relaxation empruntent le même chemin: le corps, mais ils inversent le message qui devient: attention, respect et reconnaissance de la personne dans tout son être physique et psychique. Le moment de la relaxation-massage rend possible une relation de confiance où l'on peut tenter une «réparation», non seulement en procurant aux personnes en détresse une détente et un mieux-être au cours de la séance mais en leur montrant les gestes de détente qui leur permettront d'installer ce mieux-être dans leur vie.

Au Refuge :

Les séances massage-relaxation ont lieu en soirée de 19h30 à 22h, une fois par semaine. La première heure est généralement réservée aux enfants quel que soit leur âge et ensuite ce sont les femmes qui y ont accès. Deux animateurs y sont généralement présents. Ils interviennent au plus fort de la crise : l'accueil, l'apaisement, la consolation sont au cœur de leur travail.

Ils proposent également quelques techniques simples de respiration que les femmes et les enfants peuvent facilement reproduire au quotidien. Les participantes posent beaucoup de questions, ce domaine étant pour elles généralement tout à fait inconnu.

Dans les locaux de l'ambulatorio :

Des séances individuelles d'une heure pour les femmes qui ont quitté le refuge et pour les personnes suivies au service consultation y ont lieu. Elles se poursuivent durant plusieurs semaines, plusieurs mois, voire plusieurs années, visant à établir un espace de confiance dans lequel la personne peut se reconstruire. Pour beaucoup d'entre elles, le massage est tout à fait intégré dans leur vie et en devient un élément très important.

Comme au refuge, les animateurs de DANA essaient d'indiquer à la personne quelques exercices et gestes simples leur permettant de soulager elles-mêmes leur stress au quotidien.

Ces séances de massage sont menées conjointement au travail de soutien poursuivi par l'équipe en place.

Pour mener à bien ce projet de partenariat, des rencontres de travail et d'intervision ont lieu régulièrement.

En 2014 : 116 ateliers individuels dans les locaux du service ambulatorio,
 163 ateliers individuels au refuge (femmes et enfants compris).

3.2. Collaboration avec l'asbl Garance (atelier de défense verbale) :

Garance travaille dans la prévention primaire des violences faites aux femmes et aux filles.

La prévention primaire englobe toutes les actions et les interventions qui ont lieu avant que la violence n'émerge. Son objectif est de ne pas laisser cette violence se manifester ou, si cela est impossible, d'en limiter les conséquences négatives pour la victime.

3.3. Transit-Toit :

Ce projet propose des logements transitoires à des personnes qui vivent une situation d'exclusion à Bruxelles.

Depuis 1993, l'asbl Habitat et Rénovation et 7 autres associations de différents secteurs ont établi un partenariat qui leur permet d'accéder à une solution d'hébergement autre qu'en maison d'accueil.

La pertinence de ce projet est d'autant plus grande que l'on constate depuis quelques années que, d'une part, l'occupation des maisons d'accueil bruxelloises est arrivée à saturation et que, d'autre part, les loyers ont assez fortement augmenté et ne facilitent donc pas l'accès au logement à des personnes aux revenus faibles.

Les conditions d'accès au transit sont les suivantes :

- être majeur
- être en règle de séjour ou en voie de l'être
- disposer de revenus bas
- bénéficier de mesures d'accompagnement et de guidance par un des services sociaux partenaires
- être dans une démarche de désintoxication s'il y a dépendance à une substance.

Fonctionnement

Le projet comporte 3 logements qui peuvent accueillir une personne seule ou accompagnée d'un jeune enfant. Chaque logement contient le minimum nécessaire pour y vivre, à savoir, un frigo, une cuisinière, une batterie de cuisine, ...

L'occupation peut durer 4 mois maximum mais le contrat d'occupation précaire se fait de mois en mois.

L'asbl Habitat et Rénovation joue le rôle de propriétaire, elle gère l'entrée et la sortie des candidats tant du point de vue des charges que des problèmes techniques.

Habitat et Rénovation amène aussi aux occupants des logements des conseils et des informations spécifiques au logement (table de logement, les différentes aides possibles (ADIL,...), lutte contre la location d'appartements insalubres (Code du Logement Bruxellois,...).

Les autres partenaires, quant à eux, proposent les candidats et s'engagent à faire un suivi psychosocial. Ils soutiennent les personnes dans leurs démarches administratives, médicales, juridiques,...

Tous les partenaires se rencontrent une fois par mois dans les locaux d'Habitat et Rénovation en vue de faire le point sur les différentes occupations. Ces réunions sont également l'occasion de partager et de confronter parfois nos méthodes de travail, nos philosophies, nos connaissances respectives, ce qui ne peut que nous aider à évoluer et à réfléchir sur la pertinence de ce projet.

Pour le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales l'intérêt du partenariat est de permettre aux femmes hébergées au Refuge l'accès à ces logements de transit où elles peuvent avoir une expérience de vie en autonomie tout en bénéficiant d'un suivi.

Cette possibilité leur permet aussi de savoir où elles se situent dans leur processus de séparation avec leur conjoint violent.

Ce transit leur évite aussi, en cas de retour au domicile conjugal, les inconvénients d'une rupture d'un contrat de bail et les frais d'un emménagement et d'un déménagement.

Ce projet représente donc pour les femmes des avantages de différents types, financiers d'une part mais aussi d'autre part psychologiques.

Le logement de transit peut être le point de départ d'une vie autonome et indépendante qui permet enfin à la femme de pouvoir faire ses propres choix ou du moins de tout faire pour parvenir à ses objectifs. Il rentre aussi parfaitement dans le suivi (follow-up) que nous proposons à toute femme qui a été hébergée dans notre Centre.

3.4. Maison Médicale du Maelbeek :

Depuis sa création, le Centre a trouvé dans la Maison Médicale de Maelbeek un interlocuteur privilégié au point de vue santé pour les femmes et les enfants hébergés. Depuis 30 ans, cette collaboration est toujours aussi précieuse car leur disponibilité et leur écoute sont restées intactes.

3.5. l'AMA :

Depuis de nombreuses années, le Centre est membre actif de la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri ; l'AMA qui regroupe la majorité des maisons d'accueil de Bruxelles et de Wallonie.

L'AMA réunit ses membres pour défendre leurs intérêts auprès des autorités subsidiaires et auprès de toutes les instances qui œuvrent dans l'accueil et l'accompagnement des plus démunis. L'association forme et informe ses membres et toutes autres personnes ou services au sujet de la problématique des sans abri et des activités des maisons d'accueil. Elle se préoccupe également d'établir des ponts entre les différents services qui, à Bruxelles, se préoccupent des personnes en grandes difficultés (principalement les sans abri).

Différents groupes de travail sont organisés et les membres du Centre y participent régulièrement : les réunions des maisons d'accueil subsidiées par la COCOF, les réunions avec les associations bruxelloises ; les réunions à propos de la sous commission paritaire 319/2 ; les réunions sur l'informatisation du secteur.

A la demande du cabinet de la Cocof, les maisons d'accueil et l'AMA, se sont penchées sur la révision du décret Maisons d'Accueil. En effet, il doit être actualisé et complété.

Les Maisons demandent que soient pris en compte les besoins du personnel administratif et ouvrier. Certaines spécificités particulières devraient être reconnues (par ex. les violences conjugales, le post hébergement, les soins infirmiers,...) et dotées du personnel adéquat. A l'heure actuelle, nous ne savons pas quand le décret sera voté et si les moyens suivront.

3.6. FdSS (Fédération des Centres de Services Sociaux) :

Suite à l'agrément du Centre comme service ambulatoire, le centre s'est affilié à la Fédération des Centres de Services Sociaux, le mieux à même de représenter notre secteur.

Une personne est spécialement chargée de coordonner, soutenir les associations du secteur aides aux justiciables. Notamment dans la démarche d'évaluation qualitative, les rencontres avec les différents cabinets ministériels (COCOF et FWB), les transferts des compétences, la réglementation du travail, les liens avec les autres partenaires du secteur ambulatoire bruxellois.

3.7. Le Conseil Consultatif de la Cocof :

Une personne du CPVCF a été nommée experte suppléante pour la section ambulatoire. Cette place très importante n'a plus guère de sens depuis le transfert de notre service à la FWB qui organisera sans doute son propre conseil consultatif.

3.8. Conseil consultatif pour l'égalité hommes/femmes de la région bruxelloise :

Le CPVCF a été sollicité pour son expertise et son expérience de terrain par le conseil consultatif bruxellois pour l'égalité entre les femmes et les hommes afin d'y être représenté en son sein par deux membres effectif et suppléant. Deux responsables du Centre ont été désignés dans la composition du conseil le 7 mars 2013.

Le Conseil a notamment pour mission de :

- formuler les avis et recommandations sur toutes les questions relatives à l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- donner une priorité aux avis qui concernent des mesures de nature réglementaire qui ont une incidence sur l'égalité entre les femmes et les hommes en région de Bruxelles capitale ;
- suivre la thématique de l'égalité entre les femmes et les hommes également à d'autres niveaux de pouvoir pour autant que cela ait un impact pour la région de Bruxelles Capitale.

3.9. Plateforme de la région bruxelloise :

Comme nous le craignons déjà en 2013, cette plateforme est restée inactive depuis le départ de la dernière coordinatrice.

En 2014, nous avons interpellé le ministre compétent qui a dit vouloir s'en occuper rapidement mais sans résultat jusqu'à présent.

3.10. Participation à la Plateforme CIVIO :

La Civio - Concertation Ixelloise de lutte contre les violences- regroupe des services communaux, des membres de la police et des associations de terrain actives dans la lutte contre ces violences. Son action se base sur la mise en commun des connaissances et sur la diffusion de messages de prévention auprès des publics cibles.

Cette plateforme a été créée en 2008 dans le cadre de la lutte contre les violences faites aux femmes, grâce à un subside de la Région de Bruxelles-Capitale.

La Civio est coordonnée par le service Égalité des chances et la Coordination sociale d'Ixelles.

Depuis la création de cette plateforme ixelloise, le Centre y participe activement. Nous participons aux réunions régulières.

La Civio a également tout au long de l'année 2014 travaillé sur le sujet du sexisme et a édité une bande dessinée « Le sexisme dans l'air du temps ? ».

3.11. La commune de Koekelberg :

La commune de Koekelberg a créé une plateforme « violences conjugales » à laquelle nous participons. Elle continue à diffuser la brochure intitulée « stop » aux violences conjugales, réalisée l'an passé et à organiser des événements relatifs aux droits des femmes.

3.12. Le Ciré :

Le groupe de femmes ESPER soutenu par le CPVCF est à l'initiative de la création d'une brochure d'informations sur le droit des migrantes victimes de violences conjugales à destination du public, des professionnels et des victimes. Le Centre et les femmes d'ESPER ont participé au groupe de travail que le Ciré a réuni pour réaliser la brochure qu'il a édité « migrant(e)s victimes de violences conjugales. Cette brochure est actuellement fort utilisée par les travailleurs et le public.

Le Ciré est un partenaire fort sollicité par le Centre. Nous orientons vers lui les femmes qui ont besoin d'être épaulées pour des dossiers qu'elles doivent introduire auprès de l'Office des

Etrangers. De son côté, le Ciré nous envoie des femmes qu'il a pris en charge et qui sont victimes de violences conjugales.

Cette année encore, une juriste du Ciré est venue informer les travailleurs du centre sur le droit des étrangers.

Le Centre a donné une séance de sensibilisation sur la question la violence conjugale aux travailleurs du Ciré.

3.13. Le Réseau Mariage Migration (RMM) :

Le 27 juin 2013, l'AG statutaire du Réseau Mariage et Migration réorganise l'asbl. Les partenaires du réseau sont au nombre de trois ; le groupe Santé Josaphat, le planning des Marolles et le CPVCF qui a choisi le champ du domaine d'intervention, l'accompagnement. Le Réseau Mariage Migration se penche sur les mariages en contexte de migration marqués de contraintes qui peuvent enfreindre la liberté et le choix des personnes à contracter un lien marital en toute liberté et qui peuvent conduire à des violences sociales, économiques, conjugales, à des risques d'expulsion, des problèmes de santé mentale.

Dans le programme d'actions de l'année 2013, des groupes de travail ont été organisés autour de la formation et la prévention, la sensibilisation. Concernant les actions dans les pays d'origine, le planning familial des Marolles pour le Maroc et le Groupe Santé Josaphat pour la Turquie vont piloter les projets qui s'y reflètent. En juin 2013, une permanence téléphonique a été mise en place en parallèle avec une nouvelle diffusion des outils de prévention et formations à l'accueil.

En 2014, le CPVCF a rejoint le CA du Réseau et est devenu très actif dans les projets de celui-ci contribuant à l'élaboration de l'outil statistique. Deux membres du centre ont suivi une formation donnée par le RMM autour des mariages sous contraintes.

3.14. La plateforme ESPER :

Le collectif ESPER regroupant des femmes migrantes victimes de violences conjugales, qui est accompagné et soutenu par le centre pour défendre leurs droits, a demandé à d'autres associations de rejoindre sa mobilisation.

En août 2014, plusieurs asbl se sont réunies sous forme d'une plateforme pour organiser un plan de travail autour de cette problématique.

3.15. Article 27

Depuis des années, nous signons une convention de collaboration avec Article 27 afin d'offrir à notre public la possibilité d'avoir accès à la culture, principalement dans la région bruxelloise. Le principe des tickets Article 27 est assez simple car la personne réserve ou se présente directement avec le ticket et 1,25€ et elle obtient un ticket d'entrée comme toute autre personne.

Notre public, tant en ambulatoire qu'en hébergement, peut recevoir individuellement des tickets mais nous organisons aussi des sorties collectives.

Cette année, nous avons distribué et utilisé 600 tickets.

3.16. Ateliers Yoga

Depuis le 16 octobre 2014, le CPVCF propose un cours de Kundalini Yoga en collaboration avec Danielle Dieudonné à destination des femmes suivies en ambulatoire et des femmes hébergées tant au Refuge qu'à la Petite Maison. Celui-ci se déroule tous les jeudis de 11h30 à 13h au 28 Boulevard de l'Abattoir.

La pratique régulière du Kundalini Yoga maintient le corps en forme, renforce le mental et augmente la faculté d'adaptation dans les moments de stress et de changement.

Le Kundalini Yoga est un yoga dynamique et joyeux qui allie une pratique corporelle, des techniques respiratoires, de la relaxation et de la méditation.

Le Kundalini Yoga peut aider à traverser plus sereinement des périodes de stress, à se recharger d'énergie, à se relier au corps, à maîtriser ses émotions et à se recentrer afin d'être plus à l'écoute de soi

5. Formations, colloques suivis par le personnel

Quelques unes d'entre elles ;

- Le 19 janvier : séminaire de psychiatrie « le diagnostic de borderline en consultation » à la clinique de l'Europe.
- Le 07 février : Journée d'étude au SSM de l'ULB « mal-être entre deux ; l'enfant pris dans la relation conflictuelle » à l'espace Jacques Motte à Bruxelles.
- Le 13 février : Formation sur l'harmonisation ; statut employé/ouvrier à l'ULB.
- Le 5 mai : Colloque « femmes exilées en séjour précaire, ayant subi des violences conjugales » organisée par WOMAN DO asbl à 1070 Bruxelles.
- Le 6 mai : Formation de Conseiller en Prévention
- Le 8 mai : Formation « statut unique » à la Boutique de Gestion.
- Les 5 et 6 juin : Colloque de Paroles d'enfants « Comment accompagner sans s'épuiser » au Palais des Congrès de Liège.
- Les 15 et 22 septembre : Formation « ca s'dispute » par le SEFOP asbl à Namur.
- Le 21 octobre : Formation « Tous égaux » autour de l'éducation permanente organisée par le SEFOP asbl à Bruxelles.
- Le 1 et 8 décembre : Formation « dynamite de groupe » par le SEFOP à Namur.
- Les 1, 5 et 9 octobre : Formation « Le mariage en contexte migratoire : une approche intégrée » organisée par le Réseau Mariage et Migration à Schaerbeek.
- Le 10 octobre : Journée d'étude « la souffrance psychique d'origine sociale » par le centre Chapelle-aux-Champs de l'UCL.
- Semaine des sans-abri : visite de plusieurs maisons d'accueil et de services d'aide aux justiciables.
- Du 1er janvier et toujours en cours: supervision clinique de l'équipe hébergement.
- Du 1er janvier au 30 juin : supervision clinique de l'équipe ambulatoire.

IV. FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES

EDUCATION PERMANENTE

1. Décret

Depuis ses débuts, le Centre est reconnu comme mouvement d'éducation permanente. En 2008, il s'est vu confirmer sa reconnaissance dans le cadre du nouveau décret relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'Education Permanente.

Nous sommes reconnus dans l'axe I du décret nommé «Participation, éducation et formation citoyenne» en vue de permettre l'exercice de la citoyenneté active et participative dans une perspective d'émancipation, d'égalité des droits, de progrès social, d'évolution des comportements et des mentalités, d'intégration et de responsabilité. Nos deux thématiques sont « les violences conjugales » et « l'exclusion socio-culturelle ».

En avril 2014, un nouveau contrat programme quinquennal avec augmentation de catégorie a été octroyé au CPVCF.

Le service d'Education Permanente constate que : « le Centre a développé de nouvelles méthodes de travail favorisant l'émergence de travail collectif d'interpellation sur la place public. »

Il souligne également que : « la cohérence du projet de l'association où les activités d'Education Permanente sont à considérer en lien avec le public hébergé et les actions de sensibilisation.

L'implication du public fait intrinsèquement partie de la demande de l'association comme outil de reconstruction vers une autonomie sociale active et solidaire ».

Ce sont les projets « soleils » en 2012 et « ESPER » en 2013 qui ont mis en avant les nouvelles méthodes développées par le Centre.

Cette approbation encourage la responsable chargée de projet à approfondir et à rendre plus solides les méthodes choisies ; d'autant plus qu'une équipe Education Permanente a pu être mise en place suite à l'engagement d'une mi-temps animatrice subventionnée grâce à l'augmentation de catégorie.

2. L'accompagnement des activités et des actions collectives

C'est un réel défi pour les femmes victimes de violences conjugales accueillies au Refuge et à la Petite Maison que de s'inscrire dans une action collective publique et citoyenne.

Les femmes hébergées sont en général issues de milieux sociaux économiques et culturels très défavorisés. La précarité de vie, l'exil lié à la migration peuvent être des facteurs aggravant la violence conjugale et par conséquent creuser davantage l'impact qu'elles subissent.

L'isolement, le contrôle du partenaire s'ajoute à l'infraction, ce qui les excluent encore plus physiquement et psychologiquement de la société.

Certaines nous disent qu'elles ne connaissent pas la Grand place de Bruxelles alors qu'elles vivent dans la capitale depuis de longues années ou qu'elles n'ont jamais mis les pieds au cinéma, au théâtre,... D'autres n'ont jamais entrepris une démarche administrative seule.

Ne pouvant expérimenter positivement leurs compétences, elles sont dépossédées d'elles-mêmes. Elles disent, lors des réunions, qu'elles se sentent incapables.

L'aspect psycho-affectif de ces femmes est très fragile quand elles arrivent au Centre. Elles sont également épuisées, démotivées.

Les ateliers ont pour objet de contribuer à leur épanouissement et leur émancipation.

Cette démarche d'émancipation se traduit à travers :

- Les ateliers de reconstruction et d'émancipation personnelles dans « les réunions maison » du jeudi soir
- Les ateliers d'intégration socio-professionnelle et d'initiation à la citoyenneté les vendredis
- Les ateliers d'ELLE- Expression, Loisirs créatifs et récréatifs, Liens et Evolution- les mercredis après-midis et un samedi par mois au Refuge et les jeudis après-midi aux bureaux du service de l'ambulatoire.
- Les actions collectives ponctuelles.

Nous traitons ou abordons la problématique de la thématique de la violence conjugale et celle de l'exclusion sociale et économique parallèlement ou parfois dans le même atelier.

3. activités et actions collectives

1-les ateliers de reconstruction et d'émancipation personnelle

Méthode d'accompagnement :

Le parcours d'accompagnement entamé dans les ateliers pour rendre concrets les objectifs poursuivis est délicat, long et surtout incertain. Quelques femmes quittent le Refuge tôt pour diverses raisons.

Dans les actions collectives que nous avons menées, la prise de parole face à un public et l'affirmation nécessaire à la participation d'une action collective citoyenne, émergées chez certaines femmes n'ont été possibles que sous certains paramètres :

- la volonté et la détermination personnelle de chaque femme.
- une reconstruction personnelle « suffisante », avec une capacité relative de projection dans le futur.
- Une compréhension des enjeux de l'action menée.
- La dynamique positive d'un groupe et le sentiment d'appartenance à celui-ci.
- L'encadrement de professionnels et la confiance partagée.

Ces aspects sont développés et travaillés particulièrement dans le cadre des ateliers de la réunion maison du jeudi soir.

Considérant la vulnérabilité des femmes pendant cette période d'hébergement, nous avons développé un mode d'intervention spécifique. Nous avons établi un cadre et un plan de travail, une liste de critères et de règles pour assurer une collaboration la plus efficace possible entre les animateurs qui prennent en charge ces ateliers.

Ces animateurs se penchent scrupuleusement sur les méthodes et techniques qu'ils ont mises en place et qu'ils questionnent et évaluent après chaque groupe qui a bénéficié de l'atelier.

Nous veillons à ce que le rythme d'évolution personnelle de chaque femme soit respecté. La participation libre aux actions collectives et publiques est absolue.

Les sujets des réunions sont choisis par les travailleurs ou les femmes elles-mêmes.

Le choix dépendra des problématiques liées aux violences conjugales vécues par le groupe, il peut être également lié aux aspects de la vie communautaire.

Le contenu de certaines réunions est préparé avec les femmes ou quelques-unes, qui le souhaitent.

Un débriefing des ateliers est réalisé avec les femmes après chaque séance.

Nous visons essentiellement l'émancipation de la personne, la reconstruction de la confiance et l'affirmation de soi, la reprise de pouvoir sur sa vie, l'inscription dans une démarche citoyenne et responsable, tout ce qui peut l'aider à redevenir sujet de son histoire.

Elles vont, à travers les ateliers et grâce aux moyens et techniques que nous mettons à leur disposition, déterminer les causes, les mécanismes de domination dans le couple et les impacts sur elle-même, l'entourage et la société, la reproduction des rôles, l'impact des stéréotypes de genre dans l'éducation, les freins à cette émancipation. Elles développent ensuite une réflexion sur les positions, la place, leur responsabilité, les pistes de solutions possibles qu'elles peuvent envisager pour un changement.

A travers des débats, des jeux de rôles, des exercices interactifs, nous tentons de susciter la réflexion, l'échange, la solidarité. Nous les encourageons à prendre la parole, à oser dire leur besoin, leur limite dans des rapports basés sur l'égalité et le respect.

Nous utilisons des techniques appropriées à chaque sujet.

Nous trouvons toujours un nom pour nommer chaque atelier.

Nous faisons beaucoup appel à la métaphore et la symbolisation car nous constatons qu'elles facilitent la participation de toutes même de celles qui ne parlent pas français.

Nous utilisons des techniques artistiques, accessibles et simples.

Un atelier se fait en plusieurs phases : il commence par une mise en commun du groupe, ensuite une ou deux périodes sont consacrées à un travail individuel. L'atelier se termine toujours par une phase de participation commune.

Quelques exemples d'ateliers :

L'atelier « terre-en-vie, terre nouvelle » :

Il s'agit d'un atelier de terre glaise qui se fait en plusieurs temps.

Les femmes sculptent des moments de leur histoire passée et/ou actuelle, liés à la violence. Ensuite, elles choisissent ou pas de remettre les sculptures faites dans le tas de terre commun.

A la fin, elles vont, ensemble, modeler une sculpture collective représentant le futur, l'espoir, le changement. Chaque période se termine par un échange libre.

L'atelier « Au feu, les maux » :

Il s'agit d'un exercice de mise en mots par tout le groupe des maux qui résultent de la violence subie et de recherche de solution pour s'en débarrasser. Le feu symbolise leur élimination.

L'atelier « Qui suis-je ? » :

Des masques de plâtre faits par les femmes de l'empreinte de leur image vont les aider à parler de l'image qu'elles ont d'elles-mêmes. Cette animation débouche sur l'image de la femme dans la société, des normes et des clichés qui l'assignent et la maintiennent dans une position déterminée

L'atelier « L'oiseau rare » :

C'est un atelier sur l'estime de soi où les femmes vont se valoriser entre elles, ne ramener que les aspects positifs des unes des autres. L'oiseau rare représente la personnalité unique et originale de chaque femme. « La valeur et la reconnaissance de soi et celles que les autres portent sur nous, nous aide à prendre notre envol... »

L'atelier « La pyramide de mes besoins » :

Les femmes établissent une liste de leurs besoins. Elles réalisent que ces besoins sont liés à la position des rôles dans lesquels elles ont été enfermées et auxquels elles sont restreintes. Dans l'échelle des besoins qu'elles établissent, nous constatons que la paix (en tant que sécurité), le logement, les enfants occupent toute la place.

L'atelier « dessine-moi ... » :

Après un ou deux ateliers sur la violence conjugale, les femmes vont dessiner seules ou à plusieurs « comment s'installe la violence conjugale ».

En un premier temps, nous ne leur parlons pas de la théorie du cycle de la violence pour ne pas les influencer et pour qu'elles puissent faire appel à leur expérience.

Une femme a illustré le cycle par une rose qui traverse les quatre saisons et qui perd au fur et à mesure sa couleur verte de départ qui représente la vitalité.

Une autre a dessiné le déchainement permanent d'une mer qu'elle tente de calmer en y plongeant elle-même au besoin. Finalement, elle se retrouve échouée sur la plage face aux vagues toujours déchainées.

L'atelier « demain en main » :

Cet atelier se réalise souvent après une gestion de conflit. Il vise à renforcer, consolider le groupe, à intégrer les membres.

Toutes les mains des femmes y sont représentées, disposées, peintes comme elles le souhaitent, et apportant chacune quelque chose pour que le groupe puisse être plus solide.

D'autres ateliers sont réalisés tels que les jeudis soirs ;

L'atelier d'auto-défense verbale donné en 3 séances par l'asbl Garance.

2- Les ateliers de vie socio professionnelle et d'initiation à la démocratie et la citoyenneté

Ces ateliers ont lieu en alternance avec les ateliers créatifs et culturels, les mercredis et vendredis au Refuge. Les femmes de la Petite Maison, qui ont déjà participé aux ateliers du Refuge, s'entraident pour la recherche de logement.

Dans l'atelier citoyenneté, nous présentons le fonctionnement des institutions belges telles que la Sécurité Sociale, les syndicats, la politique belge, le vote, etc. Les femmes sont invitées à amener à échanger sur leur expérience, leur contact avec l'un ou l'autre organisme.

L'Atelier logement :

Il contient des informations juridiques et pratiques, une description des différents logements existants (privés, sociaux, communaux,...) ainsi qu'une aide à la recherche de logement sur base d'outils tels que internet, journaux, annonces diverses et jeux de rôles.

L'atelier se présente sous la forme suivante :

- présentation du parcours et du dernier logement de chacune
- partage avec le groupe
- présentation des structures publiques existantes
- comment chercher un logement privé
- informations quant aux démarches nécessaires et informations juridiques (ex : les baux)
- piste de recherche pour chacune, cohérence par rapport à la réalité
- suivi individuel
- participation et recherche d'affiches dans le quartier de logement
- lecture des annonces
- système de solidarité et stratégie d'entraide dans les recherches.

L'Atelier emploi/formation :

Au cours de ces ateliers sont apportées des informations juridiques et pratiques ainsi qu'une aide à la recherche emploi sur base d'outils tels qu'internet, journaux, annonces diverses et jeux de rôles.

L'atelier se présente sous la forme suivante :

- présentation et évaluation du parcours scolaire et professionnel de chacune, partage avec le groupe
- piste de recherche pour chacune, cohérence par rapport à la réalité de leur situation
- suivi en individuel, rédaction du Curriculum vitae
- rencontre avec un agent d'insertion de la Mission Locale
- description détaillée du fonctionnement de la Mission locale
- informations sur les différentes possibilités de travail
- présentation de notre public et de leurs attentes

3- Les ateliers d'ELLE

Les ateliers ont une visée d'Expression, de Loisirs créatif et récréatifs, de Liens, d'Evolution.

Ils participent aussi à la reconstruction et l'émancipation de la femme mais d'une manière moins directe que les ateliers du jeudi soir développés plus haut.

Les ateliers d'ELLE en 2014 ont été réalisés au Refuge, au bureau de l'ambulatoire, à la Petite Maison ou à l'extérieur.

- 3 après-midis de soins et de coiffure donnés par les bénévoles diplômées en coiffure de l'Eglise Universelle d'Ixelles.
- 8 séances de soins ont été données par une Stagiaire de l'école de Namur, comprenant des soins de visage complets, des manucures, un maquillage du visage. Une séance a été consacrée à la fabrication de produits de beauté traditionnels.
- Une après-midi de soins esthétiques et de coiffure a été donnée dans un salon de l'Oréal.
- 3 séances de hammam au Ryad à Schaerbeek
- Excursions à la mer, au Bois de la Cambre, à la ferme
- Sorties culturelles au Musée du Folklore et de la tradition, des Instruments
- Visite de l'Atomium,
- Stage et sorties avec Article 27
- Atelier musical de percussion
- Journée sportive au bois, à la piscine
- Sortie cirque Bouglione
- échanges de savoir-faire : partage de recettes culinaires
- ateliers de création de bijoux
- création des costumes pour Carnaval, la fête des femmes...
- moments festifs pour célébrer des événements, anniversaires.....
- ateliers peinture sur soie.
- création d'objets symboliques : l'attache-rêve

4- Les actions collectives 2014 :

Rencontre des femmes avec madame la Ministre Isabelle Simonis, Ministre des droits des femmes le 17 novembre :

Face à la Ministre Isabelle Simonis, 8 femmes ont pris la parole pour mettre en avant les incohérences dans les procédures d'aide et d'accueil des femmes victimes de violences conjugales et les difficultés d'accéder à ces aides tel que le logement. Elles ont relevé la pénibilité de la plainte, celle de trouver un hébergement en urgence décent. Elles ont soulevé aussi la double victimisation notamment dans les procédures de maintien des titres de séjour pour les femmes migrantes victimes de violences conjugales.

Les femmes qui ont participé à cette rencontre ont été hébergées au Refuge et ensuite à la Petite Maison.

Pour organiser cette rencontre, 2 après-midi de réunion de préparation ont eu lieu.

La première a consisté à présenter l'objet de la rencontre, à choisir le sujet de débat par les femmes, à donner aux femmes les moyens d'organiser la réception.

La deuxième rencontre a permis aux femmes de se voir pour se préparer à la prise de parole, à rédiger leurs notes avec cohérence.

Journée Ruban Blanc du 25 novembre

Cette rencontre avec la Ministre Isabelle Simonis où elles ont pu, chacune, échanger avec la ministre, les a visiblement valorisées et renforcées car ce sont les mêmes femmes qui ce sont mobilisées quelques jours plus tard pour sensibiliser le public dans l'avenue de la Toison d'Or le 25 novembre, journée internationale pour l'élimination des violences faites aux femmes. Elles ont distribué des rubans blancs et échangé avec les passants leurs points de vue sur ce phénomène. Les femmes et les travailleurs du centre ont distribué quelques centaines de pins. Une soirée a été consacrée à préparer et à discuter des enjeux de cet événement.