



Centre de Prévention des Violences  
Conjugales et Familiales

# RAPPORT D'ACTIVITES 2020

Approuvé par l'Assemblée Générale du 23 mars 2021

Siège Social : 28, Boulevard de l'Abattoir – 1000 Bruxelles – Tél. 02/539.27.44

Déduction fiscale pour tout don à partir de 40€ par an

BNP Paribas Fortis : BE83 0010 5271 3415



## Informations générales :

### Les agréments et subventions

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 Refuge et La Parenthèse.

Les maisons d'accueils ont obtenu une reconnaissance spécifique : soutien aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales dans le cadre du décret COCOF des maisons d'accueil.

Des subsides « en initiatives » pour l'atelier massage-relaxation.

#### La Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) pour :

La Direction du Partenariat apportant de l'aide aux justiciables (Administration Générale des Maisons de Justice)

L'Education Permanente

L'ONE pour l'extrascolaire, l'accueil d'urgence et d'enfants malades

#### Les aides à l'emploi provenant :

Actiris (ACS, CPE)

Fonds Maribel

Fonds pour l'embauche compensatoire (BEC)

### Comment nous joindre ?

<u>Bureaux accessibles au public</u>	<u>Permanence téléphonique</u>
Du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30	Du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30
28, Boulevard de l'Abattoir 1000 Bruxelles	Le WE de 10h à 18h
Tél : 02/539-27-44	Tél : 02/539-27-44
Fax : 02/534-49-46	
E-mail : <a href="mailto:info@cpvcf.org">info@cpvcf.org</a>	
Site web : <a href="http://www.cpvcf.org">www.cpvcf.org</a>	

## Le Réseau :

Plateformes	Réseaux	Coordinations	Fédération/Conseil
Mirabal	Mariage Migration	Coordination Enfants d'Etterbeek	L'AMA
ESPER		Coordination sociale de Forest	Services d'aide aux Justiciables
Violences conjugales de la Région de Bruxelles-Capitale		Coordination sociale d'Ixelles	
		Coordination sociale de Koekelberg	
		Coordination sociale de Saint-Josse-Ten-Noode	

## Les donateurs :

Nous tenons tout particulièrement à remercier les généreux donateurs qui par leurs soutiens financier et matériel ont contribué au succès de nos activités.

Régulièrement, nous recevons des dons de vêtements, de jouets, du matériel de nursing, des produits cosmétiques, de la vaisselle et du mobilier.

Grâce à leur contribution, nous avons pu regrouper le matériel nécessaire pour l'encadrement et les activités des enfants repensées cette année en raison des conditions sanitaires. Pour la sécurité de tous, nous avons adapté notre travail et mis l'accent sur le lien et l'échange personnalisés afin de réduire au maximum le sentiment d'isolement. La générosité et le soutien des donateurs nous encouragent quotidiennement et sont un support essentiel dans le succès de nos objectifs. Ils nous ont permis d'apporter une meilleure qualité de vie à nos résidents adultes qui peuvent grâce aux dons profiter d'activités à l'intérieur de nos structures et avoir accès aux technologies et outils numériques.

Le personnel, la direction et les résidents de nos maisons s'associent pour remercier

Le Club des Canadiens de Belgique, le Ladie's Circle, l'Ordre de Malte, L'American Women's Club of Brussels, BE Face, UPS, Hu Bu, Innerwheel Bruxelles, Agoria, Everladies, BruZelle, Cassis, Paprika, Lemon, Solimac, Dupuis, RTL, SKF Belgium chis, TH Phone, Time To Help, Balance Ton Féminisme, l'Opération Papa Noël, Baker McKenzie, Leevis, Ravensburger, Dreamland, Levi Strauss, Neri, Seyhan Sprl, Woodee, FruitCollect, l'ULB

Sans oublier les nombreuses personnes privées qui nous ont aidé.e.s en dons, en matériel et en services.

# Table des matières

1.	<b><u>2020 ! une année...étrange.....</u></b>	<b>6</b>
2.	<b><u>Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales .....</u></b>	<b>7</b>
	L'objet de l'association : .....	7
	Les missions : .....	7
	Les lieux : .....	7
	Les méthodes : .....	8
	Structure organisationnelle : .....	8
	Fonctionnement interne : .....	9
3.	<b><u>Pôle de formations bruxellois.....</u></b>	<b>10</b>
4.	<b><u>Projet Hôtel :.....</u></b>	<b>11</b>
	Mission du projet Hôtel : .....	13
	Partenariat de proximité.....	14
	L'Accompagnement psychosocial : .....	15
	Caractéristiques et chiffres du public accueillis .....	16
5.	<b><u>Service d'aide aux justiciables.....</u></b>	<b>18</b>
	La permanence téléphonique .....	18
	Un accueil sur rendez-vous .....	19
	L'aide et l'accompagnement social.....	19
	L'aide et l'accompagnement psychologique.....	20
	Et le confinement .....	21
	Analyse des Rendez- vous .....	22
6.	<b><u>Projets collectifs et activités ponctuelles des maisons d'accueil.....</u></b>	<b>23</b>
	Le refuge et la petite maison .....	23
	L'accompagnement adultes .....	24
	L'accompagnement des enfants : .....	25
	Et le confinement.....	27
	La Parenthèse .....	38
	L'accompagnement des adultes .....	39
	Et le confinement vécu par l'équipe adulte .....	40

L'accompagnement des enfants .....	42
Et le confinement vécu l'équipe enfant .....	47
Des collaborations extérieures : .....	49
Aspects communs aux deux maisons .....	49
Volet santé .....	49
Accompagnement de l'équipe intendance .....	50
Post Hébergement.....	51
<b>7. <u>Les Convention de Collaboration liée au logement.....</u></b>	<b>53</b>
Les SISP .....	53
Fonds du logement : .....	53
AIS Baïta : .....	53
<b>8. <u>Le réseau:.....</u></b>	<b>54</b>
Fédération et plateforme : .....	54
L'A.M.A. ....	54
La plateforme des violences conjugales everoise .....	54
La plateforme ESPER .....	54
Réseau Mariage et Migration. ....	54
Task Force : .....	54
Groupe de travail ( GT):.....	57
Convention liée au bien-être des bénéficiaires de nos maisons d'accueil .....	60
<b>9. <u>L'Éducation Permanente .....</u></b>	<b>61</b>
L'accompagnement dans une démarche d'émancipation .....	61
Projet Fanzine : .....	62
Projet Lezarts Urbains .....	66
Atelier Garance .....	66
Écologie, jardin et alimentation durable :.....	66
Rapport aux écrans .....	67
Fabrication de masques pendant le premier confinement .....	67
<b>10. <u>Listes des formations suivies par le personnel de l'ASBL.....</u></b>	<b>69</b>

## 1. 2020 ! une année...étrange

Etres humains, citoyens, citoyennes, institutions, nous avons, tous et toutes, en cette année 2020, été touché.e.s par l'arrivée brutale d'un obscur virus et la pandémie qu'il a hélas provoquée. Le CPVCF, notre chère Asbl, n'y a pas fait exception, tout au contraire.

Les femmes et les hommes qui font le Centre, déjà sur la brèche en « temps normal », l'ont réinventé à la faveur du confinement, des mesures barrières, de l'évolution de la situation sanitaire, de la prise des décisions politiques.

Ils/elles se sont immédiatement retroussé.e.s les manches, sans désespérer, avec ingéniosité, créativité, beaucoup d'adaptabilité et énormément de courage et de solidarité. Ils/elles n'ont pas compté leur temps. Ils/elles se sont posé.e.s des tas de questions, les unes existentielles, d'autres plus matérielles. Comment établir le lien de confiance quand on est contraint de porter un masque. Comment se reconnaître ? Comment imposer de manière intransigeante le respect de normes de protection à des personnes déboussolées, en souffrance ? Quels sens donner à des relations à distance ?

Ils/elles ont fait face à des difficultés innombrables, endosser des responsabilités nouvelles afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques des uns et des autres qu'ils/elles ont pour mission d'accompagner. Pour ce faire, ils /elles ont recomposé leur espace de travail, remodelé les lieux de vie des personnes hébergées, n'ont pas cessé d'interroger leurs pratiques, ont imaginé et créé de nouveaux outils ( le journal de bord), découvert de nouvelles activités pour redonner le sourire aux enfants, à leurs mères, etc.

Bien sûr ils/elles ont eu peur pour eux, pour leurs proches, pour leurs collègues et bien entendu pour les femmes et les enfants qu'ils/elles côtoient journallement. Certain.e.s d'entre eux ont été malades, parfois gravement mais heureusement ils/elles sont revenu.e.s dès que ce fut possible.

Le CA remercie chaleureusement chacune et chacun d'entre eux/elles.

## 2. Le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales

### 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.

Informier 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. »<sup>1</sup>

### Les missions :

Le Centre est un lieu d'accueil où les personnes victimes de violences conjugales et familiales trouvent :

une aide administrative, psychologique, sociale, juridique et une **sécurité physique et psychique**.

Parallèlement, le Centre sensibilise les publics à la problématique des violences conjugales et forme les professionnels parfois en contact direct avec des victimes de violences conjugales.

Ces missions s'articulent sur plusieurs axes assurant la cohérence de nos interventions

Le service d'aide aux justiciables,

Le Pôle formations,

L'hébergement en maisons d'accueil avec adresses sécurisées,

L'Éducation permanente.

### Les lieux :

**Le siège social est** situé au 28, boulevard de l'Abattoir à 1000 Bruxelles.

**Le service ambulatoire** y est installé : il représente la porte d'entrée et de sortie du Centre.

Les victimes et toutes les personnes concernées par la problématique des violences conjugales y sont accueillies. Un suivi social et psychologique leur est proposé dans le cadre de l'aide aux justiciables ainsi qu'un travail dans le cadre du post hébergement et des ateliers d'Education Permanente.

**Les maisons d'hébergement** ont des adresses confidentielles, Le Refuge, la Petite Maison et La Parenthèse, y sont hébergées des femmes, avec ou sans enfant(s), qui ont besoin de se mettre en sécurité et d'un accompagnement adapté aux conséquences des violences conjugales.

---

1

Conformément aux statuts publiés au moniteur belge le 21 novembre 2017.

## Les méthodes :

Le travail s'effectue avec une équipe pluridisciplinaire intégrée dans une approche globale.

L'intervention **pluridisciplinaire** met en exergue toute la complexité des violences conjugales. Elle permet aux intervenants sociaux d'avoir une vue globale sur la situation des personnes suivies et d'effectuer un accompagnement adapté à chaque situation.

Afin d'utiliser une grille de lecture commune, les situations des familles sont analysées à la lecture du **Processus de Domination Conjugale**, dénommé « PDC ».

## Structure organisationnelle :

### **L'Assemblée Générale :**

BENNE Frédéric, BOSSER Alizée, BRACONNIER Valérie, CHAFI Abder, CURTO Nadia, DELIRE Nadine, de VINCK Myriam, D'HAYER Astrid, DILLE Anne-Françoise, GIRARD Béatrice, HENRARD Jean-Claude, IOANNIDIS Fotoula, NAKHLE Lise, LARDINOIS Virginie, LUIS SEQUEIRA Anne-Marie, MARCHETTI Sabine, MONTOISY Nicole, PIETRUSIAK Isabelle, PLACIDINI Giorgia, ROEGIERS Bénédicte, RYMANBEE Bibi Rehana, SAKIROSKA Selda, SPILLIAERT Carol, SWAEN Jessica, ZAAZAA Yamina.

### **Le Conseil d'Administration :**

BECKAERT Rose, BOUILLET Marie-Anne Présidente, SIMON Odette Trésorière, VERLAEKEN Anne secrétaire, DE LA PENA VALVIDIA Marcela, TANGHE Joëlle , TANGHE Nicole

### **Le Comité de Direction :**

BENNE Frédéric, MARCHETTI Sabine, ZAAZAA Yamina

### **L'équipe pluridisciplinaire :**

ABDESELAM Fatima, AIGRET Emilie, ASSAD Camille, BEAUNE Valérie, BENTHAMI Badia, BLENDAMAN Xavier, BRACONNIER Valérie, BOUAOUD Amar, CEYSENS Anne, COMMANS Audrey, CORVISIER Marie-Christine, COZZI Laurence, DETHIER Clémence, EL AÏSSATI Yamina, FATAL Léa, FABRIZIO Mirella, FLAMENT Valentine, GERDAY Mélanie, GHYSELINCK Céline, GRISSELIN Elisa, HRUSZKO Catherina, JARQUE Marie-Ange, KOUADJEU Mirabelle, LEEMANS Jean-Michel, LENGELÉ Régine, MANSERI Meriem, NONG LIBEND Nicole, PLACIDINI Giorgia, QUESADA MEJIA Luisa, SWAEN Jessica, SAKIROSKA Selda, SZERSNOVICZ Mathide, TARHAN Ibrahim, TURKOZ Nadir, UYTTEBROECK Sophie.

### **Stagiaires :**

AN VERDEGEM Pauline - étudiante HE2B IESSID 3ème année – Bruxelles

AMANI Ibtissam – ISFSC – 3ème année – Bruxelles

BELALIA Ophélie : étudiante Centre d'Enseignement Supérieur pour Adultes (CESA) 2ème année (CESA)- en Bruxelles

BONNET Véronique– Eco conseillère

COOREMAN Elisa : étudiante Educatrice spécialisée 3ème année- Institut Lallemand

DEVROEY Nancy: étudiante 4ème année secondaire service social- Ecole Lasallienne en Belgique

ENDERLE Mickael: étudiant Educateur spécialisé 2ème année- l'Institut pour le travail éducatif et social (ITES) en France

GOUTTE Ophélie : étudiante Assistante de Service Social 2ème année- ASKORIA en France

VANDESTIENNE Juliette- Institut de formation au travail éducatif et social (ITES) 2ème année- en France

## **Fonctionnement interne :**

L'équipe est répartie sur des lieux de travail éloignés les uns des autres. Afin de garantir une cohésion d'ensemble et une identité commune, des réunions hebdomadaires sont organisées lorsque la situation sanitaire le permet.

Le lundi est un jour réservé à nos réunions.

Les réunions sont de deux types : les réunions de travail et les réunions de réflexion.

### **Réunions de travail :**

Animées par le Comité de Direction, ces réunions ont pour objet de coordonner les actions au quotidien au sein de l'institution. Elles se déclinent en réunions générales, réunions maison, réunions thématiques ou réunions d'équipe. Chacune aborde des points spécifiques du travail.

Les réflexions menées en sous-groupes sont rapportées en réunion générale afin que chacun ait une vue d'ensemble du travail.

Les réunions de supervision sont également considérées comme des réunions de travail.

Elles sont animées par une personne extérieure spécialisée en analyse systémique. Les équipes y discutent de problématiques rencontrées dans l'accompagnement quotidien des familles en maison d'accueil ou à l'ambulatoire. Le superviseur apporte un éclairage nouveau ou différent en questionnant les relations qui s'établissent avec les bénéficiaires.

Il y est aussi question des relations qui interrogent le cadre institutionnel et les interactions entre les membres de l'équipe.

### **Réunions externes :**

Elles permettent de nouer des collaborations avec des partenaires nationaux ou internationaux, l'échange de savoir-faire et de connaissances. Elles sont aussi l'occasion de faire connaître l'ASBL.

### 3. Pôle de formations bruxellois

Depuis 2018, la COCOF a souhaité mener à Bruxelles une démarche identique à celle des Pôles wallons de ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales. Elle a sollicité Praxis et deux associations bruxelloises, le CPVCF et La Maison Rue Verte, pour créer un Pôle de formations à Bruxelles.

Ces formations s'adressent à tou-te-s les professionnel-le-s bruxellois.e.s qui rencontrent des situations de violences conjugales.

Leur particularité est que chacune d'elles est conçue et animée par un duo de formateur-trice-s : l'un-e venant de l'asbl Praxis qui accompagne les auteurs de violences conjugales et familiales, l'autre, d'un des deux services accompagnant les femmes victimes de violences.

Les participant.e.s aux formations sont, de cette manière, convié.e.s à une lecture dynamique et systémique de la problématique qui intègre tous les acteurs/ actrices concerné.e.s (auteurs, victimes, enfants, réseaux de protection) avec un focus important sur l'évaluation de la dangerosité propre à chaque situation de violence conjugale. Les formateur-trice.s qui sont des intervenant-es de terrain pouvant répondre aux questions des participant.e.s au plus près de leurs expériences quotidiennes.

L'activité du Pôle de ressources spécialisées permet aux trois associations de partager leur expérience innovante de concertation intersectorielle : elle la rend visible, accessible voire inspirante pour l'ensemble du réseau des professionnel.e.s concerné.e.s.

Trois modules ont été donnés par le Pôle bruxellois en 2020.

#### 4. Projet Hôtel :

Dans le contexte de crise sanitaire (Covid19) et de confinement strict en mars 2020, le gouvernement bruxellois a anticipé la question de la saturation déjà endémique des lieux d'hébergement pour les femmes victimes de violences conjugales en ouvrant un lieu d'hébergement alternatif.

Sur des fonds de la Cocof, il a ouvert 50 places dans un hôtel pour permettre aux victimes de violences conjugales d'y trouver un refuge temporaire sécurisé, dans de bonnes conditions et dans le respect des mesures sanitaires avec du matériel de protection adapté, en collaboration avec un service spécialisé, répondant ainsi aux exigences de la Convention d'Istanbul.

En effet, le CPVCF a répondu au projet des autorités régionales pour la période d'avril à juin 2020, reconduit jusqu'au 31 mars 2021.

Les appels reçus lors de la permanence téléphonique du CPVCF, pendant la période du premier confinement, nous révèlent très vite que les difficultés pour les victimes ont fortement augmenté et ont été intensifiées, occasionnant chez celles-ci un état de stress et d'angoisse plus élevé que précédemment. [Avec le confinement, davantage de femmes sont confrontées](#), 24h sur 24, à des situations inextricables que beaucoup connaissaient déjà avant : stress de l'enfermement quotidien avec son agresseur, contrôle permanent des communications et des sorties, montée des tensions dues à la promiscuité. Les appels font suite également à des situations de crise voire de danger et donc d'urgence : en effet, dans certains couples où la domination conjugale était déjà établie, les épisodes de violences ont augmenté pendant le confinement, également en raison de la présence accrue de facteurs de risque comme l'alcool, la drogue ou les difficultés financières liées à une perte d'emploi et/ou de revenus.

Les demandes d'hébergement enregistrées au CPVCF sont de plus de 253 pour cent pendant le premier confinement en comparaison avec avril et mai de l'année précédente.

*Madame C est accueillie à l'hôtel le 4 avril. Elle et son partenaire ont perdu leur emploi dans l'horéca au même moment, leurs situations administratives respectives ne leur permettent pas de bénéficier d'allocations de remplacement. Ils vont perdre leur logement. Le partenaire toxicomane, aux prises avec des difficultés d'approvisionnement multiplie les passages à l'acte sur Madame C dès les premiers jours de confinement.*

*Madame B est accueillie le 2 juillet. Elle et son partenaire, hauts cadres dans la même entreprise, travaillent en distanciel au domicile conjugal. La crèche, l'école sont fermées et la prise en charge des 2 enfants en bas âge incombe à Madame. Contrôlant déjà sans cesse Madame au bureau, Monsieur s'assure ainsi la présence constante de Madame à la maison. Madame subit un harcèlement permanent, des remarques dégradantes qui l'épuisent. Madame ne parvient plus à faire face à ses responsabilités tant professionnelles que parentales. Dès le déconfinement, elle s'enfuira de nuit, une fois Monsieur endormi et fortement alcoolisé, avec l'aide de la police.*

En été, le déconfinement se caractérise par une certaine forme de retour à la normale, avec une diminution progressive des appels aux lignes d'écoute et des demandes d'hébergement. Une hausse est rencontrée avec le 2ème confinement, moins lourde qu'au premier mais toujours conséquente.

La médiatisation accrue des violences conjugales et le rappel de la ligne d'écoute 0800/30 030 auront aussi pour effet de mieux sensibiliser le public, les proches, les professionnels qui seront autant de relais privilégiés face au contrôle croissant du partenaire.

*Madame N est retraitée, Elle vivait des violences conjugales depuis 28 ans. Elle va prendre conscience de l'ampleur de ce qu'elle vivait quand ses enfants ne viennent plus à la maison et quand elle entend parler, pour la première fois dans les médias, des dispositifs d'aide pour les victimes et appelle le Centre pour un hébergement suite à une grave scène de violences physiques à laquelle Madame s'était habituée.*

*Madame Y ne pourra partir qu'au moment du déconfinement avec l'ouverture de certaines institutions et de l'école des enfants. Elle a aussi eu plus de possibilités de porter plainte*

Un tel contexte complique la mise en œuvre de stratégies de protection par les femmes concernées, surtout si elles vivent dans un logement exigu ou si elles doivent en même temps se soucier de la sécurité de leur(s) enfant(s). Cela complique aussi la possibilité d'appel à l'aide, surtout si elles ont un faible réseau social, si elles n'ont pas de moyens propres de communication ou de mobilité ou si elles veulent éviter le recours à la police par peur de risquer une expulsion du territoire ou une sanction financière des services sociaux comme les femmes migrantes dont le séjour dépend de celui du conjoint. A côté de ces facteurs de risque connus, les victimes ont été confrontées à des situations problématiques liées à la crise sanitaire.

*Un ex-partenaire violent, sorti de prison à la faveur du confinement, est contraint, sans autre possibilité, de réintégrer le domicile de la victime, entraînant par là même une situation de risque et de stress pour la victime.*

Les enfants sont affectés par les violences conjugales (un enfant exposé aux violences conjugales est un enfant maltraité,). Le partenaire violent est confronté à la présence continue des enfants. Les enfants sont aussi souvent instrumentalisés, soit pour pointer une soi-disant négligence des mères quand elles partent car au regard du partenaire, elles les exposent à un plus grand risque de contamination, soit en traduisant leur départ comme un abandon alors qu'elles sont contraintes de les laisser pour se protéger. Le père des enfants, auteur des violences conjugales va s'avérer aux yeux de la Justice, être plus responsable. Une garde alternée est plus vite dès lors attribuée même pour les enfants en bas âge alors que la communication entre les parents pour les enfants devient un temps de menace, de chantage. Le Service de Protection Judiciaire nous a également questionné dans ce sens, sur les conditions sanitaires d'accueil de l'enfant.

En période de confinement, les victimes ont deux options possibles :

Tenir le coup, mettre en place des stratégies d'adaptation voire de survie et prendre sur soi autant que possible en attendant une stabilisation de la situation ou la fin du confinement, étant donné les difficultés (voire l'impossibilité) de contacter les services d'aide. L'arrestation de l'auteur de violences et une décision d'éloignement à son encontre sont encore plus difficiles dans un tel contexte.

Fuir dans l'urgence lorsque la situation a atteint un degré de dangerosité trop élevé. Précédemment, un départ du domicile pouvait être préparé. Pendant le confinement, dans les situations les plus urgentes rencontrées par le CPVCF, le départ est brutal et certaines victimes n'ont d'autre choix que partir sans leurs enfants.

Toutefois, si le confinement entraîne, pour de nombreuses victimes, à ressentir un stress intense voire à vivre des situations de danger et d'urgence, il peut, dans certains cas, avoir un effet apaisant : le besoin de contrôle sur la victime est assouvi puisqu'elle est de facto isolée de tout réseau (social, professionnel, familial). De telles situations ont été

rapportées aussi bien aux SAPV qu'au CPVCF : certaines femmes en situation difficile avant le confinement et à ce titre, sur liste d'attente pour un hébergement, témoignent d'un apaisement de la situation maintenant qu'elles ne quittent plus la maison.

### **Mission du projet Hôtel :**

Les missions de l'hébergement à l'hôtel ont été d'**accueillir en urgence, de protéger et d'orienter** toutes les femmes victimes de violences conjugales et familiales, seules ou avec enfant(s), dans un lieu confidentiel, sans conditions y compris sans revenu, sans titre de séjour, avec la gratuité des frais liés à l'hébergement, sans condition de test au covid ou de passage par un sas extérieur de mise en quarantaine. Les départs urgents et le danger encourus ne permettent pas aux femmes de suivre la procédure classique d'entrée dans une maison d'accueil.

L'hébergement pour une femme seule ou avec enfant(s) est prévu pour une courte durée afin de permettre aux plus de femmes possible de bénéficier de cet hébergement spécifique pendant la période de crise. Il consiste à apporter une aide de première ligne sociale, juridique, en toute sécurité, à évaluer les risques de réactivation des violences conjugales et à orienter vers les autres structures d'hébergement ou à encourager les femmes à une recherche de logement dans le secteur privé.

Les femmes s'engagent à respecter le règlement d'ordre intérieur du CPVCF avec un avenant dédié au respect des règles sanitaires liées à l'épidémie.

Le CPVCF a mutualisé ses ressources en collaborant avec l'hôtel et son personnel et le CPAS concerné pour la première période.

### **Soutien logistique :**

Le gouvernement a répondu à la distribution de masques dans les maisons d'accueil.

Le premier hôtel n'a pas bénéficié de la même logistique, ce qui a entretenu un climat anxiogène pour la santé physique et mentale des résidentes et du personnel. A cela, s'est ajouté le manque d'espace pour une mise en quarantaine des femmes hébergées présentant des symptômes ou ayant eu des contacts avec des personnes infectées.

Le déménagement vers un autre hôtel plus adapté, trois mois plus tard, a été nécessaire pour mieux répondre à certaines contraintes pratiques des mises en quarantaine des familles. Sa capacité de 50 lits disponibles dans des studios et appartements avec des douches et cuisines privatives a pu répondre aux demandes urgentes d'hébergement dans les 15 jours de la demande. Alors que les orientations des femmes hébergées se faisaient dans un rythme qui respectait les besoins des femmes ; mise en place des démarches administratives et juridiques, l'évaluation du besoin de la mise en sécurité.

*Mme G. femme récemment propriétaire de biens immobiliers avec son mari qui est également son employeur, est arrivée lors du premier confinement. La fermeture de leur commerce a rendu Mr insupportable et plus violent qu'auparavant. Les loyers des biens sont perçus par Mr et celui-ci ne la déclarait que deux heures par jour ou pas, alors qu'elle travaillait des journées entières dans son commerce, la maintenant de cette manière dans une dépendance économique totale. Arrivé à l'hôtel, Madame ne peut se voir attribuer ni allocation de chômage, ni RIS, ni avocat prodéo. Monsieur la menace de mort si elle ne revient pas et l'empêche de voir ses enfants qu'elle*

*n'a pas pu prendre à cause de sa présence permanente. La gratuité de l'hôtel lui a permis l'accès à l'hébergement.*

Un système de sécurité 24 h sur 24, 7 jours sur 7 a été mis en place et a pu rassurer les femmes mais aussi le personnel sur place.

*Madame B. explique que la présence des vigiles et la bienveillance inconditionnelle des travailleurs à diminuer l'hyper vigilance qu'elle avait développée devant la persistance et l'imprévisibilité du danger. La gratuité du logement, la préparation des repas par le service hôtelier contribuent à la reconnaissance de son état de difficulté économique et d'épuisement. Elle peut enfin se reposer, se centrer sur ce qu'elle a vécu et réaliser le degré de la maltraitance vécue.*

La récolte de dons alimentaires, vestimentaires et de jeux très nombreux lors du premier confinement, a permis de remplir les besoins primaires des hébergés. Les déménagements et les gardes d'enfants devenues importantes ont été assurés par une étudiante pour pallier aux restrictions résultant du confinement et pour apporter une aide à des besoins spécifiques vestimentaires, alimentaires.

*Madame L est enceinte : elle ne peut plus porter les vêtements avec lesquels elle est arrivée. Une recherche de vêtements spécifiques a été réalisée.*

## **Partenariat de proximité**

Un partenariat s'est construit avec la police de quartier, une maison médicale, le CPAS de la commune et l'administration communale. Les partenariats avec la police et les services de santé du quartier ont été plus efficaces lorsqu'un travailleur ouvrait la voie à la demande de la victime permettant ainsi de faciliter l'accès à leurs services. Les CPAS ont été submergés et n'ont pas toujours pu donner une suite rapide à la bonne continuité de notre travail. Cela a eu pour conséquence un ralentissement dans la résolution des procédures administratives permettant plus rapidement l'orientation des femmes hébergées vers d'autres solutions d'hébergement, comme les radiations du domicile, refus d'octroi du RIS. Les femmes ont beaucoup sollicité la maison médicale pour l'établissement d'un certificat médical pour les constats de coups et blessures ou des consultations liées aux impacts des violences subies (stress, insomnies, contractions musculaires).

Un médecin a pu venir sur place pour donner une information sur l'épidémie et les mesures sanitaires, pour apporter des soins aux femmes victimes de coups et blessures et en incapacité de se déplacer.

Un test covid collectif a été mis en place par le Fédéral au début du premier déconfinement.

Contrairement à l'habitude, les policiers avec qui nous avons collaboré ont particulièrement été attentifs à nos demandes pendant le premier confinement. Malheureusement cela n'a pas perduré.

Nous avons pu solliciter leur aide pour des femmes qui voulaient quitter le domicile. Ils ont été également très actifs pour le signalement de la disparition d'une femme hébergée.

*Madame H est belge, elle est arrivée du SAMU où elle a été hébergée suite à de graves violences physiques et sexuelles. Venant de France, son compagnon et elle ont entrepris tous les deux, malgré les fortes tensions et la jalousie excessive de monsieur, de se lancer en partenariat dans l'Horeca et ce quelques mois avant le confinement. Madame ne peut encore élire son domicile dans le studio en sous location. Le confinement annoncé,*

*ils perdent leur emploi et se retrouvent endettés. Monsieur se défoule sur elle et la séquestre pendant plusieurs jours. Elle parvient à s'enfuir au SAMU, qui continue à accueillir dans l'urgence pendant le confinement. Monsieur apprend par l'hôpital où elle a été se faire soigner qu'elle réside au SAMU. De là, elle fuit et vient à l'hôtel. Un mois plus tard, il la rencontre en rue et la contraint de le suivre pour discuter. Il la séquestre de nouveau trois jours pendant lesquels elle subit des sévices physiques et sexuels.*

*La police a très vite été mobilisée pour entamer des recherches. Madame H. parvient à fuir. Elle restera enfermée à l'hôtel pendant trois mois où elle recevra les soins sur place par le médecin de la maison médicale malgré sa surcharge de travail.*

*N'ayant pas élu domicile en Belgique, elle ne peut demander le RIS qu'à condition d'avoir une adresse de référence. Elle attendra cinq mois pour l'obtenir. La gratuité de l'hébergement, les soins prodigués, la solidarité entre les femmes l'ont aidée à se rétablir à son rythme. Son hébergement a dû se prolonger plusieurs mois pour une orientation sécurisée.*

## **L'Accompagnement psychosocial :**

Une équipe d'accompagnement psychosocial, coordonnée par un membre de la direction du CPVCF, s'est créée sur base volontaire en réunissant des travailleurs/euses de la Maison des parents solos, spécialisés dans l'accompagnement des familles monoparentales, à des travailleurs /euses du Centre. L'adaptation des services à cause du confinement dans nos propres structures d'accueil a permis à ces travailleurs/euses d'apporter à tour de rôle, leur support et leur expertise dans la prise en charge spécifique de cet hébergement d'urgence. Ils ont pu également transmettre et partager leur expertise aux travailleurs de l'équipe de la Maison des Parents solos et aux deux nouveaux travailleurs sociaux engagés pour l'orientation des femmes hébergées. Ils ont intégré l'équipe en mai et permis aux travailleurs du CPVCF « détachés » de rejoindre leur service à la levée du confinement. Les missions de l'hôtel restent dans la continuité de celles du CPVCF mais seront plus axées sur l'urgence et l'aide de première ligne. Elles ont été adaptées par les travailleurs qui ont réfléchi au cadre de travail, à un règlement d'ordre intérieur, à un contrat plus spécifique pour les femmes hébergées intégrant les mesures sanitaires liés à la pandémie en lien avec le service hôtelier. Les réunions d'équipe hebdomadaires, un journal de bord, un débriefing régulier, la mise en place de gestionnaire de dossier, l'équipement informatique, le matériel sanitaire ont été opérationnels en quelques jours et ont donné un rythme dans la dynamique de solidarité née du contexte de la crise sanitaire.

Les appels pour les demandes d'hébergement ont d'abord été reçus à la permanence téléphonique du service d'aide aux justiciables du CPVCF. **L'évaluation des risques de dangerosité** pour chaque demande y est traitée avec **la grille d'analyse du PDC**, les demandes retenues pour l'hôtel sont envoyées à l'équipe de l'hôtel qui va contacter les femmes et organiser leur arrivée le plus tôt possible.

Un accueil, une écoute bienveillante et sécurisante débute à l'hébergement de la femme et des enfants.

Chaque situation administrative, juridique et psychologique est traitée au cas par cas.

Les démarches essentielles comme le dépôt de plainte, la demande d'octroi du RIS, un conseil juridique, le maintien temporaire de suppression du domicile, la déviation de courrier, les soins médicaux sont envisagés dès que possible.

Certaines démarches étaient considérablement ralenties et difficiles à conclure.

Une analyse des risques de réactivation de la violence est réalisée à travers l'anamnèse et le récit de la femme à son arrivée mais aussi à travers les faits pendant son séjour. Certaines minimisent encore les faits même quand elles sont parties.

Par ailleurs, la normalisation de la situation sanitaire ne signifie pas forcément un retour, et en tout cas pas du jour au lendemain, à la situation précédant la pandémie : les victimes subissent toujours potentiellement les effets de la dégradation de leur situation pendant le confinement (augmentation des violences, pertes de revenus, éloignement du cercle social, etc.) Le suivi au niveau judiciaire est également problématique, en particulier dans les situations impliquant des enfants, où le volet civil (séparation, garde des enfants) est géré sans tenir compte de la situation de violence conjugale, ce qui crée une série de difficultés pour les victimes. Déjà soulevé en temps normal, ce problème se trouve accentué avec les contraintes liées au confinement.

Concernant l'hébergement dédié aux victimes de violences conjugales, pour lequel les demandes augmentent, et en particulier les demandes urgentes, nous sommes confrontés à des contraintes insolubles : il faut libérer des places pour pouvoir prendre en charge les situations d'urgence mais cette libération de places s'est encore complexifiée avec la crise sanitaire (difficultés des démarches avec le CPAS et dans la recherche de logement, par exemple). La nécessité de gérer l'urgence a aussi des conséquences sur la mise en place d'un travail de fond et dans le long terme sur la violence conjugale, tel qu'il était pratiqué avant la pandémie et dans les refuges. En effet, la violence conjugale est une dynamique, un processus de long terme. La prise en charge des victimes, à leur rythme, nécessite du temps, qui manque lorsque les travailleurs sociaux sont accaparés par l'urgence (mise en sécurité, aspects administratifs et juridiques). Il importe de penser la continuité dans la prise en charge, au-delà de la gestion de l'urgence qui n'est qu'une première étape, qui ne suffit généralement pas pour aider une victime à se défaire de l'emprise du conjoint violent.

Des entretiens psychologiques se sont effectués à la demande mais soutien et bienveillance sont constants dans les entretiens administratifs, les accompagnements extérieurs, informels. Une sensibilisation au processus de domination conjugale s'infiltré dans les échanges informels et l'accompagnement social.

## Caractéristiques et chiffres du public accueillis

80 demandes ont été orientées par la permanence de l'ambulance du CPVCF.

51 femmes et 75 enfants ont été hébergés pendant une moyenne de trois mois.

L'âge moyen des femmes varie entre 25 et 30 ans. 16 femmes ont entre 18 et 25 ans. Une femme était âgée de 65 ans

4 femmes enceintes avec enfants en très bas âge pour cette période ont été hébergées.

L'âge des enfants variaient de 1 an à 18 ans, mais 25 enfants étaient âgés de 15 jours à 10 ans.

Toutes les femmes ont porté plainte au moins une fois à leur arrivée à l'hôtel ;

Elles ont toutes subies des violences ; des violences physiques graves avec des impacts physiques et parfois des violences sexuelles et des violences psychologiques pendant toute leur relation conjugale.

Deux d'entre elles ont été séquestrées au moment de leur départ.

Trois femmes ont été confrontées à un rapt d'enfants à l'étranger

38 d'entre elles sont primo arrivantes et ont un réseau social très restreint ou inexistant.

4 femmes sont atteintes de maladie graves

Une femme et ses enfants sont porteurs d'un Handicap.

## Orientation :

Les orientations n'ont pas été possibles pendant les deux premiers mois de confinement, elles ont pu commencer à s'effectuer à partir de la fin de l'année scolaire et se poursuivre pendant les congés scolaires. Cela correspond entre autres avec la volonté des femmes de maintenir le plus de stabilité possible dans le parcours scolaire des enfants.

**5 femmes** dont une avec deux enfants et une avec un nouveau-né ont rejoint leur partenaire au **domicile conjugal suite** à des négociations.

**1 femme** avec une enfant a été relogée dans un **logement de transit** ;

**4 femmes** dont 2 avec enfants ont eu accès à un **logement AIS**

**4 femmes** dont une enceinte a été relogée provisoirement **par la famille**.

**2 femmes** dont avec enfants ont pu obtenir l'**attribution du domicile conjugal** suite à un jugement du tribunal.

**7 femmes** avec enfants ont été orientée vers **une maison d'accueil**, dont une enceinte vers une maison maternelle

**8 femmes** avec enfants, dont une et deux enceintes ont été orientées vers notre propres **structure d'accueil à adresse confidentiel**.

**6 femmes** dont deux seules ont bénéficié d'**un logement social** grâce à l'article 36

**3 femmes** ont trouvé un logement **dans le privé**, dont deux en province

**9 femmes** n'ont pas encore pu être orientées car le risque de violences de la part du partenaire ou de la famille est toujours présent à cause la non disponibilité de places dans les maisons d'accueil appropriées, **deux** d'entre elle n'ont **pas de titre de séjour**

**2 femmes** sont en recherche de logement privés

#### Situation professionnelle

6 femmes sont salariées, trois femmes ont un CDD, trois femmes ont un CDI

33 perçoivent le RIS, 29 d'entre elles l'ont perçu avec l'aide des travailleurs sociaux de l'hôtel, deux d'entre elles poursuivaient une formation d'aide soignantes à leur entrée. Six ont entamé des cours de français

5 sont sans revenus (2 propriétaires, 3 séjours précaires)

1 pensionnée

2 perçoivent une indemnité de mutuelle (en incapacité de travail)

3 perçoivent des allocations de chômage

Les professionnel.le.s de terrain sont confronté.e.s à des contraintes insolubles : il faut libérer des places pour pouvoir prendre en charge les situations d'urgence nouvelles mais cette libération de places s'est encore complexifiée avec la crise sanitaire (difficultés des démarches avec le CPAS et dans la recherche de logement, par exemple).

La crise sanitaire a mis en avant le fléau sociétal des violences conjugales mais aussi le manque de réponses et de moyens structurels dans les mesures de protection des victimes que les associations soulignent depuis longtemps.

Le membre de la direction responsable de l'hôtel a pu ramener la réalité de terrain aux réunions des TASK forces violences conjugales intra-francophones et bruxelloises qui avaient lieu régulièrement.

## 5. Service d'aide aux justiciables

Le secteur ambulatoire est un service spécialisé dans **l'accueil, l'écoute, le soutien, l'information** et, si cela est nécessaire, la **réorientation** des personnes touchées de près ou de loin par les violences conjugales et familiales.

Notre service ambulatoire répond aux questions liées à la violence conjugale et familiale provenant des victimes, des auteurs, des professionnels, des étudiants, des médias, du monde politique et de particuliers qui montrent un intérêt pour la problématique.

Le public que nous rencontrons est principalement constitué de victimes de violences conjugales. Ce sont majoritairement des femmes âgées de 18 et 39 ans appartenant à toutes les catégories sociales, économiques et culturelles.

Elles ont généralement trouvé nos coordonnées via notre site internet : [www.cpvf.org](http://www.cpvf.org). Sinon elles sont orientées par d'autres services sociaux, des maisons d'accueil, l'ONE, des professionnels du secteur de la santé, la police, des services d'assistance policière aux victimes ou encore par la ligne gratuite d'écoute violences conjugales 0800/30.030.

Nous accueillons et accompagnons également quelques auteurs de violence sur base volontaire uniquement, même si dans ce cas, nous privilégions 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.

L'année 2020 a été marquée par le COVID 19 et l'expérience inédite du confinement.

### La permanence téléphonique

Le service ambulatoire dispose d'une permanence téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 17h30. La majorité des appels proviennent des personnes directement concernées par la violence. Les autres appels peuvent émaner de proches de victimes ou d'auteurs, de professionnel.le.s confronté.e.s à la problématique et d'étudiant.e.s.

Lors de cette permanence, nous établissons un premier contact avec la personne. Nous sommes à l'écoute de la demande. L'entretien téléphonique peut consister en une **écoute active** des souffrances et des questionnements de la personne. Nous discutons ensemble des mesures de protection qu'elle peut mettre en place, nous donnons les premières informations juridiques ou sociales dont elle pourrait avoir besoin ou encore à propos des démarches qu'elle peut ou doit effectuer si elle est dans une situation d'urgence. Cet entretien téléphonique peut déboucher sur un rendez-vous au sein de notre service où nous entamerons alors un suivi qu'il soit social ou psychologique.

En fonction de la demande, l'entretien peut découler sur une réorientation vers un service plus adéquat. Il n'est pas rare de constater que lorsque la personne n'est pas prête à nous rencontrer, elle rappelle quelques semaines plus tard afin de continuer la discussion de manière anonyme ou de prendre un rendez-vous.

Au-delà des appels directement liés à des situations de violences conjugales, la permanence téléphonique gère tous les appels entrants dits "divers" (démarchages commerciaux, prises de rendez-vous avec la direction, demandes de sensibilisation, demandes d'informations d'étudiants/stages, demandes d'informations, relais vers les maisons d'hébergement, etc.).

## Un accueil sur rendez-vous

Suite à un premier contact téléphonique, les personnes sont reçues en rendez-vous dans les bureaux. Cet accueil est confidentiel, gratuit et individualisé.

Les personnes se présentant **sans rendez-vous ou en urgence** sont toutefois reçues et entendues. Un rendez-vous leur est fixé si nécessaire mais les informations essentielles sont données et une aide est apportée directement.

Il arrive régulièrement que les personnes victimes se présentent à l'improviste car elles ont pu échapper un instant au contrôle de leur partenaire. Nous pouvons éventuellement nous déplacer pour effectuer un entretien dans un lieu qu'elles sont autorisées à fréquenter par leur partenaire.

Le récit de la personne nous indique les risques de passage à l'acte grave. Il est important de ne pas se précipiter vers des solutions rapides qui risqueraient de déposséder la personne de sa décision et de ne pas respecter son propre rythme.

Dans un premier temps, il est important qu'elle se sente accueillie et entendue dans ce qu'elle vit. Il est essentiel de créer avec la personne un lien de confiance afin qu'elle puisse se sentir reconnue, et ce, sans conditions et jugement. Ensuite, nous allons par l'écoute active entamer un travail d'éclaircissement de la demande afin d'orienter l'accompagnement. Nous abordons les demandes avec précaution et entamons une analyse de la dangerosité, entre autres, avec l'outil du Processus de Domination Conjugale.

Le premier entretien fait état de la situation de violence, de ses conséquences, des ressources de la personne et des pistes qu'elle peut mettre à présent en place. Nous donnons également, durant ce rendez-vous, les informations juridiques et sociales dont elle pourrait avoir besoin et les orientons au besoin chez des avocat.e.s avec lequel.le.s nous avons l'habitude de travailler.

En fonction de la demande, nous proposerons à la personne de reprendre un rendez-vous pour entamer un accompagnement social ou psychologique. Lors de cet entretien, l'aspect délictueux du recours à la violence est toujours clairement énoncé.

Une demande d'hébergement peut être formulée dès le premier rendez-vous ou durant l'accompagnement social ou psychologique. En général, les femmes qui en font la demande sont dans des situations de violence telle qu'une adresse confidentielle est nécessaire. La plupart n'ont pas ou peu de réseau social et n'ont pas ou peu de ressources financières quand elles quittent le domicile conjugal.

## L'aide et l'accompagnement social

Nous informons et accompagnons les personnes victimes dans les différentes démarches qu'elles entreprennent. Nous donnons des explications sur le fait de porter plainte et ce qui peut en découler. Nous pouvons également les informer sur les ressources financières dont elles pourraient bénéficier si elles se séparent de leur partenaire (CPAS, chômage, etc.), sur les procédures juridiques comme la constitution de partie civile, la séparation ou encore le divorce, sur les modalités et les possibilités d'hébergement chez nous ou dans une maison d'accueil d'urgence ainsi que sur les informations importantes liées à leur titre de séjour.

Le travail en partenariat ou un relais vers d'autres services ou professionnel.le.s peuvent être envisagés pendant toute la durée de la relation d'aide. Nous collaborons principalement avec le CIRE lorsque la situation demande des informations et des démarches plus adéquates concernant le titre de séjour de la personne, avec les Bureaux

d'Assistance aux Victimes lorsqu'un dépôt de plainte est envisagé, avec l'avocat et différents autres services en fonction de la situation de la personne si cela s'avère nécessaire.

Nous sommes de plus en plus amené.e.s à traiter une problématique de violence plus spécifique : celle des femmes migrantes primo-arrivantes, victimes de violences conjugales, qui ont rejoint leur partenaire belge ou étranger dans le cadre du regroupement familial. Ces femmes subissent fréquemment la victimisation secondaire de toutes les procédures administratives contraignantes et incohérentes de la loi du regroupement familial. Nous nous sommes spécialisé.e.s dans l'accompagnement de ces femmes victimes et avons mis en place un partenariat pour leur prise en charge juridique.

## L'aide et l'accompagnement psychologique

L'accompagnement psychologique est dans un premier temps une écoute, un soutien, une mise en confiance. C'est offrir un espace où les personnes peuvent venir déposer leur souffrance.

Les violences conjugales et familiales ont des impacts non négligeables sur la santé psychologique des personnes. Cet accompagnement permet de mettre des mots sur ce qu'elles vivent et ressentent et de mettre en lien la violence qu'elles vivent et l'état dans lequel elles se trouvent. Cela permet également d'évaluer les impacts psychologiques des traumatismes qu'elles ont pu vivre.

Les personnes que nous rencontrons peuvent ressentir un sentiment de honte, de culpabilité, d'échec, de peur, d'avenir bouché, d'avoir déjà tout essayé pour se sortir de leur problématique et plein d'autres ressentis propres à chacune. Elles sont souvent désemparées, confuses, épuisées et veulent comprendre ce qui leur arrive. Nous observons également que la violence va atteindre très fortement l'estime de soi d'où l'importance de travailler avec la personne sur l'émergence de ses ressources car les solutions, ce n'est pas nous qui les avons, mais elles.

Si la personne vient nous consulter, c'est qu'elle est en souffrance et nous pouvons accompagner les prises de conscience et le processus de changement dans lequel elle se situe, à son propre rythme. L'accompagnement psychologique vise aussi à lui faire prendre conscience de la responsabilité qu'elle a par rapport à sa propre protection et celle de ses enfants.

Nous cheminons avec la personne dans ses questionnements, dans l'analyse des conséquences de la violence, dans la compréhension de la problématique dans laquelle elle se situe, etc. Tout ceci est basé sur l'échange entre le travailleur et la personne car la **personne est bien l'experte de ce qu'elle vit**. Nous prenons le temps de nommer la violence et d'apprendre à la détecter afin de sortir d'un schéma relationnel qui peut être propice à l'installation d'un rapport de domination. Nous pouvons éclaircir ensemble les différents mécanismes en jeu dans la dynamique des relations à transaction violente, la relation d'emprise à l'œuvre et tester ou inventer de nouvelles stratégies pour faire face aux différentes difficultés qu'elle peut rencontrer. Nous favorisons l'émergence de ses ressources personnelles ou en façonnons de nouvelles avec elle. Nous travaillons à l'**émancipation** de la personne, à la sortie du statut de victime afin qu'elle retrouve peu à peu du pouvoir sur sa vie.

Un accompagnement psychologique de couple est également proposé. La prise en charge des couples est contre-indiquée lorsque l'auteur des violences est dans le déni de sa responsabilité et que la victime est encore exposée aux violences. Dans ce cas, nous conseillons à chacun des partenaires d'entreprendre individuellement un travail.

## Et le confinement

Durant le confinement, le CPVCF a été soumis une double contrainte indivisible et interdépendante :

D'une part, assurer la sécurité des employées et le respect des mesures gouvernementales.

D'autre part, adopter une nouvelle manière de travailler afin d'assurer notre offre de service.

L'enjeu principal pour la direction du CPVCF a été d'assurer la sécurité des travailleurs/travailleuses en première ligne.

En effet, le Service Ambulatoire est un service ouvert et en contact permanent avec la population. Travailler comme habituellement est devenu impossible.

Le Service Ambulatoire s'est adapté de la manière suivante.

Le bâtiment Télé Service étant fermé, le Centre a choisi de dévier la ligne téléphonique vers la Maison d'Accueil La Parenthèse.

Ce dispositif devant assurer notre sécurité était néanmoins assez contraignant et déstabilisant pour les travailleurs/travailleuses. Une pièce au sein de la Maison d'accueil était mise à disposition du Service, sans pour autant les documents et outils habituellement disponibles. Nous avons néanmoins à disposition PC, téléphone, des produits de désinfection, ...

Il a fallu réinventer notre manière de fonctionner. Habituellement, nous travaillons en équipe permettant des échanges, de débriefing, .... Les conditions sanitaires rendaient impossible ce fonctionnement.

En effet, une seule personne avait pour mission d'assurer la permanence téléphonique (habituellement assurée par deux personnes) de 9h à 18h. Les autres travailleurs de l'Ambulatoire étaient mis en télétravail.

Une tournante a été organisée afin que chaque travailleur/travailleuse assure au moins un jour de permanence téléphonique.

L'isolement a été lourd à supporter et la charge psychosociale importante.

L'isolement se cumule au stress engendré par la crise de manière générale, lequel est subjectif et propre à chacun mais très certainement indéniable et non négligeable.

Malgré cette sensibilité, les travailleurs ont fait de leur mieux pour assurer un service professionnel et disponible.

Habituellement, la gestion de la crise est tempérée par la prise de rendez-vous en présentiel. Nous constatons d'ailleurs que de nombreuses personnes annulent ou ne viennent pas à leur premier rendez-vous car la crise est passée.

En cette période compliquée pour tous et toutes, la crise devait se gérer par téléphone uniquement. Que ce soit auprès d'intervenant.e.s ne sachant plus comment agir ou auprès des victimes elles-mêmes ne supportant plus la situation familiale.

Le début du confinement a été compliqué à gérer. En plus de notre gestion interne, nous devons faire face à la réalité extérieure. En effet, toutes les maisons d'accueils sont fermées (ou tout du moins n'organisent plus d'accueil), le réseau cherche une manière de travailler, les appels affluent sans possibilité de rendez-vous, les demandes d'hébergement continuent sans possibilité de relais, les journalistes veulent communiquer sur la réalité de terrain, la population souhaite apporter son aide et faire du bénévolat, ... Bref, le mot crise a pris tout son sens.

Progressivement, une routine s'est installée. La permanence continue à être gérée par une seule personne par jour. Nous ouvrons exceptionnellement la permanence téléphonique le week-end. Habituellement, les maisons d'accueils prennent le relais le week-end. Le nombre d'effectifs présents sur site est réduit, ce qui ne permet plus aux Maisons de prendre le relais. Les travailleurs/travailleuses sont en télétravail le reste du temps. Le service ambulatoire assure les entretiens par

téléphone depuis chez eux. Les travailleurs ne cessent de fixer des rdvs afin d’offrir un soulagement aux victimes de violences.

La plus grosse difficulté a été la gestion des demandes d’hébergement. En effet, la permanence téléphonique était confrontée chaque jour à des appels à l’aide, des demandes de quitter le domicile, des récits de quotidiens s’empirant avec les cohabitations 24h/24 avec un conjoint violent, ... Face à ces demandes, le service ambulatoire s’est retrouvé très démuni ne pouvant répondre correctement et adéquatement aux demandes.

A partir du mois d’avril, le CPVCF a ouvert un nouveau lieu d’hébergement. Un hôtel a été réquisitionné par les pouvoirs subsidiant (COCOF) afin d’offrir un hébergement d’urgence gratuit aux femmes victimes de violences conjugales et/ou familiales. La capacité d’hébergement est de cinquante lits.

A nouveau, le service fait preuve d’adaptation et développe une procédure d’accueil. L’intervenant à la permanence téléphonique réalise un premier accueil (c’est-à-dire une fiche reprenant les coordonnées et l’anamnèse de la personne victime) au téléphone. Les fiches d’accueil sont répertoriées et envoyées par mail à la Coordinatrice du projet Hôtel, qui détermine la possibilité ou non d’accueillir la dame (et ses enfants s’il y en a). La Coordinatrice et les travailleurs sur place recontactent les personnes afin d’organiser un accueil. Etant donné que la demande est forte, une “Liste d’attente” a été mise en place.

Même si cela a généré du travail supplémentaire au service ambulatoire dans des circonstances exceptionnelles, la mise en place de ce projet a constitué une réelle bouffée d’oxygène pour les intervenants face à l’urgence de certaines situations.

## Analyse des Rendez- vous

RDV	Pris	Pas venus
2018	2 399	801
2019	1 815	511
2020	1 932	297

Répartition des RDV :

Type de RDV	Nombres RDV pris	Nombre de RDV non venus
1 er accueil	521	159
Suivi psy et social	1 323	125
Autre <sup>2</sup>	60	7
Post Hébergement	28	0

---

<sup>2</sup> Etudiant.e.s/professionnel.le.s demandant des informations sur les violences conjugales

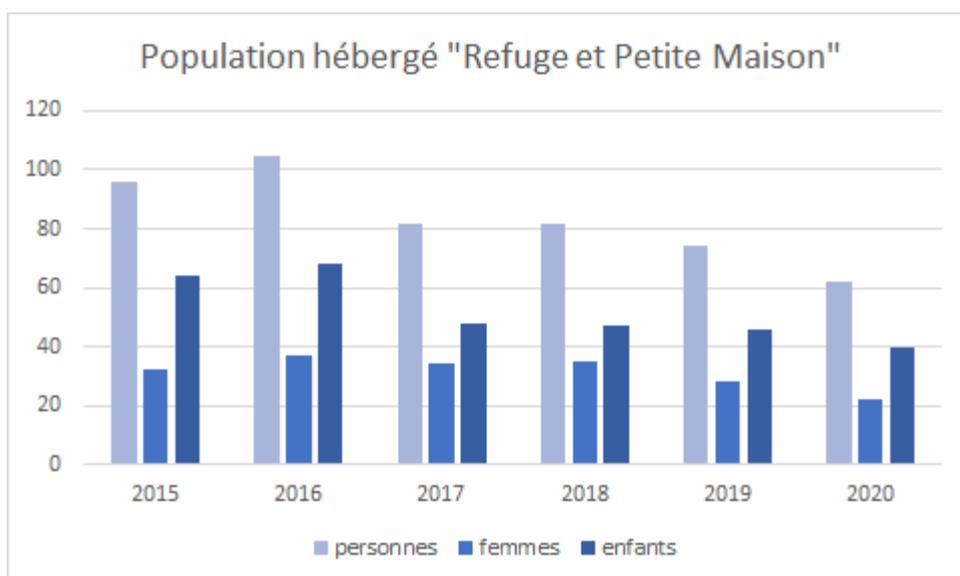
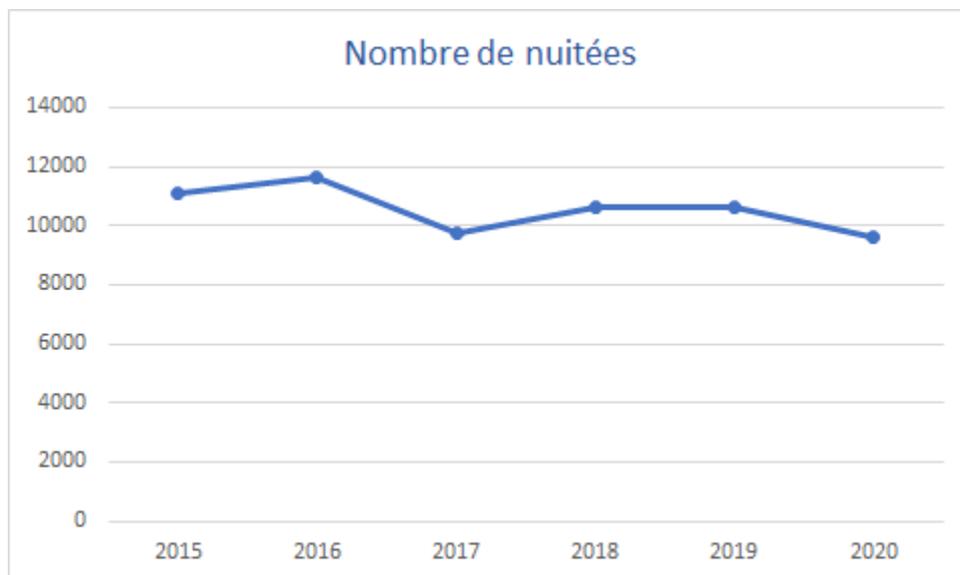
## 6. Projets collectifs et activités ponctuelles des maisons d'accueil

### Le refuge et la petite maison

Le Refuge, notre première maison d'accueil, a été créé en 1977. Il offre un accueil résidentiel temporaire à des femmes victimes de violence conjugale avec ou sans enfant(s). La capacité du Refuge est de 24 lits. Il n'y a pas de limite d'âge pour l'accueil des enfants.

La Petite Maison offre 10 lits supplémentaires. Inaugurée le 27 janvier 2014, cette structure a été ouverte en collaboration avec une commune bruxelloise désireuse d'offrir un lieu d'accueil aux femmes victimes de violence conjugale accompagnées ou non de leur(s) enfant(s).

Les adresses confidentielles assurent la sécurité des personnes hébergées.



Ce graphique donne une représentation de l'activité du Refuge et de la Petite Maison en nombre de nuitées sur les dernières années.

L'année 2020 a été fortement perturbée par la pandémie. Les chiffres montrent une nette diminution du nombre de nuitées. En effet, nous sommes passés de **10 619** nuitées en 2019 à **9 625** en 2020. Il est également important de signaler que deux chambres ont été temporairement "gelées" au Refuge à partir du mois de septembre. Elles ont été préservées afin d'y installer les éventuelles personnes infectées par la Covid-19 en quarantaine.

Comme développé dans la suite de ce rapport, le Centre a respecté les mesures sanitaires prises par le gouvernement. L'équipe a donc adapté son mode de fonctionnement ainsi que celui de la maison.

Avec ces chiffres, nous pouvons constater que le Refuge n'a accueilli aucune nouvelle personne *entre le 1er mars et le 22 juin 2020*. Cette période correspond au premier confinement. Il n'y a ensuite pas eu d'entrée dans la maison du *25 juin au 21 septembre 2020*. En effet, suite au ralentissement du parc immobilier pendant les vacances d'été, il y a moins de départ et, dès lors, peu de possibilité d'accueil.

Lors du second confinement, de fin septembre à novembre, aucun accueil n'a eu lieu.

### L'accompagnement adultes

L'équipe accompagnement adulte soutient les femmes pendant et après leur hébergement 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...

Nous pouvons résumer notre travail en quatre mots : ACCUEILLIR, SÉCURISER – ACCOMPAGNER – ORIENTER.

Notre priorité est d'installer un cadre sécurisant. La confidentialité de l'adresse et le caractère convivial de la structure d'hébergement nous aident à accentuer cette ambiance sécurisée.

Un travail d'écoute est au cœur du suivi des personnes hébergées. Cette guidance psychosociale permet à chaque 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.

La prise en charge administrative est nécessaire en urgence. En effet, ces femmes arrivent avec un passif important et les conséquences sont souvent sous-estimées par elles. Lorsqu'elles prennent conscience de la complexité de leur situation, elles sont submergées et ne parviennent plus à organiser les démarches de manière efficace. L'accompagnement personnalisé est donc indispensable. Cela permet également d'instaurer une relation de confiance avec les différents membres de l'équipe.

Quant au suivi judiciaire, nos connaissances tant au niveau civil que pénal ou encore en droit des étrangers, nous permettent d'expliquer, de manière simple et répétée, les possibilités qui s'offrent à la personne.

L'équipe adultes travaille avec la notion de référence. Chaque référent travaille en étroite collaboration avec le reste de l'équipe. Le fait de travailler en équipe pluridisciplinaire permet de disposer d'un réseau très élargi et d'orienter les femmes de manière extrêmement personnalisée. Il est en effet impératif de pouvoir travailler en réseau afin d'anticiper le départ et le travail de post-hébergement des personnes accueillies.

Certaines femmes sont orientées vers des services extérieurs plus adaptés pour des prises en charge spécifiques. Par exemple, il apparaît que la majorité des personnes que nous accueillons présentent un ou plusieurs symptômes du psychotraumatisme : confusion, méfiance, insécurité, baisse de l'estime de soi, peur, colère... Dès lors, une réorientation vers un psychologue spécialisé dans ce type de prise en charge peut être nécessaire.

## L'accompagnement des enfants :

L'équipe enfants est présente au quotidien pour accompagner les familles au cœur de chaque étape de leur hébergement. Nous avons conscience que les enfants que nous accueillons ne sont pas seulement « exposés » à la violence conjugale : Ils en sont eux-mêmes victimes.

En effet, de nombreuses études montrent que ces enfants développent le même type de symptômes que la victime au sein du couple. Cette donnée guide notre pratique et nous permet d'offrir à ces jeunes l'accompagnement, l'écoute, la bienveillance et le cadre les plus adaptés. Nous tentons de leur offrir les clés pour retrouver le chemin d'un développement sécurisé. Du nouveau-né à l'enfant majeur, qu'il soit seul avec sa maman ou qu'ils soient plusieurs dans la fratrie, nous nous montrons disponibles à chaque étape de leur processus.

Le Refuge est un moment dans leur existence : un temps à part durant lequel se poser, prendre conscience de ses besoins, de ses limites, le temps de trouver un langage pour mettre en mouvement ce *qu'ils* et ce *qui* les traversent. Durant cette parenthèse, chaque moment du quotidien est un « prétexte » pour travailler la reconstruction. C'est pourquoi les horaires de l'équipe enfant sont prévus pour assurer une présence sur une large tranche horaire : de 7h30 à 21 heures (22 heures les lundis et jeudis) du lundi au vendredi et de 10 heures à 18 heures les samedis et dimanches. Chaque moment a son importance.

L'équipe enfants a un rôle multiple dans l'institution. Au-delà du travail de (re)construction, de sécurisation et d'observation, l'équipe prend à cœur sa tâche de prévention et de sensibilisation. Celle-ci intervient auprès des jeunes hébergé.e.s, mais également au sein des écoles et auprès d'autres professionnel.le.s pour lequel.le.s notre intervention est demandée.

Dans la maison, la psychoéducation est au centre de notre travail : à chaque moment informel, durant les animations et activités, lors d'un accompagnement au tribunal, en espace-rencontre, durant le conseil des enfants, les repas... Nous sommes disponibles pour répondre à toutes les questions qui peuvent émerger durant leur parcours. Nous les accompagnons dans leurs réflexions sur le monde, sur leur histoire, leurs relations familiales ou amicales, leur développement. Nous les aidons à comprendre ce qu'ils traversent, à mettre des mots sur les choses complexes qui sont leur quotidien.

Nous savons que la violence conjugale est souvent présente dans les couples où l'un des membres a été exposé à la violence dans son enfance. En effet, les « normes » en matière de relation et de communication sont celles que nous voyons chaque jour autour de nous, dans notre vie familiale, dans l'intimité du foyer. Il est important pour nous de venir questionner les « normes » des enfants que nous rencontrons.

Cette année, nous avons eu l'occasion de travailler, avec des enfants de tout âge, diverses thématiques telles que les violences physiques et verbales mais aussi la question de l'égalité des genres. Pour ce dernier sujet, il s'agit de permettre à un adolescent d'intégrer l'idée qu'il n'est pas supérieur à ses sœurs en tant qu'homme, qu'il n'a pas davantage de droits, qu'il n'a pas de pouvoir sur l'intégrité physique et psychique d'une femme, d'une fille., de soutenir les jeunes filles dans la reconnaissance de leurs droits en tant que femmes en devenir.

Aussi, nous avons eu l'occasion de travailler avec des enfants la question de la proximité physique et du consentement. Les enfants exposés à la violence conjugale sont parfois témoins de scènes à caractère sexuel, voire en sont eux-mêmes victimes. Lorsque ce type d'enfants se présente au Refuge, l'équipe enfants constate rapidement que les normes relationnelles intégrées ne sont pas les mêmes que chez un enfant « lambda ». Le travail de l'équipe relève d'une grande subtilité, de nuances et demande d'être attentif au rythme de l'enfant. En effet, ces normes sont parfois intégrées depuis la naissance et l'objectif de l'équipe n'est pas de brusquer l'enfant ou le système familial, avec le risque de créer une effraction traumatique, mais bien de permettre à l'enfant de remettre en question ses évidences, de le confronter à des nouvelles normes relationnelles saines. Le travail de l'équipe, au-delà du contact avec des services extérieurs, consiste alors à poser des "balises de sécurité".

Par exemple, aborder la question du consentement, et mettre en place de nouveaux rituels avec les enfants. Cela s'exprime en demandant systématiquement à l'enfant s'il est d'accord qu'on lui fasse un bisou sur la joue pour lui dire bonjour. Lui demander de faire la même chose envers les adultes et les autres enfants, l'inviter à demander à sa sœur ou son frère s'il est d'accord qu'on lui fasse un câlin. Cela passe aussi par l'acceptation d'une réponse négative, être à l'écoute des besoins de l'autre. Et, bien évidemment, l'équipe pose le cadre des grands interdits de l'existence humaine de la façon la plus adéquate possible : l'interdit du meurtre et de l'inceste et de toutes les dérives associées.

Au-delà de nos interventions dans les espaces communs de la maison, notre équipe dispose de 3 locaux : 2 Salles de Jeux (l'une au Refuge et la seconde à la Petite Maison) et un Atelier. Les salles de jeux sont des espaces modulables pour des jeux libres ou dirigés.

Beaucoup de choses peuvent se passer dans cet espace : une garde d'enfant(s), des rencontres, le Conseil des Enfants, divers ateliers improvisés, des jeux de coopération, de création, une exploration de l'imaginaire, du son, du corps, de la voix, des jeux de constructions, de la psychomotricité et des tas de discussions plus ou moins informelles... Cet espace peut accueillir les enfants de tout âge, mais aussi les mamans : celles-ci peuvent venir avec leurs enfants dans la salle de jeux pour un moment de découverte, de lien, d'échange. C'est également dans cet espace que se déroule l'atelier massage relaxation, les lundis soir.

Dans l'Atelier, également modulable, nous axons notre travail sur la partie créative. Diverses formes d'expressions artistiques sont proposées. Cet espace est aussi dédié à l'aide aux devoirs après l'école, à de nombreuses réflexions et échanges au sein de notre propre équipe, à des entretiens avec maman et/ou enfant et au repas du mardi soir où nous mangeons avec tous les enfants hébergés au Refuge avant le Conseil des Enfants. L'Atelier dispose également d'une bibliothèque dédiée aux enfants, aux mamans en quête de psychoéducation et à l'équipe. Nous transformons nos espaces en fonction de nos intentions, de nos activités et du nombre de personnes accueillies.

Notre équipe fonctionne toujours en termes de référence. En effet, chaque famille hébergée a un référent au sein de l'équipe adulte qui travaille en collaboration étroite avec le référent « enfants » en charge de la fratrie. Chaque membre de l'équipe enfants possède dès lors 2 ou 3 références. Celle-ci durera durant tout l'hébergement, durant un éventuel passage à la Petite Maison et en suivi post-hébergement. Le référent est en charge du dossier. Il analyse avec la maman l'histoire familiale, la rencontre du couple, l'apparition des premiers signes de violences, les impacts directs et indirects

sur les enfants. Il réfléchit avec la maman aux besoins de chaque enfant et aux interventions possibles sur certains symptômes, mécanismes de défense ou retards de développement. Il accompagne la maman dans son rôle de parent : ses limites, ses besoins, sa demande d'aide ou d'autonomie. La maman peut exprimer toutes ses craintes. En fonction, le référent proposera une ou plusieurs pistes d'interventions. C'est lui qui s'occupe également de l'accompagnement d'éventuels contacts avec le papa, en audience, au Service d'Aide à la Jeunesse, en espace-rencontre... Il maintient ou crée des contacts avec un réseau extérieur : écoles, AMO, centres PMS, psychologue, pédopsychiatre, unité SOS-enfants, psychomotricien, ONE, activité extrascolaire... Même si toute l'équipe travaille avec la famille, le référent est « la personne vers qui se tourner » et celui qui évalue avec la famille chaque étape du processus.

L'équipe enfants, comme son nom l'indique, intervient auprès des enfants. Mais son approche ne s'arrête pas là. En effet, l'équipe est consciente que son mandat auprès d'eux ne durera approximativement que 6 mois. Aussi, l'équipe n'est pas mandatée pour la prise en charge des enfants au quotidien, à chaque moment de la journée et pour les décisions qui le concernent. Dès lors, l'équipe axe une grande partie de son travail sur le soutien à la parentalité. C'est par le biais de la maman que l'enfant aura le cadre sécurisé nécessaire pour se développer de manière harmonieuse et épanouissante sur le long terme. L'équipe observe la dynamique familiale, les éventuels dysfonctionnements, et intervient de la façon la plus adéquate possible. Cela s'exprime par de nombreux moments d'écoute accordés à la maman. Ces espaces de parole permettent à la maman de déposer ses réflexions, ses demandes, ses incompréhensions, ses difficultés. L'équipe aide la maman à poser ses idées et à développer un réel questionnement psycho-éducatif. Les femmes que nous accueillons ont été-sont victimes de violences conjugales. Ces violences, au fil du temps, ont pu avoir un impact direct et important sur le lien maman-enfant. Par exemple, parmi les symptômes rencontrés chez ces femmes, une grande partie ressentent un cruel manque d'estime d'elles-mêmes. Cela s'exprime également dans la parentalité et dans la confiance en leurs valeurs concernant l'éducation. Le passage par le Refuge est un temps d'expérimentation et d'exploration de cette parentalité et une recherche d'équilibre de la dynamique familiale. Pour ces femmes, l'équipe enfants est un repère et un outil au sein de cette exploration.

Habituellement, des activités sont organisées avec les enfants les mercredis et les week-ends. Durant les vacances scolaires, un programme plus étendu leur est proposé. Cependant, cette année, les habitudes de travail de l'équipe ont été bouleversées. En effet, l'arrivée du coronavirus, les nouvelles règles sanitaires et les confinements successifs ont demandé à l'équipe de nombreux aménagements.

## Et le confinement

### **De mars à juin 2020**

Au mois de mars 2020, l'équipe a dû faire face à l'arrivée du coronavirus en Belgique.

Dès lors, elle a été contrainte de revoir toutes ses habitudes de travail, de mettre en pause de nombreuses choses entreprises et a mis sa priorité sur la limitation de la propagation du virus. L'accent a été mis sur la protection des femmes, des enfants mais également sur celle des travailleurs. La direction a mis à disposition de l'équipe, le plus rapidement possible, le matériel adéquat : masques, plexiglas pour les locaux d'entretien et les bureaux, produits désinfectants... De nouveaux dispositifs ont été mis en place tel qu'un tableau des tâches à effectuer plusieurs fois dans la journée pour limiter les risques sur les zones de contact.

Lors de cette période, la direction, en concertation avec l'équipe, a mis en place un horaire temporaire sous forme de roulement de 2 membres de l'équipe présents sur place en début de journée et 2 membres de l'équipe présents sur place en fin de journée, ceci afin de limiter au maximum le nombre de personnes se trouvant au même moment dans un même espace. Les réunions d'équipe ont été mises en place par vidéo-conférence et le télétravail a été grandement privilégié. Afin de faciliter la communication entre les différents membres de l'équipe, le "Journal de Bord" a été mis en place. Il s'agit d'un document informatisé, accessible depuis les adresses e-mail professionnelles des travailleurs, reprenant les informations importantes, les observations, les événements dans la maison : une version 2.0, plus complète et détaillée, du "cahier à messages papier" utilisé précédemment.

Cet outil a ouvert un canal de communication inédit entre les référents des équipes adultes et enfants. Il a favorisé une augmentation des réflexions, des analyses et des entretiens en commun. En revanche, durant cette période, les supervisions d'équipe n'ont malheureusement pas pu se poursuivre.

Les hébergés, quant à eux, ont été confinés dans leur chambre et ont eu accès aux espaces communs en alternance. En effet, l'agencement de la maison invite à être nombreux dans un même espace. Dès lors, il a fallu limiter au maximum l'accès aux espaces communs tels que le salon, la salle à manger, la cuisine, la buanderie, la salle de jeux, l'atelier, la cour extérieure, etc. afin d'éviter les contacts entre les hébergés, celui-ci comportant un risque de transmission.

Rappelons qu'au début de la pandémie, les connaissances sur la Covid-19 et sa transmission étaient extrêmement limitées. L'équipe a pris également à cœur sa mission de prévention et de sensibilisation. En effet, la population que nous accueillons n'est pas toujours informée de l'actualité en Belgique et des règles en vigueur. Dès lors, nous avons procédé à une campagne d'affichage au sein de la maison et avons pris le temps d'échanger sur les mesures sanitaires avec chaque famille.

Afin de pallier cette situation de confinement, dramatique pour la santé mentale, l'équipe enfants a fait son possible pour proposer aux dames et aux enfants des packs d'activités à usage unique ou pouvant être désinfecté tels que : du matériel artistique ou créatif, des jouets, des jeux de société, des télévisions avec lecteur dvd... L'association *Badje* a également conçu un pack de ce type à destination de nos maisons d'accueil afin de soutenir les enfants.

Durant cette période, l'ensemble des activités a été suspendue : atelier massage, repas collectif, conseil des enfants, sorties et activités culturelles et récréatives, réunions et groupes de parole. Les entretiens ont également été limités et soumis à une procédure : port du masque, réaménagement et désinfection des espaces, distance sociale.

Dans un premier temps, ils ont été limités au strict nécessaire. Il n'y avait plus d'accompagnement vers les services extérieurs. Aussi, de nombreuses démarches ont été suspendues suite aux mesures nationales de confinement, telles que les procédures juridiques, l'accès à divers services comme le CPAS, les banques, les espaces-rencontres, le Service d'Aide à la Jeunesse...

Durant ce premier confinement, les accueils au Refuge ont été temporairement suspendus afin de faciliter la gestion des nouvelles mesures d'hygiène et de distanciation. Le pays étant confiné, il nous a paru évident que la fête annuelle du Refuge ne pourrait avoir lieu.

Très rapidement, l'équipe a pris conscience du danger que pouvait revêtir un confinement pour les femmes victimes de violences conjugales et familiales à domicile. Ces femmes qui, habituellement, usent de multiples stratégies pour faire face et "survivre" à leur bourreau se retrouvaient du jour au lendemain enfermées avec lui, 24 heures sur 24, dans un espace plus ou moins grand et dans un contexte totalement inédit.

Celles-ci devaient potentiellement prendre en charge la gestion de l'éducation et de la scolarité d'un ou de plusieurs enfants, en présence d'un père plus ou moins tolérant. Les moments de "paix" sont devenus inexistantes. Chaque moment était un moment de crise et de passage à l'acte potentiel : violence verbale, psychologique, physique, sexuelle...

Face à cette terrible situation, un hôtel a été mis à la disposition du Centre afin de pouvoir répondre aux nombreuses demandes d'hébergement d'urgence. L'équipe du Refuge, bien consciente de son utilité et de son expérience, s'est immédiatement portée volontaire pour aller soutenir le Projet Hôtel VIF (Violences IntraFamiliales), prévu pour une durée de 3 mois. Dès cet instant, de nombreux membres de l'équipe ont diminué leur temps de télétravail pour assurer une présence physique et psychologique à l'Hôtel à raison d'une journée par semaine chacun.

Cette situation exceptionnelle a dévoilé des freins et des opportunités au travail avec les hébergées.

L'un des freins au travail a été rencontré par l'équipe dès le début du confinement. En effet, certaines femmes qui avaient d'autres possibilités ont fait le choix de trouver une autre solution d'hébergement. Les mesures sanitaires mises en place au Refuge pouvaient être vécues comme très contraignantes. Dès lors, celles-ci ont trouvé plus confortable de loger ailleurs : chez une amie, un nouveau conjoint... Certains enfants ayant une garde partielle chez leur père ont séjourné exclusivement chez lui pendant cette période. Les mères de ces enfants, au-delà de la difficulté d'être séparées d'eux, trouvaient cette situation malgré tout plus adéquate. Les enfants avaient alors la possibilité de se déplacer plus librement dans leur domicile, les plus grands ne devaient pas porter de masque et avaient accès à un réseau WIFI.

N'étant pas mandatée pour avoir la responsabilité des décisions concernant les enfants, l'équipe a accepté ce choix et a tenté de prendre régulièrement des nouvelles auprès des mamans. Elle a ensuite organisé le retour des familles à la fin du premier confinement. Dès lors, l'équipe avait, durant cette période, peu d'accès à ces familles. Le travail interdisciplinaire a été en grande partie suspendu et a repris à leur retour au Refuge.

Un deuxième frein a trouvé racine dans l'une des caractéristiques de la violence conjugale et familiale : l'isolement. En effet, pour maintenir un rapport d'emprise et de domination sur sa victime, l'auteur de violence l'isole de tout lien social. Cela se traduit par l'impossibilité pour la victime de maintenir des liens avec les membres de sa famille, par le sabotage des rapports amicaux préexistants et par l'impossibilité de créer de nouveaux liens. La victime n'a pas la possibilité de sortir de chez elle, de s'inscrire à une formation, de trouver ou de maintenir une vie professionnelle. La victime, si elle est d'origine étrangère, n'a pas l'opportunité d'apprendre la langue du pays d'accueil et d'avoir accès à des services administratifs ou d'aide. La personne n'a pas connaissance de ses droits au sein du pays d'accueil. La victime s'adapte à cette situation pour éviter les passages à l'acte et peut développer des comportements introvertis et des craintes à l'idée d'être en lien avec d'autres personnes. Son estime d'elle-même baisse considérablement et elle peine à entrer en contact et à communiquer avec autrui. Habituellement, la vie communautaire et l'ambiance familiale du Refuge permettent à l'équipe de démarrer immédiatement un travail psychologique sur cette question.

Suite aux mesures sanitaires mises place dans la maison, ce travail a été mis à mal. Les femmes et les enfants ayant une tendance à l'isolement sont restés en grande partie dans les chambres, exprimant peu de demandes. L'équipe a eu de grandes difficultés à créer et maintenir le lien avec eux. L'équipe craint que cette situation n'ait pas permis d'avoir accès aux autres problématiques de ces familles et n'ait pas permis de leur offrir les clés pour construire une vie plus sécurisée.

Une dernière problématique a émergé durant le confinement. Il s'agit de la rencontre de ces familles avec un cadre strict et rigide. Pour maintenir les mesures d'hygiène et de distanciation, l'équipe, en concertation avec la direction, a dû mettre en place de nombreuses règles qui pouvaient entraver une partie de la liberté des femmes et enfants hébergés. Celles-ci se sont traduites par l'interdiction de se rendre sans autorisation dans les espaces communs, par l'obligation de porter

un masque et par les mesures communes à l'ensemble du pays (se laver les mains régulièrement, maintenir une distance entre les personnes...). Ces règles ont dû être portées par l'ensemble des membres de l'équipe afin de maintenir une cohérence. Celles-ci, ajoutées à l'impossibilité de maintenir une proximité physique (prendre les enfants dans les bras, se faire la bise, montrer un sourire chaleureux...) a ajouté un non-verbal d'apparence rigide et dur aux membres de l'équipe, à leur plus grand désarroi. Ce cadre est venu réveiller chez les victimes de violences des émotions difficiles. Le sentiment de liberté, nouvellement acquis, s'est retrouvé troublé. Le positionnement de l'équipe a été vécu par certaines femmes comme un rappel de la violence conjugale. Dans un premier temps, l'équipe a fait face à cette situation avec un grand sentiment d'impuissance et de frustration de ne pas pouvoir faire son travail habituel avec toute la bienveillance qui y est associée. Dans un deuxième temps, l'équipe a pu voir cette situation comme une occasion de travailler avec les femmes les émotions que cela est venu réveiller. Cela a permis aux femmes d'aborder des situations qu'elles avaient vécues avec leur ex-partenaire et le sentiment d'injustice ressenti par la plupart d'entre elles.

Au-delà des freins rencontrés, l'équipe a également su voir les opportunités offertes par ce confinement. L'une d'entre elles est l'accessibilité de certaines familles. En effet, une partie des familles jusqu'alors peu présentes dans la maison pour des raisons professionnelles, ou raisons personnelles comme le souhait d'être avec ses proches, de "fuir" le cadre de la vie communautaire. Confinement national oblige, ces femmes et leur(s) enfant(s) se sont retrouvés, 24h sur 24 au Refuge. Ainsi, les équipes sociales ont eu l'opportunité d'ouvrir un espace de parole avec les dames et les enfants en ressentant le besoin et ont pu observer certaines situations pouvant servir de levier dans le travail psychologique avec chaque individu au sein du système familial.

Parmi ces opportunités de travail, l'équipe a fait le constat d'une situation de violence familiale au sein de la maison. Les tensions préexistantes entre une maman et ses enfants ont décuplé avec le confinement. En effet, cette maman a été dans l'obligation de prendre en charge ses enfants seule et à temps plein, ce qui n'était pas le cas jusqu'à présent. Les écoles ont fermé leurs portes, mais aussi les activités extra-scolaires, stages, écoles de devoir. La prise en charge des enfants par l'équipe du Refuge a été aussi suspendue. La salle de jeux et l'atelier ont été fermés, le repas, le conseil des enfants et les activités ont été suspendus, l'équipe a été dans l'obligation de maintenir une distance sociale avec les femmes et plus particulièrement avec les enfants car ceux-ci ne portaient pas le masque. Très rapidement, les tensions ont augmenté et les crises familiales se sont révélées quotidiennes. L'équipe a pu mettre en évidence le cycle de la violence avec cette maman ; moment de paix et de partage, tensions, escalade et explosion de la violence. Cette violence s'exprimait par des cris entre l'enfant de 7 ans et sa maman : cris de désaccord, d'injustice et d'angoisse pour l'enfant, cris de colère et d'épuisement pour la mère. Cette violence s'exprimait également par des gestes brusques et de rejet de la mère envers son enfant. Au final, l'équipe a fait le constat de violence physique dite "éducative" de la mère envers son enfant, en d'autres termes : de maltraitance.

L'équipe a observé et accompagné cette maman dans la prise de conscience de ce qui se produisait. En réfléchissant ensemble, elle a pu exprimer son besoin d'être obéie par son enfant, son souhait que celui-ci soit entièrement soumis à son autorité de parent.

Cette mère ne parvenait pas, dans les moments de tension, à être à l'écoute des besoins et des limites de son enfant. Celle-ci était convaincue du bien-fondé de sa vision de l'éducation et était rudement mise au travail avec cet enfant aux besoins spécifiques. Sa deuxième enfant, prise dans la spirale de la violence familiale, a développé et maintenu également une série de symptômes tels que la déconnection émotionnelle et l'évitement. Si cette situation de confinement ne s'était pas présentée, l'équipe n'aurait peut-être jamais pu avoir autant accès à cette famille qui était jusqu'alors très peu

présente dans la maison. Elle a permis de mettre en évidence les symptômes de chaque membre de la famille et de voir les dysfonctionnements du système familial. L'équipe a dès lors pu se mettre en relation avec des services extérieurs tels que le *Service d'Aide à la Jeunesse* ou le *SairSo*, service qui assure une mission d'accompagnement psycho-socio-éducatif de seconde ligne.

Nous avons conscience que certaines des personnes victimes que nous accueillons ont vécu une ou plusieurs situations traumatogènes. Le psychotraumatisme peut être activé ou réactivé par certains événements. Ce confinement et les règles sanitaires contraignantes ont été un facteur déclenchant de symptômes et de mécanismes de défense d'un état de stress post-traumatique (ESPT).

Le confinement a mis en évidence une partie de ces symptômes chez l'une des femmes hébergées tels que le sentiment d'impuissance acquise, le sentiment d'injustice et l'hypervigilance exprimés au sein d'une "parole débordante".

Le sentiment d'impuissance s'exprime par l'idée que le "pire" va toujours arriver à la personne concernée, que tout ce qui lui arrive est entièrement de sa faute, lui est destiné. Elle s'identifie comme étant à l'origine des difficultés rencontrées. A cela peuvent s'ajouter un sentiment de honte, d'humiliation et une grande culpabilité. Ces sentiments mettent à mal les liens d'attachement et de confiance.

Pour la femme dont il est question, les règles définies durant le confinement ont permis de mettre au travail ces différents sentiments. Le cadre était à la fois contrainte et sécurisation.

En effet, les règles explicites, les attentes de l'équipe, des droits et devoirs de la dame lui ont permis d'acquérir un sentiment de sécurité. Progressivement, nous avons pu tisser une relation de confiance. Grâce à cette opportunité, nous avons pu mettre en évidence les compétences et les ressources de cette femme mais également commencer à définir ses besoins et ses limites. Cette étape a été l'une des premières d'un long chemin vers la sortie du psychotraumatisme et vers la reconstruction.

Suite à une mesure nationale visant les maisons d'accueil, l'ensemble des personnes hébergées, femmes et enfants, ainsi que l'ensemble des membres de l'équipe et de la direction ont effectué un test de dépistage à la Covid-19, début juin. Les tests, tous négatifs, ont été éprouvants pour certains hébergés et certains membres de l'équipe mais ont amené un soulagement collectif au sein de la maison.

### **De juillet et août 2020**

Les horaires habituels ont repris en juillet, au moment même où la plupart des membres de l'équipe ont cessé de participer au projet Hôtel VIF.

En effet, l'équipe de l'Hôtel a été renforcée grâce à de nouveaux engagements ce qui a permis à presque toute l'équipe de réinvestir l'entièreté de son temps de travail au Refuge.

En nous rapportant aux mesures nationales de déconfinement, nous avons appliqué le système de bulle sociale à la maisonnée et avons considéré tous les hébergés comme faisant partie de la même bulle.

Néanmoins, compte tenu du risque de contamination, nous avons mis en place des consignes pour assurer la sécurité et la santé de tous : port du masque dans les espaces collectifs, l'interdiction d'aller dans les chambres des autres personnes, l'évitement des contacts rapprochés et l'hygiène des mains et des espaces partagés.

De cette façon, les familles ont pu reprendre une vie communautaire et ont pu investir librement, la cuisine et la salle-à-manger. Pour la buanderie, nous avons maintenu un roulement de deux femmes par jour pour éviter trop d'affluence dans un petit espace.

L'équipe ne faisant pas partie de la bulle des hébergés, les gestes barrières et le port du masque ont continué d'être de mise au sein de l'équipe.

Grâce à l'application de ces consignes, nous avons repris les entretiens à plusieurs (binômes référents, familles). Dans la mesure du possible et en fonction des services ouverts au public, nous avons aussi repris les accompagnements pour certaines démarches telles que les plaintes, les visites de logement ou les audiences judiciaires. L'organisation institutionnelle et quotidienne a aussi été repensée de façon à être en accord avec les mesures nationales. De ce fait, l'équipe du Refuge a repris les réunions en présentiel sur notre site de travail. Par ailleurs, nous avons accueilli de nouvelles familles et reproposé, de façon adaptée, des activités hebdomadaires : repas du mardi, fêtes d'anniversaire ou sorties d'été. Cette année face aux nombreux changements imposés par la situation sanitaire, l'équipe enfants a dû faire preuve de créativité et d'adaptabilité dans l'organisation des activités. Pour éviter d'être trop nombreux, nous avons, par exemple, dû renoncer aux activités communes entre la Parenthèse et le Refuge qui ont lieu tous les étés et privilégier les sorties avec les familles hébergées exclusivement sur notre site. Cependant, ayant conscience de l'importance des moments ludiques et distrayants, en collaboration avec l'équipe éducation permanente et la stagiaire éco-conseillère, nous avons participé via l'asbl *FruitCollect* à une journée de récolte de fruits à Ternat. Cette activité était inscrite dans une démarche plus large qui vise à vivre et penser l'alimentation au-delà des habituels supermarchés. Les familles ont pu expérimenter la cueillette de groseilles, le désherbage d'une parcelle de terrain ainsi que la dégustation de jus de fruits bio. Concernant les activités hebdomadaires ou plus spécifiques comme les anniversaires, nous avons également repensé leur organisation. Pour les anniversaires, nous avons demandé aux mamans de privilégier les collations individuelles et de s'organiser de façon à ce que l'enfant ne souffle pas sur tout le gâteau. De cette façon, les familles ont à nouveau pu profiter des dates importantes tout en respectant les mesures sanitaires appliquées au Refuge.

### **La rentrée scolaire de septembre 2020**

Au cours du mois de septembre, un changement structurel a eu lieu dans l'organisation des dossiers des hébergés. L'utilisation du journal de bord a mis en avant le travail commun centré sur le système familial, la continuité des observations et le compte-rendu des entretiens.

D'un point de vue pratique, nous nous sommes aperçus que nous relevions les mêmes informations du journal pour les mettre dans les dossiers des femmes et des enfants. De ce constat a découlé un questionnement : "pourquoi séparer les dossiers des familles ?". En effet, si dans les réflexions et la pratique des travailleurs, une approche systémique était déjà opérante, d'un point de vue administratif une séparation subsistait. Dès lors, nous avons décidé de rassembler physiquement ces dossiers dans un même classeur et à ce jour, l'équipe travaille conjointement sur un même support.

Mi-septembre 2020, une jeune hébergée est testée positive à la Covid-19 !

La première étape a été de prendre contact avec les intervenants pouvant nous orienter et nous conseiller sur les mesures à appliquer lorsqu'un cas est déclaré en collectivité.

La direction s'est adressée à *Bruss'Help*, à la *Maison médicale du Maelbeek* ainsi qu'au numéro d'appel 1710 donnant accès à un dispatching de médecins généralistes.

Tous les avis ont été unanimes : quarantaine de 15 jours pour tous les hébergés, isolement de la famille avec le cas positif et nécessité de faire tester femmes et enfants.

A partir de ce moment-là, les familles hébergées ne sont plus considérées comme ne faisant plus partie de la même bulle. Nous avons mis en place un cadre plus rigide régissant les consignes de sécurité et la vie en communauté : interdiction de tout rassemblement en dehors des familles, devoir de rester dans sa chambre et obligation de porter le masque pour toute personne de plus de 12 ans dans toute la maison.

L'accès aux espaces communs a été à nouveau limité, le nettoyage renforcé et toutes les animations de groupe, les gardes d'enfants et les accompagnements annulés.

Le réaménagement des consignes permettant aux familles de se mettre en quarantaine ou d'être en isolement impliquait que toute personne quittant la maison d'accueil ne pouvait pas revenir avant 15 jours et avec un test négatif de moins de 48 heures. Après s'être concentrée sur la phase logistique, l'équipe a pris le temps de communiquer, aux femmes et aux enfants, le nouveau fonctionnement du Refuge. Conscients des contraintes du nouveau cadre, nous avons laissé aux femmes le choix de rester ou de partir le temps de faire leur quarantaine ailleurs. Pour certaines femmes, s'est aussi posé le choix du lieu de quarantaine pour leurs enfants dont certains déjà adolescents ont fait la demande de pouvoir retourner chez leur père, comme au premier confinement. Bien que la plupart des familles aient accepté d'être en quarantaine au Refuge, nous avons tout de même orienté une famille, à sa demande, vers l'Hôtel Saint-Nicolas, centre d'isolement de la *Croix-Rouge* dont l'orientation a été possible via *Bruss'Help*. Ensuite, il a été question de prendre en charge tous les échanges avec le service de Tracing afin d'identifier individuellement toutes les personnes hébergées ayant été en contact avec le cas positif et de recevoir leur code donnant accès au test PCR.

Une fois le nouveau cadre de confinement mis en place, l'équipe s'est organisée pour répondre au mieux aux différentes demandes et besoins des familles confinées dans leurs chambres. Par exemple, nous nous sommes chargés de faire les courses de chaque famille via le système de commande en ligne et nous avons maintenu le repas du mardi soir avec la possibilité pour chacune de descendre à tour de rôle, sauf la famille en isolement pour laquelle nous avons privilégié un service en chambre. Cependant, rapidement tant les hébergés que les travailleurs ont été mis en difficulté par rapport au cadre instauré. En effet, dès les premiers jours, femmes et enfants ont très peu respecté les consignes concernant la distanciation sociale, le port du masque et les déplacements dans la maison. Il a dès lors été question pour l'équipe de faire respecter le cadre sanitaire et, par conséquent, de faire un travail qui n'est à l'origine pas le sien. En ce qui concerne le vécu des hébergés, leurs retours ont été multiples : impression d'être infantilisés, incompréhension, colère. La clinique nous a aussi éclairé et nous a permis d'observer que pour certaines femmes, ce contexte particulier a déclenché la reviviscence de la violence vécue dans leur histoire. Par exemple, les rencontres entre les femmes et l'équipe étaient souvent articulées autour du respect du cadre. Ainsi dans la relation intersubjective le travailleur est devenu celui qui "contrôle" suscitant chez les femmes un sentiment de rejet et des réactions de stress et d'isolement. Quant au vécu de l'équipe, il a été multiforme en fonction des travailleurs mais de façon générale nous avons relevé des difficultés à concilier le fait de faire respecter le cadre sans affecter l'alliance et de maintenir le lien malgré la diminution des rencontres.

Fin septembre, un deuxième cas positif parmi les hébergés a été déclaré. Cela s'est produit à la même période où le Conseil National de Sécurité a annoncé les nouvelles mesures concernant le système de quarantaine, passant de 15 jours à 7 jours. L'équipe a alors remis à jour les mesures Covid au Refuge et a entrepris un nouveau travail d'explication et de relais avec les instances concernées : service de Tracing et médecins généralistes. Cette situation a été particulièrement complexe dans la mesure où elle a suscité chez les hébergés de nombreuses incompréhensions liées à l'application et à la viabilité de ces nouvelles mesures. Malgré la transmission toujours active du virus, le respect des consignes sanitaires du Refuge était encore problématique et le cadre dénué de sens. Face à ce constat, il nous a donc semblé primordial d'organiser une rencontre collective avec la direction et l'équipe pour construire ensemble une nouvelle façon de vivre. Des mots ont pu être posés sur ce qui s'était passé et sur ce qui se passait. L'équipe a rédigé un avenant au contrat d'accueil spécifiant les responsabilités et les obligations sanitaires des hébergés durant cette période de pandémie. Les référents ont pris un temps individuel avec chaque femme afin d'une nouvelle fois donner du sens à ces nouvelles

conditions et afin de les impliquer davantage par la signature de cet avenant. C'est de cette façon qu'elles ont pu prendre conscience de leurs responsabilités au sein de la communauté et qu'a opéré un repositionnement dans le partenariat entre les hébergés et l'institution. La confiance a pu se rétablir entre les uns et les autres, permettant au travail psychosocio-éducatif de se poursuivre dans de meilleures conditions.

La rentrée scolaire 2020 a eu lieu dans un contexte exceptionnel et s'est inscrite sous le signe de la prévention du coronavirus. Soumis à des protocoles sanitaires, les enfants et les mamans ont dû s'adapter à un contexte scolaire particulier. Malgré le risque de contamination et les préoccupations qui peuvent en découler, la plupart des mamans étaient conscientes des avantages qu'apporte l'école, comme le suivi des élèves en présentiel ou leur réinsertion dans le tissu social. Cependant, nous avons observé que parmi les femmes que nous accueillons, des inquiétudes plus spécifiques liées à leur vécu de victime de violences conjugales ont été mises à jour lors de la rentrée scolaire. Par exemple, une des mamans que nous accompagnons redoutait ce moment car cela impliquait le retour dans le quartier du domicile conjugal ainsi que la crainte de croiser le père des enfants. Dans son processus de reconstruction, le fait d'aller elle-même déposer ses enfants à l'école était une façon de reprendre du pouvoir. Notre mission a été de l'accompagner dans sa démarche, notamment en préparant avec elle des scénarios de protection lui permettant de se mettre en sécurité en cas de danger. D'un point de vue pratique, cette année, nous avons informé les mamans du projet "Une rentrée scolaire pour tous" porté par l'asbl *Solidarités Grands Froids* et qui fournit des kits scolaires pour les enfants dont les familles sont en difficulté. Toutes les femmes ayant des enfants ont bénéficié de ces kits et à la demande de certaines, l'équipe a complété le matériel manquant grâce aux réserves prévues spécifiquement pour cette période de l'année. Ainsi, les missions de l'équipe enfants ont été plurielles, allant d'un accompagnement pratique à un accompagnement plus spécifique de soutien en lien avec l'histoire singulière de chaque famille.

La période de quarantaine a été particulièrement difficile pour les enfants du Refuge. Privés de leur routine scolaire, de leurs activités et des rencontres avec leurs pairs, ils ont eux aussi subi de lourdes conséquences liées au confinement. Afin de palier l'ennui des plus petits, l'équipe enfants a distribué des boîtes pour chaque famille contenant du matériel de bricolage, de lecture et nous avons proposé une télévision ainsi que des dvd. En ce qui concerne l'accompagnement dans le cadre scolaire, nous avons mis à disposition des tablettes et une connexion Wi-Fi partagée pour que les enfants plus âgés puissent suivre leurs cours et travailler à distance lorsque c'était possible. En raison de la configuration du Refuge, les familles en isolement ont dû rester dans leur chambre, pouvant parfois être à quatre ou à cinq personnes dans un même espace pendant une longue durée. Cette promiscuité a été pour certains une difficulté supplémentaire dans un contexte où existe la crainte d'être contaminé. Par exemple, nous avons eu le cas d'une famille dont l'une des enfants a été testée positive. Lorsque la maman en a eu connaissance, sa première réaction a été de vouloir l'isoler dans une autre chambre et la séparer du reste de la famille. Etant une personne à risque, il lui semblait justifié d'isoler la personne positive à la Covid-19 sans considérer les éventuelles angoisses que cela pouvait susciter chez sa fille. Dans cette situation, nous les avons accompagnées dans la verbalisation de leurs vécus, de leurs peurs et dans l'explication du contexte pour que cela puisse faire sens auprès d'elles.

Durant cette même période, l'équipe enfants a procédé au changement et au réaménagement du bureau. Anciennement situé dans l'Atelier, le bureau de l'équipe enfants était un espace, parmi d'autres, servant comme lieu d'activités, d'échanges et de travail tant pour les enfants que pour les membres de l'équipe. Actuellement, il est localisé dans un espace spécifique qui côtoie les espaces communs de la maison, ce qui nous permet d'être plus accessibles facilitant ainsi

les demandes venant tant du côté des enfants que celui des mamans. Lors de la quarantaine, l'espace du bureau a été mis à profit pour les jeunes ayant besoin d'un lieu calme pour pouvoir se connecter à leurs cours et faire leurs devoirs.

Peu de temps après la période de quarantaine, l'équipe a fait le constat des premiers impacts graves de cette période compliquée sur certaines familles hébergées. Même si ces familles ont l'opportunité d'être accueillies au Refuge, le contexte de violence conjugale et intrafamiliale ne disparaît pas du jour au lendemain. Comme le craignait l'équipe, certains enfants qui étaient partis loger chez leur père, à temps plein depuis le début de la crise, ont été victimes de violence de la part de celui-ci. Si la situation de la famille dont il est question était relativement stable jusqu'à présent, le fait pour ces enfants de se retrouver en présence permanente de leur père a recréé un climat insécurisant. Le cycle de la violence, tout d'abord régit par une phase dite de "lune de miel", a laissé place à une période de justification, à une escalade de la tension jusqu'à des actes de violences pures et simples : psychologiques, verbaux, physiques allant jusqu'à des menaces de mort. Si la situation qui s'est présentée est terrible, elle a cependant permis à la mère de ces enfants de franchir une étape importante. Face à une telle violence, la banalisation de celle-ci n'a plus été possible et cela a permis à cette femme de poser un acte fort jamais osé jusqu'alors : le dépôt d'une plainte détaillant les violences vécues par elle-même et par les enfants. Cette démarche s'inscrit dans un processus de reconnaissance d'un statut de victime auprès de la Justice et dans un processus de protection des enfants. Elle vient également soutenir le travail psychologique mis en place avec cette femme. En effet, la banalisation est un mécanisme de défense qui se développe fréquemment chez les personnes exposées à des situations à caractère traumatique. Soutenue par l'emprise de l'auteur envers sa victime et justifiée par des craintes de représailles, il est parfois extrêmement difficile d'en sortir. Dans cette situation, l'alliance mise en place entre les membres de l'équipe et cette maman a joué un rôle crucial.

Cette année, l'organisation de la Saint-Nicolas a débuté en septembre, notamment par l'appel à nos sponsors réguliers et par la recherche de nouveaux sponsors pouvant participer à l'achat de matériel et de cadeaux pour les enfants. Au vu de la situation sanitaire, nous avons été amenés à repenser l'organisation de cette fête annuelle qui, en temps normal, permet de réunir les personnes ayant récemment quitté la maison d'accueil. En collaboration avec l'équipe enfants de la Parenthèse, nous avons donc réfléchi, lors de plusieurs réunions en vidéo-conférence, à la symbolique de la fête et à ce qu'elle représente afin de la réorganiser au mieux et de tirer profit de l'essentiel, à savoir *la rencontre* qu'elle permet.

#### **D'octobre à décembre 2020**

Suite à la première personne testée positive au coronavirus, l'équipe et la direction ont dû revoir les règles sanitaires à appliquer aux hébergés.

En effet, si depuis le déconfinement ceux-ci étaient considérés comme une "bulle de contact", la situation rencontrée en septembre a prouvé la non-viabilité de ce système avec la reprise de la scolarité en présentiel. La bulle de contact permet à chacun d'avoir une vie plus équilibrée en termes de santé mentale, de liberté et de sociabilité au sein de la maison, elle implique que tous les habitants soient entièrement confinés si un seul et unique cas positif se présente.

Si l'une des personnes est touchée par le virus, l'entièreté des personnes hébergées sont considérées comme "à haut risque", ce qui implique une quarantaine et un test et, dès lors, l'impossibilité de poursuivre une scolarité et des sorties extérieures essentielles telles que : faire des courses, se rendre à une audience ou à des rendez-vous extérieurs administratifs, médicaux, etc.

L'équipe et la direction ont pris la décision de limiter les bulles de contact aux membres d'une même famille (mère, enfants). Par conséquent, la plupart des règles établies au cours de la quarantaine ont été privilégiées pour le long terme

: distance sociale, port du masque dans l'ensemble des espaces communs à partir de 12 ans, limitation du contact entre les enfants, limitation du temps dans les espaces communs...

Grâce à cette réadaptation, si l'une des familles présente un cas positif, seule la famille en question sera placée en quarantaine.

A la fin de la quarantaine, certaines activités ont pu reprendre telles que : le repas du mardi soir, les activités récréatives des enfants, les réunions collectives, les entretiens, les accompagnements pour les démarches extérieures. Et ce, avec les aménagements déjà mis en place durant l'été. Deux stagiaires éducateurs spécialisés ont également été accueillis par l'équipe et les hébergés durant cette période : l'un dans l'équipe adultes et l'autre dans l'équipe enfants. Cette expérience est venue démontrer une nouvelle fois la richesse du travail interdisciplinaire et la complémentarité des différentes formations au sein de chaque équipe.

Avec l'apparition de la scolarité par vidéo-conférence et suite aux expériences vécues au cours des mois précédents, la direction a dû réfléchir à la mise en place d'un accès Wi-Fi permanent pour les hébergés.

En effet, jusqu'alors, l'équipe souhaitait inciter les femmes et les enfants à s'approprier les espaces communs afin de privilégier une vie collective, les rencontres entre les enfants, entre les femmes et avec l'équipe. La crainte était qu'avec l'accès Wi-Fi, les personnes restent isolées dans leurs chambres et que les contacts soient restreints. Cependant, étant donné la situation sanitaire internationale actuelle, cet accès à internet est devenu une évidence et une priorité.

L'équipe y accorde également beaucoup d'importance, la vie sur internet a pris une énorme place dans le quotidien de chacun. Elle passe par les réseaux sociaux, les applications d'itinéraires, les applications administratives (banque, mutuelle, etc.), les applications de recherche de logement, l'accès aux e-mails, à la scolarité... Cet outil est susceptible d'être un moyen d'émancipation et d'autonomisation pour les familles rencontrées.

Dans le cadre de situations de violences conjugales et familiales, il peut être dangereux. Dès lors, il semble essentiel pour l'équipe d'ouvrir et de maintenir un espace de communication avec chacun et de sensibiliser tant les adultes que les enfants à l'utilisation des différents appareils reliés à internet.

Les femmes hébergées étaient inquiètes à l'idée d'être contaminées par la Covid-19. L'équipe, bien que volontaire depuis le début, a également développé des inquiétudes à ce sujet. Avec les congés d'été, l'équipe n'était jamais au complet, permettant à chacun de maintenir une distance sociale et des gestes barrières. Avec la rentrée de septembre, l'équipe s'est, après de nombreux mois, retrouvée au complet, à temps plein, en présentiel. Cette situation a suscité des sentiments d'inconfort.

En effet, la maison possède différents espaces de travail insuffisant pour maintenir une distance de sécurité : la direction a adapté le travail.

A partir de mi-novembre, chaque travailleur a pu bénéficier d'une journée de télétravail par semaine ou d'un aménagement des horaires. Ce réaménagement a été évalué en fonction des mesures nationales préconisées. Les réunions hebdomadaires et les supervisions ont été remises en place par vidéo-conférence. L'équipe a pu prendre du recul par rapport aux derniers mois, poser des mots sur les événements et les ressentis, faire le bilan des difficultés rencontrées et mettre en évidence les opportunités qui se sont présentées dans le travail auprès des hébergés.

Depuis le début de la crise sanitaire, nous avons observé les conséquences du contexte pandémique sur la routine et les habitudes des enfants. Notamment par rapport aux « gardes » dont le cadre juridique n'a plus été une référence. En effet, les mesures liées à la quarantaine ont posé une difficulté supplémentaire dans l'organisation des familles dont les enfants ont un hébergement en alternance. Par exemple, certains d'entre eux n'ont pas pu voir leur père pendant plusieurs

semaines, suscitant des réactions de colère, d'incompréhension ou d'angoisse exprimées à bas bruit à travers des plaintes somatiques.

Cela a été l'occasion pour l'équipe enfants de travailler les non-dits au sein des familles et de mettre des mots dans des situations complexes afin d'apaiser les tensions sous-jacentes.

Les activités et les moments informels du quotidien, nous ont permis d'accueillir le ressenti des enfants vis-à-vis du coronavirus et d'observer les changements qu'ont impliqués les différentes mesures sanitaires dans leur comportement. Bien que chaque enfant soit unique et réagisse différemment à son environnement, nous avons noté que pour beaucoup d'entre eux, certains réflexes ont été assimilés comme le lavage des mains en rentrant de l'extérieur et l'intégration du mot "coronavirus" dans leur vocabulaire.

Bien que les mesures mises en place, après la quarantaine, aient permis à l'équipe enfants de reprendre les activités, les entretiens et les accompagnements, dans la pratique cela nous a posé certaines difficultés. Le port du masque ou la distanciation sociale se sont révélés être des obstacles à la rencontre, notamment avec les enfants en bas âge ou lors de l'accueil de nouvelles familles.

Habituellement, lorsque nous entrons en relation avec des enfants qui ne parlent pas ou peu, la communication non verbale comme les expressions faciales ou le ton de la voix sont des aspects essentiels à l'instauration d'un climat de confiance et au développement du lien.

Malgré tout, l'équipe enfants n'a jamais cessé d'interroger sa pratique afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques des enfants accueillis et accompagnés au Centre.

C'est ainsi que nous avons pu célébrer la traditionnelle fête de Saint-Nicolas au sein du Refuge et de la Petite Maison. Par le biais de ce rapport d'activité, nous souhaitons une nouvelle fois remercier nos sponsors. En effet, même si le contexte sanitaire a révélé de multiples obstacles à nos habitudes de travail auprès des familles, nous avons ressenti un énorme élan de générosité de la part de nombreuses personnes à l'égard des femmes et des enfants que nous accueillons. Grâce à toutes les attentions reçues de leur part, nous avons également pu offrir une magnifique fête de Noël à chaque femme et à chaque enfant. Celle-ci a suscité l'émerveillement de tous, à la plus grande joie des membres de l'équipe.

## La Parenthèse

La maison d'accueil « La Parenthèse » a ouvert ses portes en avril 2017. Sa capacité est de 24 lits.

Les familles disposent d'un appartement avec chambre, cuisine et une salle de bain privative. Afin de créer une dynamique communautaire, des moments de partage sont organisés dans deux espaces mis en commun : le salon et la salle à manger. Il s'y déroule le goûter du lundi après-midi, le repas du mardi soir, les réunions du jeudi, les activités du vendredi matin et celles proposées le Week End. Ces occasions sont très prisées par les familles.

### **L'équipe de La Parenthèse :**

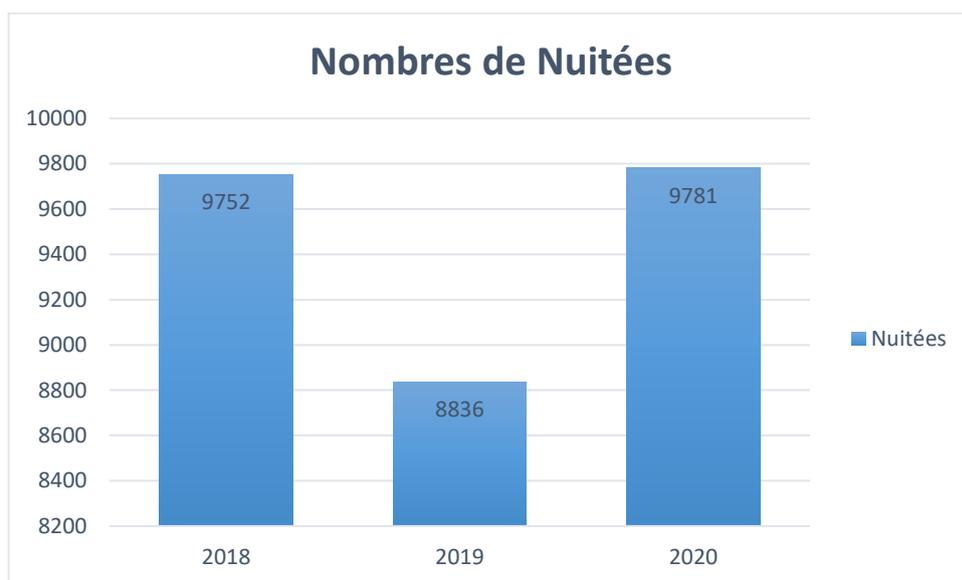
Les femmes et les enfants sont accompagnés tout au long de leur hébergement par une équipe pluridisciplinaire.

**L'équipe adulte** comprend deux assistantes sociales et une assistante en psychologie qui assurent le suivi psychosocial et juridique ainsi que le travail de la parentalité en étroite collaboration avec l'équipe enfant et les autres travailleurs.

**L'équipe enfant** est composée de quatre éducateurs.

En plus de l'équipe logistique, deux animatrices, une psychologue et une infirmière sont présentes.

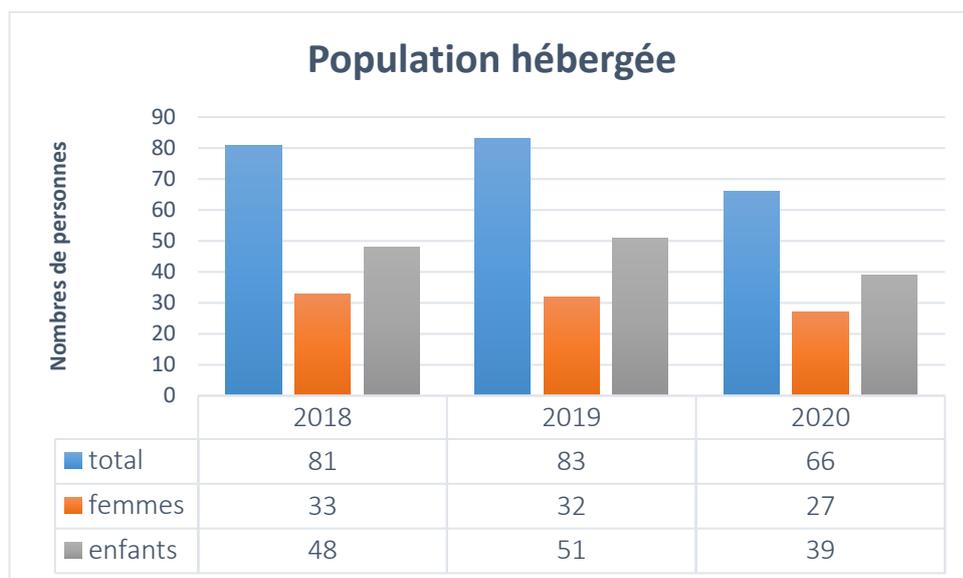
La plupart des dames accueillies sont isolées. Les connaissances ou amitiés qu'elles créent durant leur séjour leur permettent de constituer une partie de leur propre réseau relationnel.



Le nombre de nuitées varie en fonction des compositions des familles. En 2020, nous avons atteint un taux d'occupation de 106,25 %.

La situation des entrées et sorties en maison d'accueil a été bloquée pendant une grande partie de l'année 2020 suite à la crise sanitaire.

## Population hébergée :



Le nombre de personnes hébergées en 2020 est en diminution contrairement aux nuitées qui lui est en augmentation.

Ici aussi nous retrouvons l'influence de la crise sanitaire. Les familles et femmes seules hébergées chez nous, sont restées plus longtemps dans nos maisons suite au confinement. Il y a eu moins de sorties/entrées comme les années précédentes.

### L'accompagnement des adultes

L'équipe accompagnant les adultes soutient les femmes pendant et après leur hébergement.

Nous pouvons résumer notre travail en quatre mots : ACCUEILLIR/SÉCURISER – ACCOMPAGNER – ORIENTER.

Il est important que les femmes retrouvent confiance en leurs capacités et ressources personnelles ainsi qu'en leur pouvoir d'action.

Notre objectif est qu'elles parviennent à prendre conscience de leurs besoins et de leurs droits afin qu'elles se positionnent au mieux dans leurs choix.

Chaque femme se voit attribuer un référent à son arrivée. Celui-ci travaille en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe. L'écoute est au cœur du suivi des personnes hébergées.

Durant leur hébergement, nous les accompagnons dans la remise en ordre de leur situation socio-administrative (CPAS, allocations familiales, dettes, mutuelle, etc) ainsi que dans leur recherche de logement (inscriptions AIS, logements sociaux, visites d'appartements...)

Grâce à notre collaboration avec plusieurs sociétés de logements sociaux dans le cadre de la Convention article 36, avec le Fonds du Logement ainsi que certaines AIS, nous bénéficions de plusieurs logements par an que nous proposons à certaines hébergées. Cette collaboration est indispensable étant donné la précarité de certaines hébergées dans notre maison d'accueil. Celles-ci cumulent plusieurs formes de discriminations (faibles revenus, racisme, famille monoparentale, etc.) qui freinent l'accès au logement privé.

Dans le cas d'une séparation ou d'un divorce, nous les accompagnons et les soutenons dans les démarches juridiques (prise de contact avec l'avocat, accompagnement aux rdv, accompagnement aux audiences).

Notre expertise et les collaborations avec le réseau juridique (avocats, CIRE, etc.) nous permettent d'expliquer, de manière simple et répétée, les possibilités qui s'offrent à elles tant au niveau civil que pénal ou encore en droit des étrangers.

Parallèlement, un travail d'écoute a lieu avec un psychologue à la demande de la personne, avec la possibilité pour certaines, d'entreprendre un travail plus approfondi sur elles-mêmes afin de mieux comprendre les mécanismes de la violence et le sens des événements douloureux vécus.

Il apparaît que les personnes que nous accueillons, consécutivement à une crise, présentent, à plus ou moins grande échelle, les symptômes du traumatisme : confusion, méfiance, insécurité, baisse de l'estime de soi-même, peur, colère, etc.

Dans certains cas particuliers, nous orientons les femmes vers des services extérieurs pour des prises en charge psychologiques spécifiques.

Notre priorité est donc, outre l'accueil bienveillant et empathique, d'installer un cadre sécurisant qui respecte la temporalité de chaque famille hébergée.

Les femmes tirent profit du soutien psychosocial qui leur est offert et parviennent petit à petit à transposer leurs acquis dans les différentes sphères de leur vie.

Vu la complexité de leur situation, certaines femmes sont submergées et ne parviennent pas à organiser les démarches de manière efficace. L'accompagnement personnalisé est donc indispensable.

Les référents adultes et enfants travaillent en étroite collaboration autour d'une même famille. Un soutien à la parentalité est primordial afin de permettre à chaque individu de trouver sa place dans le système familial déstabilisé.

À la fin de l'hébergement, la majorité des familles s'installe dans un nouveau logement (AIS, logement social, logement privé, logement via convention article 36).

Il est donc important d'effectuer une préparation à ce nouveau départ. Nous réfléchissons avec la personne à ses besoins, ses demandes, au réseau auquel elle pourra faire appel.

Étant donné l'ambivalence due à l'insécurité à venir, à l'espérance que l'autre peut changer, à la pression familiale ressentie par certaines dames, il arrive qu'une personne décide de retourner au domicile conjugal et/ou familial.

Quoi qu'il arrive, nous envisageons avec chacune, des plans de sécurité afin que l'installation dans son nouveau logement ou le retour au domicile se passe au mieux.

### Et le confinement vécu par l'équipe adulte

#### Confinement de mars à juin

Durant le premier confinement, nous avons dû nous serrer les coudes et nous adapter pour assurer la continuité de la prise en charge des personnes hébergées dans notre maison d'accueil.

Nous venions travailler maximum trois jours par semaine à la Parenthèse et le reste du temps, nous étions en télétravail.

Compte tenu du fait que nous ne rencontrions plus nos collègues et que la communication des informations essentielles était donc plus compliquée, nous avons décidé de mettre en place un journal de bord accessible par tous les travailleurs dans lequel nous notons les informations essentielles et pratiques.

Cette initiative nous a permis plus facilement d'appréhender une situation lors de nos jours de travail en présentiel.

Avec le recul, nous nous rendons compte de l'importance de cet outil et nous continuons à l'utiliser au quotidien.

Notre journée débutait et se terminait par la désinfection de toute la maison d'accueil. Du matériel nous a été mis à disposition : masques, solution hydro alcoolique, gants, visières. Il était primordial que tous les locaux, rampes d'escaliers, interrupteurs, poignées de porte, .... soient désinfectés de manière rigoureuse afin d'éviter de potentielles contaminations.

Cette période particulière n'a fait que nous conforter sur l'importance du lien social, physique avec les personnes hébergées avec un accent encore plus renforcé sur l'écoute. D'autant plus que la majorité des administrations ne fonctionnaient pas de manière optimale.

Tous nos entretiens se faisaient téléphoniquement, les dames étant confinées dans leur studio et ne pouvant sortir que pour des raisons particulières. La question sécuritaire était importante à mettre en avant : il était nécessaire de leur faire comprendre qu'elles ne devaient pas se mettre en danger. Un travail intense de sensibilisation a été effectué : affichage des consignes et des gestes barrière dans les endroits communs ainsi que distribution de masques.

Pour garder le contact et éviter un ressenti d'isolement trop important, nous contactions les dames deux fois par jour, à notre arrivée, pour les prévenir que si elles avaient besoin de quelque chose, nous étions présents, ainsi qu'à notre départ.

Les personnes malades ou présentant des symptômes, étaient mises en quarantaine, nous allions faire leurs courses ainsi que leur lessive afin d'éviter le plus possible les contacts dans la maison.

Nous nous sentions fort coincés et frustrés dans nos démarches. Cette situation inédite nous a confirmé que dans l'accompagnement social, nous sommes tributaires d'une multitude d'autres services. Tout étant au ralenti, voire à l'arrêt, nous étions souvent coincés dans les démarches : cela n'a fait que confirmer l'importance de la collaboration entre les services.

Par ailleurs, la frustration naissait aussi du fait d'une absence de contact visuel dans des métiers où le non-verbal occupe une place prioritaire : l'expression d'un visage, des yeux ou un sourire qui se devine sous le masque restent essentiels dans la relation entre nous et le bénéficiaire.

Quand la situation sanitaire a permis un assouplissement des mesures, la reprise des entretiens en présentiel s'est imposée *pour le plus grand plaisir* des dames et de l'équipe sociale.

Le dispositif sécuritaire anti-covid a continué à être de rigueur : le port du masque est rendu obligatoire pour l'accès aussi bien du bureau que des espaces communs ; des vitres en plexiglass séparent les travailleurs des dames lors des entretiens ; du gel hydroalcoolique est également mis à disposition. Les bureaux ont également été réaménagés afin de favoriser la distanciation physique, tant entre les travailleurs qu'entre les travailleurs et les bénéficiaires.

## L'accompagnement des enfants

BILAN ANNUEL	
Absences totales annuelles	1406 Nuitées
Présences supposées	6681 Nuitées
Présences totales annuelles	5275 Nuitées

Le tableau ci-dessus représente les nuitées supposées des enfants au sein de la maison desquelles nous avons soustrait les absences pour des motifs divers des enfants (gardes parentales, visites en familles, voyages scolaires, ...). Pour l'année 2020, les enfants représentent donc 5275 nuitées réelles au sein de la maison.

### La méthodologie de travail

L'équipe éducative accompagne tout enfant hébergé avec sa maman quel que soit son âge. Il s'agit d'un choix institutionnel visant à ne pas pénaliser une maman ayant une plus grande fratrie, des enfants en âges adultes ou encore un enfant porteur d'handicap, dans sa démarche face à la violence conjugale.

Les enfants vivant en contexte de violence sont considérés comme étant aussi victimes des violences familiales. Le fait d'être exposé à cette violence fait d'eux des victimes, au même titre que leur maman. Nous observons d'ailleurs chez eux les mêmes symptômes que leurs mamans.

L'équipe enfants est vigilante et assure un accompagnement spécifique à chacun.

L'équipe enfants partage le mandat institutionnel : ACCUEILLIR, SECURISER, ACCOMPAGNER, ORIENTER avec la nuance qu'il ne peut se faire sans la collaboration des mamans.

L'arrivée dans notre maison d'accueil est souvent un moment plein d'émotions, d'inquiétudes et de soulagement à la fois. Aussi notre équipe veille à soutenir ce temps de changement et de restructuration familiale.

Il est essentiel que nos bénéficiaires retrouvent un sentiment de sécurité (physique, affective, psychique). Nous veillons à accompagner ce processus en offrant, par exemple, un cadre structurant connu de tous.

La parité de genre dans l'équipe enfants est un atout. Nous sommes comme un laboratoire dans lequel chacun.e expérimente des modes de relations parfois réparatrices, mais dans tous les cas, différents de ceux connus à la maison.

Vivre dans une maison d'accueil est une étape transitoire porteuse de changements pour la famille. Aussi, nous veillons à accompagner chaque famille au mieux pour que cette parenthèse leur permette une structuration différente et l'ouverture vers d'autres étapes. Pour se faire, l'équipe éducative articule son travail autour de trois objectifs :

Permettre à l'enfant de retrouver sa place et son rôle dans la famille

Favoriser l'autonomie des personnes pour préparer au mieux leur départ.

Accompagner la restructuration de la famille en proposant un travail sur le vécu de celle-ci.

Pour accomplir ces objectifs, « quatre piliers » guident le travail au quotidien.

1<sup>er</sup> pilier : la sécurité :

La sécurité physique et émotionnelle est la préoccupation majeure. En effet, afin de pouvoir s'épanouir et bien grandir, un enfant a besoin d'un cadre sécurisant. Dans une famille où la problématique de la violence conjugale sévit, ce cadre vole en éclats.

Les enfants exposés à cette violence présentent souvent les symptômes similaires à ceux d'un stress post-traumatique. Au regard de la pyramide de Maslow, l'insécurité vécue par ces enfants les place dans un mode « survie ». Ce mode les oblige à adapter leurs comportements et des stratégies différentes. Leurs symptômes rendent le travail des éducateurs difficile (dépression, anxiété, hyper vigilance, agressivité, repli sur soi, angoisse de séparation, troubles de l'apprentissage, troubles du sommeil, reproduction de la violence, énurésie ...).

Le travail de l'équipe enfant consiste à les faire évoluer dans un cadre fait de repères stables dans lequel la violence n'est pas tolérée et est retravaillée. Ce cadre permet également à l'enfant de tester d'autres relations à l'adulte et à ses pairs. Ils apprennent alors rapidement à laisser de côté ce mode « survie » sans pour autant en être débarrassés.

2e pilier : l'observation :

L'équipe observe 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 ou encore comment il occupe l'espace et y prend place.

Le comportement des enfants au quotidien dévoile régulièrement des mécanismes de défense et de protection. L'observation permet à l'équipe d'adapter ses réponses et d'envisager des pistes de travail adéquates pour chacun d'entre eux.

3e pilier : la relation mère-enfant :

La parentalité de la victime est souvent mise à mal par l'auteur des violences conjugales. Les mamans se voient souvent rabrouées ou cassées dans ce qu'elles veulent mettre en place. Elles ont parfois le sentiment de devoir compenser (difficulté à mettre des limites).

L'une des missions de l'équipe est de permettre aux mamans de reprendre les rênes de sa famille en reconstruction, d'oser se positionner en tant que parent. Depuis son premier jour en maison d'accueil, la maman reste au centre de toutes les décisions concernant ses enfants. Notre travail consiste à accueillir et sécuriser ces mamans pour pouvoir accueillir et sécuriser leurs enfants. Ces mamans sont guides dans ce travail. N'oublions pas que l'arrivée en maison d'accueil ne suffit pas à couper le lien d'emprise, ce qui prouve, s'il fallait encore le démontrer, la force et la résilience de ces mères.

L'équipe tend également à épauler l'enfant afin qu'il puisse exprimer ses souffrances. La Parenthèse est un lieu d'expérimentation, un laboratoire. Un travail autour de la relation enfant/père (beau-père) est également entrepris.

4e pilier : l'estime de soi :

Travailler l'estime de soi permet l'amorce d'un mieux-être Les enfants doivent prendre le risque de laisser de côté leur mode « survie » pour retrouver leur place d'enfant.

Les outils de l'équipe enfant

**La salle de jeux :**

La salle de jeux représente par un espace sécurisant. Elle est un espace dédié à la création, à l'expression concrète, à l'école des devoirs, aux jeux de société et au groupe de paroles. Les femmes y viennent boire un café, discuter avec les éducateurs.

#### **La notion de référence :**

Les éducateurs sont référents de deux ou trois enfants ou fratries en moyenne. Le référent représente les intérêts de l'enfant et porte sa parole auprès des différentes institutions. Il construit du réseau autour de la famille. Il évalue le degré d'exposition de l'enfant aux violences conjugales. En collaboration avec la mère, il propose un suivi adapté à l'enfant.

#### **Le système de garde et le soutien aux devoirs :**

Un système de garde est organisé afin d'aider les mères à prendre du temps pour elles ou à effectuer diverses démarches administratives. Les éducateurs proposent également une aide aux devoirs. Ils sont présents et disponibles le matin, au retour de l'école et le soir.

#### **Les activités proposées :**

Les activités sont organisées les mercredis, les week-ends et pendant les vacances scolaires, dans la mesure du possible, tout en tenant compte de la période de l'année (fête d'anniversaire, Carnaval, Halloween, Pâques, etc.).

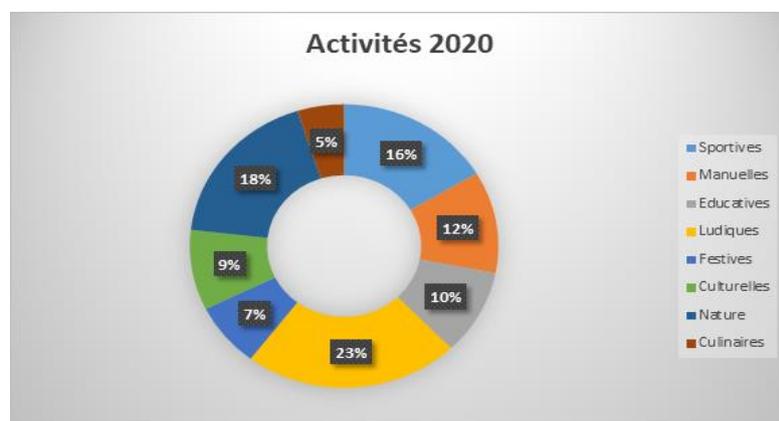
Elles offrent à l'enfant l'occasion de sortir de son quotidien et de découvrir de nouvelles activités.

Ces moments ludiques, de partage permettent aux éducateurs de découvrir les enfants et de tisser un lien de confiance.

Les mères sont régulièrement invitées à participer à ces activités ce qui permet à l'équipe éducative de travailler la relation mère-enfant.

#### **Les activités en chiffres**

*Les différents types d'activités proposées :*



L'équipe enfant de la Parenthèse a proposé différents types d'activités en cette année 2020.

Nous proposons des activités spécifiques lors des vacances, des mercredis après-midi et des week-ends. Les jours de semaine, les enfants sont les bienvenus en salle de jeux : pour jouer, faire leurs devoirs, discuter, etc. Ces moments de salle de jeux ne sont pas repris dans ce graphique.

Le confinement nous a permis d'augmenter nos activités extérieures comme les jeux dans les bois, les balades à vélo, les jeux sportifs (cerf-volant, foot, courses, jeux en bois) durant les mois de mai et juin.

Le fil rouge de l'été fut « l'apprentissage vert » des différents biotopes qui nous entourent.

Grâce à Véronique, stagiaire éco-conseillère au sein de la maison, les enfants et les dames ont eu l'occasion d'aller visiter une ferme pédagogique afin d'y découvrir le travail agricole et les dynamiques biologiques qui s'y opèrent.

Par la suite, les enfants ont pu, avec l'aide des éducateurs, créer leur propre jardinière avec des conseils d'entretien et de repousses en fonction des saisons et des graines plantées.

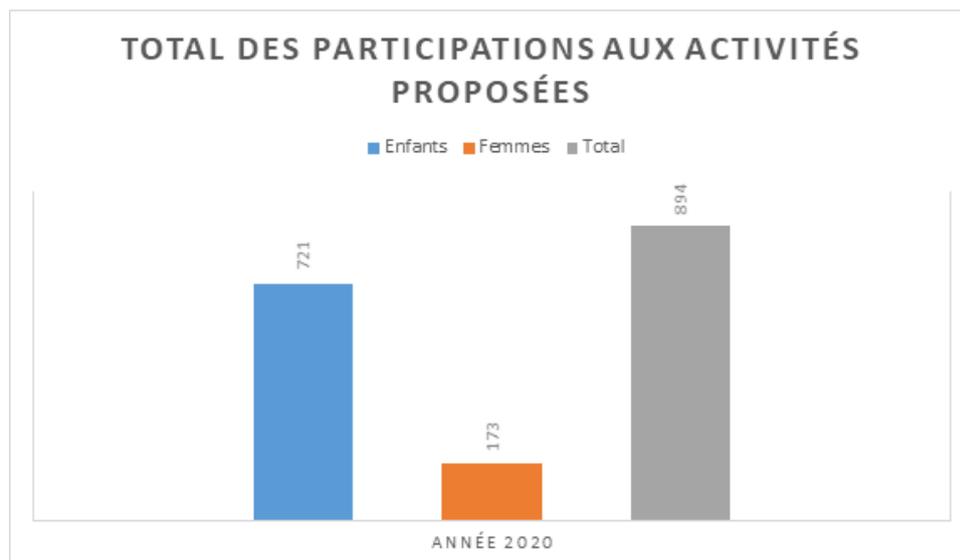
Nous avons également pu contacter le service Nature du parc Josaphat (commune de Schaerbeek) qui continuait leurs activités avec les ASBL et les écoles.

Nous avons réalisé avec eux deux belles activités qui ont réuni la quasi-totalité des enfants et des dames hébergées au sein de la maison.

La première activité, en été, a été une visite animée et participative de leur jardin pédagogique. Les enfants ont pu visiter le jardin, y cueillir des fruits et légumes et observer son écosystème (insectes, plantes, ...). Lors de la deuxième activité, à l'automne, nous avons eu l'occasion de visiter l'animalerie du parc Josaphat, y découvrir les nombreux animaux, le personnel qui s'en occupe et ainsi apprendre comment nous comporter de manière respectueuse dans les parcs.

Ensuite, nous avons eu l'occasion de faire une balade en calèche dans le parc. Une autre manière de découvrir la nature de manière ludique et innovante.

#### *Total des participations aux activités proposées*



#### **Le Conseil des enfants :**

Le conseil des enfants est un espace d'expression et de réflexion dédié aux enfants. Il s'agit d'un moment privilégié où ils se réunissent pour échanger ensemble, enrichir ou confronter leurs réflexions. Les enfants peuvent y exprimer leurs questionnements, leurs craintes face à leur situation familiale, leur relation aux parents, la loyauté dans laquelle ils peuvent être pris ou d'autres sujets difficiles à aborder en famille.

Cet espace permet notamment de travailler en groupe toutes les questions relatives aux violences conjugales et familiales : cela devient un groupe-ressource. Cette activité permet de mettre en exergue la sensibilisation aux violences conjugales et familiales, au(x) couple(s), aux relations intra et extra familiales, aux droits des enfants et des citoyens.

Parmi les thèmes régulièrement abordés, nous pouvons citer : la violence, l'amour, la vie communautaire, les règles de La Parenthèse et la place de chacun, la vie en maison d'accueil face au monde extérieur, la représentation familiale, l'estime de soi, la sexualité, la découverte de son corps, la culture et ses différences, l'actualité, les notions de genre, l'expression de ses émotions, la préparation du départ de la Parenthèse ou encore la représentation de celle-ci.

L'équipe veille à faire de ce lieu un espace où la parole est ouverte, dans un respect mutuel. Les enfants s'expriment sans contrainte.

Bien souvent, c'est pour protéger l'enfant que la mère décide de quitter le domicile conjugal. Elle le considère alors « sauvé » et exempt de toute forme de souffrance. Elle a tenté, du mieux qu'elle pouvait, de lui « cacher » les violences conjugales vécues (« il dormait toujours, il était dans sa chambre, il n'entendait pas, ... ») pour le préserver.

Il est dès lors difficile d'imaginer pour ces mères, que leur enfant ait pu, lui aussi, vivre les violences, ressentir le climat de terreur ou encore développer des stratégies et des comportements particuliers.

Le Conseil est un espace qui permet aux enfants de déposer ce vécu. L'équipe éducative accueille le récit et les pensées des enfants dans une démarche de travail de groupe. Dans une écoute bienveillante, les enfants développent leur réflexion, leur esprit critique et donnent un sens au départ du domicile et aux violences intrafamiliales subies.

L'aspect communautaire de la maison d'accueil permet le développement d'une force entre les enfants. En effet, l'équipe remarque que ceux-ci développent un sentiment d'appartenance au groupe où des liens forts, une bienveillance et une belle solidarité se créent. La force du groupe réside dans cet enrichissement mutuel du fait que chacun a ses propres expériences et de l'avancée de son hébergement. Écouter les récits de vie de ses pairs permet à chacun d'accueillir et de partager des émotions. Dans cette atmosphère particulière d'écoute, chacun trouve le courage et la force de s'exprimer. De même, l'équipe éducative a à cœur de remettre de la chronologie dans la vie des enfants hébergés. Aussi, nous nous appuyons sur le temps de l'hébergement pour réintroduire ce rythme. Nous travaillons sur l'avant, le pendant et l'après maison d'accueil. « Une valise » est élaborée avec les enfants afin qu'ils puissent y glisser les divers travaux qu'ils auront faits au fil des conseils. À leur départ de la maison d'accueil, ils l'emportent avec eux.

En pratique, le conseil a lieu au terme d'un repas communautaire. Il débute par « la météo du jour » qui permet à chacun d'expliquer son humeur et sa journée. L'équipe vise à offrir à chaque enfant son moment, à développer ses capacités langagières et bien sûr à enrichir sa palette d'émotions. Les enfants apprennent ainsi à mieux sentir ce qui se joue en leur for intérieur, à trier, cerner leurs émotions et voir comment les accueillir, les vivres et / ou les réorienter. En cela, le groupe est un réel support. Certains oseront, par exemple, aborder les disputes ou critiques dans le cadre scolaire en constatant que d'autres vivent des situations similaires. Cela peut permettre à l'enfant de ne pas se sentir seul mais aussi d'aller plus loin dans la discussion, de refaire des liens ou encore d'entendre comment d'autres vivent ou ont solutionné cette difficulté.

Dans un deuxième temps, un thème est proposé aux enfants sur base du vécu du groupe. Nous veillons à aborder ces sujets de façon ludique afin d'être le plus incluant possible. Nous passons par le dessin, la lecture, le collage, le modelage, la photo, etc.

*Voici un exemple :*

Un des thèmes régulièrement abordé avec le groupe d'enfants est celui de la spécificité de cette maison.

A quoi leur fait penser cette maison ? Pourquoi sont – ils venus ici ?

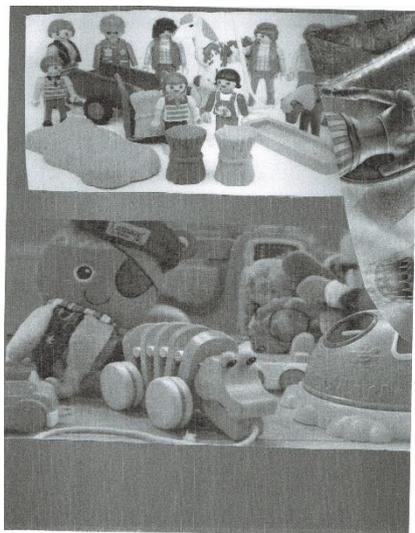
Afin d'aider chacun à s'exprimer même sans mots, nous proposons d'aborder ce thème autour d'un photolangage. Chaque enfant, après un temps d'observation, peut choisir trois photos évoquant, pour lui, le thème de la spécificité du lieu.

Nous proposons à chacun de montrer les images qu'il a choisies et d'en dire ce qu'il souhaite.

Par cette activité, l'équipe peut déjà sentir le niveau de représentation que chacun a de sa situation, sa capacité ou non d'y donner accès. A nouveau, quand un enfant du groupe met des mots sur son vécu, il est fréquent de voir les autres oser faire de même. Le groupe permet ainsi la libération de la parole.

L'équipe éducative veille à synthétiser la matière apportée par les enfants afin de faire ensemble une réponse commune. Cette année ce thème a été prolongé par une discussion autour des notions de dispute, de conflit et de violence : quelles différences ? Ce que vivent mes parents, petits ou gros problèmes ? ...

Voici les trois photos sélectionnées par un enfant :



Celui – ci en dira : « les jeux de bébé c'est pour ma sœur à la crèche, les jeux de plus grand pour moi à l'école. Et la dame là, c'est une guerrière qui fait la bagarre avec le dragon ».

Ces quelques phrases peuvent donner des indications intéressantes quant au niveau de sécurité de cet enfant. Il nomme avec adéquation les lieux dans lesquels lui et sa sœur peuvent investir l'espace. De même, il est difficile de ne pas interpréter un lien entre cette guerrière et sa maman.

### Et le confinement vécu l'équipe enfant

L'arrivée du sars COVID-19 en Belgique et sa propagation au mois de février et mars ont entraîné de nombreuses conséquences sur le travail au sein de la maison d'accueil.

Sécuriser les enfants, dans un contexte sanitaire, social et économique tumultueux, nous a amenés à faire des ajustements, notamment avec l'instauration du confinement.

#### Le travail de l'équipe enfant en temps de confinement

Afin de rester en contact avec les dames et les enfants hébergés, l'équipe a proposé divers moyens de contact et d'occupation pour les enfants. Nous avons donc offert aux enfants des kits d'activités diverses et variées (bricolages à thème, ateliers cuisine, ateliers jardinage, ...) ainsi qu'un soutien pratique aux mamans dans les devoirs et exercices que les enfants recevaient.

Ainsi, nous avons libéré une pièce pour que les enfants puissent avoir accès à des ordinateurs et une imprimante pour les devoirs et nous avons supporté les mamans dans les apprentissages qu'elles souhaitent pérenniser avec leurs enfants. Des ordinateurs portables ont été mis à disposition des dames et des enfants.

Les enfants ont ressenti rapidement la nécessité d'avoir un accès à internet dans leur appartement.

Nous avons cependant vite capté la souffrance de certains enfants confinés par rapport à la Covid19. Les notions de peur et d'incompréhension étaient omniprésentes. Cela nous a amenés un travail à niveaux multiples : expliquer et comprendre cette maladie sur laquelle de nombreuses informations circulaient et circulent toujours, apprendre à comprendre les émotions liées à cette situation, gérer l'ennui et l'enfermement qui peuvent créer des conflits entre les fratries ou recréer un climat de peur dans l'environnement de l'enfant.

Dès que les règles sanitaires l'ont permis, nous avons donc adapté nos méthodes et avons proposé des balades à vélo et à pied dans les parcs de la commune, par fratrie.

Le plus souvent, nous avons opté pour un travail en binôme. L'assistante sociale accompagnait donc l'éducateur dans ces balades, ce qui a permis aux dames hébergées de se soulager de certains aspects administratifs (inquiétudes par rapport au logement, à des séjours plus longs, à des dossiers judiciaires bloqués, ...). Les éducateurs quant à eux ont pu reprendre un contact plus social avec les enfants et ont pu parler avec eux de la situation qu'ils vivaient.

Plus tard, une fois le déconfinement annoncé par le gouvernement, nous avons, petit à petit, adapté notre travail pour qu'il puisse reprendre plus « normalement », tout en maintenant des aspects sécuritaires rassurants pour tous.

La salle de jeux a été réouverte pour que les enfants des mêmes fratries puissent revenir vers nous.

Nous avons instauré des protocoles de nettoyage des jouets et de l'espace de jeu afin d'éviter tout risque tout en se dirigeant vers un retour à la normale.

La salle de jeux est notre outil principal de travail avec les enfants (climat de détente, jeux symboliques, observations des enfants dans le jeu, ...) : il nous semblait donc essentiel de redonner un aspect sécuritaire et agréable à cet espace spécifique.

Le lien entre enfants de différentes familles est également important dans notre travail. En effet, la similarité des situations de vie chamboulée permet aux enfants, en discutant ensemble, de se rendre compte qu'ils ne sont pas isolés dans ce qu'ils vivent et cela permet régulièrement des discussions intéressantes et apaisantes entre enfants sur des sujets lourds comme la violence, les difficultés scolaires, leurs déménagements rapides.

Nous avons donc décidé de faire des activités extérieures dans lesquelles plusieurs enfants de fratries différentes ont pu se retrouver. Ils ont ainsi pu parler de leur vécu du confinement, de la vie de famille, etc. Ils ont également pu réapprendre à jouer en petits groupes et à vivre des moments communs de jeu et de partage.

L'été arrivé, nous avons repris des habitudes de travail tout en les adaptant à la situation ; nous avons repris les moments de jeu parent/enfants ainsi que des activités de soutien à la parentalité. Nous sommes ressortis en petits groupes et avons pu profiter d'activité de type « estivale ». Les enfants comme les mamans ont pu profiter de l'été comme de vraies vacances.

#### Les difficultés des travailleurs en temps de confinement

Si tout ceci a pu s'instaurer de manière positive, il nous faut aussi admettre que toutes ces démarches ont demandé beaucoup d'adaptation de la part de l'équipe éducative. Si le contexte était insécurisant pour les enfants, les travailleurs étaient tout autant dans des réflexions et des aspects insécurisants.

Nous avons déjà pu identifier certains aspects qui ont mis à mal nos habitudes, nos méthodologies et notre savoir-être.

Le port du masque par exemple nous a contraint à adapter notre non-verbal et notre manière d'interagir. Les aspects communautaires et plus informels ont été effacés alors qu'ils sont nos vecteurs d'instauration de relation de confiance et de mise en sécurisation des personnes hébergées.

Comment valoriser la solidarité et l'humanité en limitant nos contacts physiques au minimum ?

Comment ne pas perdre le sens brut de notre travail si nous ne sommes pas en mesure d'offrir le même service qu'à l'habitude ?

Comment instaurer des protocoles et des visions communes de notre travail si nous ne sommes pas amenés à nous rencontrer régulièrement en équipe socio-éducative ?

Comment adapter nos balises de travail sans les perdre pour autant ?

Toutes ces questions nous ont amenés à travailler différemment et à repenser nos pratiques tout en nous mettant dans des postures difficiles. Cela fut néanmoins formateur quant à la manière d'aborder, en équipe, des situations qui nous mettent à mal et arriver à nous renforcer en tant qu'équipe malgré les imprévus et la distance.

### Les apprentissages pour l'avenir

Nous retenons également des aspects évolutifs de notre travail que nous veillerons à garder dans l'avenir. L'équipe enfant a ainsi pu renforcer ses accompagnements de type post-hébergement avec les enfants et les mamans.

La situation d'isolement vécue par ces familles a pérennisé des accompagnements spécifiques et le maintien du contact (appels plus réguliers, suivis des situations administratives au niveau de l'enfance, rencontres en extérieur, ...)

De plus, la reprise de nos activités par fratrie nous a permis de nous recentrer sur l'enfant dans son individualité et sa personnalité plutôt que sur un travail plus groupal. Nous retenons également l'augmentation de nos activités extérieures qui sont vecteurs de jeux en groupe, de découvertes et d'appréhension des espaces extérieurs (respects des limites du terrain, apprentissage des règles de la route à vélo comme à pied, citoyenneté, respect de la nature et des lieux, ...)

## Des collaborations extérieures :

Les deux maisons d'accueil entretiennent des collaborations extérieures liées au suivi des familles. Elles permettent à l'équipe éducative de rencontrer des acteurs de terrain compétents. Parmi ceux-ci, une consultation ONE, proche de la maison d'accueil, constitue une infrastructure avec laquelle l'équipe a formalisé une collaboration. L'équipe travaille également avec un service de crèches bruxelloises et prend régulièrement contact avec les CPMS des diverses écoles que les enfants hébergés fréquentent.

## Aspects communs aux deux maisons

### Volet santé

Durant l'hébergement, chaque femme est vue individuellement pour un entretien concernant sa santé.

Des études montrent que les situations de violence ont un impact sur la santé physique et psychologique. Les symptômes les plus courants sont des troubles du sommeil, des troubles alimentaires, de la fatigue, des douleurs diffuses, des migraines, des vertiges, de l'hypertension, de l'anxiété, de la dépression.

Beaucoup d'entre elles sont sous anxiolytiques ou sous somnifères.

Ces plaintes ont tendance pour certaines à s'atténuer en maison d'accueil, preuve qu'elles sont liées à des situations de tension nerveuse extrême.

Durant cet entretien de santé, l'accent est mis sur l'importance du rôle du médecin généraliste ainsi que du gynécologue (contraception, dépistage sida...), mais aussi de l'hygiène de vie (sommeil, alimentation, sport ....)

Ces derniers temps, nous constatons que de plus en plus de femmes sont affiliées à une maison médicale.

La collaboration avec le planning des FPS ( Femmes Prévoyantes Socialistes) porte sur des séances d'information et de sensibilisation qui ont lieu dans leurs locaux. Cette activité est importante étant donné que la grande majorité des femmes ne connaissent pas les services qu'il propose.

Une attention particulière est également accordée à la santé des enfants.

Ils développent des symptômes tels que : troubles du sommeil, troubles alimentaires, problèmes de concentration, retard de langage, etc.

L'accent est mis sur l'importance du suivi ONE, d'un pédiatre, d'une visite régulière chez le dentiste, sur l'importance d'une bonne hygiène de vie et la nécessité d'une activité physique.

Chez les adolescents, l'accent sera mis sur la contraception et la prévention sida, sur l'hygiène de vie (l'alimentation, le sommeil, le sport) sur les dangers de la prise d'alcool et de stupéfiants et les dépendances aux réseaux sociaux internet et jeux vidéo, etc.

### Accompagnement de l'équipe intendance

L'équipe d'intendance a à cœur d'offrir aux personnes hébergées, un cadre chaleureux, convivial et solidaire en organisant chaque semaine le « repas du mardi » et les différents événements festifs qui rythment la vie des maisons d'accueil. Au-delà de leur rôle de maintenance, le personnel de l'équipe intendance est une oreille attentive.

L'équipe qui navigue entre les différents appartements, a, de ce fait, un rôle social informel important.

Comme les autres équipes du CPVCF, elle est polyvalente et se propose en soutien des autres équipes en accompagnant les dames en rendez-vous extérieur, en gardant des enfants, en aidant à encadrer une sortie, ...

#### **Le repas du mardi soir :**

Chaque mardi soir, l'équipe d'intendance organise pour toutes les personnes hébergées un repas convivial. Ainsi les femmes ont l'opportunité de se retrouver ensemble sans avoir à gérer les enfants. Dans ces moments privilégiés, elles apprennent à faire connaissance, à partager leur vécu, mais également à rire et à se détendre.

Durant les deux périodes de confinement que nous avons vécues, l'équipe intendance a continué à distribuer un repas tous les mardis soirs. Afin de respecter les mesures sanitaires, les repas ont été distribués dans les appartements. Les femmes ont donc pu continuer à profiter de ce service qui leur permet de leur libérer du temps et d'effectuer des économies.

#### **La Saint Nicolas :**

Chaque année, l'équipe intendance fait preuve d'imagination pour l'organisation du goûter de Saint-Nicolas. Cette année, la fête a été particulière en raison des mesures sanitaires. Contrairement aux années précédentes où les ex-hébergées sont conviées, la fête s'est organisée pour la maison d'accueil, réparties en deux pièces.

#### **La solidarité :**

L'équipe intendance récolte de la vaisselle, des vêtements pour les distribuer aux hébergées qui sont souvent parties de chez elles en urgence, en n'emportant que le minimum.

Elle aide également aux déménagements et à l'aménagement des familles dans leur nouvel appartement.

### **Fruit Collect :**

Véronique Bonnet a effectué un stage d'éco-conseillère dans nos maisons d'accueil.

L'un des objectifs de son stage a été de sensibiliser les équipes et les hébergées aux thématiques environnementales :

Comment en prenant soin de nos santés, pouvons-nous prendre soin de notre planète ?

Cette question touche évidemment à l'alimentation et à notre mode de consommation.

L'équipe intendance avec la complicité de Véronique, a questionné sa pratique en participant à une journée de sensibilisation au gaspillage alimentaire.

Cette journée a permis d'avoir un autre regard sur les emballages, les légumes de saison, les aspects économiques et la provenance des aliments.

De cette réflexion est né un partenariat avec l'association FruitCollect

L'asbl FruitCollect a pour objectif de réduire le gaspillage alimentaire, de valoriser les ressources locales et de permettre à un maximum de personnes d'avoir accès à une alimentation saine.

FruitCollect concrétise son projet en organisant des récoltes chez le particulier et/ou chez les agriculteurs

Les fruits et légumes récoltés sont soit redistribués aux organisations sociales partenaires, transformés en jus ou utilisés à des fins de sensibilisation lors d'ateliers cuisine.

Chaque semaine, FruitCollect livre, dans nos maisons, fruits et légumes bio de saisons.

Ainsi, entre le mois de juillet au 31 décembre 2020, 1810 kg de légumes ont été redistribués aux dames hébergées dans les deux maisons d'accueil.

Au-delà de l'aspect financier et écologique, ces livraisons encouragent les dames à varier leur alimentation, partager entre elles et l'équipe intendance des « trucs et astuces » autour de la préparation culinaire des légumes distribués.

L'équipe intendance a accompagné les familles pour des sorties en jardin partagé, ce qui a été une découverte pour l'équipe comme pour les familles (voir le paragraphe Education Permanente)

## **Post Hébergement**

Le suivi post-hébergement est fixé à 3 mois renouvelables deux fois à la suite d'une évaluation. La durée maximum est de 9 mois. À la fin de cette période, si la dame est encore en demande de soutien, celui-ci se fait dans le cadre de l'aide aux justiciables en ambulatoire. Ce suivi permet une continuité du travail effectué en maison d'accueil soit un soutien psychosocial, administratif, juridique, économique. La différence majeure avec le suivi en maison d'accueil est que la personne doit prendre rendez-vous. Les dames savent cependant que nous restons disponibles par téléphone ou par mail en cas de besoin. Dans certaines situations et à la demande de la dame, nous pouvons faire des visites à domicile ou des accompagnements dans différents services. En effet, nous favorisons l'orientation vers des services de proximité.

À la Parenthèse, pour l'année 2020, nous avons accompagné 26 dames dans le cadre du post hébergement. 11 dossiers ouverts en 2019 ont été clôturés en 2020. 4 dossiers ouverts en 2020 ont été clôturés la même année. 11 dossiers ouverts

en 2020 le sont encore en 2021. 10 personnes ayant été suivies en post-hébergement et ayant atteint la durée maximale de 9 mois sont actuellement toujours accompagnées dans le cadre de l'aide aux justiciables.

Au Refuge et à la Petite Maison, pour l'année 2020, nous avons accompagné des dames dans le cadre du post hébergement. 2 dossiers ouverts en 2019 ont été clôturés en 2020. 4 dossiers ouverts en 2020 ont été clôturés la même année. 5 dossiers ouverts en 2020 le sont encore en 2021. 5 personnes ayant été suivies en post-hébergement et ayant atteint la durée maximale de 9 mois sont actuellement toujours accompagnées dans le cadre de l'aide aux justiciables.

## 7. Les conventions de collaboration liée aux logements

### Les SISP

Au vu de la situation sanitaire de cette année, nous avons connu encore plus de difficultés que d'habitude pour que les familles hébergées puissent trouver des solutions de logement financièrement accessibles et correspondant à leur situation familiale. Pour rappel, lors du premier confinement, aucune visite de logement n'était possible et aucune dérogation article 36 n'a pu être organisée. Il n'y a eu aucune sortie de maison d'accueil possible et par voie de conséquence aucune entrée possible. Nous travaillons toujours sur le principe des vases communicants.

Nous avons fait état de cette situation aux autorités régionales. Le cabinet de Madame Ben Hamou, en charge du logement, a convoqué une réunion avec les SISP le 23 juin 2020 afin de leur demander d'augmenter significativement le nombre de logements à mettre à disposition dans les conventions.

Nous avons eu l'opportunité avec une des SISP partenaires d'avoir 10 possibilités d'attribution alors qu'habituellement, nous en avons une par an. Nous les remercions encore ici pour leur soutien qui nous a permis de faire des accueils supplémentaires.

Une autre SISP partenaire nous a également permis d'attribuer le double de logement que d'habitude.

Nom de l'organisme	Nombre de logements
Comensia	2
HBM saint josse	2
ABC	2
Foyer du Sud	6

### Fonds du logement :

Suite à la prolongation de la convention qui nous lie au Fonds du Logement, nous avons proposé à deux familles d'intégrer en priorité des logements du Fonds.

### AIS Baïta :

Cette année, notre collaboration avec l'AIS Baïta a été maintenue et nous nous en réjouissons. La crise sanitaire n'a pas permis non plus une collaboration pleinement efficace mais deux familles ont pu bénéficier d'un logement cette année.

## 8. Le réseau:

### Fédération et plateforme :

#### L’A.M.A.

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 des instances qui œuvrent dans l’accueil et l’accompagnement des plus démunis.

L’association sensibilise sur la problématique des sans-abri et les activités des maisons d’accueil. Elle se préoccupe également d’établir des ponts entre les différents services qui se préoccupent des personnes en grandes difficultés.

#### La plateforme des violences conjugales everoise

La plateforme existe depuis trois ans. Elle est composée d’associations de la commune d’Evere ; police, BAV, CPAS, service de proximité. Nous avons été invités à intégrer la plateforme en tant qu’expert en violences conjugales.

Les réflexions sur les meilleures pratiques concernant la protection des victimes de violences conjugales sont amenées autour de cas concrets.

#### La plateforme ESPER

Les membres de la plateforme se sont rencontrés pour évaluer le partenariat existant depuis quatre ans ainsi que les sensibilisations organisées en binôme avec le Ciré et le CPVCF. Le Ciré a fait part de nouvelles mesures légales sur la protection de femmes arrivées en Belgique par le regroupement familial et victimes les violences conjugales.

#### Réseau Mariage et Migration.

Nous avons participé à une réflexion autour des formations données par le réseau et à l’assemblée générale annuelle.

### Task Force :

#### Task Force Violences conjugales

Cette Task Force s’est très rapidement mise en place au début du confinement en mars 2020. La première réunion a eu lieu le 20 mars 2020.

#### *Pouvoirs institutionnels et associations*

Cette Taskforce réunit les représentants des Ministres compétents en la matière, les administrations ainsi que les associations représentant la société civile :

Les Ministères et Administrations	Les Associations
cabinet Morreale	ONE

cabinet Linard	SOS Enfants
cabinet Glatigny	Ligne d'écoute Violences Conjugales
cabinet Trachte-Marion	Fédération AMA
cabinet Ben Hamou	Solidarité Femmes et Refuge pour femmes battues La Louvière
Direction de l'Égalité des chances FWB	fédération ARCA
Service des Affaires sociales de la Cocof	Collectif contre les violences familiales et l'exclusion Liège
Service d'appui de lutte contre les violences entre partenaires, SPW	Praxis
Equal Brussels	Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales

#### *Les missions :*

La Task force s'est donnée plusieurs missions :

Suivre l'évolution de la situation sur le terrain tant au niveau des lignes d'écoute, des chats, des hébergements en maisons d'accueil mais aussi dans les structures ouvertes en urgence pour permettre des capacités d'accueil supplémentaires (hôtels, centre de vacances, logements privés, ...) ainsi que dans les services SOS Enfants de l'ONE.

Dresser un relevé le plus exhaustif possible des actions locales, tant communales que régionales, provinciales comme par exemple le dispositif Pharmacies.

Veiller à relancer une communication claire et précise pour les victimes et les informer de leurs droits et possibilités de rentrer en contact avec des professionnels à tout moment.

La campagne « Rien ne justifie la violence conjugale » a été adaptée à la situation sanitaire et a été rediffusée en radio et télévision. Un nouveau visuel reprenant les numéros d'urgence a également aussi été réalisé et largement diffusé.

Être le relais de certains points vers la Conférence Interministérielle Droits des femmes et vers certains Ministères spécifiques, tant fédéraux ou communautaires que régionaux.

#### *La régularité des réunions*

La Task Force s'est réunie, au début de la crise sanitaire, tous les 15 jours pour ensuite passer à une réunion mensuelle à partir de juin 2020. Nous avons donc participé à une quinzaine de réunions.

Cette Task Force continuera ses travaux en 2021.

# RIEN NE JUSTIFIE LA VIOLENCE CONJUGALE ET INTRAFAMILIALE.

LES SERVICES D'AIDE RESTENT DISPONIBLES.

 <h2>EN CAS D'URGENCE</h2>	<p>En cas d'<b>urgence médicale</b>, appelez le</p> <h1>112</h1>  <p>ambulance et pompiers.</p>	<p>En cas d'<b>urgence nécessitant une protection</b>, appelez le</p> <h1>101</h1>  <p>Police</p>
<p><b>+ SOS</b></p>  	<p>En cas d'<b>idées suicidaires</b>, appelez le Centre de prévention du suicide au</p> <h1>0800 32 123</h1> <p>7j/7, 24h/24</p>	<p>En cas de <b>violence sexuelle</b> (adulte ou enfant), vous pouvez vous rendre 7j/7 et 24h/24 dans le <b>Centre de prise en charge des violences sexuelles (CPVS)</b> le plus proche (Bruxelles, Liège, Gand) ou aux urgences hospitalières près de chez vous.</p> 
<h2>DE L'ÉCOUTE ET DE L'AIDE</h2>		
<p>Vous vivez une situation de <b>violence conjugale</b> et vous avez besoin de soutien (en tant que victime, auteur ou professionnel). Appelez la ligne gratuite Ecoute violences conjugales au <b>0800 30 030</b> ou envoyez un message via le chat sur <a href="https://ecouteviolencesconjugales.be">ecouteviolencesconjugales.be</a></p> <p>Des lignes d'écoute en 22 langues étrangères sont également à disposition : Ella et FMDO</p>	<p>Vous craignez d'avoir des <b>comportements violents</b> envers votre partenaire ou vos enfants ? Contactez les professionnels de <b>Praxis</b></p>	<p>Vous avez <b>besoin de parler</b>, appelez Télé-Accueil au</p> <h1>107</h1> <p>7j/7, 24h/24</p>
<p>En tant que parent, vous vous sentez épuisé-e ou à bout, <b>épuisement parental</b>, appelez SOS Parents au 0471 414 333</p> <p>7j/7, de 8h à 20h</p>	<p>Vous avez connaissance d'une situation de <b>violence sur un enfant</b> (négligence grave, violence psychologique, physique ou sexuelle) appelez l'équipe <b>SOS Enfants</b> de votre région pour signaler la situation, ou appelez la ligne <b>Ecoute-Enfants</b> au <b>103</b> pour demander conseil</p> <p>9h à minuit, 7j/7</p>	<p>Vous avez été victime de <b>violence sexuelle</b>, appelez <b>SOS Viol</b> (pour adulte et adolescent-e) au</p> <h1>0800 98 100</h1> 
<p>Spreek je Nederlands en heb je advies of hulp nodig?  <b>&gt; Link naar de Nederlandstalige versie</b></p>		<p>ou envoyez un message via le chat des CPVS sur <a href="https://violencessexuelles.sittool.net/chat">violencessexuelles.sittool.net/chat</a></p>
		
	 <p>Ouverture 15h/semaine voir horaires sur le site</p>	

## Task Force intrabrugeoise VIF

La Task Force intrabrugeoise s'est réunie à deux reprises en 2020 pour évaluer les dispositifs spécifiques bruxellois, les informations/relais à transmettre à d'autres pouvoirs publics (fédéraux, communautaires, régionaux). Elle analyse également la nécessité de coordonner les différents pouvoirs bruxellois (Cocof, Cocom et RBC).

La Task Force est composée de :

cabinet Trachte-Maron	Fédération des CPAS bruxellois
cabinet Ben Hamou	Fédération AMA
cabinet Van den Brandt	service d'assistance policière aux victimes (TAM Bxl)
Bruxelles Prévention et Sécurité	Praxis
Equal Brussels	CAW Brussel
Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales	

La Task force souhaite rappeler les numéros des services d'urgence, d'écoute et de soutien qui sont à la disposition des victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Des numéros d'aide existent également pour accompagner les auteurs et prévenir le passage aux actes de violences.

Cette Task Force s'est également impliquée dans la réalisation de l'étude de Bruxelles Prévention et Sécurité : Les violences intrafamiliales en Région de Bruxelles-Capitale en période de confinement qui est téléchargeable via le site <https://bps-bpv.brussels3>

Une suite de cette enquête est prévue pour le début de l'année prochaine

La Task Force intrabruelloise continuera son travail continuera en 2021.

## **Groupe de travail ( GT):**

### **Approche intersectorielle en matière de violences intrafamiliales**

Le Centre participe depuis 2018 à ce groupe de travail car il est persuadé de la nécessité de travailler avec les différents intervenants qui gravitent autour de la famille concernée par les violences conjugales et intrafamiliales dans l'intérêt, avant tout, de la sécurité de la victime seule ou avec enfant(s).

Il a signé en 2019 la Déclaration d'Intention qui l'engage dans ce travail de réflexion en vue de constituer une concertation de cas.

Un Comité de Pilotage s'est mis en place afin d'être plus efficace vu le nombre d'institutions participant au groupe de travail. Le Centre en fait partie en qualité d'expert en violences conjugales à Bruxelles.

Le projet devait se poursuivre en 2020 mais la pandémie l'a mis temporairement à l'arrêt.

Il a été intégré dans le Nouveau Plan bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes 2020-2024 (action 46) et sera piloté par Equal Brussels et Bruxelles Prévention et Sécurité.

#### Genèse du projet

Au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, le nombre de services et organisations confrontés à des situations de violences intrafamiliales est très élevé. En outre, l'approche de cette forme de violence y est complexe en raison notamment du caractère bicommunautaire de la Région.

En mai 2018, un groupe de travail a été créé dans la Région de Bruxelles-Capitale sous l’initiative de la zone de police Bruxelles-Capitale-Ixelles visant à examiner les opportunités d’amélioration de la collaboration et d’échange d’information entre les différents secteurs.

Depuis lors, le groupe de travail a été élargi à des services et organisations néerlandophones et francophones confrontés aux familles dans lesquelles il existe de la violence.

Les réunions intensives, tant en ce qui concerne le contenu qu’en ce qui concerne la fréquence des moments de concertation, montrent que les partenaires s’intéressent à la problématique et au fonctionnement des autres services et organisations, mais aussi que ceux-ci sont prêts à se rencontrer et à lancer un dialogue constructif afin d’améliorer l’approche de la violence intrafamiliale dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Les moments de concertation quasi mensuels ont permis d’organiser des échanges d’informations concernant la violence intrafamiliale et d’approfondir les connaissances du fonctionnement des autres services et organisations, et ce, au-delà des frontières linguistiques. Une meilleure connaissance du fonctionnement des autres services et organisations encourage le respect mutuel comme point de départ vers une collaboration plus approfondie.

Au sein de ce groupe de travail, quelques organisations ont clairement exprimé le souhait de lancer un processus dans la Région de Bruxelles-Capitale afin de mettre en place une coopération intersectorielle pour la prise en charge de situations concrètes de violences intrafamiliales très complexes.

Pour arriver à une telle coopération transcendant les organisations et services, il faut fixer un cadre clair pour les partenaires concernés.

L’article 458ter CP, introduit par la loi du 6 juillet 2017, permet d’organiser une telle coopération – concertation de cas – et offre les garanties légales nécessaires pour ceux qui sont tenus au secret professionnel.

#### Article 458ter du Code pénal<sup>4</sup> :

Art. 458ter. [1 § 1er. Il n’y a pas d’infraction lorsqu’une personne qui, par état ou par profession, est dépositaire de secrets, communique ceux-ci dans le cadre d’une concertation organisée soit par ou en vertu d’une loi, d’un décret ou d’une ordonnance, soit moyennant une autorisation motivée du procureur du Roi.

*Cette concertation peut exclusivement être organisée soit en vue de protéger l’intégrité physique et psychique de la personne ou de tiers, soit en vue de prévenir les délits visés au Titre Iter du Livre II ou les délits commis dans le cadre d’une organisation criminelle, telle qu’elle est définie à l’article 324bis.*

*La loi, le décret ou l’ordonnance, ou l’autorisation motivée du procureur du Roi, visés à l’alinéa 1er, déterminent au moins qui peut participer à la concertation, avec quelle finalité et selon quelles modalités la concertation aura lieu.*

*§ 2. Les participants sont tenus au secret relativement aux secrets communiqués durant la concertation. Toute personne violant ce secret sera punie des peines prévues à l’article 458.*

*Les secrets qui sont communiqués pendant cette concertation, ne peuvent donner lieu à la poursuite pénale que de seuls délits pour lesquels la concertation a été organisée.]*

#### Amélioration de la collaboration entre les maisons de justice et les services partenaires

En septembre 2019, nous avons appris que notre candidature était retenue par l’Administration Générale des Maisons de Justice (AGMJ) en notre qualité de service partenaire en vue de participer à ce groupe de travail.

Le groupe de travail se compose de 16 personnes qui représentent les différents services de l’AGMJ, les différents services des Maisons de Justice et la diversité des services partenaires.

Deux autres groupes de travail se sont également mis en place. Ils s'intitulent : l'approche bien-être au travail au sein de l'AGMJ et l'amélioration de l'accessibilité des services de l'AGMJ.

Les objectifs principaux :

Parvenir, dans l'intérêt du justiciable, à une collaboration plus efficace entre les différents professionnels qui interviennent dans une même situation ;

Mieux baliser les modalités de collaboration au sein d'un réseau en tenant compte de la position professionnelle de chacun ;

Présenter les pistes de travail envisagées lors des journées d'étude des 25 et 26 mai 2020 intitulées : "Justice et Communauté. Au cœur de la relation". Malheureusement, les Journées d'études ont dû être reportées aux 30 et 31 mai 2022. Par contre, une journée de partage et d'échanges entre tous les participants des 3 groupes a eu lieu par vidéoconférence toute la journée du 8 décembre 2020. Plusieurs intervenants ont présenté le fruit du travail des 3 groupes et la Direction de l'Administration des Maisons de Justice y est également intervenue.

Agenda du groupe de travail :

Le groupe de travail s'est réuni 4 fois entre janvier et février pour finaliser les écrits.

Le travail dans le groupe de travail

Il a consisté dans un premier temps à une prise de contact entre les participants et la présentation des services représentés autour de la table.

Dans un second temps, nous avons réfléchi aux besoins et nécessités de base pour l'amélioration de la collaboration dans l'intérêt du justiciable et pour une collaboration plus efficiente entre les différents services relevant de l'AGMJ.

Dans un troisième temps, des recommandations ont été formulées et transmises au Comité de Pilotage de l'AGMJ.

**Projet DPO : Détection, Prise en charge et Orientation des violences conjugales et sexuelles**

En décembre 2018, la Fédération laïque des centres de planning familial (FLCPF) nous a conviés à une première réunion ayant pour but de nous présenter leur projet DPO :

Le projet DPO a pour but d'améliorer la Détection des violences conjugales et sexuelles, la Prise en charge et l'Orientation des victimes. L'objectif final est de coproduire des outils à destination des associations et services de première ligne actifs à Bruxelles et en Wallonie.

Aussi, la FLCPF aspire à réunir un large panel de partenaires qui peuvent être confrontés dans leurs pratiques de terrain, directement ou indirectement, à ces situations de violence, sans toujours avoir les clefs pour réagir efficacement. Il s'agit d'un projet intersectoriel (social, santé, police, justice) qui se veut collaboratif, avec une large participation et coproduction des associations et services concernés.

Pour ce faire, la FLCPF bénéficie de l'expertise d'accompagnateurs de choix : le Pôle de ressources wallon pour le volet violences conjugales et le Centre de Prise en Charge des Violences sexuelles de Bruxelles pour le volet violences sexuelles.

Un groupe d'appui méthodologique a également été constitué, composé d'une vingtaine de partenaires, tous secteurs confondus, souhaitant piloter le projet. Ce groupe se dénomme le GAM.

## Le Groupe d'Appui Méthodologique (GAM)

Maison Plurielle	CPVCF	Praxis
CVFE	320 rue Haute	FLCPF
Médecins du Monde	Plateforme féministe contre les violences faites aux femmes,	Stop aux Violences sexuelles
ULB	ONE	Institut pour l'égalité des Femmes et des Hommes
Direction de l'Égalité des Chances	Equal Brussels	Zone de Police Midi
ZP Bxl-Capitale/Ixelles	ZP Montgomery	ZP Ouest,
ZP Uccle/Aud		

Son rôle : définition et supervision de la mise en œuvre de la méthodologie de « protocolisation ».

Ses missions : Identifier les secteurs concernés à mobiliser ;

Garantir la méthodologie à utiliser pour la construction des outils ;

Prioriser les étapes de travail et les valider ;

Suivre l'avancement du projet : En 2020, le Centre a participé à 6 demi-journées en présentiel ( à Namur et Bruxelles) et en vidéoconférence. Nous y interviendrons en tant qu'expert pour la partie violences conjugales. Les ateliers se découperont en 4 parties :

La détection : Quels sont les signes les plus pertinents qui nous permettent de détecter les situations de violences ?

Les besoins des victimes : Quels sont les besoins des victimes ? De quoi avons-nous besoin pour les identifier ?

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

L'orientation : Quand l'orientation est-elle nécessaire, comment et où orienter la victime ?

Le Centre a également participé à 7 réunions du GAM.

En 2019, le Centre a participé à 3 matinées de réflexion et de préparation du GAM.

Ces réunions ont donné lieu à la conférence « Enfants exposés à la violence conjugale et aux mineur-es victimes de violences sexuelles ». Cette conférence s'est déroulée en vidéoconférence en vue de la situation sanitaire.

## Convention liée au bien-être des bénéficiaires de nos maisons d'accueil

### l'Asbl DANA : massage-relaxation

Les personnes hébergées, ex-hébergées ou les personnes suivies dans notre service ambulatoire peuvent bénéficier de séances de massage.

Ces ateliers permettent d'amener, de manière alternative, un soutien et un certain bien-être aux dames.

Notre public occulte la souffrance physique, son corps, pour pouvoir survivre en contexte de violences conjugales.

Ces ateliers permettent aux dames de reconnecter leur corps aux émotions.

Lieux	Nombres de séances de 2h30	Nombre de personnes massées
Au refuge	3	10 adultes et 10 enfants
A La Parenthèse	3	9 adultes et 11 enfants

## 9. L'Éducation Permanente

Depuis ses débuts, le Centre est reconnu comme mouvement d'éducation 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 socioculturelle ».**

### L'accompagnement dans une démarche d'émancipation

Tout d'abord, référons-nous à la définition légale des violences conjugales en Belgique :

« Les violences dans les relations intimes sont un ensemble de comportements, d'actes, d'attitudes de l'un des partenaires ou ex-partenaires qui visent à contrôler et dominer l'autre. Elles comprennent les agressions, les menaces ou les contraintes verbales, physiques, sexuelles, économiques, répétées ou amenées à se répéter portant atteinte à l'intégrité de l'autre et même à son intégration socioprofessionnelle. Ces violences affectent non seulement la victime, mais également les autres membres de la famille, parmi lesquels les enfants. Elles constituent une forme de violence intrafamiliale.

Il apparaît que dans la grande majorité, les auteurs de ces violences sont des hommes et les victimes, des femmes. Les violences dans les relations intimes sont la manifestation, dans la sphère privée, des relations de pouvoir inégal entre les femmes et les hommes encore à l'œuvre dans notre société.<sup>5</sup> »

Comme le stipule cette définition, notre société patriarcale produit des inégalités entre les femmes et les hommes. Bien que devant la loi, femmes et hommes soient égaux, la société et les mentalités évoluent à un autre rythme. Ces inégalités touchent toutes les sphères de la vie : les choix d'études, les choix et accès à certains métiers, le partage de l'espace public, le partage des tâches domestiques.

#### Le collectif

Les réunions « Education permanente » du jeudi soir ont plusieurs objectifs. Il s'agit tout d'abord de créer une cohésion au sein du groupe des femmes hébergées qui évolue selon les arrivées et les départs des femmes. Ce lien de confiance nouvellement créé entre les femmes leur permet de s'exprimer collectivement sur deux thématiques principales, la violence conjugale et l'exclusion socioculturelle, et de prendre conscience de leur parcours et de ses conséquences sur leur état émotionnel.

Le collectif devient une ressource qui apporte de la solidarité.

Le groupe permet également de prendre conscience de la problématique VC comme phénomène de société et non plus uniquement individuelle avec pour conséquence, la possibilité de se déculpabiliser et de jeter un regard critique sur la société.

---

5

<http://www.cpvf.org/definition-de-la-violence/>

### Média et supports

Nous utilisons toutes sortes de médias, de supports y compris les outils développés par les associations d'éducation permanente. Ils aident à s'exprimer autrement que par la parole.

### Le cheminement

La dynamique du groupe dans les ateliers permet aux femmes d'expérimenter les prises de décisions, de rentrer dans un processus d'émancipation.

### Le cadre et l'organisation

L'équipe d'éducation permanente propose, dans le cadre d'un espace d'apprentissage social, des actions citoyennes partagées permettant aux bénéficiaires d'expérimenter la dimension collective. Le groupe se mue en laboratoire de la démocratie.

Le groupe est constituée des femmes hébergées, ex-hébergées et suivies par le service ambulatoire.

L'équipe se considère comme médiatrice des savoirs des femmes afin qu'elles puissent les partager et se positionner en tant que « personne-ressource » pour d'autres femmes.

## Projet Fanzine :

Un **fanzine** est une publication, imprimée ou en ligne, institutionnellement indépendante, créée et réalisée par des amateurs passionnés pour d'autres passionnés.

Ce type de publication est fortement ancré dans la philosophie *DIY* (*do it yourself ou système D*), popularisée par le [mouvement punk](#).

### La genèse du projet fanzine :

Le projet Fanzine a été proposé par une hébergée.

A la suite de plusieurs autres projets réalisés durant son hébergement, elle a eu envie d'en proposer un à son tour.

Lors d'une séance, nous avons déterminé quelles sont les thématiques à aborder dans ce Fanzine.

L'idée est partie d'une envie de communiquer/partager avec les services rencontrés par les femmes et familles victimes de violences conjugales (police, santé, justice, intervenant.es sociaux.ales...) des clés, des codes, les spécificités de leur problématique.

A travers leur parcours de vie pour s'émanciper, échapper à l'emprise d'un compagnons/mari/père violent, elles ont acquis une expérience, une expertise. Elles sont devenues des spécialistes des violences conjugales et de leurs particularités

Le fanzine leur permet de transmettre cette expertise aux différents services avec l'espoir que cet outil rendra le travail plus facile aussi bien du point de vue des professionnels que des victimes.

Elles ont imaginé, distribué leur publication dans les services concernés.

En juin, elles souhaitent participer au festival du fanzine à Bruxelles. Cela aurait été l'occasion d'y exposer ce projet via un autre canal.

### Le contenu :

Très vite, les dames ont élaboré un contenu. Qu'avaient-elles à dire ? Qu'est ce qui était essentiel pour elles ? Les violences conjugales (VC) existent dans tous les milieux socio-culturels et économiques.

Il faut que la police réponde plus vite aux appels. Une définition des VC, de l'emprise, du consentement, du viol conjugal, de l'ambivalence. Il faut que la police donne de l'importance aux dépositions des femmes

## Former les médecins à faire des certificats médicaux adéquats et qu'ils donnent des jours d'ITT.

Des exemples de phrases à éviter.

Impunité, pas de conséquences dans la vie des hommes violents.

Des adresses/numéro à contacter : asbl VC, police, numéro d'écoute gratuit, psychologue...

Difficile quand la plainte est classée sans suite.

Parler des formes de violences : physique, psychologique, sur le matériel...

Ce n'est pas parce qu'elle n'est pas mourante que ce n'est pas grave

Insultes, harcèlement, manque de respect = violence

Violences économiques

### Focus sur la théorie et les définitions

A partir des notions clés choisies, les femmes ont évalué leurs représentations et appréhender les définitions du dictionnaire ou de la loi.

*Violences conjugales, emprise, consentement, viol conjugal, ambivalence, violences psychologiques, verbales, économiques, physiques, administratives et sexuelles.*

Y-a-t'il des éléments ou des subtilités que les femmes voudraient apporter dans le fanzine ?

Après un temps de réflexion, d'analyse, d'échange, les dames ont souhaités enrichir les définitions d'exemple vécu.

#### A qui s'adresse le Fanzine : milieu médical et policier :

En repartant de toutes leurs expériences vécues avec le milieu médical et policier, les dames soulignaient les maladroitures subies par les victimes dans ces professions. Elles ont décrit les situations où la prise en charge a été problématique.

Qu'est-ce que cela leur a fait ressentir ? Quel a été l'impact sur leurs parcours

Comment est-ce qu'elles auraient souhaité que cela se passe ?

#### *Thématique police :*

*« La première fois que je suis allée porter plainte, j'avais peur. La police m'a posé des questions et j'avais très peur. La police m'a rassurée. J'ai expliqué ce qu'il se passait et j'ai montré des photos. La policière a été très gentille.*

*J'ai reçu une convocation pour lui et pour moi. Monsieur est devenu fou. Il était fâché que je sois allée à la police et je lui ai dit que je cherchais une solution à nos problèmes.*

*Il ne m'a pas laissé sortir de la maison le jour de ma convocation, j'ai dû déplacer le rendez-vous.*

*La policière m'a donné son email pour qu'on reste en contact. Elle suit mon dossier.*

*Je me suis bien sentie, j'ai trouvé du calme ».*

--

*La police m'a toujours soutenue.*

--

*« J'ai rencontré trois fois la police.*

*La première fois j'ai voulu m'enfuir par la fenêtre et j'ai demandé à quelqu'un d'appeler la police. Quand la police est arrivée, je leur ai dit que je ne voulais pas qu'ils l'emmenent. Ils ne l'ont pas emmené.*

*La deuxième fois, mon doigt était peut-être cassé, donc j'ai appelé la police et ils sont venus. Ils ont dit que mon doigt n'était pas cassé. J'ai demandé à porter plainte mais ils m'ont dit que je ne devais pas porter plainte pour un petit bobo. Ils m'ont dit que je devais aller chez des ami.e.s Je leur ai expliqué que je n'en avais pas. Ils m'ont dit que ça, ça n'allait pas, que je ne pouvais pas rester sans ami.e.s. Je me suis sentie jugée.*

*La troisième fois, je vivais un accouchement compliqué. J'ai été hospitalisée deux semaines. Il n'acceptait pas que je sois affaiblie. A la maternité, il me donnait des ordres. A la maison, ça a empiré. Une nuit, la petite ne voulait pas dormir. Il me dit que je suis incapable de m'occuper du bébé. Ne sachant plus quoi faire, j'appelle la police car il m'a dit qu'il voulait me tuer. Une fois que la police est arrivée, il était plus doux. J'ai décidé de porter plainte et ils m'ont bien écoutée.*

--

*Mon fils a appelé la police et personne ne m'a répondu. Mon fils s'est fait frapper car il avait appelé la police. Le lendemain, je suis allée à la maison médicale accompagnée de mon fils pour faire constater les blessures que j'avais. Mon fils a expliqué la situation au médecin et il nous a donné l'adresse d'un médecin spécialisé. Je ne me suis jamais rendue à la police car j'ai peur de la réaction de monsieur. Pour ne pas avoir peur, il faudrait que la police mette directement monsieur en prison.*

--

*Ça s'est bien passé. Je me suis sentie calme et en confiance. Ils étaient gentils. Ils m'ont aidée à trouver une place en maison d'accueil ».*

--

*« Je n'ai jamais été en contact avec la police. J'étais tétanisée, incapable de faire quoi que ce soit.*

*Porter plainte alors que nous vivions toujours sous le même toit, ça n'était pas possible car il aurait été mis au courant. Après des menaces d'enlèvement de ma fille, j'ai appelé la police. Ils sont venus très vite, m'ont prise à part et m'ont posé des questions sur d'éventuelles violences. Après cet événement, il y a eu peu de violences physiques pendant un moment. Ce serait bien de pouvoir donner des éléments pour un dossier sans pour autant porter plainte. Porter plainte, ça me mettait en danger ».*

Comment les policiers peuvent les aider encore plus ?

Prendre la plainte quand une femme vous le demande. Ne pas donner son avis ou un jugement sur sa situation mais donner des informations. Pouvoir faire une déclaration pour ajouter des éléments à un dossier sans porter plainte.

**Thématique milieu médical :**

*Madame ne souhaitait pas aller chez son médecin généraliste car elle se trouve dans son quartier. Elle a donc recherché un.e médecin généraliste plus loin de chez elle afin de ne pas éveiller les soupçons de Monsieur. Elle était assez pressée car elle devait faire un constat de coups.*

*Le premier cabinet dans lequel elle est allée n'avait aucune confidentialité. Elle entendait tous ce qu'il se disait à travers la porte. Quand elle est entrée dans le cabinet, elle a d'emblée demandé au médecin de ne pas parler fort. Le médecin n'a pas fait de constat détaillé des traces sur son corps alors qu'elles étaient nombreuses. Il ne l'a pas examinée tout court. Il a fait une attestation disant que madame se plaignait de coups de la part de son mari et qu'elle disait avoir mal suite à ces coups. Elle a insisté à quatre reprises pour être auscultée et le médecin n'a pas voulu.*

*Elle s'est sentie hors d'elle et cela l'a poussée à aller voir ailleurs.*

*Suite à cela, elle est allée chez un autre médecin dont le cabinet se trouvait dans un poste médical d'urgence. Celle-ci était adéquate, procédurale, empathique et compréhensive. Elle a utilisé un constat type et a détaillé les aspects de chaque blessure.*

*Elle s'est sentie entendue.*

*La troisième fois elle est allée dans une maison médicale. Elle est arrivée avec 10 minutes de retard et a été culpabilisée.*

*Cela ne lui a pas donné l'envie de se confier. Elle s'est sentie coupable et a eu un sentiment d'injustice.*

*La 4ème fois elle a appelé pour dire qu'elle aurait 5 minutes de retard et on l'a priée de ne pas venir. Elle n'ira plus là-bas.*

*Depuis lors elle s'est trouvée un nouveau médecin généraliste.*

--

*Madame a été à l'hôpital car elle n'avait pas de médecin de famille. Elle a expliqué que monsieur la séquestrait. Elle a aussi fait part des autres maltraitances qu'elle subissait. Madame a de gros problèmes aux poumons et Monsieur fumait à l'intérieur, fenêtres fermées, sans chauffage. Le médecin se focalisait sur la nécessité d'une opération et sur un changement de maison. Il lui disait "Madame il faut partir". A cela, elle répondait qu'elle ne savait pas où aller et le médecin ne l'a pas orientée. Il lui a dit de chercher elle-même. Madame ne parle pas le français couramment.*

*Elle s'est sentie seule, triste et sans solution.*

--

*Madame avait son enfant hospitalisé pour plusieurs mois. Elle en a donc profité pour voir un médecin de l'hôpital pour faire un constat de coups. Le constat a été fait de façon strictement factuelle. Ça lui convenait. On ne lui a pas posé de*

*question. Le médecin lui a prescrit des médicaments sans lui expliquer à quoi cela servait. Elle ne les a pas achetés. Il n'y avait pas d'interprète.*

--

Madame et Monsieur se sont rendus aux urgences suite à un épisode de violences alors qu'il lui avait cassé le bras. Le médecin les a pris ensemble dans son bureau. Monsieur parlait à la place de Madame. Le médecin a dit à Madame que c'étaient les grands sportifs de combat qui avaient des fractures pareilles et qu'une chute dans l'escalier (excuse donnée par Monsieur) l'étonnait vraiment. Madame aurait souhaité que le médecin creuse plus.

Elle s'est sentie perdue.

--

Madame allait chez la pédiatre avec sa fille et c'est en expliquant ce qu'elle vivait que la pédiatre lui a dit que ce n'était pas normal et qu'elle lui a parlé des solutions. Elle lui a parlé des maisons d'accueil qui existaient et du Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales.

### Comment les médecins généralistes peuvent les aider ?

Séparer automatiquement les conjoints ;

Donner les noms et numéros des maisons d'accueil et des espaces où les personnes peuvent être prises en charge ;

Proposer aux personnes victimes d'en dire plus sur leur situation. Nommer les violences et dire que c'est punissable par la loi ;

Proposer aux personnes victimes de revenir les voir ;

Avoir la volonté de venir en aide et être empathique, professionnel.les et compréhensif.ve cf ambivalence ;

Tenir compte de la problématique des femmes issues de l'immigration et des enjeux qui sont différents des dames belges ou régularisées ;

Demander un.e interprète ;

Faire attention à la confidentialité : locaux insonorisés. Mettre des infos dans un dossier, en avertir la dame et dire qu'elle peut revenir chercher ces attestations, si nécessaire. Dossier médical strictement ouvrable par le personnel de prise en charge et pas par les services de nettoyage etc. Ne pas s'étaler dans les commentaires ;

Utiliser un constat type afin de ne rien oublier et de formaliser la prise d'informations.

Dire à quoi servent les médicaments prescrits.

### *Thématique milieu associatif :*

*Le CPAS m'a encouragée. Ils ont été à l'écoute et m'ont beaucoup aidé.e J'ai été bien accueillie.*

--

*L'ONE m'a bien aidée. Je leur ai beaucoup parlé. Pareil pour le CPAS. Je me suis sentie écoutée et comprise par l'ONE.*

--

*Les procédures au CPAS prennent trop de temps. Cela m'a énervée.*

### *Thématique milieu judiciaire :*

*Je ne suis pas d'accord avec le jugement. Je suis malade et je dois accompagner les enfants deux fois par semaine à un point de rendez-vous loin du centre d'hébergement. Les trajets sont fatigants.*

--

*Le divorce a été très long (trois ans) car j'étais mariée au Maroc.*

--

*La police m'a dit que le jugement prendrait du temps et qu'il n'irait probablement pas en prison. Ils prenaient ça à la légère alors que j'avais vécu des choses hyper violentes.*

--

*J'ai été écoutée avec beaucoup de patience par les avocats. Ils m'ont bien conseillée et ont respecté mes décisions.*

--

*Le divorce a été très vite, pour ma part, en 6 mois. Je ne suis pas d'accord avec la garde de mes enfants ! La juge prend un peu des décisions bidon !*

*Je ne comprends pas non plus pourquoi les juges punissent pas les gens (hommes violents) !*

--

*Pour ma part, elle est très gentille, la juge !*

## **Projet Lezarts Urbains**

Reconnue par la Fédération Wallonie-Bruxelles, Lezarts Urbains est une association culturelle et d'éducation permanente centrée sur les cultures urbaines et les pratiques artistiques issues des milieux populaires.

L'asbl Lezarts Urbains est venue à notre rencontre pour proposer des cours d'expression corporelle aux femmes, avec qui nous travaillons, dans le but de leur apporter un outil d'expression.

Après réflexion, l'asbl offrira une série de séances d'initiation à diverses pratiques issues des arts urbains : danses, écriture, prise de parole slam, DJ, Beatmaker.

Ces séances d'initiation sont l'occasion de présenter une palette d'outils d'expression qui permettra aux femmes de choisir la discipline artistique qu'elles souhaitent pratiquer et ainsi mettre en place des ateliers d'expression à travers les pratiques de ces disciplines jusque fin décembre 2020.

Les femmes, curieuses de nouveauté, ont immédiatement estimé que ces outils basés sur l'oralité étaient un support accessible et original pour porter leur parole.

Suite à la propagation des COVI19 à partir du mois d'octobre, le projet a été mis en suspend et reporter en 2021.

## **Atelier Garance**

Nous avons eu l'occasion d'accueillir une formatrice de l'ASBL Garance, qui a dispensé aux dames du Refuge des ateliers d'autodéfense physique et verbale. À cette occasion, les dames ont appris à réagir et à se protéger dans des situations inconfortables et menaçantes.

Lorsque nous sommes revenues sur ces ateliers pour recueillir les retours des dames, elles ont été unanimes : ces ateliers leur ont fait prendre confiance en leur propre force, en leur propre capacité à se défendre et en leur valeur en tant qu'individu. Certaines ont, par ailleurs, pu appliquer certaines des techniques de défense apprises, par exemple lorsqu'elles ont subi du harcèlement de rue ou lorsqu'elles ont croisé leur ancien conjoint violent dans la rue.

Malheureusement, le dernier des trois ateliers initialement prévus a dû être annulé à cause des mesures gouvernementales de confinement.

## **Écologie, jardin et alimentation durable :**

Avec l'aide d'une stagiaire éco-conseillère, l'équipe Animation-Education permanente a souhaité sensibiliser les femmes hébergées aux thématiques de la nature, de l'environnement et de l'antigaspiillage, de l'alimentation solidaire.

D'une part, nous avons centré les réunions du jeudi soir sur ces thématiques en apportant des informations théoriques sur le réchauffement climatique, le tri des déchets (et le zéro déchet), l'agriculture biologique ou encore l'importance de

la biodiversité et en réfléchissant aux bienfaits personnels que nous procure l'accès à la nature, particulièrement en contexte urbain.

Nous avons, d'autre part, couplé ces apports théoriques et ces réflexions collectives à une mise en pratique : notre objectif était alors de montrer aux dames comment elles pouvaient intégrer ces thématiques dans leur vie quotidienne.

Ainsi, nous avons construit ensemble des bacs à partir de matériaux récupérés et planté des fleurs et des plantes dans la cour du Refuge.

Nous avons également mis en place un partenariat avec l'ASBL FruitCollect, qui lutte contre le gaspillage alimentaire en récoltant les fruits et légumes non consommés dans les jardins de particuliers et en récupérant les rebuts de producteurs ; à partir du mois d'août, nous avons ainsi récupéré tous les vendredis des fruits et légumes de qualité et de saison gratuitement.

## **Rapport aux écrans**

L'une des thématiques principales ayant été abordées durant les réunions du jeudi soir est le rapport des dames et de leurs enfants au web et plus généralement aux écrans. Nous réfléchissons tout d'abord collectivement aux contenus que nous consommons en ligne sur les réseaux sociaux et les plateformes de streaming. Nous en arrivons rapidement à la conclusion que certains de ces contenus sont toxiques ; ils ne nous procurent aucune joie mais nous continuons à les consommer inlassablement.

En réfléchissant à nos comportements, les dames se rendent compte rapidement qu'elles sont accros à leurs téléphones et tablettes. Grâce à la comparaison avec une étude scientifique sur l'addiction chez les rats, nous réalisons que c'est l'effet « machine à sous » qui est en jeu lorsque nous *scrollons* sur une plateforme : parfois, nous 'gagnons' en tombant sur un contenu qui nous intéresse particulièrement mais, la plupart du temps, nous sommes plutôt perdants, nous consommons des contenus qui ne nous plaisent pas forcément ou qui ont même un impact négatif sur nous-même (e.g. estime de soi mise en danger par les standards de beauté irréalistes sur les réseaux sociaux). Pourtant, nous continuons à « jouer » et donc à scroller en quête du prochain contenu vraiment agréable et/ou bénéfique.

Lorsque les animatrices demandent ensuite aux dames quel est le rapport de leurs enfants aux écrans et à internet, le discours est drastiquement différent. Les dames sont particulièrement attentives au temps passé devant les écrans par leurs enfants et aux contenus auxquels ils sont confrontés. Elles mettent ainsi en place une série de stratégies pour éviter que leurs enfants ne développent une addiction ; en réunion, nous en profitons pour partager ensemble nos bonnes pratiques. Se pose pourtant la question de l'exemplarité des parents : les dames sont conscientes que leurs enfants, dès le plus jeune âge, sont fascinés par les écrans à cause du temps qu'elles passent elles-mêmes sur ceux-ci et que le modèle du 'fais ce que je dis, pas ce que je fais' n'est pas viable dans leur éducation.

## **Fabrication de masques pendant le premier confinement**

Aussitôt que les mesures de confinement ont été imposées par les autorités politiques du pays et pour pallier la pénurie généralisée des masques buccaux, de très nombreux groupes de femmes se sont mobilisées, sur tout le territoire national afin de fabriquer des masques en tissu.

A partir du mois de mars, des lots de masques et de visières "fait maison" ont été offerts aux familles hébergées. Une travailleuse s'est aussi mise à fabriquer des masques.

Encouragée par notre stagiaire éco-conseillère, les hébergées ont souhaitées participer à la confection de ces "protections en tissu". Elles se sont montrées enthousiastes et motivées. Cela leur a permis de développer certains talents (découpe, pliage de tissus, recherche de divers modèles qui ont pu être améliorés par la suite) et puis aussi de contribuer à un immense élan de solidarité, chacun et chacune y trouvant son compte.

## 10. Listes des formations suivies par le personnel de l'ASBL

Organisateurs	Intitulé de formations	Nombre de jours	Nombre de personnes
Picciorelli	supervision collective du personnel	6	36
Superviseur externes	supervision individuelle	8	3
Adm com Woluwé st Lambert	powerpoint	6	1
CFIP	accompagnement CD	2	6
PRAXIS	Module initial PDC	3	2
ABBET	Prévention burn out	1	1
Woman's rights watch	Droits des femmes en 2020- code commenté	1	1
CFIP	Méthode ARC / 5 techniques d'action pour faciliter un groupe d'adultes	2	3
FLCPF	DPO : enfants exposés à la violence conjugale et les mineurs	1	4
ligue de l'enseignement Educ Perm	apprendre l'autohypnose pour un mieux-être au quotidien	1	1
ULB	gestion d'équipe	2	1