



# POUR LE MEILLEUR ET SURTOUT LE PIRE ÉCLAIRAGE SUR LES VIOLENCES CONJUGALES



SANDRINE XHAUFLAIRE  
Conseillère

La violence conjugale touche une femme sur sept en Belgique<sup>1</sup>. On le sait, cette violence frappe partout mais, on le sait également, il existe des facteurs qui favorisent les tensions intra familiales.

Avec le confinement lié à la crise sanitaire, les organisations en charge de cette problématique ont constaté une augmentation de ces violences.

Pour instruire cette question, nous nous sommes penchés sur les travaux du projet DPO<sup>2</sup>, à l'initiative de la Fédération Laïque des Centres de Planning familial, qui peuvent être utiles pour détecter, prendre en charge adéquatement et orienter ces femmes.

Cet article ne prend pas en compte la question spécifique des violences sexuelles, qui pourrait à elle seule faire l'objet d'un autre article mais qui peut tout de même être éclairée par les éléments qui vont suivre.

## Quels sont les signes les plus pertinents de détection des situations de violence ?

Si la victime ne dénonce pas les faits, on peut tout de même les détecter à certains signes. On pense immédiatement à l'isolement, aux coups et blessures apparents, à la peur, la culpabilité, à un rapport de domination visible, à la dépression, aux répétitions dans le parcours de vie, à des cycles de séparation - réconciliation fréquents, à la dépendance, la résignation, le manque de confiance en soi...

Ces signes sont généralement cumulés. Pour une meilleure lecture, voici des indicateurs qui doivent vous aider à détecter plus aisément des situations de violence.

### Indicateurs physiques

- Se rendre transparent
- Lésions corporelles (coups/brûlures : saignements)
- Scarifications/automutilations
- Ne plus se sentir désirable/faire en sorte de ne plus paraître désirable
- Perte/prise de poids subite
- Hypervigilance
- Posture fermée (épaules, jambes croisées)
- Trop ou pas assez de consultations médicales
- Infections sexuellement transmissibles répétées
- Assuétudes (médicaments, alcool, drogue)
- Taux d'anxiété élevé/dépression
- Hygiène excessive ou insuffisante/négligence vestimentaire

- Grossesses non désirées répétées/Déni de grossesse/ Grossesse adolescente
- Corps vieilli, abîmé, fait plus que son âge
- Fatigue/troubles du sommeil
- Maladies somatiques (eczéma, pelade)
- Tentative de suicide
- Hypersexualisation

### Indicateurs psycho-émotionnels

- Isolement, sentiment de solitude, repli sur soi
- Colère
- Tristesse, idées noires, dépression
- Déconnexion des émotions
- Emprise
- Déni
- Banalisation, discours détaché
- Conflit de loyauté
- Honte
- Peur
- Culpabilité
- Perte d'estime de soi

### Indicateurs relationnels - sociaux

- Isolement, solitude
- Manque, perte d'estime de soi
- Décrochage scolaire
- Attachement au corps social, hyper-socialisation
- Honte, culpabilité
- Hyper-contrôle

<sup>1</sup> Estimation 2010 de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes : « en Belgique, une femme sur sept avait été confrontée à au moins un acte de violence commis par son (ex-) partenaire au cours des 12 mois précédents ».

<sup>2</sup> Détection, Prise en charge, Orientation - Violences conjugales et sexuelles.



### Indicateurs comportementaux

- Isolement, repli sur soi
- Fuite
- Assuétudes
- Automutilation
- Hypersexualisation
- Colère
- Hyper-socialisation
- Minimalisation des faits vécus
- Hyper-contrôle
- Emprise
- Incapacité à exprimer ses émotions
- Culpabilité
- Conflit de loyauté

## Quels sont les besoins des victimes?

Chaque situation est différente et les besoins varient donc. Et ces derniers sont encore plus complexes quand la personne est confuse et n'exprime pas ses demandes précisément.

Il est dès lors primordial de questionner la victime sur ses besoins, surtout s'ils ne sont pas exprimés. De reformuler les demandes afin de les identifier le plus précisément possible et de les respecter. Il est important d'éviter toute interprétation et de brusquer la victime (nouvelle violence, victimisation secondaire).

La prise en compte des besoins dépend aussi du facteur temps. Les besoins et priorités peuvent varier sur la temporalité de la prise en charge. À titre d'exemples, on considérera que les aspects médico-légaux doivent parfois prévaloir.

Toutefois, certains besoins sont systématiques et peuvent donc être pris en considération en première intention :

- la sécurité de la victime (il est important d'évaluer la dangerosité d'une situation) ;
- l'écoute empathique, le cadre bienveillant, soutenant, rassurant, le non-jugement ;
- la reconnaissance de la victime et des faits ;
- l'estime de soi, la revalorisation des compétences et ressources personnelles ;
- le réseau social ;
- le respect du rythme de la victime ;
- les informations diverses (juridiques, médicales, psychologiques et sociales) ;
- l'autonomie ;
- les soins médicaux (selon les cas) ;
- l'accompagnement et l'orientation.

## Quelle prise en charge?

L'accroche est essentielle pour accompagner la victime. Il faut gagner sa confiance pour pouvoir démarrer l'accompagnement.

### L'accueil

Comment accueillir une victime en état de choc et comment écouter sans préjugé ?

Espace : lieu chaleureux, sécurisant, prévu à cet effet. Confortable, table ronde, boissons... prévoir un espace sécurisé après entretien. Attention particulière au respect de la confidentialité.

Posture : être là, ancré, synchroniser notre posture avec celle de la victime, personnalisation de la victime, valoriser le fait qu'elle est en sécurité, « *On va prendre soin de vous* », « *Vous avez bien fait de venir* », bienveillance, préciser que ses émotions sont normales (pleurer, avoir peur, culpabiliser...).

Priorités : vérifier qu'il n'y a pas un besoin de soins médicaux urgents, rappeler qu'elle est libre de partir quand elle le souhaite. Partir de la demande, prendre la demande sur le moment, ne pas faire revenir la victime dans deux heures. Toujours se demander que faire pour la victime à partir de ses besoins.

Temporalité : pas de temps d'attente ou très peu, prendre le temps, pas de limite à la durée de l'entretien. Laisser du temps à l'expression des émotions, des tensions physiques, du stress... Accepter les silences. La victime a besoin de se poser. Donner des balises temporelles : aujourd'hui on se pose, demain on fera l'administratif...

Réseau : comprendre/connaitre le réseau proche. Savoir si la personne a une personne de confiance qu'elle aimerait contacter.

Sans préjugés : questions larges, ouvertes, reformulation, ne pas tenir compte des codes (vestimentaires, corporel...), pas de filtre par rapport à ce que la victime dit. Être neutre dans la formulation.

Partir du principe que la personne est victime (elle ne doit pas fournir des preuves). SA vérité est LA vérité (même si des éléments sont objectivement faux, le fait qu'elle y croit aura un impact sur elle de la même manière que s'ils avaient été vrais).

### Le cadrage

Comment expliquer mon cadre de travail et mon mandat, ce qu'elle peut attendre de moi ?

- Réponse aux questions : qui ? Où ? Quoi ? Comment ?
- Rassurer : on va trouver des solutions.
- Mettre des mots sur ce que la personne est en train de vivre.
- Éviter l'errance institutionnelle (trimballer de service en service).
- Description du mandat : qu'est-ce que je fais ? Qu'est-ce que je ne fais pas ?
- En fonction de qui la reçoit, dire « *je peux faire ça pour vous, en suite je passerai le relais à...* » → préciser la spécificité de notre offre.
- Importance d'avoir une personne de référence, savoir quand la victime peut la contacter, comment.
- Langage compréhensible → s'assurer de la bonne compréhension, reformuler au besoin.
- Revenir au cadre, au besoin, tout au long de l'intervention (tout le monde n'intègre pas les infos du premier coup)
- Information sur le rôle des différents acteurs (SAPV, SAV, parquet, police...) et sur les procédures.



## La temporalité

Comment définir et expliquer à la victime les stades de la prise en charge ?

- Poser le moment d'accueil pour la victime et la travailleuse.
- Établir une ligne du temps avec la victime pour l'organisation des premiers jours et éventuellement établir une ligne du temps différente pour les enfants.
- Expliquer que cela prendra du temps.
- Préciser qu'aucun parcours n'est linéaire, on ne sait pas prédéterminer.
- Soutenir tout au long de la prise en charge → la personne n'est pas seule, on l'accompagne dans ce processus de reconstruction.
- On est face à une victime qui a sa propre histoire. Le plus important est d'écouter et de se focaliser sur ses attentes, ses objectifs, ses choix.
- Chaque intervenant à sa propre temporalité mais les choses doivent avancer au rythme de la personne.

## L'impact de l'intervention

Comment dois-je prendre soin de moi en tant que professionnel, vu mes émotions, mes représentations, mes craintes ?

*De quels impacts parle-t-on ?*

- Impuissance, lassitude, résignation, l'état d'esprit personnel...  
Ex : ça fait cinq fois que vous venez...
- Colère, haine, dégoût par rapport à l'auteur des faits.
- Effet domino : l'état psychologique de l'intervenant va peut-être affecter les collègues.
- Résonance dans le privé : difficile de ne pas ramener le sac à dos à la maison.

Face à une situation de stress :

- recul : il faut parfois s'imaginer dans son fauteuil en train de regarder un film ;
- s'octroyer des petits rituels ;
- dédramatiser la situation, avoir beaucoup d'humour, faire preuve de dérision, etc. ;
- avoir une bonne organisation, avoir une vision globale de ce qu'on doit faire ;
- se nourrir de la reconnaissance qu'on peut souvent avoir en retour ;
- garder à l'esprit que pour être bien pour les autres, il faut être bien pour soi ;
- sortir de l'urgence, mettre ses limites, savoir passer la main, demander de l'aide ;
- avoir une supervision individuelle et collective. Travail en équipe. Échanges avec collègues formels et informels ;
- aider ≠ accompagner : accompagner, c'est se dire que la personne a sa vie et qu'on fait un bout de chemin avec elle. Aider, c'est la recherche de solutions. Pour prendre soin de soi, il ne faut pas être trop dans l'aide (risque de sentiment d'impuissance) ;

- relativiser son impuissance : ce qu'on dit peut avoir un impact plus tard. Ce qu'on a fait servira peut-être un jour à la personne ;
- conscientiser ce que les personnes renvoient chez nous.

## La sécurité

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

La sécurité est un besoin fondamental chez l'être humain mais elle fait défaut dans les familles où il y a de la violence. Il faut donc réinstaurer un climat sécurisant. Comment ?

- Non-jugement (ne pas demander pourquoi elle reste encore avec cette personne).
- Donner des petits trucs et astuces : encodez le numéro de la police, garder des numéros chez une amie, etc.
- Conscientisation du danger, du degré d'insécurité (féminicides, etc.).
- Aide pour éviter d'être retrouvée. Quand en sécurité, dans un refuge, elle peut être retrouvée (connexion sur les réseaux sociaux, courriers administratifs qui arrivent au domicile, etc.). Là aussi, trucs et astuces (comment se déconnecter ? Quand faire le changement d'adresse ? etc.).
- Communication : GSM sécurisé, application « calculatrice » masquant un « coffre-fort », déconseiller la géolocalisation, s'assurer que les personnes connaissent les numéros de téléphone importants.
- Couper contact, isoler, prise de recul, autonomie, changer de numéro. Il importe que la personne s'isole de l'auteur, qu'elle puisse se poser et se recentrer, passer d'une adresse connue de l'auteur à une adresse inconnue de ce dernier.
- Évaluer le danger (écouter la personne, c'est elle qui donne le plus d'informations).
- Apporter une aide la plus sécurisante possible - juridique (référé, plainte...) Ex : accès à la maison - sociale (revenus...) - logement.
- Informer la victime sur ce qu'il y a à faire si elle se sent en danger (appel au 101, dépôt de plainte, mise en place de scénarios/solutions d'urgence... Ex : prévenir un voisin, avoir un certificat...).
- En cas de déni, avertir le SAJ, le parquet... en prévenant la victime.

Agir en parallèle au niveau de l'auteur en dialogue avec la police : interpellé, recadré, ne pas laisser l'auteur dans la nature.

## Quand orienter et comment ?

### Dans quel(s) cas est-ce nécessaire d'orienter ?

- En cas de danger imminent pour la personne et/ou ses enfants.
- Lorsque la problématique sort de notre domaine de compétences.
- Quand un travail en réseau est nécessaire à l'accompagnement (besoin d'une aide plus précise, de type psychiatrique par exemple).
- En cas de situation complexe, multifactorielle ou regroupant plusieurs formes de violences.



- Si la personne refuse de collaborer avec vous ou un de vos collègues ou lorsque le lien avec la personne ne se crée pas malgré une demande de prise en charge de sa part.
- Lorsque les questions de la victime deviennent trop spécifiques.

### Comment prendre le temps de bien orienter même en situation d'urgence ?

- Bien analyser la demande : les besoins mais aussi les ressources mobilisables.
- Prendre le temps d'écouter.
- Pouvoir disposer d'un réseau bien étoffé.
- Prendre le temps d'expliquer son mandat à la personne.
- Expliquer à la personne les différentes étapes de la prise en charge.
- S'assurer que la personne a bien compris toutes les informations communiquées.

### Comment accompagner cette orientation ?

- Se porter garant de l'étape suivante (ne pas se contenter de donner un numéro de téléphone).
- Combiner différent(e)s réponses/moyens d'action.
- Créer des ponts entre la victime et les différentes institutions concernées.
- Protéger la personne.
- Respecter la temporalité de la femme.
- Persévérer malgré les allers-retours émotionnels inévitables.
- Agir avec souplesse.
- Établir la confiance réciproque.
- Laisser entrevoir un horizon meilleur.

#### Quels sont les outils qui peuvent aider dans l'orientation ?

0800/30.030

Ecouteviolencesconjugales.be

SOS suicide

SOS Enfants

Service d'aide aux Victimes (SAV dans chaque zone de police)

Service d'Aide aux Victimes des parquets et tribunaux (dans chaque parquet)

## Témoignages

Pour vous aider et illustrer les propos, nous vous relayons ici quatre situations réelles actuellement accompagnées. Cette contextualisation illustre parfaitement les points d'attention à avoir.

### Situation 1

Suite à une scène de violences conjugales, un médecin généraliste invite Madame Dupuis (victime) à prendre contact avec un service spécialisé.

Après avoir pris deux rendez-vous sans s'y être présentée, Madame Dupuis finit par rencontrer le service. Elle dira qu'elle a eu d'énormes difficultés à venir car son mari contrôle tout en permanence. Pour

venir à ce rendez-vous, elle a dû inventer une histoire de rendez-vous médical et elle a très peur de ce mensonge car elle pense que son mari a accès à ses comptes Facebook et mail mais également à son smartphone (GPS).

Madame Dupuis a 46 ans et est mariée depuis 18 ans au père de leurs deux enfants. Ils vivent dans une grande maison bourgeoise dans un coin reculé de Wallonie. Madame est diplômée d'un certificat en interprétariat, pourtant elle n'a jamais vraiment eu d'emploi dans ce domaine. Son mari, notable local, pense que sa place est à la maison car ils disposent de confortables revenus. Madame boit beaucoup et souffre de stress important, elle consomme des anxiolytiques depuis presque 15 ans.

La violence : humiliée très régulièrement par son mari, Madame Dupuis décrit des scènes ahurissantes de torture et de soumission. Violence sexuelle.

Les violences sont si présentes que Madame en parle comme si elle ne pouvait y échapper.

Dernièrement, lors d'une de ces scènes de violence, son mari l'a emmenée dans son 4X4 le soir dans les bois (il est chasseur) et l'a obligée à se déshabiller complètement. Il l'a abandonnée à plus de 6 km de la maison dans ces conditions et elle a dû rentrer à pieds jusqu'à la maison familiale. Un jour lorsque Madame a évoqué une séparation, son mari lui a répondu qu'il était un homme que l'on ne quitte pas. Depuis, elle n'a jamais plus osé en reparler.

Pas de plainte car ça ne se fait pas dans ce milieu et en plus, son mari connaît tout le monde.

Madame est en rupture avec sa famille d'origine et Monsieur considère que ce sont tous des imbéciles. Il est lui aussi en rupture avec sa propre famille. Ils sont considérés comme un couple solitaire.

Monsieur a une réputation d'homme dur et est redouté dans la région. Il a déjà tué le chien du voisin car il faisait trop de bruit. Il n'y a pas eu de suite à cet acte car la police préfère ne pas avoir d'ennuis avec ce notable. Madame n'a pas de réseau ni de ressources. Les comptes en banque sont au nom de Monsieur (elle n'a jamais eu d'autre choix).

Actuellement, Monsieur est particulièrement actif et montre qu'il piste son épouse en lui faisant remarquer qu'il est au courant de tout. En effet, depuis peu de temps Madame cherche une solution car elle n'en peut plus, elle a d'ailleurs fait part de ses idées suicidaires à son médecin traitant.

### Situation 2

Accueil centre de planning familial, Juliette, 34 ans, évoque sa situation de vie et sa détresse.

En couple depuis sept ans, elle est aujourd'hui complètement perdue. Elle dira ne pas trop savoir ce qu'elle fait là. En effet, c'est Sophie, son amie d'enfance, qui a beaucoup insisté pour qu'elle prenne ce rendez-vous. Elle présente des signes de stress et de traumatisme. Par exemple, elle sursaute lorsque le téléphone du bureau de l'intervenante sonne et interrompt régulièrement ses propos en regardant dans le vide avec une expression de regard triste et perdu. Elle se frotte les mains et les avant-bras comme si elle était en état d'hypothermie.

Sa position est fermée, repliée sur elle-même. Très courbée.



Par rapport à son couple, elle ne sait plus où elle en est. Depuis toujours, son compagnon est très nerveux, il est gentil mais il veut avoir toujours le dernier mot. D'ailleurs, « *c'est lui qui décide car moi, je n'ai pas d'avis* ». « *Dans la relation, j'ai renoncé à discuter. De toutes façons, je suis une personne sans caractère* ».

- « *Y a-t-il de la violence dans votre couple ?* »
- *Non, pas vraiment... Je suis quelqu'un de difficile à vivre, je l'énerve beaucoup.*  
*Je ne comprends pas ce qu'il fait avec moi car je ne suis pas une personne bien. Je suis moche et comme je le disais, je n'ai pas beaucoup de caractère. Et puis, lorsque je donne mon avis, c'est toujours pour dire des bêtises. Il dit qu'il vit avec une loque et il a raison.*
- *Quel est l'état de vos sentiments envers lui ?*
- *Je l'aime... (long silence) Enfin, je ne sais pas. En fait c'est quoi l'amour ? ».*

Par rapport à son réseau :

- « *Mes amis ont renoncé à moi, sauf mon amie d'enfance. Elle s'inquiète pour moi. J'ai arrêté de travailler et suis en maladie depuis longtemps.* »
- *Depuis combien de temps ?*
- *Je ne sais plus... ».*

Après une demi-heure d'entretien, Juliette demande dans quel service elle se trouve alors que l'intervenante lui avait décrit les missions d'un CPF au début de la rencontre. Lorsque l'intervenante lui demande de parler d'elle, Juliette reste silencieuse.

- « *Un verre d'eau ?* »
- *Pourquoi pas répond-elle. [Elle ne touchera pas son verre de tout l'entretien].*
- *Dormez-vous bien ?*
- *Oui, je dors trois heures par nuit.*
- *Voulez-vous que je fixe un rendez-vous avec notre psychologue ?*
- *... Sophie sera fâchée si je ne prends pas de rendez-vous. Alors oui ».*

### Situation 3

Un service spécialisé pour la prise en charge de victimes de violences conjugales reçoit Alya, 23 ans.

C'est le service d'aide aux victimes de la police qui l'a emmenée. Celui-ci souhaite que cette jeune femme soit prise en charge et les intervenantes expriment leurs inquiétudes car la famille est connue.

Situation typique de regroupement familial. Alya est arrivée il y a 23 mois en Belgique. Elle est originaire du Kazakhstan. Elle est inscrite aux cours d'alphabétisation et est assez douée pour apprendre le français.

Mariée à un monsieur belge d'origine kazakh via un arrangement au pays entre familles, elle subit énormément de violences. Sa vie est réduite à de l'esclavage et ses seules sorties autorisées sont celles pour se rendre aux cours. Monsieur est connu de la justice pour de multiples faits de violences et trafics en tous genres. Le couple n'a pas encore d'enfants. Elle dispose d'une carte d'identité de type C et c'est son mari qui détient tous les documents importants. Lors d'une séance de cours, Alya est abordée par d'autres femmes car, une fois encore, elle est couverte d'hématomes.

Si Alya est douée en français, elle est par contre tellement isolée qu'elle ignore tout de notre système. Elle ne sait pas qu'elle dispose

de droits. Elle dira ne pas vouloir causer de problèmes à sa famille au pays. En effet, ce serait une catastrophe si son mariage était remis en question.

Elle n'a pas vu de médecin depuis qu'elle est arrivée, elle ne dispose pas d'accès à internet. Alya a le droit de téléphoner une fois par mois à sa famille en utilisant le téléphone portable de son mari.

La notion de droits des femmes lui est totalement étrangère. Le divorce n'est pas concevable (pensable) : une femme doit être mariée pour être respectable. Elle n'en peut plus et elle s'intéresse à ce qui lui est renvoyé au sujet de son état mais également de sa situation. Visiblement, Alya dispose de ressources et de compétences. Elle est instruite mais semble complètement perdue dans notre système.

Lorsqu'on parle avec elle, son regard s'anime et elle pose des questions, rapidement Alya passe d'une attitude résignée à une posture plus vivante. Notre monde lui semble tellement éloigné, son isolement et les violences subies dès son arrivée ont eu raison de son tempérament curieux.

### Situation 4

Coralie, 28 ans, originaire de Bruxelles, se présente dans un CPAS des Ardennes.

Après avoir effectué des études artistiques au conservatoire de Bruxelles et après avoir obtenu un grand prix lors d'un concours, Coralie a rencontré Yvan, avec qui elle a vécu un début d'histoire merveilleux.

Mais Yvan est plutôt spécial, il n'aime pas la vie en société, il trouve les gens arrogants et superficiels. Surtout dans le monde du spectacle. Il préfère les soirées en tête à tête et lorsque Coralie rejoignait ses amis et amies, il se tenait toujours à l'écart. Très vite, les soirées tournaient mal et Coralie devait se justifier de tout.

Pourtant, elle tient tête à Yvan qui se montre de plus en plus jaloux et contrôlant. Un jour, il s'est montré très intimidant et Coralie a eu très peur de lui. Il ne cesse de lui répéter et de lui démontrer que son comportement n'est pas normal. Il dit que quand on veut construire une relation de couple, il faut faire des choix. Pourtant, Coralie ressent au plus profond d'elle qu'elle ne fait rien de mal et ne comprend pas les multiples palabres qu'Yvan initie pour la convaincre. Il peut l'obliger à discuter de tout cela durant des nuits entières.

Yvan défend l'idée d'un retour à la nature et insiste beaucoup pour partir vivre dans sa région d'origine du côté des Ardennes. À force d'insister, Coralie accepte et ils déménagent.

Voilà deux ans qu'ils sont installés aux abords d'une grande forêt de pins. Coralie est isolée de son réseau, Yvan développe son activité de bucheron. Elle a perdu tous ses contacts, elle dépérit et finit par renoncer à se positionner face à Yvan qui veut toujours avoir le dernier mot. Ses talents de comédienne sont de lointains souvenirs, elle ne lit même plus alors qu'elle était passionnée de lecture. Finalement, se dit elle, il a peut-être raison. Pourtant, elle ne se sent plus heureuse et ne se reconnaît plus.

Yvan insiste pour avoir un enfant et Coralie reporte autant que possible ce projet. Elle ne sait comment sortir de cette situation, ses pensées sont de plus en plus confuses... Il lui arrive de rêver encore à la danse, au théâtre, aux rencontres riches en échanges...

Coralie demande l'ouverture d'un droit à un revenu d'intégration car elle a perdu le statut d'artiste et a été exclue du chômage. ■