



# RAPPORT D'ACTIVITES 2018

**SERVICE MAISON PLURIELLE ASBL**

*« Avec le soutien du Service Public Fédéral Intérieur »*



Veiligheid en Preventie  
Sécurité et Prévention



## Table des matières

Table des matières .....	2
1. Introduction .....	5
2. Aspect descriptif .....	7
2.1. Champ d'action.....	7
2.2. Composition de l'équipe.....	7
3. Phénomène 7 : Violences entre partenaires .....	8
3.1. Diagnostic .....	8
3.2. Partenaires.....	12
3.3. Activités .....	14
3.3.1. Assurer l'information et la sensibilisation.....	14
3.3.2. Contribuer au changement de comportement.....	27
3.3.3. Optimiser la prise en charge des victimes via l'échange de bonnes pratiques entre professionnel.le.s .....	30
3.3.4. Réorientation/Accueil/Accompagnement .....	31
3.3.5. Améliorer les compétences des professionnel.le.s.....	32
3.3.6. Participer aux réunions de la Plateforme violences conjugales .....	33
3.3.7. Mettre en place des stratégies concertées avec les autres opérateurs travaillant dans le domaine : rapport stratégique .....	33
3.4. Analyse SWOT.....	36
3.4.1. Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ? .....	43
3.4.2. Quelle(s) opportunité(s) exploiter ?.....	45
3.5. Défis.....	46
3.6. Besoins.....	46
4. Phénomène 9 : Violence Intrafamiliale.....	47



4.1.	Diagnostic .....	47
4.2.	Partenaires.....	50
4.3.	Activités .....	52
4.3.1.	Assurer l'information et la sensibilisation.....	52
4.3.2.	Contribuer au changement de comportement.....	52
4.3.3.	Optimiser la prise en charge des victimes via l'échange de bonnes pratiques entre professionnel.le.s .....	54
4.3.4.	Réorientation/Accueil/Accompagnement .....	55
4.3.5.	Améliorer les compétences des professionnel.le.s.....	56
4.3.6.	Mettre en place des stratégies concertées avec les autres opérateurs travaillant dans le domaine : rapport stratégique .....	57
4.4.	Analyse SWOT.....	59
4.4.1.	Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ? .....	66
4.4.2.	Quelle(s) opportunité(s) exploiter ? .....	69
4.5.	Défis .....	69
4.6.	Besoins.....	69
5.	Phénomène 10 : Violence liée à l'honneur et mariages forcés .....	71
5.1.	Diagnostic .....	71
5.2.	Partenaires.....	74
5.3.	Activités .....	76
5.3.1.	Assurer l'information et la sensibilisation.....	76
5.3.2.	Contribuer au changement de comportement.....	76
5.3.3.	Optimiser la prise en charge des victimes via l'échange de bonnes pratiques entre professionnels .....	79
5.3.4.	Réorientation/Accueil/Accompagnement .....	80
5.3.5.	Améliorer les compétences des professionnels .....	81



5.3.6.	Mettre en place des stratégies concertées avec les autres opérateurs travaillant dans le domaine : rapport stratégique .....	82
5.4.	Analyse SWOT.....	84
5.4.1.	Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ?.....	91
5.4.2.	Quelle(s) opportunité(s) exploiter ? .....	93
5.5.	Défis .....	93
5.6.	Besoins.....	94
6.	Phénomène 4 : Nuisances sociales .....	94
6.1.	Diagnostic .....	94
6.2.	Partenaires.....	95
6.3.	Activités .....	97
6.3.1.	Élargir la diffusion de l'enquête .....	97
6.3.2.	Créer une activité/animation de sensibilisation .....	99
6.3.3.	Rééditer, réimprimer et distribuer des cahiers de recommandations .....	102
6.3.4.	Mener des formations dans le prolongement du cahier de formations .....	103
6.4.	Analyse SWOT.....	104
6.4.1.	Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ?.....	109
6.5.	Défis .....	110
6.6.	Besoins.....	110
7.	Autres activités .....	110
7.1.	Alter Egaies .....	110
7.1.1.	Groupe de travail et méthodologie.....	111
7.1.2.	Conclusions de l'état des lieux.....	112
7.1.3.	Contenu du module de formation .....	115
8.	Conclusion.....	116



## 1. Introduction

La Maison Plurielle est une ASBL carolorégienne ayant son siège social à Montignies-sur-Sambre. Notre ASBL est spécialisée dans les problématiques de violences de genre suivantes : violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur (telles que les mariages forcés et les mutilations génitales féminines). Les missions de la Maison Plurielle s'articulent autour de 5 axes :

- 1) La sensibilisation et la prévention : informer, conscientiser et sensibiliser le grand public et tous les acteur.trice.s concerné.e.s aux problématiques précitées.
- 2) L'information et la documentation : tenir à jour et alimenter notre centre de documentation avec de nouveaux articles scientifiques, outils, etc. Informer toute personne nous sollicitant sur nos spécialités.
- 3) L'accueil psycho-social : offrir à toute personne confrontée à une de ces formes de violence un accueil et un accompagnement spécialisés visant à diminuer leur souffrance, à entamer un processus de reconstruction, à sortir de l'enfermement de la violence, etc.
- 4) L'accompagnement à la (ré)insertion socio-professionnelle : axe mis en place depuis 2015, unique en Région Wallonne en cela qu'il offre un accompagnement adapté pour les femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales. La (ré)insertion sociale et/ou professionnelle est travaillée avec toute femme victime le souhaitant que ce soit en individuel (sous forme d'entretien) et/ou en collectif (sous forme d'atelier, module, activité de groupe).
- 5) La formation des (futur.e.s) professionnel.le.s : offrir aux (futur.e.s) professionnel.le.s de première ligne ou issu.e.s de services généralistes des modules de formation spécifiques sur les violences conjugales/intrafamiliales/liées à l'honneur.



Pour la mise en œuvre de ces missions, nous recevons des subsides de différents pouvoirs publics :

- La Ville de Charleroi nous subventionne pour les axes 1), 2), 3) : pour le premier accueil et la réorientation, 5).
- La Région Wallonne nous subventionne principalement pour l'axe 3), nous permettant d'employer une psychologue à ¼ ETP.
- Le FSE nous octroie une subvention pour la mise en œuvre de l'axe 4).

L'ASBL reçoit également plusieurs aides à l'emploi via les points APE et le Maribel Social.

Aussi, il est à noter que La Maison Plurielle est membre active :

- Du Conseil pour l'Égalité des Femmes et des Hommes de la région de Charleroi
- De la Plateforme violences conjugales de la Province du Hainaut
- Du Conseil Francophone des Femmes Belges de la région de Charleroi et de Bruxelles
- De la Plateforme Mirabal
- Du Collectif Femmes de Mars



## 2. Aspect descriptif

### 2.1. Champ d'action

La Maison Plurielle, dans le cadre des objectifs stratégiques fixés par le PSSP, travaille principalement sur trois phénomènes distincts, à savoir : les violences entre partenaires (violences conjugales), les violences intrafamiliales et les violences liées à l'honneur et aux mariages forcés. Notre ASBL agit également sur le phénomène des violences sexuelles. Même si celles-ci ne font pas officiellement partie des objectifs stratégiques fixés par le PSSP, elles sont intrinsèquement liées aux problématiques précitées en cela qu'elles constituent une forme de violence se retrouvant régulièrement dans celles-ci.

Depuis cette année 2018, la Maison Plurielle travaille sur le phénomène « Nuisances sociales » dans lequel elle développe un projet autour de la problématique des violences sexistes dans l'espace public.

Ces différents phénomènes qui occupent notre service sont travaillés autour de 4 de nos axes - résultant de la Convention établie avec la Ville de Charleroi - : 1) Sensibilisation et prévention ; 2) Information et documentation ; 3) Accueil psycho-social : accueil de première ligne et réorientation, 5) Formation.

### 2.2. Composition de l'équipe

L'équipe de la Maison Plurielle se compose de 3,5 ETP répartis de la manière suivante :

Fonction	Nom et Prénom	Valeur ETP	Date d'entrée/contrat
<b>Coordinatrice et Gestionnaire de Projets</b>	Corsini Gemaëlle	1ETP	CDD : 11/09/17 au 11/01/18 CDI : à p. 12/01/18
<b>Psychologue et Chargée de Projets</b>	Cuvelier Clémentine	1ETP	CDD : 30/01/17 au 30/01/18 CDI : à p. 31/01/18
<b>Assistante Sociale et Chargée de Projets</b>	Monseur Sophie	1ETP (depuis 1/09/17)	CDD : 30/01/17 au 30/01/18 CDI : à p. 31/01/18



<b>Assistante Administrative</b>	Francq Mélanie	½ ETP	CDI : à p. 02/05/17
--------------------------------------	----------------	-------	---------------------

Le regain de stabilité financière a permis, en ce début d'année 2018, d'octroyer des CDI à l'ensemble des employées.

Il est à noter que le poste d'Assistante administrative est subsidié par le Maribel Social et que le poste d'Assistante sociale et chargée de projets est subsidié, en partie, par le Fond Social Européen. Le poste de psychologue (1/4 ETP) est, quant à lui, subsidié par le Service Public Wallon.

### 3. Phénomène 7 : Violences entre partenaires

#### 3.1. Diagnostic

En Belgique, une femme sur quatre a été victime de violence conjugale (violence physique et/ou sexuelle) (24%) et plus de deux personnes sur cinq (44%) connaissent dans leur cercle d'amies et dans la famille des femmes victimes de violence conjugale <sup>1</sup>. Malheureusement, beaucoup de situations restent sous silence car les personnes victimes ont peur de dénoncer, ne connaissent pas leurs droits, n'identifient pas les violences psychologiques et verbales comme de la violence, n'ont pas été entendues/reconnues quand elles en ont parlé la première fois, etc.

En 2018, la Maison Plurielle a reçu 84 personnes dans le cadre de l'accompagnement psychosocial lié à une situation de violence conjugale dont 71 représentent des dossiers nouvellement ouverts et 8 des dossiers réouverts <sup>2</sup>. Au total, 170 entretiens ont été réalisés. A ces temps d'entretien (entre 1h et 1h15 en fonction de la situation), s'ajoutent les sollicitations par téléphone et en permanence. Nous avons pu remarquer un nombre important de rendez-vous non honorés, reportés ou annulés. Diverses raisons en sont la cause : délai de rendez-vous trop long, difficulté pour sortir de chez soi car le partenaire

---

<sup>1</sup> Violence à l'égard des femmes : une enquête à l'échelle de l'UE, Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), 2014.

<sup>2</sup> Dans 9,52% des dossiers, autrement dit presque 1 personne sur 10, la personne a été confrontée plusieurs fois à la violence conjugale au cours de sa vie (par des auteurs différents).



contrôle les sorties de l'autre, etc. Nous avons également observé que de nombreux premiers rendez-vous ne sont pas honorés. Cela pourrait notamment s'expliquer par le délai de rdv, le cycle de la violence conjugale (avec la phase de lune de miel) ou encore la difficulté d'être confronté à une personne inconnue et la peur d'être jugé.

Au vu du nombre de personnes reçues, nous ne pouvons qu'être alarmées de la prévalence des violences conjugales sur le territoire de Charleroi<sup>3</sup>. D'autant plus qu'il ne s'agit que des situations traitées par la Maison Plurielle et ce, sur ¼ temps. Le nombre et la croissance des sollicitations ne font que renforcer l'importance de l'existence de notre service et de notre ancrage à Charleroi.

Parmi les dossiers pris en charge cette année, 94 % des personnes victimes sont des femmes et 6% sont des hommes. Ce nombre est en corrélation avec le constat mondial selon lequel les femmes sont davantage touchées par les violences conjugales de par le fait qu'elles sont des femmes. Outre cela, 16,67% des dossiers étaient multiproblématiques, ce qui revient à un peu plus d'une personne sur 10. Même si la violence conjugale constitue souvent la demande initiale (consciemment nommée ou non), nous constatons qu'il n'est pas rare que les personnes aient dans leur parcours un cumul de violences<sup>4</sup>. Cela confirme la pertinence de réaliser des activités de sensibilisation et des formations reprenant plusieurs types de violences (dont les violences liées à l'honneur et intrafamiliales - enfants exposés)<sup>5</sup>, répondant ainsi à la réalité de terrain.

En ce qui concerne les formes de violence conjugale, les entretiens ont dévoilé que les deux formes les plus présentes sont les violences psychologiques (96,43%) et verbales (92,86%). S'en suivent les violences physiques (76,19%). La prédominance des violences psychologiques et verbales justifie la mise en place d'animations de sensibilisation et de formations sur les formes de violences et la manière dont celles-ci s'immiscent dans la relation conjugale. En effet, les personnes sont souvent alertées lorsque la violence devient physique alors que le

---

<sup>3</sup> 73,81% des personnes reçues en entretien habitent le Grand Charleroi. Les 26,19% restant habitent le plus souvent la périphérie du Grand Charleroi (ex : Fleurus, Châtelet, etc.).

<sup>4</sup> Violence intrafamiliale – 15,48%, violence liée à l'honneur et/ou mariage forcé – 1,19%, violence sexuelle hors violence conjugale/intrafamiliale – 2,38%.

<sup>5</sup> Ex : formation sur base de l'outil « Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes : Cahier de recommandations »



processus de domination conjugale commence généralement bien avant les premiers signes de violence physique. C'est la raison pour laquelle nous mettons en avant, dans nos activités de sensibilisation/prévention, la distinction entre conflit de couple et processus de domination conjugale (violence conjugale) afin de pouvoir identifier correctement la situation, et ce dès le début de l'installation de la violence.

Plus méconnues mais pourtant bien présentes, les violences économiques concernent 34,52% des dossiers pris en charge. Cette prévalence est interpellante et renforce la pertinence de notre axe spécifique lié à l'insertion socioprofessionnelle. En ce qui concerne les violences sexuelles, plus d'une personne sur cinq (22,62%) que nous avons rencontrées en est victime. Les entretiens, les animations, interventions, ... nous ont permis d'observer que de nombreuses personnes croient au mythe du devoir conjugal. C'est pour cette raison que nous accordons une importance particulière à la définition du consentement libre (de toute contrainte) et éclairé. En allant plus loin, nous observons que cette croyance part d'idées préconçues et stéréotypes liés notamment au genre. Nous avons donc fait le choix de sensibiliser aux stéréotypes de genre en les déconstruisant dans l'objectif de pouvoir diminuer le phénomène des violences conjugales à sa source. En effet, nous partons du postulat que, lorsque les personnes sont conscientes de leurs droits, de leur liberté de consentement, etc., elles sont moins sujettes à la manipulation des auteurs et plus vigilantes aux signaux d'alerte.

En parallèle des entretiens individuels, nous proposons également un groupe de soutien mensuel pour personnes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Ces réunions nous ont également permis d'identifier le besoin de sensibiliser le grand public à la manière dont l'entourage peut venir en aide à la personne victime. En effet, beaucoup d'incompréhension et de jugements nous sont rapportés. Nous essayons, dès lors, dans nos différentes activités de conscientiser au contexte dans lequel les personnes victimes vivent, leur ambivalence, le cycle de la violence conjugale et la pression qui peut être ressentie par rapport aux proches. Nous donnons ainsi des pistes pour détecter la violence, comment agir, vers qui se tourner, etc. afin d'outiller tout-e un-e chacun-e face à une situation de violence conjugale.



Toutes ces raisons justifient le bienfondé de nos différentes missions s'adressant à un public varié (personne victime, entourage, professionnel-le et citoyen-ne), à savoir :

- 1) L'accueil psychosocial (dont le groupe de soutien) :
  - Pour offrir aux personnes victimes un accompagnement spécialisé (y compris psychologique) et les soutenir dans leurs démarches sociales, administratives et juridiques. Mais également soutenir l'entourage et les professionnel-le-s confronté-e-s à une situation de violence conjugale. Malheureusement, en raison de l'unique ¼ temps attribué à l'accueil psychosocial, nous ne pouvons pas proposer aux personnes nous sollicitant un suivi sur du long terme et voyons les délais pour un entretien s'allonger. Néanmoins, nous essayons de mettre tout en œuvre afin de trouver une source de financement permettant d'allouer un temps plein pour cette mission et ainsi répondre à l'ensemble des demandes en termes d'accompagnement psycho-social.
  - Pour évaluer, via le travail de terrain, les besoins en termes de prévention et de sensibilisation et nous adapter afin de proposer des actions et activités qui ont du sens en rapport direct avec la réalité de terrain.
- 2) Les actions, animations et interventions de sensibilisation et de prévention afin d'éclairer sur la problématique, de donner des pistes pour détecter de manière systématique, de donner des pistes d'orientation vers les services spécialisés, ... dans l'objectif final de diminuer la prévalence de ce phénomène.
- 3) Les formations sur les violences conjugales à destination des (futur-e-s) professionnel-le-s de nombreux secteurs afin de les outiller en leur donnant les notions théoriques et pratiques ainsi que des clés pour une prise en charge adéquate.
- 4) L'insertion socioprofessionnelle (projet lié au Fonds Social Européen).



### 3.2. Partenaires

Afin de détailler les différents partenariats développés, nous avons construit un tableau qui reprend le nom de nos partenaires, la forme sous laquelle le partenariat s'établit ainsi que l'implication spécifique dans le partenariat.

Nom du Partenaire	Forme du Partenariat	Implication
<b>CAV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique<sup>6</sup></li> <li>- Partenariat de développement<sup>7</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li> <li>- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »</li> </ul>
<b>ORS Espace Libre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> <li>- Partenariat de développement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li> <li>- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »</li> </ul>
<b>Le 26</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> <li>- Partenariat de développement</li> <li>- Partenariat de référence<sup>8</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li> <li>- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »</li> <li>- Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle</li> </ul>

<sup>6</sup> Partenariat stratégique = association de services d'un même secteur ou non visant un apport essentiel à l'exercice de missions de bases

<sup>7</sup> Partenariat de développement = association de services d'un même secteur ou non ayant pour objectif de mener des recherches et réflexions dans le but de développer de nouvelles missions/projets.

<sup>8</sup> Partenariat de référence = association de services d'un même secteur proposant l'orientation de leurs bénéficiaires vers la Maison Plurielle pour l'accompagnement psycho-social spécialisé



<b>La Maison Fernand Philippe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> <li>- Partenariat de développement</li> <li>- Partenariat de référence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li> <li>- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »</li> <li>- Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle</li> </ul>
<b>Le CRIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> <li>- Partenariat de référence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li> <li>- Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle</li> <li>- Orientation bénéficiaire par la Maison Plurielle</li> </ul>
<b>Province de Hainaut</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboration dans le but de réimprimer le Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes</li> </ul>
<b>Centre Ener'J</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges + membre de leur action de sensibilisation du 8 mars</li> </ul>
<b>CBO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat de référence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle</li> </ul>
...		



### 3.3. Activités

#### 3.3.1. Assurer l'information et la sensibilisation

##### 3.3.1.1. *Information et documentation*

En tant qu'association spécialisée en violence conjugale/intrafamiliale, mutilation génitale féminine, mariage forcé/violence liée à l'honneur, nous mettons un point d'honneur à informer et documenter toute personne.

- *Ouvrages, supports et actualités*

Actualisée en continu, la bibliothèque de l'ASBL est composée d'ouvrages, d'articles scientifiques, d'outils d'animation/prise en charge/sensibilisation sur chacune des problématiques traitées à la Maison Plurielle. L'ensemble est accessible à tout un chacun sur simple demande et est consultable sur place.

En parallèle, nous mettons en avant les activités de nos partenaires, relatives à nos missions ainsi qu'aux thématiques associées, en exposant leurs affiches et leurs flyers. Ces supports sont installés et renouvelés de manière stratégique dans nos locaux afin d'être le plus visibles et accessibles possible (ex : dans le couloir, dans les bureaux d'entretien).

Enfin, nous menons une veille documentaire et nous nous renseignons régulièrement sur les nouveaux supports disponibles afin que notre base de documentation soit la plus diversifiée et actuelle. Nous partageons ces documents aussi sur notre page Facebook quand cela est possible.

- *Demandes d'information, de documentation et rencontres*

Nous répondons à toutes les demandes d'information et de documentation que nous recevons. De nature théorique ou pratique, elles sont essentiellement formulées par les sphères professionnelles et étudiantes.

Concernant les étudiant(e)s, nous fixons le plus souvent un temps de rencontre afin de répondre le plus adéquatement possible à leurs demandes. Depuis le 1er janvier 2018, différentes rencontres (**36**) ont eu lieu ponctuellement avec des étudiant.e.s, principalement issus d'écoles supérieures et universités mais également du secondaire. Nous sommes aussi intervenues dans une classe du Master en ingénierie et action sociales de la Haute Ecole



Condorcet pour discuter de la double victimisation des femmes migrantes ainsi que de la question des demandes d'asile. Nous y avons notamment présenté de nombreux outils sur les différentes violences que nous traitons et exposé les missions de la Maison Plurielle.

Au cours de cette année, nous avons rencontré **11** étudiant.e.s dans le cadre d'un travail qu'ils/elles réalisaient (violences conjugales, enfants exposés, excision, mariages forcés, ...).

En ce qui concerne les demandes des professionnel.e.s (**145** traitées), lorsque la demande se rapporte à une situation qu'ils/elles gèrent et pour laquelle ils/elles sont en demande d'aide ou de soutien dans la prise en charge/l'orientation, nous analysons avec eux/elles la situation et tentons d'y répondre de la manière la plus complète et précise possible en donnant des pistes concrètes et en renseignant des centres de référence le cas échéant. Les professionnel.e.s nous sollicitent également sur le fond, le contexte, les enjeux, les conséquences des violences de genre de manière plus théorique.

- Newsletter

Nous utilisons régulièrement notre newsletter dans le but d'informer le réseau professionnel et toute personne inscrite sur les activités mises en place à la Maison Plurielle ainsi que sur les actualités diverses relatives à nos champs d'action et de réflexion.

La newsletter est, aujourd'hui, moins alimentée au profit de notre page facebook qui semble toucher davantage de personnes. Toutefois, il est de notre volonté de maintenir l'envoi régulier de newsletters.

- Site internet

Le site internet a été construit de manière à être facilement accessible, lisible et compréhensible afin d'assurer une utilisation aisée, pragmatique, ciblée et complète. Il est composé des 6 onglets suivants :

- Nos missions ;
- Outils ;
- Actualités ;
- Contact ;
- Mentions légales ;



- Interface hébergement

Notre site dispose également d'un lien direct vers notre page Facebook.

Aujourd'hui, le site de la Maison Plurielle n'est plus aux normes technologiques en raison de sa date d'expiration arrivant à échéance prochainement. C'est pourquoi nous avons entrepris les démarches nécessaires à la création d'un nouveau site. Dans ce cadre, nous réfléchissons actuellement à une structuration du futur site qui permette de répondre encore mieux aux attentes escomptées.

### Facebook

Comme expliqué dans le rapport d'activités de 2016, nous avons favorisé la création d'une page Facebook publique et non plus l'utilisation d'un groupe privé. Cette page a de multiples fonctions, elle permet notamment de :

- Présenter les missions de l'association ;
- Annoncer les activités et l'agenda de la maison plurielle ;
- Sensibiliser aux problématiques de violences conjugales/intrafamiliales/liées à l'honneur ;
- Relayer les évènements et campagnes de sensibilisation des partenaires ;
- Etc.

Nous avons publié de nombreux postes relatifs aux thématiques suivantes : mutilations génitales féminines, mariages forcés, violences conjugales, violences sexuelles, impact des violences conjugales sur la sphère professionnelle, violences sexistes dans l'espace public, violences intrafamiliales, stéréotypes de genre, ... et des faits d'actualités sur les problématiques précitées. Cette page Facebook nous permet aussi de partager des actualités ainsi que de transmettre des articles/études scientifiques à destination des citoyen.ne.s mais aussi des professionnel.le.s et/ou des pouvoirs subsidiant. Ces postes ont pour objectif de sensibiliser aux violences que la Maison Plurielle traite au quotidien.

L'interaction, caractéristique originelle des médias sociaux, offre l'opportunité de solliciter l'association d'une nouvelle manière, adéquate avec l'évolution des mentalités et des usages. Ainsi, par l'utilisation de réseau social nous offrons la possibilité à toute personne de nous contacter via un autre canal mais aussi d'interagir sur nos publications et de les partager.



Nous comptons actuellement 1200 abonnés (soit une augmentation de + 215 depuis janvier 2018) et les publications les plus performantes ont permis de toucher entre 8000 et 10 000 personnes.

### Rencontres et évènements divers

L'ASBL assure également une information sur les problématiques travaillées au sein de la Maison Plurielle à chacun des évènements auxquels elle participe. Cette logique est également applicable lors des rencontres avec des professionnel.e.s ou des tierces personnes, que cela fasse l'objet d'une demande directe ou non.

#### *3.3.1.2. Sensibilisation et participation citoyenne*

### Les séances d'information/sensibilisation

Depuis le second semestre 2016, l'axe de la sensibilisation a été intensifié à la demande de la Ville de Charleroi. Ainsi, nous avons continué ce travail en 2017 et en 2018 en nous ancrant dans la vie citoyenne carolorégienne et en diversifiant les activités de sensibilisation que nous proposons.

Lors de cette année 2018, des séances d'information et de sensibilisation, répondant à une demande ou réalisées de manière proactive, ont eu lieu dans différents contextes. Elles ont pris place tant à la Maison Plurielle que dans des évènements ou au sein de l'espace public. Sur le fond, la plupart des séances concernaient chacun des phénomènes traités à la Maison Plurielle avec parfois une thématique ressortant plus que les autres en fonction de la demande, du contexte et/ou de l'évènement.

Le public atteint est varié, allant des citoyen.ne.s, jeunes et moins jeunes, aux (futur.e.s) professionnel.e.s en passant par les personnes directement ou indirectement concernées par les violences (victimes, entourage, témoins).

### Animations sur les violences faites aux femmes et animations de sensibilisation des jeunes

Durant cette année, 17 animations ont été données sur les violences faites aux femmes permettant déjà de sensibiliser 226 personnes. Ces personnes provenaient des publics des partenaires suivants :

- Le Gerموir



- Le 26
- Pavillon J
- Sensas
- API
- Différents CEFA
- Ecole secondaire Jean Jaurès

### Les actions de sensibilisation

- *Participation à l'action « Femmes de mars »*

Cette action est une initiative de la Maison de la laïcité, du PAC (présence et actions culturelles) de Charleroi et de la Maison du Hainaut, en partenariat avec de nombreuses associations et institutions de la région de Charleroi. Son objectif est de réunir les acteurs de terrain et de construire ensemble un mois d'activités autour de la journée internationale des droits des femmes. La Maison Plurielle a notamment participé à cette action en assistant à l'ensemble des réunions programmées, à l'élaboration des activités/événements ainsi qu'à la conférence de presse organisée pour présenter l'évènement.

Pour l'édition 2018, nous avons aussi proposé deux ateliers à destination des professionnel.e.s et futurs professionnel.e.s : l'atelier « Talents cachés » et l'atelier « Violences de genre et mise en sécurité des victimes ». Ces ateliers avaient pour vocation de sensibiliser et de former aux violences de genre comme les violences conjugales/intrafamiliales, mariages forcés/violences liées à l'honneur et mutilations génitales et à leur prise en charge spécifique.

#### *1) Atelier « Talents cachés » (20 mars 2018)*

L'objectif de cet atelier était de sensibiliser les professionnel.e.s et futur.e.s professionnel.e.s au travail spécifique que nécessite la prise en charge des personnes victimes de violences de conjugales et/ou intrafamiliales. Notamment en termes de reconstruction, d'estime de soi, d'identification de ses ressources/compétences et de construction de son projet personnel. Par cet atelier, nous avons sensibilisé à un aspect de la prise en charge spécifique favorisant l'autonomisation des personnes victimes ainsi que leur (ré)insertion dans la société (tant d'un point de vue professionnel que social). Ce travail de (re)découverte de soi est une étape essentielle dans leur reconstruction à la suite des violences vécues.



## 2) Atelier « Violences de genre et mise en sécurité des victimes » (12 mars 2018)

Basé sur l'outil développé par la Maison Plurielle (Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes : Cahier de recommandations), cet atelier visait non seulement à sensibiliser aux violences conjugales, intrafamiliales, et liées à l'honneur mais également à fournir les clés essentielles pour une prise en charge adaptée et multisectorielle.

A l'issue de cet atelier, les personnes ont pu repartir avec des :

- Informations théoriques fondamentales sur les violences conjugales, les mutilations génitales féminines, les mariages forcés, les violences liées à l'honneur et les violences sexuelles ;
- Informations relatives aux cadres légaux associés ;
- Informations sur les conséquences et psychotraumatismes liés ;
- Repères quant aux spécificités des populations migrantes ;
- Recommandations spécifiques pour les secteurs psychosocial, policier, médical, juridique et de l'hébergement ;
- Outils concrets pour la prise en charge ;

- Listings des services de référence régionaux et spécialisés ;
- ...
- *Action Ruban blanc 2018*

À l'occasion de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, la Maison Plurielle a réuni plusieurs organisations carolorégiennes afin d'organiser une action de sensibilisation de grande envergure sur les violences faites aux femmes.

Cette action « Ruban blanc » s'est réalisée le mercredi 21 novembre à partir de 12h30 sur la Place Verte et le Boulevard Joseph Tirou.

Déroulé de l'action : une quarantaine de membres partenaires ont été actifs dans l'action en portant un panneau de dimension A2 sur lequel il y avait soit un message reprenant une statistique, soit une photo mettant en avant une forme de violence. Ces photos ont été conçues en amont de l'action grâce à l'aide d'un photographe professionnel, d'une maquilleuse et de plusieurs modèles, tous bénévoles.





Un photomaton a aussi été réalisé pour chaque passant.e souhaitant rendre public son soutien pour notre action.



Nous avons également mis en place un atelier créatif pour nos bénéficiaires afin qu'elles puissent réaliser des rubans blancs accompagnés de messages qu'elles avaient choisi de transmettre pour cette action et qui ont été distribués ce jour-là.





D'autres éléments de sensibilisation ont également été distribués, notamment les pin's que la Maison Plurielle a spécifiquement réalisés en novembre 2018 pour chacune des violences de genre dans lesquelles elle est spécialisée.

Aussi, afin d'inciter chaque citoyen.ne/passant.e à s'engager, nous avons installé un panneau de 1,50m sur 1,50m sur lequel il était inscrit « Charleroi, ville sans violences faites aux femmes, je m'y engage ! ». Chaque personne le souhaitant a signé ce tableau.



Cette action a permis de sensibiliser des centaines de personnes en l'espace de 2h.



### Sensibilisation médiatique

Nous avons poursuivi une sensibilisation par les médias afin de toucher/atteindre un maximum de personnes. Ainsi, nous avons notamment été interviewées, dans le cadre de l'émission « 1 an après », par Télésambre afin de faire le point un an après les difficultés financières que l'asbl avait connues en fin 2016. Cela a été l'occasion, à nouveau, d'expliquer en quoi notre service est spécialisé dans les violences conjugales et quelles sont nos principales missions.



En janvier (24/01/18), la Maison Plurielle a été invitée sur le plateau de l'émission « A votre Avis » pour aborder la question des violences sexuelle. Nous avons notamment pu aborder la question du mythe du devoir conjugal.





Nous avons également participé au tournage de l'émission « Mon Plat Préféré » dont l'invitée était Fanny Gendrain afin de discuter de la lutte contre les violences faites aux femmes. Cette émission a été diffusée en fin juillet 2018.



Notre action de sensibilisation réalisée à l'occasion de la Journée Internationale de lutte contre les violences faites aux femmes le 21 novembre 2018 sur la Place Verte à partir de 12h30 a été filmée et relayée par plusieurs médias tels que la RBF, TéléSambre, l'Avenir, Belga, ect.

#### JT du mercredi 21 novembre 2018

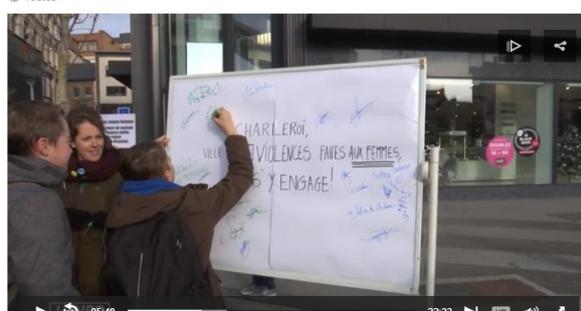
Publié le 21 novembre 2018 à 18:56 - Ajouté par Laurent Bodnar



#### INFOS LOCALES

#### JT du mercredi 21 novembre 2018

Publié le 21 novembre 2018 à 18:56 - Ajouté par Laurent Bodnar



#### JT du mercredi 21 novembre 2018

Publié le 21 novembre 2018 à 18:56 - Ajouté par Laurent Bodnar





Le 24 novembre 2018, veille de la Journée Internationale de lutte pour l'élimination des violences faites aux femmes, notre Présidente, Rosetta Collura, était l'Invitée de la semaine sur Télésambre pour discuter des prévalences de ces violences faites aux femmes.

#### L'invité de la semaine du 24 novembre: Rosetta Collura

Publié le 24 novembre 2018 à 19:30 - Mis à jour le 25 novembre 2018 à 22:18 - Ajouté par Corinne Lemploi  
Toutes



#### L'invité de la semaine du 24 novembre: Rosetta Collura

Publié le 24 novembre 2018 à 19:30 - Mis à jour le 25 novembre 2018 à 22:18 - Ajouté par Corinne Lemploi  
Toutes



Au-delà de ces interventions, nous avons été également interviewées à plusieurs reprises pour donner un avis d'expert sur les violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur en vue de la rédaction d'articles écrits et/ou la réalisation d'articles audios.

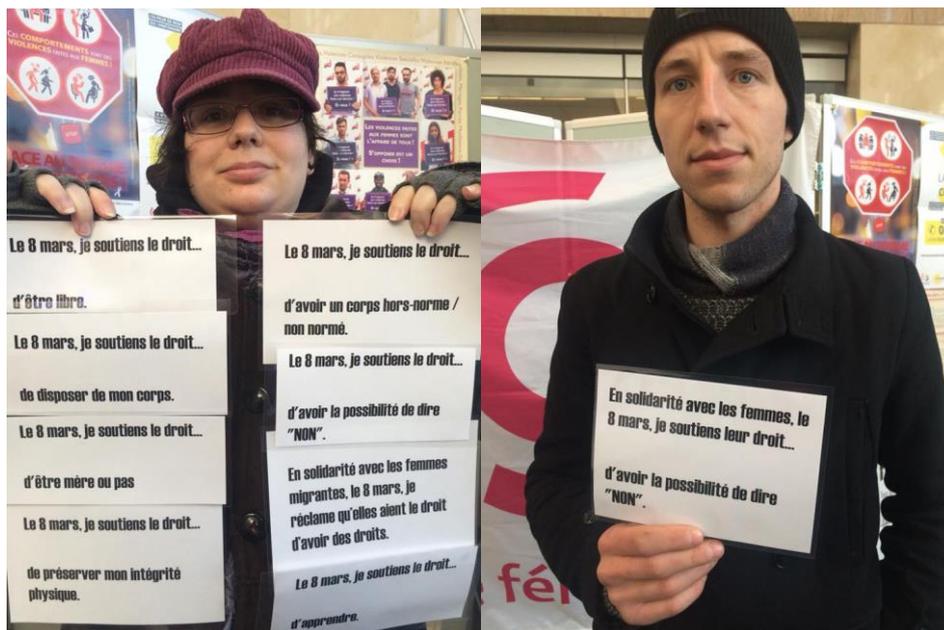
### 3.3.2. Contribuer au changement de comportement

La Maison Plurielle s'inscrit dans la plupart des manifestations et événements qui permettent de réaliser une sensibilisation. Celle-ci peut concerner une problématique en particulier ou être plus complète et aborder les différents phénomènes traités par l'asbl. En fonction de l'évènement et du public, nous nous adaptons afin que la sensibilisation soit spécifique et précise. Ci-dessous sont décrites les manifestations et/ou événements auxquels la Maison Plurielle a participé de manière active.

#### 1) Gare aux Jeunes (8 mars 2018)

« Gare aux Jeunes » est un événement organisé par le Centre Ener'J à la Gare de Charleroi-Sud à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes. Partenaires de cet événement, nous y avons tenu un stand de sensibilisation sur l'ensemble des violences que la Maison Plurielle traite au quotidien. Nous avons pu sensibiliser **plus de 500 personnes** lors de cette journée, et ce en interpellant les passant.e.s afin de leur poser des questions sur les violences conjugales et en leur donnant des informations sur ces dernières (ex : différence conflit-violence, types de violences conjugales, impact sur les enfants exposés, lien avec d'autres problématiques comme les mariages forcés, existence des violences sexuelles au sein du couple, ...). Nous leur avons également proposé des activités ludiques (organisation d'un stand photomaton et jeu de devinettes sur des femmes célèbres) et distribué des kits de sensibilisation comprenant des flyers, brochures et pin's afin qu'ils/elles puissent eux/elles aussi se mobiliser et transmettre ce message de sensibilisation et de lutte contre cette forme de violence de genre.





## 2) Secteur 42 (8 mars 2018)

A l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, la Maison des Jeunes de Lodelinsart, le Secteur 42, a organisé une soirée d'activités de sensibilisation. La Maison Plurielle, partenaire de cet évènement, était au rendez-vous et a proposé une sensibilisation tant complète que ludique sur les violences de genre et leur impact sur la sphère privée et professionnelle. En plus d'un stand comprenant des flyers et affiches sur les violences conjugales/intrafamiliales, mariages forcés, violences liées à l'honneur et mutilations génitales féminines, nous avons proposé un jeu pour déconstruire les stéréotypes liés à ces violences.



Cette animation a permis de toucher **une centaine de personnes**.



### 3) Festival du Film au Féminin (9 mars 2018)

Lors du Dixième Festival du Film au Féminin « Elles tissent la toile du Nord au Sud » organisé par le Conseil Femmes Francophones de Belgique (CFFB) dont est membre la Maison Plurielle, notre expertise sur la violence conjugale a été sollicitée pour la partie « ciné-débat » du film « *Déesses indiennes en colère* » (9 mars 2018).

« *Déesses indiennes en colère* », réalisé par Pan Nalin, est un film germano-indien évoquant le destin des femmes indiennes dans une société traditionnelle et patriarcale. Il aborde de nombreuses thématiques telles que l'homosexualité, le viol, le droit des femmes et la domination masculine en général.

Après sa projection au Quai 10, la Maison Plurielle était intervenant à la table des experts afin d'expliquer les formes de violences conjugales, le viol au sein du couple, la notion de consentement, etc. Les missions de l'ASBL ont également été détaillées lors de cet échange.

**+ - 10 personnes** étaient présentes lors du ciné-débat.

### 4) Journée d'action et d'étude « Non c'est non : Atelier « sécurité » » (15 octobre 2018)

La Maison Plurielle est intervenue lors de la Journée d'action et d'étude « Non c'est non : Atelier « sécurité » » organisée par l'ASBL Garance. L'objectif de cette intervention était de présenter les résultats de l'état des lieux réalisé dans le cadre de notre projet « Alter Egale » (voir explications et résultats du projet en point 7). Ainsi, nous avons discuté 1) de la prévalence des situations de violences conjugales qui se retrouve chez les femmes en situation de handicap mental ; 2) de la prise en charge psychologique proposée par les services encadrant les personnes en situation de handicap mental (celle-ci n'étant pas spécifique en cela qu'elle ne va pas permettre une déconstruction des rapports de domination existants, ni avoir une approche genrée) ; 3) du fait que le concept de violence conjugale est difficile à identifier par les professionnels du secteur en raison de leur manque d'informations/formations sur celui-ci, ce qui renforce la difficulté de détection des situations.

La Maison Plurielle était invitée à ce colloque aux côtés de Michel Mercier, professeur émérite à l'Université de Namur, de Ann Van den Buys, présidente de Persephone (association par et pour les femmes avec handicap ou maladie chronique) et d'autres experts dans le domaine des violences de genre et/ou du handicap.



**+ 40 personnes** étaient présentes lors de cette journée d'étude.

5) 20<sup>ème</sup> Séminaire International d'études féministes 2018-2019 (18 octobre 2018)

La Maison Plurielle a été invitée à intervenir dans le Module 2 « Violences et oppression des femmes : stratégies des institutions et revendications féministes » du 20<sup>ème</sup> Séminaire International d'études féministes 2018-2019 afin d'y apporter son expertise en matière de violence conjugale et d'y présenter les résultats de l'état des lieux réalisés dans le cadre du projet « Alter Egale » (voir explications et résultats du projet en point 7).

La Maison Plurielle est intervenue lors de ce séminaire aux côtés de Aurélie Latoures, chargée d'études à l'Observatoire régional des violences faites aux femmes du Centre Hubertine Auclert (France), qui a présenté les résultats de l'étude « Cyberviolences sexistes et sexuelles : des violences spécifiques à penser dans le continuum des violences à l'encontre des femmes ».

**+ 15 personnes** ont assisté à ce Séminaire.

6) Ciné-débat : Film « Jusqu'à la garde »

La projection du film « Jusqu'à la garde » organisé par le Conseil des Femmes Francophones de Belgique (CFFB) dont est membre la Maison Plurielle, a sollicité notre expertise sur la violence conjugale pour la partie « ciné-débat » de celui-ci.

Après sa projection au Ciné Le Parc, la Maison Plurielle a mené le débat afin d'expliquer les formes de violences conjugales et leur prévalence chez les femmes, la différence conflit – violence, le processus de domination, le continuum des violences, la violence après séparation, etc. Les missions de l'ASBL ont également été détaillées lors de cet échange.

**+ 30 personnes** étaient présentes lors de ce ciné-débat.

3.3.3. Optimiser la prise en charge des victimes via l'échange de bonnes pratiques entre [professionnel.le.s](http://professionnel.le.s)

Cette année encore, la Maison Plurielle travaille la prise en charge des victimes et nourrit celle-ci grâce à de nombreux moments d'échanges de pratiques.

L'équipe de la Maison Plurielle a participé à de nombreuses réunions permettant l'échange sur les pratiques et les besoins des différents secteurs (en fonction des problématiques et des secteurs).



Ci-dessous, une liste non exhaustive des différentes rencontres et réunions :

- Réunions d'équipe
- Plateforme socio-juridique du CRIC
- Commission « Violences » du CFFB
- Conseil Consultatif pour l'Égalité des Femmes et des Hommes
- Réunions « Femmes de Mars »
- Réunions de la Plateforme provinciale violences conjugales et intrafamiliales
- Conseil des Femmes Francophones Belges
- Réunions Workshop « Sexisme dans l'espace public »
- Dispositif concerté de lutte contre la violence entre partenaires
- Réunion « Collabor'action » sur le Protocole avec la Province de Hainaut
- Réunion Groupe de Travail – Projet Alter Egales « Droit des femmes à l'intégrité physique et psychique »
- Réunion de collaboration en vue de créer un protocole d'intervention visant à renforcer l'accueil et la prise en charge des personnes victimes de mariage forcé et/ou de violences liées à l'honneur (chapeauté par la Fédération Wallonie-Bruxelles)
- Réunion d'information sur le projet de création/rédaction d'un Protocole de détection systématique des violences conjugales et sexuelles des Centres de planning familiaux laïcs.
- ...

#### 3.3.4. Réorientation/Accueil/Accompagnement

Depuis 2017, nous n'assurons plus le suivi de personnes victimes pour la Ville de Charleroi mais davantage un service d'accueil et de réorientation, après clarification de la demande, vers les services partenaires. Il s'agit donc d'accueillir les demandes spontanées provenant des personnes victimes de violences conjugales et de les réorienter vers le service adéquat en fonction de leur demande et de leurs besoins.

Pour chaque demande faite à la Maison Plurielle, que cela soit par téléphone, entretien, mail ou via notre permanence, une analyse de la situation est faite avec la personne afin de lui proposer la meilleure réorientation en fonction de sa demande et de la situation (ex : évaluation de la dangerosité, de l'urgence, des ressources à la disposition de la personne). Les propositions de réorientation sont diverses et toujours adaptées (service juridique, maison



d'accueil, service de logement social, service offrant un accompagnement psychologique à long terme, etc.).

Nous assurons aux personnes un cadre confidentiel et sécurisé. Nous leur offrons également une écoute active et empathique ainsi qu'une attitude de non jugement. Lorsqu'une personne s'adresse à la Maison Plurielle, elle est souvent en questionnement quant à sa situation conjugale et/ou familiale, nous accordons donc une grande importance au premier contact. La qualité de ce dernier est primordiale dans la suite de son parcours car il va généralement déterminer la confiance envers l'intervenant.e qui est nécessaire pour permettre sa sortie du processus/cycle de violence dans lequel elle se trouve. Si le premier contact est réussi, la personne pourra identifier le service comme étant un lieu de ressource lui permettant d'obtenir de l'aide.

Notre expérience de terrain nous amène à constater que les problématiques de violences sont complexes et souvent multiples. Face à la complexité des situations et au cumul des difficultés que rencontrent les personnes concernées, une approche psychosociale spécialisée et de qualité est nécessaire ainsi que le travail en réseau. L'accueil proposé au sein de la Maison Plurielle développe donc à la fois cette approche spécialisée et la collaboration avec les services appropriés en vue d'une prise en charge multidisciplinaire la plus adéquate possible des situations.

Concernant la réorientation vers une structure d'accueil, nous continuons d'utiliser « l'interface hébergement » que nous avons mise en place en 2015 en partenariat avec des maisons d'accueil spécialisées en violence conjugale. Pour rappel, cette interface permet de répertorier les disponibilités dans les maisons d'accueil partenaires suivantes : la Maison Maternelle de Wanfercée-Baulet, le 26 de Charleroi (anciennement Foyer Familial), le V.I.F. de Mons, le C.V.F.E. de Liège, L'églantier de Braine-L'alleud, la Maison'Elle de Rixensart, le refuge pour femmes battues de La Louvière, la Maison rue Verte de Bruxelles et la Maison Maternelle du Brabant Wallon. Elle est quotidiennement actualisée, les jours ouvrables.

### 3.3.5. Améliorer les compétences des professionnel.le.s

Dans le but d'améliorer les connaissances et compétences des (futur.e.s) professionnel.le.s, nous organisons des formations sur base, la plupart du temps, du « Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes : Cahier de recommandations » que nous avons rédigé. La



formation est non seulement multiproblématique mais permet également de repartir avec un outil pratique et des recommandations adaptées afin d'aider les personnes dans leur pratique professionnelle. La formation est toujours adaptée en fonction du secteur afin de répondre au mieux à la demande de chacun (ex : accent mis sur l'aspect psychosocial, médical, ...).

Nous avons reçu beaucoup de sollicitations relatives à cet outil et à la formation associée. Au vu du succès de l'outil, nous avons, cette année, encore dépassé nos indicateurs pour satisfaire toutes les demandes.

Nous avons organisé 6 séances d'informations et de formation au cours desquelles nous avons informé et formé **85** personnes provenant de secteurs variés (SAPV, maison d'accueil, maison médicale, service d'intégration, 107, ...). Des psychologues, assistant.e.s soci.aux.ales, infirmier.e.s, policier.e.s, éducateur.trice.s, etc. ont donc pu être informés et formés aux violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur.

#### 3.3.6. Participer aux réunions de la Plateforme violences conjugales

La Maison Plurielle a participé à chaque réunion de la plateforme violences conjugales s'organisant sur l'arrondissement judiciaire de Charleroi. Nous y avons présenté, à nouveau, l'outil « Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes : Cahier de recommandations ».

En parallèle, nous collaborons régulièrement avec la Province du Hainaut pour la réalisation de différentes actions de prévention et projets comme ce fût le cas pour le projet Alter Egaux et à l'occasion de la campagne Ruban Blanc.

#### 3.3.7. Mettre en place des stratégies concertées avec les autres opérateurs travaillant dans le domaine : rapport stratégique

Notre ASBL a été mandatée par la Ville de Charleroi pour réaliser une mission de suivi et de consultance qui permettra d'initier ou de poursuivre une réflexion davantage stratégique sur la question de la sensibilisation et de la protection (accueil d'urgence, suivi et hébergement) des personnes victimes de violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur à l'échelle de l'arrondissement administratif de Charleroi.

Pour ce faire, différentes réunions ont été mises en place par la Maison Plurielle avec les acteurs de première ligne et de prise en charge de personnes victimes pour la concrétisation de ce projet « Rapport Stratégique : *Quel(s) horizon(s) pour la mise en œuvre à Charleroi d'un*



*plan d'action local de lutte contre les violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur ? ».*

Le produit que nous visions à obtenir (sous la forme d'un rapport stratégique accompagné d'un guide de recommandations) avait pour objectif - dans la lignée des réflexions portées par la Convention d'Istanbul - de répondre, par exemple, aux questions suivantes : (à l'échelle locale)

- Le soutien aux personnes victimes et à leurs enfants est-il suffisant en termes de nombre de services disponibles ?
- Les collaborations entre services généralistes et spécialisés sont-elles réelles et effectives ? Existe-t-il une juste articulation entre ceux-ci notamment en termes de répartition des compétences ?
- Les financements des services généraux/spécialisés sont-ils assez conséquents pour le nombre de personnes victimes et a fortiori, pour le travail d'accueil et de suivi à réaliser à leurs côtés ?
- Les outils de prévention, sensibilisation, éducation ou encore formation sont-ils suffisamment conséquents et adaptés à la demande ?
- L'accès aux maisons d'hébergement spécialisées est-il aisé et effectif ?
- Les possibilités d'accueil d'urgence et de suivi psycho-social sont-elles adaptées aux spécificités de chaque type de violence ?
- Les services disponibles répondent-ils aux besoins des personnes migrantes et demandeuses d'asile ?
- (...)

L'ambition méthodologique était double : d'une part, pouvoir collecter des données statistiques auprès de chacune des parties prenantes et d'autre part, drainer une approche davantage qualitative quant aux instruments et aux pratiques mis en place par chacune d'entre elles.

A cette fin, nous avons constitué un groupe de travail composé des partenaires suivants : Le CAV, l'ORS, le 26, la Maison Maternelle Fernand Philippe, le CPAS Charleroi – Service de santé mentale, la Police judiciaire (policier de référence), le Parquet de Charleroi, Initiative Spécifique Santé en Exil, SAV Parquet, etc. La Maison Plurielle a donc organisé plusieurs



réunions thématiques en groupe de travail afin d'évaluer les difficultés et manquements dans chaque secteur.

Rapidement, la Maison Plurielle s'est retrouvée dans une position délicate puisqu'il s'est avéré difficile d'être partie prenante au processus d'accueil des personnes victimes et en même temps de mener une étude sur ses pratiques et celles de ses partenaires. C'est pourquoi la Maison Plurielle a décidé d'engager un Chercheur-Expert, India Ledeganck (anthropologue), à temps plein pour une mission de 3 mois.

L'engagement d'une personne complètement indépendante, qui allait mener cette étude en termes de méthodologie, en termes théorique, mais aussi en termes de terrain, de rencontre avec les partenaires, formait un gage d'objectivation et de sérieux. India Ledeganck a donc également eu pour mission de dégager de son travail de terrain une liste de recommandations et de perspectives pour la Ville de Charleroi.

La Maison Plurielle est, néanmoins, restée commanditaire du projet puisque c'est elle qui avait la responsabilité de le transmettre à la Ville de Charleroi.



### 3.4. Analyse SWOT

Afin de réaliser notre analyse SWOT du phénomène violence conjugale, nous avons reproduit la matrice « SWOT » reprenant les cellules Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces détaillées, pour chacune, en fonction des dimensions suivantes :

- Compétences spécifiques et expertise
- Mise en œuvre des missions
- Travail en réseau et partenariat
- Dimension environnementale

	Forces	Faiblesses
<b>F A C T E U R S I N T</b>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expertise de l'équipe dans la problématique</li> <li>- Méthodologie axée sur une lecture de genre (Convention d'Istanbul)</li> <li>- Créativité et innovation sociale dans l'élaboration d'outils et la mise en place des ateliers liés à l'accompagnement socio-professionnel</li> <li>- Formation continue du personnel</li> <li>- Reconnaissance accrue de notre expertise de la part de partenaires</li> <li>- Travail de formation et de sensibilisation de qualité, alimenté par nos interventions de prises en charge individuelle et collective</li> </ul>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût onéreux de la formation continuée mais également difficulté à dégager du temps pour pouvoir assister à des formations. En effet, l'équipe travaille constamment à flux-tendu pour réaliser l'ensemble des projets demandés par les pouvoirs subsidiant. Cela entraîne une concentration maximale sur les projets et empêche la participation à des événements formatifs essentiels dans notre domaine</li> <li>- En 2017, modification de l'équipe à plusieurs reprises ce qui a provoqué une gestion difficile du travail global de l'asbl.</li> <li>- Difficultés de renouvellement de l'équipement informatique (ex : logiciels, mailing, ...) en raison de leur classement en dépenses non-éligibles par les pouvoirs subsidiant</li> </ul>



E R N E S	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité d'adaptabilité des contenus et des supports dans les formations et des sensibilisations par rapport aux secteurs (ex : médical, scolaire, policier, ...) et aux demandes</li> <li>- Innovation sociale dans la création d'outils de sensibilisation</li> <li>- Adaptation des outils et méthodologies en fonction de la dynamique de groupe</li> <li>- Flexibilité de l'équipe qui veille à la sécurité des bénéficiaires en organisant des rendez-vous externes dans un autre service (ex : CPAS)</li> <li>- L'ensemble de nos services et actions sont gratuits</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble de nos services sont gratuits et accessibles à toute personne</li> </ul> <p><b><u>Sensibilisation et Prévention :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'outils adaptés à tout public</li> <li>- Activités prenant des formes différentes en fonction de l'évènement, du lieu, du public, etc.</li> <li>- Spécificité de la sensibilisation pour les personnes migrantes victimes de violence conjugale</li> <li>- Nombreuses sollicitations de partenaires pour mener des actions</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <p><b><u>De manière générale :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La configuration de l'équipe ne permet pas de répondre de manière optimale à l'augmentation des demandes de sensibilisation, animations, évènements, interventions et formations</li> <li>- Les modalités de subventionnement (définition des projets, répartition budgétaire, etc.) inscrites dans la version finale de notre Convention avec la Ville de Charleroi nous parviennent tard (avril pour cette année 2018) ce qui nous empêche de planifier et entamer sereinement le travail de l'année</li> </ul>



<p>de sensibilisation dans leurs évènements (ex : animations, stand, etc)</p> <p><b><u>Formation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Création d'outils adaptés à chaque public rencontré</li><li>- Formation adaptée au public rencontré</li><li>- Formation conçue interactive pour favoriser les échanges de pratiques</li></ul> <p><b><u>Accueil Psycho-Social :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accueil psychosocial spécialisé</li><li>- Accueil pluridisciplinaire (social, juridique, ISP, psychologique) permettant notamment un renforcement de l'accès aux droits pour les personnes victimes : informations, réorientations, accompagnement, ...</li><li>- Spécificité de la prise en charge pour les personnes migrantes</li><li>- Méthodologie axée sur la mise en sécurité des personnes et l'instauration d'un climat de confiance nécessaire à la reconstruction</li><li>- Respect du secret professionnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Impossibilité de remplacer un membre du personnel si absence de longue durée, ex : congé de maternité (lié au fonctionnement de subventionnement de la Ville de Charleroi)</li></ul> <p><b><u>Sensibilisation et Prévention / Formation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Difficultés d'impression des nouveaux supports de visibilité (flyers, affiches, site internet, etc.) liées au manque de :<ul style="list-style-type: none"><li>o Moyens financiers</li><li>o Temps : l'asbl étant soumise à la loi sur les marchés publics, cette procédure est chronophage</li></ul></li><li>- Manque de visibilité de nos actions de sensibilisation lié au point précédent mais également à la configuration de l'équipe (3,5 ETP) qui ne permet pas de déployer largement les actions de sensibilisation organisées par la Maison Plurielle</li><li>- Manque de visibilité de notre mission de formation lié à la difficulté de création de support de visibilité</li></ul> <p><b><u>Accueil Psycho-Social :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Méconnaissance du service par les personnes victimes (lié à l'isolement de ces dernières)</li><li>- Difficultés de mobilité des personnes (notamment dues au contrôle de l'auteur des violences et à la perte d'autonomie)</li></ul>
--	---



<p><b><u>Accompagnement à l'insertion socio-professionnelle :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement spécifique à l'insertion socioprofessionnelle et prise en charge spécialisée des femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales au sein de la Maison Plurielle</li> <li>- Activités individuelles et de groupe</li> <li>- Méthodologie axée sur la mise en sécurité des personnes et l'instauration d'un climat de confiance nécessaire à la reconstruction</li> <li>- Réponse à un besoin concret du terrain (forte prévalence de bénéficiaires en situation de précarité financière)</li> <li>- Respect du secret professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de moyens financiers pour accueillir les personnes victimes. Actuellement nous disposons de ressources financières pour rémunérer uniquement 1/4 temps psychologue, alors que les sollicitations faites à l'asbl pour l'accueil psycho-social sont supérieures à la capacité d'accueil. Cela engendre, notamment, un long délai pour obtenir un premier rdv</li> <li>- ¼ temps psychologue ne permet pas de réaliser du suivi sur du long terme mais de réaliser un accueil psycho-social de seulement 4-5 entretiens. Cela ne permet pas la prise en charge optimale du cumul des phénomènes pour une même personne</li> <li>- Manque de structures pour réorienter pour suivi sur du long terme (les services vers lesquels nous réorientons les personnes ont souvent leurs agendas complets, et donc de longs délais pour donner rdv, ...)</li> <li>- Complexité et lenteur des démarches à réaliser face à des situations d'urgence (ex : conditions pour l'hébergement)</li> <li>- Difficulté de prise en charge de personnes ne parlant pas/pas bien la langue française</li> <li>- Difficulté de relogement des bénéficiaires (accès au logement et à l'hébergement)</li> </ul>
<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement et veille des partenariats</li> </ul>	<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de protocole de collaboration entre les différents services carolorégiens de</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ancrage de l'asbl dans le réseau associatif</li> <li>- Sollicitation par de nombreux partenaires pour différent.e.s animations ou évènements de sensibilisation, formation et accompagnement dans les situations qu'ils rencontrent et qui relèvent de nos spécialités</li> <li>- Développement de nombreux partenariats pour l'organisation d'action de sensibilisation</li> <li>- Développement de partenariats dans les réalisations concrètes de projets via la création de groupes de travail</li> </ul>	<p>première ligne qui peuvent rencontrer une situation de violence conjugale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficience de la collaboration avec les autres services mise à mal par la complexité des situations et la spécificité des mandats et conditions d'accès de chaque service</li> <li>- Difficultés de partager certaines situations de personnes victimes liées au secret professionnel</li> <li>- Manque de temps pour la prise de connaissance des spécificités propres aux mandats de chacun des services</li> <li>- Pas de service proposant une interprétation gratuite et spécifique pour les personnes non francophones</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouvelle situation de la Maison Plurielle au sein du site Reine Fabiola du GHDC positive pour diverses raisons :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le parking gratuit facilite l'accès pour les personnes</li> <li>o L'emplacement des locaux au sein d'une structure hospitalière génère 1) un sentiment de sécurité pour les personnes et 2) une meilleure discrétion pour l'accès au service</li> <li>o Différents services sociaux et médicaux sont proposés sur le site Reine Fabiola</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'aménagement spécifique pour les personnes en situation de handicap physique</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proximité des grands axes routiers</li> <li>○ Proximité des différents services publics (CPAS, Administration, La Sambrienne, etc.) du territoire de Montignies-sur-Sambre</li> <li>○ Facilité d'accès en transports en commun</li> </ul>	
F A C T E U R S  E X T	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
	<b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b>	<b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance accrue de notre expertise de la part de partenaires potentiels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insécurité de l'emploi lié aux modes de subventionnement annuel et non structurel</li> <li>- Constat : non reconnaissance de l'expertise de l'asbl dans les violences conjugales par certains services, d'où non orientation des situations spécifiques de violences conjugales devant être traitées avec une approche spécialisée (lecture de genre, processus de domination conjugale, ...)</li> </ul>
	<b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b>	<b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilité extérieure par les réseaux sociaux, les médias (sollicitations) et le bouche à oreille</li> <li>- Convention d'Istanbul (reconnaissance de la pertinence et l'importance d'une structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les délais trop longs pour la réception des subsides (versement en mai) engendrent diverses difficultés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instabilité financière mettant en péril la bonne gestion et réalisation du travail.</li> </ul> </li> </ul>	



E R N E S	<p>spécialisée comme la nôtre, et nécessité de pratiquer une lecture genrée dans les situations de violences conjugales)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande continue et croissante (sensibilisation, intervention, formation, ISP, accueil psychosocial) : opportunité d'accroître les différentes activités de l'asbl. Cela n'est actuellement pas envisageable au regard du montant de nos subsides. En effet, ils ne nous permettent pas de pouvoir développer notre équipe pour répondre à la demande.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Obligation de souscrire un produit financier afin de pallier nos gaps de trésorerie dont les frais ne sont pas éligibles auprès de la subvention Ville</li> <li>- Dépendance par rapport aux décisions politiques en matière de priorisation des phénomènes : impact sur les moyens alloués au service</li> <li>- Climat d'austérité économique donc risques d'arrêt ou de diminution de subventions, nous sommes tributaires de ce climat.</li> <li>- Système de subventionnement annuel, facultatif ou ponctuel qui engendre une incertitude sur la continuité de certaines activités et missions de l'asbl.</li> <li>- Manque de moyens en termes de personnel des structures d'aide spécialisée pour accueillir et accompagner les personnes victimes (nécessité de renforcer les structures existantes)</li> <li>- Risques liés à la réforme des points APE</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proximité avec des Hautes Ecoles permettant la formation de futur-e-s professionnel-le-s. Toutefois, ceci est difficile à mettre en œuvre en raison des contraintes temporelles liées à l'enseignement : horaires des cours, stages, etc.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de réunions d'échanges ou d'accompagnements téléphonique de professionnel.le.s, nous constatons une méconnaissance de la violence conjugale et ses mécanismes par d'autres services intervenants. Cela peut parfois entraîner une mise en danger de la personne ainsi qu'une</li> </ul>



	mauvaise orientation/accompagnement (ex : orientation vers thérapie conjugale, culpabilisation de la personne victime non voulue, pression sur la personne victime, refus d'acter une plainte, ...)
<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seule association spécialisée dans cette thématique en lien avec les violences de genre sur le territoire carolorégien</li> <li>- Forte prévalence de cette problématique</li> <li>- Proximité de services de soins pour les bénéficiaires</li> </ul>	<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réorganisation en districts des communes amenant une centralisation des services que nos bénéficiaires doivent consulter dans leurs différentes démarches.</li> </ul>

#### 3.4.1. Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ?

Pour cette année 2018, nous souhaitons nous attaquer à deux **faiblesses** :

- 1) Modification de l'équipe : notre équipe a connu plusieurs changements de personnes et de définition de poste. Afin de résorber les perturbations managériales que cela a causé/cause, nous souhaitons travailler entre autres sur des activités de team-building. De plus, nous organisons plus régulièrement les réunions d'équipe (minimum 2 par mois) afin d'accroître sa cohésion mais également de permettre le partage des difficultés auxquelles chacune est confrontée afin de rechercher ensemble les solutions les mieux adaptées.
  
- 2) Manque de visibilité de nos actions de sensibilisation : afin de leur donner plus de poids et agir plus efficacement auprès du grand public, nous souhaitons renforcer la visibilité de ces actions. Réunir les forces du tissu associatif nous permettrait d'obtenir plus de visibilité mais aussi d'impact auprès des citoyens. C'est pour cette raison que nous



avons sollicité de nombreux partenaires autour de l'action de sensibilisation que nous avons mise en place à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes (25 novembre) (cf. action de sensibilisation). La collaboration de différents partenaires autour de cette action nous a permis de rendre celle-ci plus importante et plus efficace. Cette formule a donc montré qu'elle pouvait fonctionner. C'est pourquoi nous continuerons de rassembler l'ensemble de nos partenaires travaillant de diverses manières autour des violences faites aux femmes afin d'organiser, à Charleroi, un évènement de sensibilisation et prévention de taille à l'occasion du 25 novembre. Pour le reste de nos actions, il est difficile de faire appel à la collaboration de nos partenaires pour chacune de celle-ci. Toutefois, nous avons besoin de plus d'effectif pour réaliser des activités de sensibilisation de portée plus importante.

- 3) Manque de visibilité de l'ASBL et de ses missions : afin de pallier ce manque, nous aimerions réinvestir dans notre flyer pour le rendre plus attractif et le réimprimer en grand nombre. Toutefois, cela risque d'accentuer une autre faiblesse, à savoir : une augmentation des sollicitations et demandes diverses (sensibilisation, prévention, accompagnement et formation) auxquelles nous ne serons pas en mesure de répondre faute de moyens financiers et humains.

Pour ce qui est des **menaces**, il s'agit d'un facteur extérieur sur lequel nous n'avons pas beaucoup de prise. Néanmoins, nous souhaitons trouver des solutions à deux menaces auxquelles nous sommes exposées :

- 1) Le système de subventionnement : comme expliqué dans notre analyse SWOT, les délais de réception de nos subventions créent une forme d'instabilité financière à certaines périodes de l'année. Or nous sommes tributaires de ces subventions pour faire fonctionner notre asbl car nous ne disposons pas suffisamment de fonds propres. Afin de pallier ces délais trop longs, nous avons donc pour objectif de développer notre fond propre mais aussi de réfléchir à utiliser des produits financiers adéquats à notre situation. Pour ce faire, nous avons organisé un évènement (One Man Show) en fin septembre 2018 dont les bénéfices étaient au profit de la Maison Plurielle. L'organisation de cet évènement a été très chronophage et n'a permis de récolter



qu'une modique somme. Pour ce qui est des produits financiers qui nous permettraient de combler le gap de trésorerie lié au système de subventionnement, nous avons opté pour une ligne de crédit de court terme, utilisable sous forme d'avance à terme (« straight loan ») et/ou de crédit de caisse, proposée par une banque spécialisée dans le non-marchand.

- 2) La méconnaissance de la définition et des mécanismes de la violence conjugale : nous constatons sans cesse une confusion entre la *violence* conjugale et le *conflit*, au travers de nos échanges avec plusieurs de nos partenaires mais aussi lors de discussions avec des étudiant.e.s du secteur social. La menace liée à cette méconnaissance est importante pour la reconnaissance de notre travail et de notre service mais aussi pour les personnes qui pourraient, de ce fait, être mises en danger par des propositions d'orientation et d'accompagnement inappropriées. A cet effet, nous souhaitons accroître dès 2019 (si les budgets sont disponibles) l'organisation de nos formations au bénéfice des professionnel.le.s du secteur social généralistes ou de première ligne ainsi que des futur.e.s professionnel.le.s.

#### 3.4.2. Quelle(s) opportunité(s) exploiter ?

En analysant globalement notre travail, voici les opportunités qui peuvent s'ouvrir à nous :

- 1) Au regard du nombre de sollicitations que nous recevons pour chacune de nos missions, nous remarquons pouvoir accroître nos ressources humaines en augmentant le temps de travail lié à la fonction de psychologue et à la fonction de chargée de projet moyennant l'obtention de plus de ressources financières allouées à ces postes.
- 2) Au vu du nombre d'étudiant.e.s qui demandent à obtenir plus d'information sur les mécanismes de prise en charge des personnes victimes de violence conjugale en nous consultant, nous constatons un réel besoin de formation sur le sujet. Cela pourrait nous donner l'opportunité de créer un partenariat avec les Hautes Ecoles afin de dispenser un module de formation spécifique à cette thématique auprès des étudiant.e.s.



### 3.5. Défis

Dans l'approche de la problématique des violences conjugales, nos principaux défis sont de 1) stabiliser notre service sur le long terme et 2) adapter notre structure de manière à apporter une réponse optimale à toutes les sollicitations que nous recevons dans le cadre de l'ensemble de nos missions.

### 3.6. Besoins

- 1) Nous avons besoin d'obtenir un subventionnement pluriannuel qui nous permettra de mieux organiser notre travail sur ce phénomène et ce sur du long-terme. Cette temporalité permettrait, en effet, de s'axer davantage sur la réalisation de nos missions et de ne plus consacrer du temps annuellement aux procédures (administratif, négociations) de renouvellement de la subvention.
- 2) Nous avons besoin que la définition de nos indicateurs soit réaliste et réfléchie par rapport à la période définie de réalisation de ceux-ci et aux moyens financiers ainsi qu'humains alloués à ces indicateurs.
- 3) En ce qui concerne l'accompagnement psycho-social que nous proposons aux personnes victimes de violence conjugale, nous avons besoin de remettre en place le suivi psychologique sur du long terme pour permettre un travail plus approfondi de reconstruction et d'accompagnement/soutien dans les diverses démarches. En effet, les personnes ont noué une relation de confiance avec les membres de notre équipe au cours des entretiens d'accueil et elles reviennent régulièrement vers nous avec le souhait de poursuivre leur accompagnement et processus de reconstruction avec les mêmes intervenant.e.s. Par ailleurs, cela est cohérent avec la volonté d'alléger le parcours institutionnel des personnes victimes qui sont déjà suffisamment confrontées à toute une série de services différents (médical, policier, ...). De plus, nous constatons que les autres services pouvant prendre en charge les personnes victimes sont très souvent surchargés.
- 4) Pour ce qui est des activités de sensibilisation spécifiques à ce phénomène, il serait intéressant que la Ville de Charleroi nous soutienne encore plus concrètement (en



nous appuyant à certaines étapes, en étant un relais de diffusion de nos activités, ...) afin de donner plus de légitimité à celles-ci et d'améliorer leur impact.

## 4. Phénomène 9 : Violence Intrafamiliale

### 4.1. Diagnostic

Il n'existe pas de statistiques nationales reprenant la prévalence des violences intrafamiliales. Pourtant, nous observons que ce phénomène est bel et bien présent. En effet, en 2018, nous avons pris en charge 19 situations comprenant des violences intrafamiliales. Ces demandes n'étaient généralement pas la demande initiale mais ont été abordées en entretien<sup>9</sup>. Au total, 84,71% des dossiers pris en charge étaient multiproblématiques, ce qui revient à un peu plus de 8 personnes sur 10<sup>10</sup>. Cette prévalence renforce la pertinence de réaliser des activités de sensibilisation et des formations reprenant plusieurs types de violences (dont les violences conjugales et liées à l'honneur), ce qui répond à la réalité de terrain. Par ailleurs, nous avons pu observer à travers les entretiens et le groupe de soutien que les violences intrafamiliales, passées ou actuelles, ont un impact indéniable sur la vie de la personne (notamment dans la manière dont la personne se construit et construit ses représentations du couple et de la famille). L'ensemble des situations de violences intrafamiliales concernait des femmes ou des filles.

Parmi les dossiers pris en charge cette année, il est interpellant de constater que 52,63% concernent des situations d'inceste (violenxe sexuelle), prévalence plus importante que celles des autres formes (physique 47,37%, psychologique 42,11% et enfin verbale 36,84%). Dans ces situations d'inceste, nous avons pu observer qu'un véritable travail sur la culpabilité de la personne doit être réalisé. En effet, l'auteur use souvent de diverses techniques de manipulation afin de faire basculer la responsabilité de ses actes sur la personne victime (via le chantage, la pression du silence, l'utilisation du lien, etc.) et il peut également essayer de justifier un prétendu consentement de la part de la personne victime. Ce constat renforce d'autant plus l'importance de notre sensibilisation sur le consentement libre de toute contrainte et éclairé. Pour rappel, selon le droit belge, le consentement pour un rapport sexuel

---

<sup>9</sup> Il s'agit de la demande initiale dans 21,05% des situations et d'une demande secondaire dans 78,95%.

<sup>10</sup> Violence conjugale – 68,42%, violence liée à l'honneur et/ou mariage forcé – 15,79%, violence sexuelle (hors violence conjugale/intrafamiliale) – 15,79%, autre – 5,26%.



n'est valable qu'à partir de 14 ans. Avant cet âge, il n'est pas considéré comme éclairé car il est estimé que l'enfant n'est pas capable de comprendre de quoi il s'agit. Tout « consentement » est donc considéré comme non valable dans ces conditions.

Outre les violences intrafamiliales à proprement parler, parmi les 84 dossiers de violences conjugales, 73,81% comprenaient des enfants exposés aux violences. Nombre relativement important et justifiant la mise en place d'une sensibilisation particulière. Cela a été fait à de nombreuses reprises au travers de nos formations à destination des professionnel-le-s (ex : CPMS et milieu du handicap) ou encore lors d'évènements (ex : ciné-débat « Jusqu'à la garde »).

De plus, il apparaît que certaines personnes ont du mal à identifier lorsqu'elles sont victimes de violence, notamment du fait qu'elles aient subi des violences intrafamiliales durant leur enfance/adolescence. Elles ont donc intégré ces schémas violents comme une norme. D'où l'importance de nos sensibilisations via des animations, manifestations, évènements ou actions afin de déconstruire les violences et de conscientiser les personnes sur le fait que rien ne justifie ces violences.

Afin de lutter contre les violences intrafamiliales, nous réalisons un travail qui prend différentes formes selon nos missions et s'adressant à un public varié (personne victime, entourage, professionnel-le et citoyen-ne) :

- 1) Des animations et actions de sensibilisation et de prévention sur le phénomène afin d'éclairer sur la problématique, de donner des clés pour permettre une détection plus systématique de ces violences, de donner les pistes d'orientation vers les services spécialisés, ... dans l'objectif de diminuer la prévalence de ce phénomène.
- 2) Un accueil psycho-social (dont le groupe de soutien) :
  - Pour offrir aux personnes victimes un accompagnement spécialisé (y compris psychologique) et les soutenir dans leurs démarches sociales, administratives et juridiques. Mais également soutenir l'entourage et les professionnel-le-s confronté-e-s à une situation de violence intrafamiliale. Malheureusement, en raison de l'unique ¼ temps attribué à l'accueil psychosocial, nous ne pouvons



pas proposer aux personnes nous sollicitant un suivi sur du long terme et voyons les délais pour un entretien s'allonger. Néanmoins, nous essayons de mettre tout en œuvre afin de trouver une source de financement permettant d'allouer un temps plein pour cette mission et ainsi répondre à l'ensemble des demandes en termes d'accompagnement psycho-social.

- Pour évaluer, via le travail de terrain, les besoins en termes de prévention et de sensibilisation et nous adapter afin de proposer des actions et activités qui ont du sens en rapport direct avec la réalité de terrain.

3) Des formations à destination des (futur-e-s) professionnel-le-s afin de conscientiser aux violences intrafamiliales et aux enfants exposés aux violences conjugales, et de les outiller pour une prise en charge adéquate.



#### 4.2. Partenaires

Afin de détailler les différents partenariats développés, nous avons construit un tableau qui reprend le nom de nos partenaires, la forme sous laquelle le partenariat s'établit ainsi que l'implication spécifique dans le partenariat.

Nom du Partenaire	Forme du Partenariats	Implication
<b>CAV</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partenariat stratégique<sup>11</sup></li><li>- Partenariat de développement<sup>12</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li><li>- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »</li></ul>
<b>ORS Espace Libre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partenariat stratégique</li><li>- Partenariat de développement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li><li>- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »</li></ul>
<b>Le 26</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partenariat stratégique</li><li>- Partenariat de développement</li><li>- Partenariat de référence<sup>13</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation</li><li>- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »</li></ul>

<sup>11</sup> Partenariat stratégique = association de services d'un même secteur ou non visant un apport essentiel à l'exercice de missions de bases

<sup>12</sup> Partenariat de développement = association de services d'un même secteur ou non ayant pour objectif de mener des recherches et réflexions dans le but de développer de nouvelles missions/projets.

<sup>13</sup> Partenariat de référence = association de services d'un même secteur proposant l'orientation de leurs bénéficiaires vers la Maison Plurielle pour l'accompagnement psycho-social spécialisé



		- Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle
<b>La Maison Fernand Philippe</b>	- Partenariat stratégique - Partenariat de développement - Partenariat de référence	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation - Membre du projet additionnel « Rapport stratégique » - Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle
<b>Le CRIC</b>	- Partenariat stratégique - Partenariat de référence	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation - Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle
<b>Province de Hainaut</b>	- Partenariat stratégique	- Collaboration dans le but de réimprimer le Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes
<b>Centre Ener'J</b>	- Partenariat stratégique	- Réunions d'échanges + membre de leur action de sensibilisation du 8 mars
...		



### 4.3. Activités

#### 4.3.1. Assurer l'information et la sensibilisation

Le contenu de ce point a été développé dans le phénomène violence conjugale, voir 3.3.1.

#### 4.3.2. Contribuer au changement de comportement

La Maison Plurielle s'inscrit dans la plupart des manifestations et évènements qui permettent de réaliser une sensibilisation. Celle-ci peut concerner une problématique en particulier ou être plus complète et aborder les différents phénomènes traités par l'asbl. En fonction de l'évènement et du public, nous nous adaptons afin que la sensibilisation soit spécifique et précise. Ci-dessous sont décrites les manifestations et/ou évènements auxquels la Maison Plurielle a participé de manière active.

##### 1) Gare aux Jeunes (8 mars 2018)

« Gare aux Jeunes » est un évènement organisé par le Centre Ener'J à la Gare de Charleroi-Sud à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes. Partenaires de cet évènement, nous y avons tenu un stand de sensibilisation sur l'ensemble des violences que la Maison Plurielle traite au quotidien. Nous avons pu sensibiliser plus de 500 personnes lors de cette journée, et ce en interpellant les passant.e.s afin de leur poser des questions sur les violences conjugales et en leur donnant des informations sur ces dernières (ex : différence conflit-violence, types de violences conjugales, impact sur les enfants exposés, lien avec d'autres problématiques comme les mariages forcés, existence des violences sexuelles au sein du couple, ...). Nous leur avons également proposé des activités ludiques (organisation d'un stand photomaton et jeu de devinettes sur des femmes célèbres) et distribué des kits de sensibilisation comprenant des flyers, brochures et pin's afin qu'ils/elles puissent eux/elles aussi se mobiliser et transmettre ce message de sensibilisation et de lutte contre cette forme de violence de genre.

##### 2) Secteur 42 (8 mars 2018)

A l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, la Maison des Jeunes de Lodelinsart, le Secteur 42, a organisé une soirée d'activités de sensibilisation. La Maison Plurielle, partenaire de cet évènement, était au rendez-vous et a proposé une sensibilisation tant complète que ludique sur les violences de genre et leur impact sur la sphère privée et



professionnelle. En plus d'un stand comprenant des flyers et affiches sur les violences conjugales/intrafamiliales, mariages forcés, violences liées à l'honneur et mutilations génitales féminines, nous avons proposé un jeu pour déconstruire les stéréotypes liés à ces violences.

Cette animation a permis de toucher **une cinquantaine de personnes**.

3) Journée d'action et d'étude « Non c'est non : Atelier « sécurité » » (15 octobre 2018)

La Maison Plurielle est intervenue lors de la Journée d'action et d'étude « Non c'est non : Atelier « sécurité » » organisée par l'ASBL Garance. L'objectif de cette intervention était de présenter les résultats de notre état des lieux réalisé dans le cadre de notre projet « Alter Egale » (voir explications et résultats du projet en point 7). Ainsi, nous avons discuté 1) de l'existence importante de situations de violences intrafamiliales chez les femmes en situation de handicap mental ; 2) des formes de violence, des auteurs des violences, 3) de la prise en charge psychologique proposée par les services encadrant les personnes en situation de handicap mental et de leurs besoins.

La Maison Plurielle était invitée à ce colloque aux côtés de Michel Mercier, professeur émérite à l'Université de Namur, de Ann Van den Buys, présidente de Persephone (association par et pour les femmes avec handicap ou maladie chronique) et d'autres experts dans le domaine des violences de genre et/ou du handicap.

**+ 40 personnes** étaient présentes lors de cette journée d'étude.

4) 20<sup>ème</sup> Séminaire International d'études féministes 2018-2019 (18 octobre 2018)

La Maison Plurielle a été invitée à intervenir dans le Module 2 « Violences et oppression des femmes : stratégies des institutions et revendications féministes » du 20<sup>ème</sup> Séminaire International d'études féministes 2018-2019 afin d'y apporter son expertise en matière de violence intrafamiliale et d'y présenter les résultats obtenus de l'état des lieux réalisé dans le cadre du projet « Alter Egale » (voir explications et résultats du projet en point 7).

La Maison Plurielle est intervenue lors de ce séminaire aux côtés de Aurélie Latoures, chargée d'études à l'Observatoire régional des violences faites aux femmes du Centre Hubertine



Auclert (France), qui a présenté les résultats de l'étude « Cyberviolences sexistes et sexuelles : des violences spécifiques à penser dans le continuum des violences à l'encontre des femmes ».

**+ - 15 personnes** ont assisté à ce Séminaire.

5) Ciné-débat : Film « Jusqu'à la garde »

La projection du film « Jusqu'à la garde » organisé par le Conseil des Femmes Francophones de Belgique (CFFB) dont est membre la Maison Plurielle, a sollicité notre expertise sur la violence conjugale pour la partie « ciné-débat » de celui-ci.

Après sa projection au Ciné Le Parc, la Maison Plurielle a mené le débat afin d'expliquer ce qu'est un enfant exposé, les effets délétères du climat de tension sur le développement d'un enfant exposé, les conséquences : troubles affectifs et comportementaux, etc. Les missions de l'ASBL ont également été détaillées lors de cet échange.

**+ - 30 personnes** étaient présentes lors de ce ciné-débat.

4.3.3. Optimiser la prise en charge des victimes via l'échange de bonnes pratiques entre professionnel.le.s

La Maison Plurielle travaille la prise en charge des victimes et nourrit celle-ci grâce à de nombreux moments d'échanges de pratiques.

Cette année encore, la Maison Plurielle a participé à de nombreuses réunions permettant l'échange sur les pratiques et les besoins des différents secteurs (en fonction des problématiques et des secteurs).

Ci-dessous, une liste non exhaustive des différentes rencontres et réunions :

- Réunions d'équipe
- Plateforme socio-juridique du CRIC
- Commission « Violences » du CFFB
- Conseil Consultatif pour l'Égalité des Femmes et des Hommes
- Réunions « Femmes de Mars »
- Réunions de la Plateforme provinciale violences conjugales et intrafamiliales
- Conseil des Femmes Francophones Belges
- Réunions Workshop « Sexisme dans l'espace public »



- Dispositif concerté de lutte contre la violence entre partenaires
- Réunion « Collabor'action » sur le Protocole avec la Province de Hainaut
- Réunion Groupe de Travail – Projet Alter Egales « Droit des femmes à l'intégrité physique et psychique »
- Réunion de collaboration en vue de créer un Protocole d'intervention visant à renforcer l'accueil et la prise en charge des personnes victimes de mariage forcé et/ou de violences liées à l'honneur chapeauté par la Fédération Wallonie-Bruxelles

#### 4.3.4. Réorientation/Accueil/Accompagnement

Depuis 2017, nous n'assurons plus de suivi de personne victime pour la Ville de Charleroi mais davantage un service de réorientation, après clarification de la demande, vers les services partenaires. Il s'agit donc d'accueillir les demandes spontanées provenant des personnes victimes de violences intrafamiliales et de les réorienter vers le service adéquat en fonction de leur demande et de leurs besoins.

Pour chaque demande faite à la Maison Plurielle, que cela soit par téléphone, entretien, mail ou via notre permanence, une analyse de la situation est faite avec la personne afin de lui proposer la meilleure réorientation en fonction de sa demande et de la situation (ex : évaluation de la dangerosité, de l'urgence, des ressources à la disposition de la personne). Les propositions de réorientation sont diverses et toujours adaptées (service juridique, maison d'accueil, service de logement social, service offrant un accompagnement psychologique à long terme, etc.).

Nous assurons aux personnes un cadre confidentiel et sécurisé. Nous leur offrons également une écoute active et empathique ainsi qu'une attitude de non jugement. Lorsqu'une personne s'adresse à la Maison Plurielle, elle est souvent en questionnement quant à sa situation conjugale et/ou familiale, nous accordons donc une grande importance au premier contact. La qualité de ce dernier est primordiale dans la suite de son parcours car il va généralement déterminer la confiance envers l'intervenant.e qui est nécessaire pour permettre sa sortie du processus/cycle de violence dans lequel elle se trouve. Si le premier contact est réussi, la personne pourra identifier le service comme étant un lieu de ressource lui permettant d'obtenir de l'aide.

Notre expérience de terrain nous amène à constater que les problématiques de violences sont complexes et souvent multiples. Face à la complexité des situations et au cumul des difficultés



que rencontrent les personnes concernées, une approche psychosociale spécialisée et de qualité est nécessaire ainsi que le travail en réseau. L'accueil proposé au sein de la Maison Plurielle développe donc à la fois cette approche spécialisée et la collaboration avec les services appropriés en vue d'une prise en charge multidisciplinaire la plus adéquate possible des situations.

Concernant la réorientation vers une structure d'accueil, nous continuons d'utiliser « l'interface hébergement » que nous avons mise en place en 2015 en partenariat avec des maisons d'accueil spécialisées en violence conjugale. Pour rappel, cette interface permet de répertorier les disponibilités dans les maisons d'accueil partenaires suivantes : la Maison Maternelle de Wanfercée-Baulet, le 26 de Charleroi (anciennement Foyer Familial), le V.I.F. de Mons, le C.V.F.E. de Liège, L'églantier de Braine-L'alleud, la Maison'Elle de Rixensart, le refuge pour femmes battues de La Louvière, la Maison rue Verte de Bruxelles et la Maison Maternelle du Brabant Wallon. Elle est quotidiennement actualisée les jours ouvrables.

#### 4.3.5. Améliorer les compétences des professionnel.le.s

Dans le but d'améliorer les connaissances et compétences des (futur.e.s) professionnel.le.s, nous organisons des formations sur base, la plupart du temps, du « Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes : Cahier de recommandations » que nous avons rédigé. La formation est non seulement multiproblématique mais permet également de repartir avec un outil pratique et des recommandations adaptées afin d'aider les personnes dans leur pratique professionnelle. La formation est toujours adaptée en fonction du secteur afin de répondre au mieux à la demande de chacun (ex : accent mis sur l'aspect psychosocial, médical, ...).

Nous avons reçu une vingtaine de sollicitations relatives à cet outil et à la formation associée. Au vu du succès de l'outil, nous avons, cette année, encore dépassé nos indicateurs pour satisfaire toutes les demandes.

Jusqu'à présent, nous avons organisé 6 séances d'informations et de formation au cours desquelles nous avons informé et formé **85** personnes provenant de secteurs variés (SAPV, CPMS, 107, maison d'accueil, maison médicale, service d'intégration, ...). Des psychologues, assistant.e.s sociaux.ales, infirmier.e.s, policier.e.s, éducateur.trice.s, etc. ont donc pu être informé.e.s et formé.e.s aux violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur.



#### 4.3.6. Mettre en place des stratégies concertées avec les autres opérateurs travaillant dans le domaine : rapport stratégique

Notre ASBL a été mandatée par la Ville de Charleroi pour réaliser une mission de suivi et de consultance qui permettra d'initier ou de poursuivre une réflexion davantage stratégique sur la question de la sensibilisation et de la protection (accueil d'urgence, suivi et hébergement) des personnes victimes de violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur à l'échelle de l'arrondissement administratif de Charleroi.

Pour ce faire, différentes réunions ont été mises en place par la Maison Plurielle avec les acteurs de première ligne et de prise en charge de personnes victimes pour la concrétisation de ce projet « Rapport Stratégique : *Quel(s) horizon(s) pour la mise en œuvre à Charleroi d'un plan d'action local de lutte contre les violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur ?* ».

Le produit que nous visions à obtenir (sous la forme d'un rapport stratégique accompagné d'un guide de recommandations) avait pour objectif - dans la lignée des réflexions portées par la Convention d'Istanbul - de répondre, par exemple, aux questions suivantes : (à l'échelle locale)

- Le soutien aux personnes victimes et à leurs enfants est-il suffisant en termes de nombre de services disponibles ?
- Les collaborations entre services généralistes et spécialisés sont-elles réelles et effectives ? Existe-t-il une juste articulation entre ceux-ci notamment en termes de répartition des compétences ?
- Les financements des services généraux/spécialisés sont-ils assez conséquents pour le nombre de personnes victimes et a fortiori, pour le travail d'accueil et de suivi à réaliser à leurs côtés ?
- Les outils de prévention, sensibilisation, éducation ou encore formation sont-ils suffisamment conséquents et adaptés à la demande ?
- L'accès aux maisons d'hébergement spécialisées est-il aisé et effectif ?
- Les possibilités d'accueil d'urgence et de suivi psycho-social sont-elles adaptées aux spécificités de chaque type de violence ?



- Les services disponibles répondent-ils aux besoins des personnes migrantes et demandeuses d'asile ?
- (...)

L'ambition méthodologique était double : d'une part, pouvoir collecter des données statistiques auprès de chacune des parties prenantes et d'autre part, drainer une approche davantage qualitative quant aux instruments et aux pratiques mis en place par chacune d'entre elles.

A cette fin, nous avons constitué un groupe de travail composé des partenaires suivants : Le CAV, l'ORS, le 26, la Maison Maternelle Fernand Philippe, le CPAS Charleroi – Service de santé mentale, la Police judiciaire (policier de référence), le Parquet de Charleroi, Initiative Spécifique Santé en Exil, SAV Parquet, etc. La Maison Plurielle a donc organisé plusieurs réunions thématiques en groupe de travail afin d'évaluer les difficultés et manquements dans chaque secteur.

Rapidement, la Maison Plurielle s'est retrouvée dans une position délicate puisqu'il s'est avéré difficile d'être partie prenante au processus d'accueil des personnes victimes et en même temps de mener une étude sur ses pratiques et celles de ses partenaires. C'est pourquoi la Maison Plurielle a décidé d'engager un Chercheur-Expert, India Ledeganck (anthropologue), à temps plein pour une mission de 3 mois.

L'engagement d'une personne complètement indépendante, qui allait mener cette étude en termes de méthodologie, en termes théorique, mais aussi en termes de terrain, de rencontre avec les partenaires, formait un gage d'objectivation et de sérieux. India Ledeganck a donc également eu pour mission de dégager de son travail de terrain une liste de recommandations et de prospectives pour la Ville de Charleroi.

La Maison Plurielle est, néanmoins, restée commanditaire du projet puisque c'est elle qui avait la responsabilité de le transmettre à la Ville de Charleroi.



#### 4.4. Analyse SWOT

Afin de réaliser notre analyse SWOT du phénomène violence intrafamiliale, nous avons reproduit la matrice « SWOT » reprenant les cellules Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces détaillées, pour chacune, en fonction des dimensions suivantes :

- Compétences spécifiques et expertise
- Mise en œuvre des missions
- Travail en réseau et partenariat
- Dimension environnementale

	Forces	Faiblesses
<b>F</b>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expertise de l'équipe dans la problématique</li> <li>- Méthodologie axée sur une lecture de genre (Convention d'Istanbul)</li> <li>- Formation continue du personnel</li> <li>- Reconnaissance accrue de notre expertise de la part de partenaires</li> <li>- Travail de formation et de sensibilisation de qualité, alimenté par nos interventions de prises en charge individuelle et collective</li> <li>- Capacité d'adaptabilité des contenus et des supports dans les formations et des sensibilisations par rapport aux secteurs (ex : médical, scolaire, policier, ...) et aux demandes</li> <li>- Innovation sociale dans la création d'outils de sensibilisation</li> </ul>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût onéreux de la formation continuée mais également difficulté à dégager du temps pour pouvoir assister à des formations. En effet, l'équipe travaille constamment à flux-tendu pour réaliser l'ensemble des projets demandés par les pouvoirs subsidiant. Cela entraîne une concentration maximale sur les projets et empêche la participation à des événements formatifs essentiels dans notre domaine</li> <li>- En 2017, modification de l'équipe à plusieurs reprises ce qui a provoqué une gestion difficile du travail global de l'asbl.</li> <li>- Difficultés de renouvellement de l'équipement informatique (ex : logiciels, mailing, ...) en raison de leur classement en dépenses non-éligibles par les pouvoirs subsidiant</li> </ul>
<b>A</b>		
<b>C</b>		
<b>T</b>		
<b>E</b>		
<b>U</b>		
<b>R</b>		
<b>S</b>		
<b>I</b>		
<b>N</b>		
<b>T</b>		
<b>E</b>		



R N E S	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créativité et innovation sociale dans l'élaboration d'outils et la mise en place des ateliers liés à l'accompagnement socio-professionnel</li> <li>- Adaptation des outils et méthodologies en fonction de la dynamique de groupe</li> <li>- Flexibilité de l'équipe qui veille à la sécurité des bénéficiaires en organisant des rendez-vous externes dans un autre service (ex : CPAS)</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble de nos services sont gratuits et accessibles à toute personne</li> </ul> <p><b><u>Sensibilisation et Prévention :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités et animations prenant des formes différentes en fonction de l'évènement, du lieu, du public, etc.</li> </ul> <p><b><u>Accueil Psycho-Social :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil psychosocial spécialisé</li> <li>- Accueil pluridisciplinaire (social, juridique, psychologique) permettant notamment un renforcement de l'accès aux droits pour les personnes victimes : informations, réorientations, accompagnement, ...</li> <li>- Méthodologie axée sur la mise en sécurité des personnes et l'instauration d'un climat de confiance nécessaire à la reconstruction</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <p><b><u>De manière générale :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La configuration de l'équipe ne permet pas de répondre de manière optimale à l'augmentation des demandes de sensibilisation, animations, évènements, interventions et formations</li> <li>- Les modalités de subventionnement (définition des projets, répartition budgétaire, etc.) inscrites dans la version finale de notre Convention avec la Ville de Charleroi nous parviennent tard (avril pour cette année 2018) ce qui nous empêche de planifier et entamer sereinement le travail de l'année</li> <li>- Impossibilité de remplacer un membre du personnel si absence de longue durée, ex : congé de maternité (lié au fonctionnement de subventionnement de l'a Ville de Charleroi)</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>- Entretien individuel et groupe de soutien</li><li>- Respect du secret professionnel</li></ul> <p><b><u>Accompagnement à l'insertion socio-professionnelle :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accompagnement spécifique à l'insertion socioprofessionnelle et prise en charge spécialisée des femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales au sein de la Maison Plurielle</li><li>- Activités individuelles et de groupe</li><li>- Méthodologie axée sur la mise en sécurité des personnes et l'instauration d'un climat de confiance nécessaire à la reconstruction</li><li>- Respect du secret professionnel</li></ul>	<p><b><u>Sensibilisation et Prévention / Formation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Difficultés d'impression et de création de nouveaux supports de visibilité (flyers, affiches, site internet, etc.) liées au manque de :<ul style="list-style-type: none"><li>o Moyens financiers</li><li>o Temps : l'asbl étant soumise à la loi du marché public, cette procédure supplémentaire est chronophage</li></ul></li><li>- Manque de visibilité de nos actions de sensibilisation lié au point précédent mais également à la configuration de l'équipe (3,5 ETP) qui ne permet pas de déployer largement les actions de sensibilisation organisées par la Maison Plurielle</li><li>- Manque d'outils de sensibilisation spécifiques à la violence intrafamiliales (ex : pin's, bracelets) : besoin d'en créer.</li><li>- Manque de sollicitations pour les sensibilisations et formations (demandes principalement orientées vers les violences conjugales)</li><li>- Manque d'actions de sensibilisation spécifiques à ce phénomène</li></ul> <p><b><u>Accueil Psycho-Social :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Méconnaissance du service par les personnes victimes (lié à l'isolement de ces dernières)</li><li>- Difficultés de mobilité des personnes</li><li>- Manque de moyens financiers pour accueillir les personnes victimes. Actuellement nous disposons de ressources financières pour rémunérer</li></ul>
---	--



	<p>uniquement 1/4 temps psychologue, alors que les sollicitations faites à l'asbl pour l'accueil psycho-social sont supérieures à la capacité d'accueil. Cela engendre, notamment, de long délai pour obtenir un premier rdv</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ¼ temps psychologue ne permet pas de réaliser du suivi sur du long terme mais de réaliser un accueil psycho-social de seulement 4-5 entretiens. Cela ne permet pas la prise en charge optimale du cumul des phénomènes pour une même personne</li><li>- Manque de structures pour réorienter pour un suivi sur du long terme (les services vers lesquels nous réorientons les personnes ont souvent leurs agendas complets, et donc de longs délais pour donner rdv, ...)</li><li>- Complexité et lenteur des démarches à réaliser face à des situations d'urgence (ex : conditions pour l'hébergement)</li><li>- Difficulté de prise en charge de personnes ne parlant pas/pas bien la langue française</li><li>- Difficulté de relogement des bénéficiaires (accès au logement et à l'hébergement)</li><li>- Pas de personnel pour la prise en charge des enfants (pas de spécialisation du personnel et problème quand un parent est déjà pris en charge par l'association)</li><li>- Pas de structure pour la prise en charge des enfants/adolescents exposés</li></ul>
--	--



<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement et veille des partenariats</li> <li>- Ancrage de l'asbl dans le réseau associatif</li> <li>- Sollicitation par de nombreux partenaires pour différentes actions de sensibilisation, de formation et d'accompagnement dans les situations qu'ils rencontrent et qui relèvent de nos spécialités</li> <li>- Développement de nombreux partenariats pour l'organisation d'action de sensibilisation</li> <li>- Développement de partenariat dans les réalisations concrètes de projets via la création de groupe de travaux</li> </ul>	<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de protocole de collaboration entre les différents services carolorégiens de première ligne qui peuvent rencontrer une situation de violence conjugale</li> <li>- Efficience de la collaboration avec les autres services mise à mal par la complexité des situations et la spécificité des mandats et conditions d'accès de chaque service</li> <li>- Difficulté de partager certaines situations de personnes victimes liées au secret professionnel</li> <li>- Manque de temps pour la prise de connaissance des spécificités propres aux mandats de chacun des services</li> <li>- Pas de service proposant une interprétation gratuite et spécifique pour les personnes non francophones</li> </ul>
<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouvelle situation de la Maison Plurielle au sein du site Reine Fabiola du GHDC est positive pour diverses raisons : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le parking gratuit facilite l'accès pour les personnes</li> <li>o L'emplacement des locaux au sein d'une structure hospitalière génère 1) un sentiment de sécurité pour les personnes et 2) une meilleure discrétion pour l'accès au service</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'aménagement spécifique pour les personnes en situation de handicap physique</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les différents services sociaux et médicaux proposés sur le site Reine Fabiola</li> <li>○ Proximité des grands axes routiers</li> <li>○ Proximité des différents services publics (CPAS, Administration, La Sambrienne, etc.) du territoire de Montignies-sur-Sambre</li> <li>○ Facilité d'accès en transports en commun</li> </ul>	
<b>F A C T E U R S</b>	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance accrue de notre expertise de la part de partenaires potentiels</li> </ul>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insécurité de l'emploi lié aux modes de subventionnement annuel et non structurel</li> <li>- Manque de réorientation de situations dans notre service malgré sa spécialisation</li> </ul>
	<p><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilité extérieure par les réseaux sociaux, les médias (sollicitations) et le bouche à oreille</li> <li>- Convention d'Istanbul (reconnaissance de la pertinence et l'importance d'une structure spécialisée comme la nôtre, et nécessité de pratiquer une lecture</li> </ul>	<p><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les délais trop longs pour la réception des subsides (versement en mai) engendrent diverses difficultés :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instabilité financière mettant en péril la bonne gestion et réalisation du travail</li> <li>○ Obligation de souscrire un produit financier afin de pallier nos gaps de trésorerie dont les</li> </ul> </li> </ul>



<b>E X T E R N E S</b>	<p>générée dans les situations de violences conjugales)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au vu des demandes et besoins de formations spécifiques sur la violence intrafamiliales, augmenter notre outil principal « Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes » avec des notions plus précises et spécifiques à cette problématique.</li> </ul>	<p>frais ne pas éligibles auprès de la subvention Ville</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dépendance par rapport aux décisions politiques en matière de priorisation des phénomènes : impact sur les moyens alloués au service</li> <li>- Climat d'austérité économique donc risques d'arrêt ou de diminution de subventions, nous sommes tributaires de ce climat.</li> <li>- Système de subventionnement annuel, facultatif ou ponctuel qui engendre une incertitude sur la continuité de certaines activités et missions de l'asbl.</li> <li>- Manque de moyens en termes de personnel des structures d'aide spécialisée pour accueillir et accompagner les personnes victimes (nécessité de renforcer les structures existantes)</li> <li>- Non prise en compte de l'impact des violences conjugales sur les enfants exposés par les instances et services protectionnels</li> <li>- Risque lié à la réforme des points APE</li> </ul>
	<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proximité avec des Hautes Ecoles permettant la formation de futur.e.s professionnel.le.s. Toutefois, ceci est difficile à mettre en œuvre en raison des contraintes temporelles liées à l'enseignement : horaire des cours, stages, etc.</li> </ul>	<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de réunions d'échanges ou d'accompagnements téléphonique de professionnel.le.s, nous constatons une méconnaissance de la problématique et ses mécanismes ce qui entraîne parfois une mise en</li> </ul>



		danger de la personne et mauvaise orientation/accompagnement (ex : culpabilisation de la personne victime non voulue, pression sur la personne victime, refus d'acter une plainte, ...)
	<b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b>  - Seule association spécialisée dans cette thématique en lien avec les violences de genre sur le territoire carolorégien  - Proximité de services de soins pour les bénéficiaires	<b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b>  - La réorganisation en districts des communes amenant une centralisation des services que nos bénéficiaires doivent consulter dans leurs démarches.

#### 4.4.1. Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ?

Pour cette année 2018, nous souhaitons nous attaquer à deux **faiblesses** :

- 1) Modification de l'équipe : notre équipe a connu plusieurs changements de personnes et de définition de poste. Afin de résorber les perturbations managériales que cela a causé/cause, nous souhaitons travailler entre autres sur des activités de team-building. De plus, nous organisons plus régulièrement les réunions d'équipe afin d'accroître sa cohésion mais également de permettre le partage des difficultés auxquelles chacune est confrontée afin de rechercher ensemble les solutions les mieux adaptées.
- 2) Manque de visibilité de nos actions de sensibilisation : afin de leur donner plus de poids et agir plus efficacement auprès du grand public, nous souhaitons renforcer la visibilité de ces actions. Réunir les forces du tissu associatif nous permettrait d'obtenir plus de visibilité mais aussi d'impact auprès des citoyens. C'est pour cette raison que nous avons sollicité de nombreux partenaires autour de l'action de sensibilisation que nous avons mise en place à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les



violences faites aux femmes (25 novembre) (cf. action de sensibilisation). La collaboration de différents partenaires autour de cette action nous a permis de rendre celle-ci plus importante et plus efficace. Cette formule a donc montré qu'elle pouvait fonctionner. C'est pourquoi nous continuerons de rassembler l'ensemble de nos partenaires travaillant de diverses manières autour des violences faites aux femmes afin d'organiser, à Charleroi, un évènement de sensibilisation et prévention de taille à l'occasion du 25 novembre. Pour le reste de nos actions, il est difficile de faire appel à nos partenaires pour chacune de celle-ci. En effet, nous avons besoin de plus d'effectif pour réaliser des activités de sensibilisation de meilleure portée. Nous attendons également, par l'organisation de cet évènement, de pouvoir augmenter les sollicitations qui nous sont faites pour les actions de sensibilisation et les formations spécifiques sur les violences intrafamiliales.

- 3) Dans le but de donner plus d'impact à nos actions de sensibilisation sur les violences intrafamiliales, nous souhaitons développer des supports de sensibilisation spécifiques à cette problématique. En effet, nous remarquons que les activités de sensibilisation ont un résultat positif plus important lorsque les personnes peuvent repartir avec un objet concret qui synthétise un message de prévention comme par exemple : un badge, un pin's, un bracelet, un bic, etc. C'est pour cette raison que nous avons commencé ce travail, en fin 2018, en créant des pin's de sensibilisation spécifiques à cette thématique.

Pour ce qui est des **menaces**, il s'agit d'un facteur extérieur sur lequel nous n'avons pas beaucoup de prise. Néanmoins, nous souhaitons trouver des solutions à deux menaces auxquelles nous sommes exposées :

- 1) Le système de subventionnement : comme expliqué dans notre analyse SWOT, les délais de réception de nos subventions créent une forme d'instabilité financière à certaines périodes de l'année. Or nous sommes tributaires de ces subventions pour faire fonctionner notre asbl puisque nous n'avons pas suffisamment de fonds propres. Afin de pallier ces délais trop longs, nous avons donc pour objectif de développer notre fond propre mais aussi de réfléchir à utiliser des produits financiers adéquats à notre



situation. Pour ce faire, nous avons organisé un évènement (One Man Show) en fin septembre 2018 dont les bénéfices étaient au profit de la Maison Plurielle. L'organisation de cet évènement a été très chronophage et n'a permis de récolter qu'une modique somme. Pour ce qui est des produits financiers qui nous permettraient de combler le gap de trésorerie lié au système de subventionnement, nous avons opté pour une ligne de crédit de court terme, utilisable sous forme d'avance à terme (« straight loan ») et/ou de crédit de caisse, proposée par une banque spécialisée dans le non-marchand.

- 3) La méconnaissance des mécanismes de la violence intrafamiliale : au travers de nos échanges avec plusieurs services de première ligne et autres mais aussi lors de discussions avec des étudiant.e.s du secteur social, nous constatons souvent des automatismes de prise en charge de personnes victimes de violences intrafamiliales qui ne mesurent pas toujours le degré de dangerosité à laquelle la personne est exposée par manque de connaissances sur cette problématique. La menace liée à cette méconnaissance est importante pour la reconnaissance de notre travail et de notre service mais aussi pour les personnes qui pourraient, de ce fait, être mal accompagnées par des propositions d'orientation et d'accompagnement inappropriées. A cet effet, nous souhaitons accroître, dès 2019, l'organisation de nos formations au bénéfice des professionnel.le.s du secteur social généralistes ou de première ligne ainsi que des futur.e.s professionnel.le.s.
- 4) Non prise en compte des enfants exposés : afin de répondre à cette forme de menace, nous réfléchissons à créer un évènement de sensibilisation spécifique portant sur l'impact que les violences conjugales ont sur les enfants. Cela pourrait être un projet spécifique que nous pourrions proposer à la Ville de Charleroi dans le cadre de notre convention de subvention 2019 ou 2020.



#### 4.4.2. Quelle(s) opportunité(s) exploiter ?

En analysant globalement notre travail, nous observons les opportunités qui peuvent s'ouvrir à nous :

- 1) Au regard du nombre de sollicitations que nous recevons sur la violence intrafamiliale pour chacune de nos missions, nous remarquons pouvoir accroître nos ressources humaines en augmentant le temps de travail lié à la fonction de psychologue et à la fonction de chargée de projet.
- 2) Nous constatons au vu du nombre d'étudiant.e.s qui demandent à obtenir plus d'informations sur les mécanismes de prise en charge des personnes victimes de violence intrafamiliale en nous consultant, un réel besoin de formation sur le sujet. Cela pourrait nous donner l'opportunité de créer un partenariat avec les écoles supérieures afin de dispenser un module de formation spécifique à cette thématique auprès des étudiants. Néanmoins, un tel partenariat est très difficile à mettre en place en raison des modalités d'organisation propres au secteur académique.

#### 4.5. Défis

Dans l'approche de la problématique des violences intrafamiliales, notre principal défi est de 1) stabiliser sur le long terme notre service et 2) adapter notre structure, de manière à apporter une réponse optimale à toutes les sollicitations que nous recevons dans le cadre de l'ensemble de nos missions.

#### 4.6. Besoins

- 1) Nous avons besoin d'obtenir un subventionnement pluriannuel qui nous permettra de mieux organiser notre travail sur ce phénomène et ce sur du long-terme. Cette temporalité permettrait, en effet, de s'axer davantage sur la réalisation de nos missions et de ne plus consacrer du temps annuellement aux procédures (administratif, négociations) de renouvellement de la subvention.



- 2) Nous avons besoin que la définition de nos indicateurs soit réaliste et réfléchi par rapport à la période définie de réalisation de ceux-ci et aux moyens financiers ainsi qu'humains alloués à ces indicateurs.
  
- 3) En ce qui concerne l'accompagnement psycho-social que nous proposons aux personnes victimes de violence conjugale, nous avons besoin de remettre en place le suivi psychologique sur du long terme pour permettre un travail plus approfondi de reconstruction et d'accompagnement/soutien dans les diverses démarches. En effet, les personnes ont noué une relation de confiance avec les membres de notre équipe au cours des entretiens d'accueil et elles reviennent régulièrement vers nous avec le souhait de poursuivre leur accompagnement et processus de reconstruction avec les mêmes intervenant.e.s. Par ailleurs, cela est cohérent avec la volonté d'alléger le parcours institutionnel des personnes victimes qui sont déjà suffisamment confrontées à toute une série de services différents (médical, policier, ...). De plus, nous constatons que les autres services pouvant prendre en charge les personnes victimes sont très souvent surchargés.
  
- 4) Pour ce qui est des activités de sensibilisation spécifiques à ce phénomène, il serait intéressant que la Ville de Charleroi nous soutienne encore plus concrètement (en nous appuyant à certaines étapes, en étant un relais de diffusion de nos activités, ...) afin de donner plus de légitimité à celles-ci et d'améliorer leur impact.



## 5. Phénomène 10 : Violence liée à l'honneur et mariages forcés

### 5.1. Diagnostic

Les statistiques mondiales sont alarmantes : chaque minute, 27 filles sont mariées de force dans le monde <sup>14</sup> ; au moins 200 millions de filles et de femmes ont subi des mutilations génitales féminines <sup>15</sup> ; le crime d'honneur tue en moyenne 13 femmes/filles chaque jour dans le monde <sup>16</sup>. Il n'existe aucune étude de prévalence spécifiquement sur les violences liées à l'honneur et les mariages forcés pour le territoire de la Belgique. En revanche, une étude spécifique sur les mutilations génitales a été réalisée en 2016 et révèle que 17 273 femmes/filles excisées sont présentes sur le territoire et 8 644 femmes/filles sont intactes mais à risque de mutilation génitale féminine <sup>17</sup>.

Cette année, la Maison Plurielle a pris en charge 6 situations à risque de mariage forcé et/ou violence liée à l'honneur et une situation de mariage forcé effectif. A cela s'ajoutent les sollicitations par téléphone que nous avons reçues sans ouvrir de dossier. Ce décalage entre les sollicitations téléphoniques et l'ouverture de dossier s'explique notamment par les particularités de ces problématiques et l'âge des personnes concernées, souvent mineures <sup>18</sup>. Ces dernières ne sont donc pas toujours en mesure de se rendre dans nos locaux (contrôle des sorties, liberté restreinte, difficulté d'accès à un service extérieur, méconnaissance des lois et services d'aide existants, etc.). D'ailleurs, la plupart des situations nous sont orientées par un service tiers (ex : CPMS) et les rendez-vous se font dans des locaux extérieurs et neutres afin d'éviter d'exposer la personne victime et ainsi minimiser le risque de représailles de la part de la famille, voire de la communauté, s'ils apprenaient que la personne a parlé de la situation à l'extérieur.

---

<sup>14</sup> Plan Belgique

<sup>15</sup> UNICEF, 2016.

<sup>16</sup> Boudijak, 2008

<sup>17</sup> Dubourg, D., & Richard, F. (2018). *Estimation de la prévalence des filles et femmes excisées ayant subi ou à risque de subir une mutilation génitale féminine vivant en Belgique.*

<sup>18</sup> Dans 57,14% des dossiers traités, la personne victime était mineure ; Parmi les situations à risque, dans 66,67% des dossiers, la personne était mineure.



Parmi les dossiers ouverts, toutes les personnes concernées étaient des filles/femmes. Ce qui est représentatif de l'enracinement genré de ces violences et du fait que les filles/femmes sont majoritairement touchées par ces problématiques comparativement aux garçons/hommes. Outre cela, la plupart des situations venait de Charleroi et des alentours (85,71%)<sup>19</sup>. Dans certaines situations, la personne vivait dans une autre région mais son établissement scolaire se trouvait sur le Grand Charleroi ou la périphérie proche. Il est à préciser que La Maison Plurielle est l'unique service spécialisé sur la thématique des violences liées à l'honneur et mariages forcés sur le territoire carolorégien et qu'elle reste le service spécialisé le plus proche pour de nombreuses régions voisines étant donné la localisation des autres services spécialisés (Mons, Liège et Bruxelles). La prévalence des sollicitations et leur localisation confirment l'importance de l'ancrage d'une structure comme la Maison Plurielle sur le territoire carolorégien. Toutefois, la réalité de terrain montre la nécessité d'élargir le champ d'action au-delà du territoire strict du Grand Charleroi afin de répondre à une demande belle et bien présente.

Au total, 20 entretiens ont été réalisés (sur 30 planifiés<sup>20</sup>). Il est à noter que ces entretiens étaient généralement plus longs que ceux pour les autres problématiques en raison des spécificités de la problématique mais aussi du déplacement dans un autre service et du travail de collaboration réalisé avec le service demandeur (en accord avec la personne directement concernée et dans le respect du secret professionnel partagé). En effet, en parallèle des entretiens avec les personnes concernées, des échanges ont généralement eu lieu avec l'équipe sollicitant notre intervention afin de les sensibiliser à ces thématiques et de les outiller pour prendre en charge ces situations de manière adéquate (détection, risques, pièges, etc.). Il s'agit de fait de situations très délicates où la sécurité de la personne peut être menacée par une aide bienveillante mais non adéquate. Par ailleurs, les mesures de sécurité nécessaires imposent souvent à la personne concernée de devoir quitter son cadre familial et prendre refuge dans un endroit avec adresse secrète en coupant contact avec son réseau. Ce qui s'avère être un véritable chamboulement dans les repères de la personne qui est dans un véritable conflit intérieur, ressentant souvent de l'ambivalence. Il est donc nécessaire de

---

<sup>19</sup> Ce pourcentage est calculé en fonction du lieu où la personne concernée se trouve majoritairement (ex : établissement scolaire) et non de son lieu de résidence.

<sup>20</sup> Il y a donc eu 10 rendez-vous non honorés, reportés ou annulés pour diverses raisons liées à la situation.



travailler avec la personne tous ces aspects afin qu'elle ait conscience de tous les enjeux et de s'assurer de sa sécurité.

Nous remarquons que la porte d'entrée est bien souvent un-e enseignant ou un-e intervenant-e d'un CPMS. Et, au vu de la prévalence des sollicitations par les CPMS en 2017 et 2018, il s'agit d'un secteur préférentiel à sensibiliser et former. Ils constituent des acteurs de première ligne pour la détection et l'interpellation de services spécialisés comme le nôtre. C'est la raison pour laquelle nous sommes notamment intervenues pour une animation dans une école et avons formé un centre PMS. Nous avons conscience que ce travail doit être perpétré et c'est pour cela que nous souhaitons continuer cette mission de formation pour ce secteur.

Afin de lutter contre les violences liées à l'honneur et mariages forcés, nous réalisons un travail qui prend différentes formes selon nos missions et s'adressant à un public varié (personne victime, entourage, professionnel-le et citoyen-ne) :

- 1) Des animations et actions de sensibilisation et de prévention spécifiques afin d'éclairer sur ces problématiques, de conscientiser sur l'existence de celles-ci en Belgique, de donner des clés pour permettre une détection plus systématique de ces violences (notamment en distinguant correctement « mariage forcé » de « mariage arrangé » et « violences liées à l'honneur » de « violences intrafamiliales »), de donner les pistes d'orientation vers les services spécialisés, d'assurer la mise en sécurité de la personne, ... dans l'objectif de diminuer la prévalence de ces phénomènes et de permettre à la personne d'être écoutée et correctement prise en charge par la suite.
- 2) Un accueil psycho-social :
  - Pour offrir aux personnes victimes un accompagnement spécialisé (y compris psychologique) et les soutenir dans leurs démarches sociales, administratives et juridiques.
  - Pour évaluer, via le travail de terrain, les besoins en termes de prévention et de sensibilisation et nous adapter afin de proposer des actions et activités qui ont du sens en rapport direct avec la réalité de terrain.
- 3) Des formations à destination des (futur-e-s) professionnel-le-s afin de conscientiser aux violences liées à l'honneur et mariages forcés, les aider dans la détection



systematique de ces violences et les outiller à travers des notions théoriques et pratiques pour une prise en charge adéquate assurant notamment la sécurité de la personne.

## 5.2. Partenaires

Afin de détailler les différents partenariats développés, nous avons construit un tableau qui reprend le nom de nos partenaires, la forme sous laquelle le partenariat s'établit ainsi que l'implication spécifique dans le partenariat.

Nom du Partenaire	Forme du Partenariats	Implication
<b>La Voix des femmes</b>	- Partenariat stratégique <sup>21</sup> - Partenariat de développement <sup>22</sup>	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation - Invitée pour intervention d'expertise : projet additionnel « Rapport stratégique »
<b>Le Gams</b>	- Partenariat stratégique	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques
<b>ASBL Michelle</b>	- Partenariat stratégique	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation
<b>CPMS</b>	- Partenariat de référence <sup>23</sup>	- Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle
<b>Service Droit des Jeunes</b>	- Partenariat stratégique	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques

<sup>21</sup> Partenariat stratégique = association de services d'un même secteur ou non visant un apport essentiel à l'exercice de missions de bases

<sup>22</sup> Partenariat de développement = association de services d'un même secteur ou non ayant pour objectif de mener des recherches et réflexions dans le but de développer de nouvelles missions/projets.

<sup>23</sup> Partenariat de référence = association de services d'un même secteur proposant l'orientation de leurs bénéficiaires vers la Maison Plurielle pour l'accompagnement psycho-social spécialisé



<b>SAJ</b>	- Partenariat stratégique	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques
<b>CAV</b>	- Partenariat de développement	- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »
<b>ORS Espace Libre</b>	- Partenariat de développement	- Membre du projet additionnel « Rapport stratégique »
<b>Le 26</b>	- Partenariat stratégique - Partenariat de développement - Partenariat de référence	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation - Membre du projet additionnel « Rapport stratégique » - Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle
<b>La Maison Fernand Philippe</b>	- Partenariat stratégique - Partenariat de développement - Partenariat de référence	- Réunions d'échanges de bonnes pratiques + réorientation - Membre du projet additionnel « Rapport stratégique » - Orientation de bénéficiaires à la Maison Plurielle
<b>Province de Hainaut</b>	- Partenariat stratégique	- Collaboration dans le but de réimprimer le Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes



<b>Centre Ener'J</b>	- Partenariat stratégique	- Réunions d'échanges + membre de leur action de sensibilisation du 8 mars
...		

### 5.3. Activités

#### 5.3.1. Assurer l'information et la sensibilisation

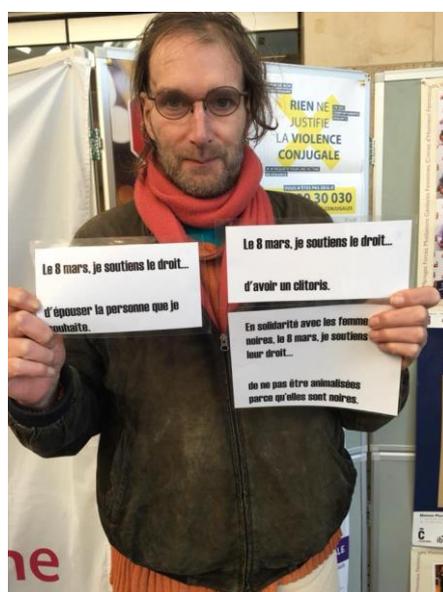
Le contenu de ce point a été développé dans le phénomène violence conjugale, voir 3.3.1.

#### 5.3.2. Contribuer au changement de comportement

La Maison Plurielle s'inscrit dans la plupart des manifestations et événements qui permettent de réaliser une sensibilisation. Celle-ci peut concerner une problématique en particulier ou être plus complète et aborder les différents phénomènes traités par l'asbl. En fonction de l'évènement et du public, nous nous adaptons afin que la sensibilisation soit spécifique et précise. Ci-dessous sont décrites les manifestations et/ou événements auxquels la Maison Plurielle a participé de manière active.

##### 1) Gare aux Jeunes (8 mars 2018)

« Gare aux Jeunes » est un événement organisé par le Centre Ener'J à la Gare de Charleroi-Sud à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes. Partenaires de cet événement, nous y avons tenu un stand de sensibilisation sur l'ensemble des violences que la Maison Plurielle traite au quotidien. Nous avons pu sensibiliser **plus de 500 personnes** lors de cette journée, et ce en interpellant les passant.e.s afin de leur poser des questions sur les violences liées à l'honneur et en leur donnant des informations sur ces dernières (ex : différence mariage arrangé-forcé, information sur les mutilations génitales féminines, types de violences, impact, ...). Nous leur avons également proposé des animations ludiques et distribué des kits de sensibilisation comprenant des flyers, brochures et pin's afin qu'ils/elles puissent eux/elles aussi se mobiliser et transmettre ce message de sensibilisation et de lutte contre cette forme de violence de genre.



## 2) Secteur 42 (8 mars 2018)

A l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, la Maison des Jeunes de Lodelinsart, le Secteur 42, a organisé une soirée d'activités de sensibilisation. La Maison Plurielle, partenaire de cet évènement, était au rendez-vous et a proposé une sensibilisation tant complète que ludique sur les violences de genre et leur impact sur la sphère privée et professionnelle. En plus d'un stand comprenant des flyers et affiches sur les violences conjugales/intrafamiliales, mariages forcés, violences liées à l'honneur et mutilations génitales féminines, nous avons proposé un jeu pour déconstruire les stéréotypes liés à ces violences. Cette animation a permis de toucher **une cinquantaine de personnes**.



### 3) Festival du Film au Féminin

Lors du Dixième Festival du Film au Féminin « Elles tissent la toile du Nord au Sud » organisé par le Conseil Femmes Francophones de Belgique (CFFB) dont est membre la Maison Plurielle, notre expertise a été souhaitée à deux reprises pour la partie « ciné-débat ».

- Ciné-Débat : *Fleur du Désert* (8 mars 2018)

« Fleur du Désert » de Sherry Hormann est un film biographique racontant l'histoire d'une jeune fille : Waris Dirie. Les principaux thèmes dégagés par ce film sont : l'excision et la migration. Nous avons donc participé au débat après la projection de « Fleur du Désert » afin de partager notre expertise de terrain sur les mutilations génitales féminines considérées comme une forme de violence liée à l'honneur.

**+/- 70 personnes** ont participé à ce ciné-débat.

### 4) Midi de l'Égalité : mariages forcés (7 juin 2018)

A la veille des vacances d'été, moment délicat pour les situations de mariages forcés, un midi de l'Égalité sur cette thématique a été organisé par la Secrétaire d'Etat en charge de l'Égalité des Chances, Madame Debaets.

La Maison Plurielle a été invitée en tant qu'association experte (auprès du Réseau Mariage et Migration, et de l'ASBL Violences et Mariages Forcés Mons) pour intervenir sur le sujet afin d'expliquer ses missions globales et sa prise en charge spécifique aux personnes victimes de mariages forcés.

**+/- 70 personnes** ont participé à cet événement.





### 5.3.3. Optimiser la prise en charge des victimes via l'échange de bonnes pratiques entre professionnels

La Maison Plurielle travaille la prise en charge des victimes et nourrit celle-ci grâce à de nombreux moments d'échanges de pratiques.

Cette année encore, la Maison Plurielle a participé à de nombreuses réunions permettant l'échange sur les pratiques et les besoins des différents secteurs (en fonction des problématiques et des secteurs).

Ci-dessous, une liste non exhaustive des différentes rencontres et réunions :

- Réunions d'équipe
- Plateforme socio-juridique du CRIC
- Commission « Violences » du CFFB
- Conseil Consultatif pour l'Égalité des Femmes et des Hommes
- Réunions « Femmes de Mars »
- Réunions de la Plateforme provinciale violences conjugales et intrafamiliales
- Conseil des Femmes Francophones Belges
- Réunions Workshop « Sexisme dans l'espace public »
- Dispositif concerté de lutte contre la violence entre partenaires
- Réunion « Collabor'action » sur le Protocole avec la Province de Hainaut
- Réunion Groupe de Travail – Projet Alter Egales « Droit des femmes à l'intégrité physique et psychique »
- Réunion de collaboration en vue de créer un protocole Protocole d'intervention visant à renforcer l'accueil et la prise en charge des personnes victimes de mariage forcé et/ou de violences liées à l'honneur chapeauté par la Fédération Wallonie-Bruxelles
- Réunion d'information sur le projet de création/rédaction d'un Protocole de détection systématique des violences conjugales et sexuelles du Centre des planning familiaux laïcs.
- ...



#### 5.3.4. Réorientation/Accueil/Accompagnement

Nous assurons le suivi de personnes victimes de mariage forcé et violences liées à l'honneur pour la Ville de Charleroi. Pour chaque demande faite à la Maison Plurielle, que cela soit par téléphone, entretien, mail ou via notre permanence, une analyse de la situation est faite avec la personne afin d'envisager la meilleure prise en charge en fonction de sa demande et de la situation (ex : évaluation de la dangerosité, de l'urgence, des ressources à la disposition de la personne). Nous proposons ainsi un accompagnement psychologique à long terme et orientons les personnes selon leurs besoins vers des maisons d'accueil, des services de logement social, des services d'aide juridique/avocat, etc.

Nous assurons aux personnes un cadre confidentiel et sécurisé. Nous leur offrons également une écoute active et empathique ainsi qu'une attitude de non jugement. Lorsqu'une personne s'adresse à la Maison Plurielle, elle est souvent en questionnement quant à sa situation, nous accordons donc une grande importance au premier contact. La qualité de ce dernier est primordiale dans la suite de son parcours car il va généralement déterminer la confiance envers l'intervenant.e qui est nécessaire pour permettre sa sortie du processus/cycle de violence dans lequel elle se trouve. Si le premier contact est réussi, la personne pourra identifier le service comme étant un lieu de ressource lui permettant d'obtenir de l'aide.

Notre expérience de terrain nous amène à constater que les problématiques de violences sont complexes et souvent multiples. Face à la complexité des situations et au cumul des difficultés que rencontrent les personnes concernées, une approche psychosociale spécialisée et de qualité est nécessaire ainsi que le travail en réseau. L'accueil proposé au sein de la Maison Plurielle développe donc à la fois cette approche spécialisée et la collaboration avec les services appropriés en vue d'une prise en charge multidisciplinaire la plus adéquate possible des situations.

Concernant la réorientation vers une structure d'accueil, nous continuons d'utiliser « l'interface hébergement » que nous avons mise en place en 2015 en partenariat avec des maisons d'accueil spécialisées en violence conjugale. Pour rappel, cette interface permet de répertorier les disponibilités dans les maisons d'accueil partenaires suivantes : la Maison Maternelle de Wanfercée-Baulet, le 26 de Charleroi (anciennement Foyer Familial), le V.I.F. de Mons, le C.V.F.E. de Liège, L'églantier de Braine-L'alleud, la Maison'Elle de Rixensart, le



refuge pour femmes battues de La Louvière, la Maison rue Verte de Bruxelles et la Maison Maternelle du Brabant Wallon. Elle est quotidiennement actualisée les jours ouvrables.

#### 5.3.5. Améliorer les compétences des professionnels

Dans le but d'améliorer les connaissances et compétences des (futur.e.s) professionnel.le.s, nous organisons des formations sur base, la plupart du temps, du « Protocole Commun de Mise en Sécurité des Victimes : Cahier de recommandations » que nous avons rédigé. La formation est non seulement multiproblématique mais permet également de repartir avec un outil pratique et des recommandations adaptées afin d'aider les personnes dans leur pratique professionnelle. La formation est toujours adaptée en fonction du secteur afin de répondre au mieux à la demande de chacun (ex : accent mis sur l'aspect psychosocial ou médical, ...).

Nous avons reçu beaucoup de sollicitations relatives à cet outil et à la formation associée. Au vu du succès de l'outil, nous avons, cette année, encore dépassé nos indicateurs pour satisfaire à toutes les demandes.

Jusqu'à présent, nous avons organisé 6 séances d'informations et de formation au cours desquelles nous avons informé et formé **85** personnes provenant de secteurs variés (SAPV, aide à la jeunesse, maison d'accueil, maison médicale, ...). Des psychologues, assistants sociaux, infirmiers, policiers, éducateurs, etc. ont donc pu être informés et formés aux violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur.



### 5.3.6. Mettre en place des stratégies concertées avec les autres opérateurs travaillant dans le domaine : rapport stratégique

Notre ASBL a été mandatée par la Ville de Charleroi pour réaliser une mission de suivi et de consultance qui permettra d'initier ou de poursuivre une réflexion davantage stratégique sur la question de la sensibilisation et de la protection (accueil d'urgence, suivi et hébergement) des personnes victimes de violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur à l'échelle de l'arrondissement administratif de Charleroi.

Pour ce faire, différentes réunions ont été mises en place par la Maison Plurielle avec les acteurs de première ligne et de prise en charge de personnes victimes pour la concrétisation de ce projet « Rapport Stratégique : *Quel(s) horizon(s) pour la mise en œuvre à Charleroi d'un plan d'action local de lutte contre les violences conjugales, intrafamiliales et liées à l'honneur ?* ».

Le produit que nous visions à obtenir (sous la forme d'un rapport stratégique accompagné d'un guide de recommandations) avait pour objectif - dans la lignée des réflexions portées par la Convention d'Istanbul - de répondre, par exemple, aux questions suivantes : (à l'échelle locale)

- Le soutien aux personnes victimes et à leurs enfants est-il suffisant en termes de nombre de services disponibles ?
- Les collaborations entre services généralistes et spécialisés sont-elles réelles et effectives ? Existe-t-il une juste articulation entre ceux-ci notamment en termes de répartition des compétences ?
- Les financements des services généraux/spécialisés sont-ils assez conséquents pour le nombre de personnes victimes et a fortiori, pour le travail d'accueil et de suivi à réaliser à leurs côtés ?
- Les outils de prévention, sensibilisation, éducation ou encore formation sont-ils suffisamment conséquents et adaptés à la demande ?
- L'accès aux maisons d'hébergement spécialisées est-il aisé et effectif ?
- Les possibilités d'accueil d'urgence et de suivi psycho-social sont-elles adaptées aux spécificités de chaque type de violence ?



- Les services disponibles répondent-ils aux besoins des personnes migrantes et demandeuses d'asile ?
- (...)

L'ambition méthodologique était double : d'une part, pouvoir collecter des données statistiques auprès de chacune des parties prenantes et d'autre part, drainer une approche davantage qualitative quant aux instruments et aux pratiques mis en place par chacune d'entre elles.

A cette fin, nous avons constitué un groupe de travail composé des partenaires suivants : Le CAV, l'ORS, le 26, la Maison Maternelle Fernand Philippe, le CPAS Charleroi – Service de santé mentale, la Police judiciaire (policier de référence), le Parquet de Charleroi, Initiative Spécifique Santé en Exil, SAV Parquet, etc. La Maison Plurielle a donc organisé plusieurs réunions thématiques en groupe de travail afin d'évaluer les difficultés et manquements dans chaque secteur.

Rapidement, la Maison Plurielle s'est retrouvée dans une position délicate puisqu'il s'est avéré difficile d'être partie prenante au processus d'accueil des personnes victimes et en même temps de mener une étude sur ses pratiques et celles de ses partenaires. C'est pourquoi la Maison Plurielle a décidé d'engager un Chercheur-Expert, India Ledeganck (anthropologue), à temps plein pour une mission de 3 mois.

L'engagement d'une personne complètement indépendante, qui allait mener cette étude en termes de méthodologie, en termes théoriques, mais aussi en termes de terrain, de rencontre avec les partenaires, formait un gage d'objectivation et de sérieux. India Ledeganck a donc également eu pour mission de dégager de son travail de terrain une liste de recommandations et de prospectives pour la Ville de Charleroi.

La Maison Plurielle est, néanmoins, restée commanditaire du projet puisque c'est elle qui avait la responsabilité de le transmettre à la Ville de Charleroi.



#### 5.4. Analyse SWOT

Afin de réaliser notre analyse SWOT du phénomène violence liée à l'honneur et mariages forcés nous avons reproduit la matrice « SWOT » reprenant les cellules Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces détaillées, pour chacune, en fonction des dimensions suivantes :

- Compétences spécifiques et expertise
- Mise en œuvre des missions
- Travail en réseau et partenariat
- Dimension environnementale

	Forces	Faiblesses
<b>F</b>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expertise de l'équipe dans la problématique</li> <li>- Méthodologie axée sur une lecture de genre (Convention d'Istanbul)</li> <li>- Formation continue du personnel</li> <li>- Reconnaissance accrue de notre expertise de la part de partenaires</li> <li>- Travail de formation et de sensibilisation de qualité, alimenté par nos interventions de prises en charge individuelle</li> <li>- Capacité d'adaptabilité des contenus et des supports dans les formations et des sensibilisations par rapport aux secteurs (ex : médical, scolaire, policier, ...) et aux demandes</li> <li>- Innovation sociale dans la création d'outils de sensibilisation</li> </ul>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût onéreux de la formation continuée mais également difficulté à dégager du temps pour pouvoir assister à des formations. En effet, l'équipe travaille constamment à flux-tendu pour réaliser l'ensemble des projets demandés par les pouvoirs subsidiant. Cela entraîne une concentration maximale sur les projets et empêche la participation à des événements formatifs essentiels dans notre domaine</li> <li>- En 2017, modification de l'équipe à plusieurs reprises ce qui a provoqué une gestion difficile du travail global de l'asbl.</li> <li>- Difficultés de renouvellement de l'équipement informatique (ex : logiciels, mailing, ...) en raison de leur classement en dépenses non-éligibles par les pouvoirs subsidiant</li> </ul>
<b>A</b>		
<b>C</b>		
<b>T</b>		
<b>E</b>		
<b>U</b>		
<b>R</b>		
<b>S</b>		
<b>I</b>		
<b>N</b>		
<b>T</b>		
<b>E</b>		



R N E S	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créativité et innovation sociale dans l'élaboration d'outils et la mise en place des ateliers liés à l'accompagnement socio-professionnel</li> <li>- Flexibilité de l'équipe qui veille à la sécurité des bénéficiaires en organisant des rendez-vous externes dans un autre service (ex : CPMS)</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nos services sont gratuits et accessibles à toute personne</li> </ul> <p><b><u>Sensibilisation et Prévention :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités et animations prenant des formes différentes en fonction de l'évènement, du lieu, du public, etc.</li> <li>- Sensibilisation spécifique à la situation des personnes migrantes</li> <li>- Sollicitations de partenaires pour mener des actions de sensibilisation dans leurs évènements (ex : stand de sensibilisation, intervention dans séminaire/colloque, etc)</li> </ul> <p><b><u>Formation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation adaptée au public rencontré</li> <li>- Formation conçue interactive pour favoriser les échanges</li> </ul> <p><b><u>Accueil Psycho-Social :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil psychosocial spécialisé</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <p><b><u>De manière générale :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La configuration de l'équipe ne permet pas de répondre de manière optimale à l'augmentation des demandes de sensibilisation, animations, évènements, interventions et formations</li> <li>- Les modalités de subventionnement (définition des projets, répartition budgétaire, etc.) inscrites dans la version finale de notre Convention avec la Ville de Charleroi nous parviennent tard (avril pour cette année 2018) ce qui nous empêche de planifier et entamer sereinement le travail de l'année</li> <li>- Impossibilité de remplacer un membre du personnel si absence de longue durée, ex : congé de maternité (lié au fonctionnement de subventionnement de l'a Ville de Charleroi)</li> </ul> <p><b><u>Sensibilisation et Prévention / Formation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficultés d'impression et de création de nouveaux supports de visibilité (flyers, affiches, site internet, etc.) liées au manque de :</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>- Accueil pluridisciplinaire (social, juridique, psychologique) permettant notamment un renforcement de l'accès aux droits pour les personnes victimes : informations, réorientations, accompagnement, ...</li><li>- Spécificité de la prise en charge pour les personnes migrantes</li><li>- Méthodologie axée sur la mise en sécurité des personnes et l'instauration d'un climat de confiance nécessaire à la reconstruction</li><li>- Réponse rapide apportée à toutes les sollicitations en raison des particularités de la problématique</li><li>- Respect du secret professionnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Moyens financiers</li><li>○ Temps : l'asbl étant soumise à la loi du marché public, cette procédure supplémentaire est chronophage</li><li>- Manque de visibilité de nos actions de sensibilisation lié au point précédent mais également à la configuration de l'équipe (3,5 ETP) qui ne permet pas de déployer largement les actions de sensibilisation organisées par la Maison Plurielle</li><li>- Manque de visibilité de notre mission de formation lié à la difficulté de création de support de visibilité</li><li>- Manque d'outils de sensibilisation spécifiques à la violence liée à l'honneur (ex : pin's, bracelets) : besoin d'en créer</li><li>- Manque de sollicitations pour les sensibilisations et les formations (demandes principalement orientées vers les violences conjugales)</li><li>- Manque de visibilité du service plus particulièrement dans le domaine de la prise en charge des situations de mutilations génitales féminines</li></ul> <p><b><u>Accueil Psycho-Social :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Méconnaissance du service par les personnes victimes (lié à l'isolement de ces dernières)</li><li>- Difficultés de mobilité/d'accès à la Maison Plurielle des personnes : contrôle accru des déplacements de la victime</li></ul>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prise en charge nécessitant plus de temps en raison des déplacements de la psychologue dans l'école, des démarches particulières, etc</li><li>- Manque de moyens financiers pour une prise en charge optimale les personnes victimes. Actuellement nous disposons de ressources financières pour rémunérer uniquement 1/4 temps psychologue, alors que les sollicitations faites à l'asbl pour cette problématique prennent énormément de temps à traiter.</li><li>- Manque de structures pour réorienter pour un suivi sur du long terme (les services vers lesquels nous réorientons les personnes ont souvent leurs agendas complets, et donc de longs délais pour donner rdv, ...)</li><li>- Complexité et lenteur des démarches à réaliser face à des situations d'urgence (ex : mise en sécurité)</li><li>- Difficulté de prise en charge de personnes ne parlant pas/pas bien la langue française</li><li>- Difficulté de trouver rapidement un logement pour la mise en sécurité</li><li>- Quand l'infraction n'est pas encore commise, difficile d'acter le risque de violences liées à l'honneur / mariage forcé dans une plainte (problème de reconnaissance)</li></ul>
<b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b>	<b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement et veille des partenariats</li> <li>- Ancrage de l'asbl dans le réseau associatif</li> <li>- Davantage de sollicitations par les CPMS pour la prise en charge de situations</li> <li>- Développement de partenariat dans les réalisations concrètes de projets via la création de groupe de travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de protocole de collaboration entre les différents services carolorégiens de première ligne qui peuvent rencontrer une situation de violence conjugale</li> <li>- Efficience de la collaboration avec les autres services mise à mal par la complexité des situations et la spécificité des mandats et conditions d'accès de chaque service</li> <li>- Manque de temps pour la prise de connaissance des spécificités propres aux mandats de chacun des services</li> <li>- Pas de service proposant une interprétation gratuite et spécifique pour les personnes non francophones</li> <li>- Difficultés pour la mise en sécurité d'une personne mineure liées à la différence de mandat SAJ-Maison Plurielle (ex : la médiation familiale pratiquée par le SAJ peut constituer un danger supplémentaire pour la personne)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La nouvelle situation de la Maison Plurielle au sein du site Reine Fabiola du GHDC est positive pour diverses raisons : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le parking gratuit facilite l'accès pour les personnes</li> <li>o L'emplacement des locaux au sein d'une structure hospitalière génère 1) un sentiment de sécurité pour les personnes et 2) une meilleure discrétion pour l'accès au service</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'aménagement spécifique pour les personnes en situation de handicap physique</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les différents services sociaux et médicaux proposés sur le site Reine Fabiola</li> <li>○ Proximité des grands axes routiers</li> <li>○ Proximité des différents services publics (CPAS, Administration, La Sambrienne, etc.) du territoire de Montignies-sur-Sambre</li> <li>○ Facilité d'accès en transports en commun</li> </ul>	
	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
<b>F A C T E U R S</b>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance accrue de notre expertise de la part de partenaires potentiels</li> </ul>	<p><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insécurité de l'emploi lié aux modes de subventionnement annuel et non structurel</li> </ul>
	<p><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilité extérieure par les réseaux sociaux, les médias (sollicitations) et le bouche à oreille</li> <li>- Convention d'Istanbul (reconnaissance de la pertinence et l'importance d'une structure spécialisée comme la nôtre, et nécessité de pratiquer une lecture genrée dans les situations de violences conjugales)</li> </ul>	<p><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les délais trop longs pour la réception des subsides (versement en mai) créent une instabilité financière mettant en péril la bonne gestion et réalisation du travail</li> <li>- Dépendance par rapport aux décisions politiques en matière de priorisation des phénomènes : impact sur les moyens alloués au service</li> <li>- Climat d'austérité économique donc risques d'arrêt ou de diminution de</li> </ul>



<b>E X T E R N E S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande continue et croissante en termes d'accompagnement et donc de nombre de rdv.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>subventions, nous sommes tributaires de ce climat.</li> <li>- Système de subventionnement annuel, facultatif ou ponctuel qui engendre une incertitude sur la continuité de certaines activités et missions de l'asbl.</li> <li>- Manque de moyens en termes de personnel des structures d'aide spécialisée pour accueillir et accompagner les personnes victimes (nécessité de renforcer les structures existantes)</li> <li>- Risque lié à la réforme des points APE</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proximité avec des Hautes Ecoles permettant la formation de futur-e-s professionnel-le-s. Toutefois, ceci est difficile à mettre en œuvre en raison des contraintes temporelles liées à l'enseignement : horaire des cours, stages, etc.</li> <li>- Visibilité par les centres PMS (intervenant de 1<sup>ère</sup> ligne) et écoles</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de réunions d'échanges ou d'accompagnements téléphonique de professionnels, nous constatons une méconnaissance de la prévalence de la problématique et de ses particularités et mécanismes. Cela peut entraîner une mise en danger de la personne et une mauvaise orientation/accompagnement (ex : culpabilisation non voulue de la personne victime, pression, refus d'acter</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seule association spécialisée spécifiquement dans cette thématique en lien avec les violences</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réorganisation en districts des communes amenant une centralisation des services que nos bénéficiaires</li> </ul>



<p>de genre sur le territoire carolorégien</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Forte prévalence de cette problématique</li><li>- Proximité de services de soins pour les bénéficiaires</li></ul>	<p>doivent consulter dans leurs démarches.</p>
--	--

#### 5.4.1. Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ?

Pour cette année 2018, nous souhaitons nous attaquer à trois **faiblesses** :

- 1) Modification de l'équipe : notre équipe a connu plusieurs changements de personnes et de définition de poste. Afin de résorber les perturbations managériales que cela a causé/cause, nous souhaitons travailler entre autres sur des activités de team-building. De plus, nous organisons plus régulièrement les réunions d'équipe afin d'accroître sa cohésion mais également de permettre le partage des difficultés auxquelles chacune est confrontée afin de trouver ensemble les solutions les mieux adaptées.
  
- 2) Manque de visibilité de nos actions de sensibilisation : afin de leur donner plus de poids et agir plus efficacement auprès du grand public, nous souhaitons renforcer la visibilité de ces actions. Réunir les forces du tissu associatif nous permettrait d'obtenir plus de visibilité mais aussi d'impact auprès des citoyens. C'est pour cette raison que nous avons sollicité de nombreux partenaires autour de l'action de sensibilisation que nous avons mise en place à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes (25 novembre) (cf. action de sensibilisation). La collaboration de différents partenaires autour de cette action nous a permis de rendre celle-ci plus importante et plus efficace. Cette formule a donc montré qu'elle pouvait fonctionner. C'est pourquoi nous continuerons de rassembler l'ensemble de nos partenaires travaillant de diverses manières autour des violences faites aux femmes afin d'organiser, à Charleroi, un évènement de sensibilisation et prévention de taille à l'occasion du 25 novembre. Pour le reste de nos actions, il est difficile de faire appel à



nos partenaires pour chacune de celle-ci. En effet, nous avons besoin de plus d'effectif pour réaliser des activités de sensibilisation de meilleure portée. Nous attendons également, par l'organisation de cet évènement, de pouvoir augmenter les sollicitations qui nous sont faites pour les actions de sensibilisation et les formations spécifiques sur les violences intrafamiliales.

- 3) Dans le but de donner plus d'impact à nos actions de sensibilisation sur les violences liées à l'honneur et mariages forcés, nous souhaitons développer des supports de sensibilisation spécifiques à cette problématique. En effet, nous remarquons que les activités de sensibilisation ont un résultat positif plus important lorsque les personnes peuvent repartir avec un objet concret qui synthétise un message de prévention comme par exemple : un badge, un pin's, un bracelet, un bic, etc. C'est pour cette raison que nous avons commencé ce travail en fin 2018 en créant des pin's de sensibilisation spécifiques à cette thématique.

Pour ce qui est des **menaces**, il s'agit d'un facteur extérieur sur lequel nous n'avons pas beaucoup de prise. Néanmoins, nous souhaitons trouver des solutions à deux menaces auxquelles nous sommes exposés :

- 1) Le système de subventionnement : comme expliqué dans notre analyse SWOT, les délais de réception de nos subventions créent une forme d'instabilité financière à certaines périodes de l'année. Or nous sommes tributaires de ces subventions pour faire fonctionner notre asbl puisque nous n'avons pas suffisamment de fonds propres. Afin de pallier ces délais trop longs, nous avons donc pour objectif de développer notre fond propre mais aussi de réfléchir à utiliser des produits financiers adéquats à notre situation. Pour ce faire, nous avons organisé un évènement (One Man Show) en fin septembre 2018 dont les bénéfices étaient au profit de la Maison Plurielle. L'organisation de cet évènement a été très chronophage et n'a permis de récolter qu'une modique somme. Pour ce qui est des produits financiers qui nous permettraient de combler le gap de trésorerie lié au système de subventionnement, nous avons opté pour une ligne de crédit de court terme, utilisable sous forme d'avance à terme (« straight loan ») et/ou de crédit de caisse, proposée par une banque spécialisée dans le non-marchand.



- 1) La méconnaissance de la définition et des mécanismes de la problématique : au travers de nos échanges avec plusieurs différents services de première ligne ou autres, nous constatons souvent un manque de conscientisation de la prévalence du phénomène et des mécanismes spécifiques à la prise en charge. La menace liée à cette méconnaissance est importante pour la reconnaissance de notre travail et de notre service mais aussi pour les personnes qui pourraient, dès lors, être mises en danger par des propositions d'orientation et d'accompagnement inappropriées. De cette manière, nous souhaitons accroître, dès 2019, la dispense de nos formations auprès des professionnel.le.s du secteur social généralistes ou de première ligne tels que les CPMS.

#### 5.4.2. Quelle(s) opportunité(s) exploiter ?

En analysant globalement notre travail, nous observons ces opportunités qui peuvent s'ouvrir à nous :

- 1) Au regard du nombre de sollicitations que nous recevons en termes d'accompagnement, nous remarquons pouvoir accroître nos ressources humaines en augmentant le temps de travail lié à la fonction de psychologue moyennant une augmentation du budget alloué.
- 2) Aussi, au vu du nombre de personnes du secteur social qui méconnaissent la problématique et au vu de la proximité géographique que nous connaissons avec les établissements d'enseignement supérieurs, nous pourrions réfléchir à établir un partenariat avec les écoles supérieures afin de dispenser un module de formation spécifique à cette thématique auprès des étudiants et ainsi diminuer le manque de connaissances. Néanmoins, un tel partenariat est très difficile à mettre en place en raison des modalités d'organisation propres au secteur académique.

#### 5.5. Défis

Dans l'approche de la problématique des violences liées à l'honneur et mariages forcés, notre principal défi est de 1) stabiliser sur le long terme notre service et 2) adapter notre structure,



de manière à apporter une réponse optimale à toutes les sollicitations que nous recevons dans le cadre de l'ensemble de nos missions.

## 5.6. Besoins

- 1) Nous avons besoin d'obtenir un subventionnement pluriannuel qui nous permettra de mieux organiser notre travail sur ce phénomène et ce sur du long-terme. Cette temporalité permettrait, en effet, de s'axer davantage sur la réalisation de nos missions et de ne plus consacrer du temps annuellement aux procédures (administratif, négociations) de renouvellement de la subvention.
- 2) En ce qui concerne l'accompagnement psycho-social que nous proposons aux personnes victimes de violences liées à l'honneur/mariages forcés, nous avons besoin d'obtenir plus de moyens afin d'optimiser le suivi psychologique pour permettre un travail plus approfondi de reconstruction et d'accompagnement/soutien dans les diverses démarches. En effet, les situations de mariages forcés, par exemple, sont tellement complexes qu'elles prennent énormément de temps au niveau de l'accompagnement que nous proposons.
- 3) Pour ce qui est des activités de sensibilisation spécifiques à ce phénomène, il serait très intéressant que la Ville de Charleroi nous soutienne encore plus concrètement (en nous appuyant à certaines étapes, en étant un relais diffusion de nos activités, ...) afin de donner plus de légitimité à celles-ci et d'améliorer leur impact.

## 6. Phénomène 4 : Nuisances sociales

### 6.1. Diagnostic

Cette année 2018, nous avons été intégrées dans le phénomène *Nuisances sociales* en raison du deuxième projet additionnel traitant des violences sexistes dans l'espace public pour lequel la Ville de Charleroi nous a mandatées.



En effet, en 2017, nous avons développé le projet *(In)sécurité et (non) accès à l'espace citoyen : Charleroi à travers le prisme du genre* sous différentes formes telles que la réalisation d'une campagne de sensibilisation, l'enquête de terrain et la rédaction d'un cahier de recommandation à destination des gardien.ne.s de la paix, éducateur.trice.s de rue et policier.e.s.

Sur un échantillon de 58 femmes, notre enquête avait montré que 80% de celles-ci s'étaient déjà senties en insécurité dans l'espace public carolorégien et ce principalement par peur d'être agressées (62%). D'autres raisons comme le manque d'éclairage (36%) et l'aménagement territorial inadéquat (23%) viennent en deuxième et troisième positions. Néanmoins, 54,5% d'entre elles considèrent que l'accès à l'espace public n'est pas le même pour une femme et pour un homme. De plus, notre enquête avait révélé que le sexisme dans l'espace public carolorégien touche 2 femmes sur 3.

Ces chiffres étant très interpellants, la Ville de Charleroi et la Maison Plurielle ont décidé de poursuivre le développement de sensibilisations et de formations afin d'apporter une conscientisation spécifique sur la problématique du sexisme dans l'espace public.

Ainsi, nous avons choisi de réaliser des actions de sensibilisation visant le grand public sur ce phénomène afin de donner une information précise sur la notion de sexisme, ses formes et impacts, d'une part, et d'autre part, de transmettre des clefs d'actions que chaque citoyen peut réaliser en tant que témoin d'une situation de sexisme. Par ailleurs, nous avons construit une formation concise et interactive pour former spécifiquement les travailleurs de rue à notre outil créé en 2017 : le cahier de recommandations. De plus, afin de disposer d'un échantillon plus représentatif, la Ville de Charleroi a tenu que nous élargissions notre enquête au risque de stigmatiser la région carolorégienne.

## 6.2. Partenaires

Afin de détailler les différents partenariats développés, nous avons construit un tableau qui reprend le nom de nos partenaires, la forme sous laquelle le partenariat s'établit ainsi que l'implication spécifique dans le partenariat.



Nom du Partenaire	Forme du Partenariat	Implication
<b>Vie Féminine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique<sup>24</sup></li> <li>- Partenariat de développement<sup>25</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques et de collaboration</li> <li>- Vacataire dans le projet : Vie Féminine est associée de la Maison Plurielle pour mener les formations</li> </ul>
<b>Police de Charleroi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> <li>- Partenariat de développement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges de bonnes pratiques et de collaboration</li> <li>- La Police de Charleroi a aidé à la diffusion du cahier de recommandations à destination des policier.ère.s</li> </ul>
<b>Service Gardiens de la Paix de Charleroi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispense de la formation « Sexisme dans l'espace public » + distribution du cahier de recommandations</li> </ul>
<b>Cellule Educateurs JJD de Charleroi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat stratégique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispense de la formation « Sexisme dans l'espace public » + distribution du cahier de recommandations</li> </ul>

<sup>24</sup> Partenariat stratégique = association de services d'un même secteur ou non visant un apport essentiel à l'exercice de missions de bases

<sup>25</sup> Partenariat de développement = association de services d'un même secteur ou non ayant pour objectif de mener des recherches et réflexions dans le but de développer de nouvelles missions/projets.



<b>Entre 2 Wallonie</b>	- Partenariat stratégique	- Dispense de la formation « Sexisme dans l'espace public » + distribution du cahier de recommandations
...		

### 6.3. Activités

#### 6.3.1. Élargir la diffusion de l'enquête

Afin d'atteindre un maximum de personnes, nous avons choisi de proposer le questionnaire sous forme électronique en le diffusant par l'intermédiaire de différents canaux de communication tels que : courriel, newsletter, et page Facebook. Ceci a permis de récolter des témoignages d'une diversité de personnes (tous les âges, habitant ou non à Charleroi, fréquentant souvent ou rarement Charleroi, étant sensibilisés ou non au sexisme, etc.).

Ce questionnaire a été diffusé de septembre à novembre. La participation à celui-ci s'est réalisée sur base libre et volontaire. Afin de garantir plus de réponses au questionnaire en ligne, nous avons assuré l'anonymat des réponses complétées. Ceci implique que les résultats permettent d'accéder à des données factuelles sur les ressentis et vécus des personnes. Ceux-ci ne peuvent toutefois pas être considérés comme strictement représentatifs du vécu de l'ensemble des personnes habitant ou se rendant à Charleroi.

Par ailleurs, notre choix s'est porté sur la mise en ligne du questionnaire pour éviter de désigner arbitrairement un échantillon. En effet, cette méthode de diffusion s'est suffi à elle-même afin de faire émerger un échantillon de personnes qui se sont senties concernées par la thématique de l'insécurité à Charleroi.

Cette étude a montré que tant les femmes que les hommes ne se sentent pas, pour la grande majorité, en sécurité dans l'espace public de Charleroi. Néanmoins, leur sentiment d'insécurité n'est pas fondé sur les mêmes éléments. En effet, si les hommes et les femmes ont principalement peur d'être agressés, les femmes développent une anxiété ciblée sur des agressions de types sexistes alors que les hommes craignent plutôt des agressions physiques



de tous genres ainsi que les vols de biens. De surcroit, cette enquête a montré que **plus d'une femme sur 2 est victime de sexisme** dans l'espace public.

L'anxiété générée par la peur d'être victime d'une agression sexiste dans l'espace public les pousse à adopter toute une série de stratégies d'évitement. De cette manière, elles ont adopté et intégré des comportements visant à restreindre leur occupation de l'espace public ainsi qu'à s'effacer de celui-ci afin de se protéger des potentielles agressions. Les restrictions qui sont imposées aux femmes en raison de ces discriminations ont une influence considérable sur leur autonomie ainsi que sur leur participation citoyenne. En effet, comme nous avons pu le détailler dans notre analyse, le sexisme dans l'espace public carolorégien est multiforme et a un impact conséquent sur l'exclusion automatique des femmes de l'espace public appartenant pourtant à chacun.

Dès lors, les réponses apportées à la lutte contre le sexisme dans l'espace public ne doivent pas reposer sur des initiatives individuelles. Il convient d'agir de façon globale, conjointe et articulée. Cette lutte contre le sexisme relève de la responsabilité collective de toute la société. La Ville de Charleroi doit se positionner comme garante de l'appropriation par toutes et tous de l'espace public en tant qu'espace égalitaire et ce, notamment, en trouvant des réponses et actions concrètes dans tous les secteurs.

### 6.3.2. Créer une activité/animation de sensibilisation

#### 1) Action de sensibilisation en rue (22 février 2018)

La Maison Plurielle a organisé une action de sensibilisation le 22 février 2018 en partenariat avec Vie Féminine Charleroi-Thuin. Cette dernière s'est réalisée dans les rues de Charleroi et aux alentours de la Gare. A cette occasion, nous avons sensibilisé près de **300 personnes** sur ce qu'est le sexisme dans l'espace public et sur les différentes formes sous lesquelles il peut apparaître : verbale, non-verbale, physique, sexuelle, etc. Lors de cette action nous avons également mis un point d'honneur à informer les personnes sur la loi « sexisme » de 2014 afin de permettre sa connaissance plus largement. Un flyer sur le sexisme reprenant les services d'aide qui peuvent être contactés a été distribué à toutes les personnes que nous avons rencontrées.



Notre action de sensibilisation a été médiatisée par le journaliste Marc Demoustiez sur Radio Contact.

## 2) Gare aux Jeunes (8 mars 2018)

« Gare aux Jeunes » est un évènement organisé par le Centre Ener'J à la Gare de Charleroi-Sud à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes. Partenaires de cet évènement, nous y avons tenu un stand de sensibilisation sur l'ensemble des violences que la Maison Plurielle traite au quotidien. Nous avons pu sensibiliser **plus de 500 personnes** lors de cette journée, et ce en interpellant les passant.e.s afin de leur poser des questions sur ce que sont les violences sexistes et le sexisme dans l'espace public et en leur donnant des informations sur ces dernières (ex : différentes formes du sexismes, impacts, services qui peuvent aider, ...). Nous leur avons également proposé des animations ludiques et distribué des kits de sensibilisation comprenant des flyers, brochures et pin's afin qu'ils puissent eux aussi se mobiliser et transmettre ce message de sensibilisation et de lutte contre cette forme de violence de genre.



## 3) Marches « Les Siffleuses » (8 mars 2018)

Dans le cadre de la journée internationale des droits des femmes, Les Femmes de Mars ont organisé une marche des « siffleuses » afin de dénoncer le harcèlement de rue (insultes, menaces, provocations, ...) dont sont victimes les femmes. La Maison Plurielle, partenaire du collectif « Femmes de Mars », a participé à cet évènement de manière active. Cette marche

visait non seulement une sensibilisation du grand public mais constituait également un appel à la mobilisation pour que les femmes puissent se réapproprier l'espace public.



Cette activité en rue a eu une large portée. La comptabilisation des personnes sensibilisées ce jour-là a été, néanmoins, assez difficile en raison du nombre de personnes actives dans la marche.

Cet évènement a été relayé par de nombreux médias comme TéléSambre, la RTBF, L'avenir, Le Soir, etc.

#### 4) Sensibilisation médiatique

Nous sommes intervenues à plusieurs reprises dans la presse locale et nationale sur les violences sexistes dans le courant de cette première partie de l'année.

- 23/01/18 : article dans la DH, Le Soir, et l'Avenir sur le sexisme dans l'espace public et nos cahiers de recommandations.



- 31/05/18 : intervention d'expert dans l'émission radio « C'est vous qui le dites » amenant une analyse scientifique sur les formes du sexisme et leur nature.

#### 6.3.3. Rééditer, réimprimer et distribuer des cahiers de recommandations

Les cahiers de recommandation ont été réédités et réimprimés en fin d'année 2018. Nous avons opéré quelques modifications et corrections en fonction des inputs reçus de nos partenaires.

Le cahier de recommandations spécifique à la police a été réimprimé en 1000 exemplaires afin de pouvoir être distribué à chaque policier de la zone de Charleroi. Pour le cahier à destination



des gardiens de la paix et éducateurs de rue, il a été réimprimé en une centaine d'exemplaires seulement puisque nous en avons encore quelques-uns.

#### 6.3.4. Mener des formations dans le prolongement du cahier de formations

En fin 2017, nous avons proposé de réaliser des formations sur le sexisme dans l'espace public pour distribuer efficacement et pertinemment le cahier de recommandations aux publics concernés par celui-ci et à d'autres publics de première ligne.

Nous avons dispensé, en partenariat avec Vie Féminine Charleroi-Thuin, trois formations durant cette année 2018 : une aux équipes d'éducateurs de rue et de gardiens de la paix de la Ville de Charleroi, une à l'équipe des éducateurs de rue de Carolorue, et une à tout le service de Entre 2 Wallonie.

Cette formation pratique a permis de :

- 1) Décortiquer ce qu'est le sexisme dans l'espace public au travers des éléments donnés par les participants au regard de la définition du sexisme en tant que telle.
- 2) Expliquer ce que dit la loi « sexisme » entrée en vigueur en 2014 et ce qu'elle prévoit en termes de conditions à réunir pour pouvoir l'invoquer.
- 3) Décrire sous quelles formes apparaît le sexisme (verbale, non-verbale, physique, sexuelle et autres) en les exemplifiant de manière concrète.
- 4) Expliquer quels sont les impacts des situations de sexisme vécues sur les personnes.
- 5) Expliciter pourquoi il est important d'agir en tant que travailleur de rue lorsqu'une situation de sexisme est observée : bien souvent les victimes ne caractérisent pas une agression comme sexiste parce qu'il existe dans notre société des réactions de banalisation, minimalisation, auto-culpabilisation, et de responsabilisation.
- 6) Donner des recommandations précises sur « quoi dire » et « quoi faire » lorsque l'on est face à une victime de sexisme dans l'espace public.

Au total, nous avons formé **29** travailleurs de rue à la thématique du sexisme dans l'espace public.



#### 6.4. Analyse SWOT

Afin de réaliser notre analyse SWOT relative à notre projet « *(In)sécurité et (non) accès à l'espace citoyen : Charleroi à travers le prisme du genre* », nous avons reproduit la matrice « SWOT » reprenant les cellules Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces détaillées, pour chacune, en fonction des dimensions suivantes :

- Compétences spécifiques et expertise
- Mise en œuvre des missions
- Travail en réseau et partenariat
- Dimension environnementale

	Forces	Faiblesses
<b>F A C T E U R S  I N T E</b>	<p style="text-align: center;"><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expertise de l'équipe dans la problématique</li> <li>- Méthodologie axée sur une lecture de genre (Convention d'Istanbul)</li> <li>- Travail de formation et de sensibilisation de qualité</li> <li>- Capacité d'adaptabilité des contenus et des supports dans les formations et les sensibilisations en fonction du public et des demandes</li> <li>- Innovation sociale dans la création d'outils de sensibilisation</li> <li>- Adaptation des outils et méthodologies en fonction de la dynamique de groupe</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2017, modification de l'équipe à plusieurs reprises ce qui a provoqué une gestion difficile du travail global de l'asbl.</li> <li>- Difficultés de renouvellement de l'équipement informatique (ex : logiciels, mailing, ...) en raison de leur classement en dépenses non-éligibles par les pouvoirs subsidiant alors que pour l'adaptation de l'enquête besoin d'un logiciel spécifique de type Lime Survey</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <p><b><u>Enquête :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élargissement sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b></p> <p><b><u>De manière générale :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La configuration de l'équipe ne permet pas de répondre de manière optimale à</li> </ul>



R N E S	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à l'ensemble des personnes souhaitant y répondre</li> </ul> <p><b><u>Action de sensibilisation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'outils adaptés à tout public</li> <li>- Activités prenant des formes différentes en fonction de l'évènement, du lieu, du public, etc.</li> <li>- Capacité à interloquer le grand public pour créer le débat et faire comprendre notre message de sensibilisation</li> <li>- Relais médiatiques pour certaines d'entre elles</li> </ul> <p><b><u>Formation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'outils de présentation adaptés à chaque public rencontré</li> <li>- Contenu des formations adapté au public rencontré et à leurs demandes plus spécifiques</li> <li>- Formation conçue concise (1h30 -2h) et interactive pour favoriser les mises en situations et les échanges.</li> </ul> <p><b><u>Cahier de recommandations :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réflexion sur des améliorations à apporter au cahier</li> <li>- Distribution auprès de la police d'intervention de Charleroi. La réimpression permettra de le donner à chaque policier.ère.s de Charleroi un exemplaire papier</li> </ul>	<p>l'augmentation des exigences de la Ville dans les projets additionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modalités de subventionnement (définition des projets, répartition budgétaire, etc.) inscrites dans la version finale de notre Convention avec la Ville de Charleroi nous parviennent tard (avril pour cette année 2018) ce qui nous empêche de planifier et entamer sereinement le travail de l'année</li> <li>- Impossibilité de remplacer un membre du personnel si absence de longue durée, ex : congé de maternité (lié au fonctionnement de subventionnement de la Ville de Charleroi)</li> </ul> <p><b><u>Enquête :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthodologie de base revue en raison du temps qui devait y être alloué : manque de ressources humaines pour développer l'enquête selon la méthodologie de départ</li> </ul> <p><b><u>Action de sensibilisation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficultés d'impression des nouveaux supports de visibilité (flyers, affiches, site internet, etc.) liées au manque de :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Moyens financiers</li> <li>o Temps : l'asbl étant soumise à la loi sur les marchés publics, cette procédure est chronophage</li> </ul> </li> <li>- Manque de visibilité de nos actions de sensibilisation lié au point précédent mais également à la configuration de l'équipe (3,5 ETP) qui ne permet pas de déployer largement les actions de sensibilisation organisées par la Maison Plurielle</li> </ul>
------------------	---	---



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publication du cahier sur l'intranet de la police nationale : tous les policier.ère.s belges peuvent y avoir accès</li> </ul>	<p><b>Formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de sollicitations de formation sur cette problématique en raison du fait que celle-ci est nouvelle et liée à un projet spécifique et non à nos missions principales</li> <li>- Difficulté d'organisation liée aux agendas chargés de tout le monde et au manque des ressources humaines pour les dispenser</li> </ul>
<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement d'un partenariat spécifique avec Vie Féminine Charleroi-Thuin, asbl experte dans la problématique : vacataire dans le projet</li> <li>- Développement de nombreux partenariats pour l'organisation d'action de sensibilisation</li> <li>- Développement de nouveaux partenariats avec des services composés d'une équipe de travailleurs de rue</li> </ul>	<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat avec Vie Féminine : difficulté de se réunir pour échanger nos bonnes pratiques et réfléchir à nos actions et formations en raison de nos agendas respectifs</li> <li>- Développer de nouveaux partenariats pour la concrétisation de ce projet spécifique demande énormément de temps au niveau de la recherche, de la négociation et de la logistique</li> <li>- Manque de temps pour la prise de connaissance des spécificités propres aux mandats de chacun des services</li> </ul>
<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouvelle situation de la Maison Plurielle au sein du site Reine Fabiola du GHDC positive pour diverses raisons :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le parking gratuit</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'aménagement spécifique pour les personnes en situation de handicap physique</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proximité des grands axes routiers</li> <li>○ Proximité des différents services publics</li> <li>○ Facilité d'accès en transports en commun</li> </ul>	
FACTEURS EXTERN	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
	<b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b>	<b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES ET EXPERTISE</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance de notre expertise de la part de partenaires potentiels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insécurité de l'emploi lié aux modes de subventionnement annuel et non structurel</li> </ul>
	<b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b>	<b>MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Large visibilité extérieure du développement de ce projet via les réseaux sociaux, et multiples relais médiatiques</li> <li>- Convention d'Istanbul (reconnaissance l'importance de prendre des mesures de prévention et de protection dans la problématique des violences sexistes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les délais trop longs pour la réception des subsides (versement en mai) créent une instabilité financière mettant en péril la bonne gestion et réalisation du travail</li> <li>- Dépendance par rapport aux décisions politiques en matière de priorisation des phénomènes : impact sur les moyens alloués au service</li> <li>- Climat d'austérité économique donc risques d'arrêt ou de diminution de subventions, nous sommes tributaires de ce climat.</li> <li>- Système de subventionnement annuel, facultatif ou ponctuel qui engendre une incertitude sur la continuité de certaines activités et missions de l'asbl.</li> </ul>



<b>E</b> <b>S</b>		- Risque lié à la réforme des points APE
	<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La création de nouveaux partenariats a drainé de nouvelles formes de demandes envers la Maison Plurielle, exemple : demande de collaboration avec les travailleurs de rue pour créer des animations à destination de leur public</li> <li>- Maintenant que nous avons dispensé une formation à l'ensemble des gardiens de la paix et éducateurs de rue de la Ville de Charleroi, nous pourrions intensifier notre collaboration en proposant d'adapter notre formation à l'ensemble du personnel d'accueil et autres agents de première ligne de la Ville de Charleroi.</li> </ul>	<p><b>TRAVAIL EN RÉSEAU ET PARTENARIAT</b></p> <p style="text-align: center;">/</p>
	<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seule association spécialisée dans les violences de genre à avoir conçu des formations pour les agents de première ligne</li> <li>- Forte prévalence de cette problématique</li> </ul>	<p><b>DIMENSION ENVIRONNEMENTALE</b></p> <p style="text-align: center;">/</p>



#### 6.4.1. Quelle(s) faiblesse(s)/menace(s) attaquer ?

- 1) Modification de l'équipe : notre équipe a connu plusieurs changements de personnes et de définition de poste. Afin de résorber les perturbations managériales que cela a causé/cause, nous souhaitons travailler entre autres sur des activités de team-building. De plus, nous organisons plus régulièrement les réunions d'équipe afin d'accroître sa cohésion mais également de permettre le partage des difficultés auxquelles chacune est confrontée afin de trouver ensemble les solutions les mieux adaptées.
- 2) Intensifier l'organisation de formations en créant de nouveaux partenariats avec des services comprenant des travailleurs de rue.
- 3) Pour ce qui est des menaces, il s'agit d'un facteur extérieur sur lequel nous n'avons pas beaucoup de prise. Néanmoins, nous souhaitons trouver des solutions à l'une d'entre elles, à savoir : le système de subventionnement. Comme expliqué dans notre analyse SWOT, les délais de réception de nos subventions créent une forme d'instabilité financière à certaines périodes de l'année. Or nous sommes tributaires de ces subventions pour faire fonctionner notre asbl puisque nous n'avons pas suffisamment de fonds propres. Afin de pallier ces délais trop longs, nous avons donc pour objectif de développer notre fond propre mais aussi de réfléchir à utiliser des produits financiers adéquats à notre situation. Pour ce faire, nous avons organisé un évènement (One Man Show) en fin septembre 2018 dont les bénéfices étaient au profit de la Maison Plurielle. L'organisation de cet évènement a été très chronophage et n'a permis de récolter qu'une modique somme. Pour ce qui est des produits financiers qui nous permettraient de combler le gap de trésorerie lié au système de subventionnement, nous avons opté pour une ligne de crédit de court terme, utilisable sous forme d'avance à terme (« straight loan ») et/ou de crédit de caisse, proposée par une banque spécialisée dans le non-marchand.



#### 6.4.2. Quelle(s) opportunité(s) exploiter ?

Nous pourrions adapter notre formation sur la problématique du sexisme dans l'espace public de manière à pouvoir la proposer au personnel d'accueil et aux agents de première ligne travaillant directement pour la Ville de Charleroi.

Aussi, au vu du besoin de sensibilisation et de prévention constaté à Charleroi, nous pourrions réfléchir et mener des actions globales en partenariat avec la Ville de Charleroi pour sensibiliser le grand public au sexisme dans l'espace public.

#### 6.5. Défis

Le projet étant défini pour une année, il est difficile d'identifier les défis auxquels nous pourrions nous attaquer. En effet, les indicateurs déterminés à remplir pour le projet sont tous réalisés.

#### 6.6. Besoins

- 1) Dans le cadre d'un projet spécifique défini pour une année, il est important que les indicateurs à remplir sur l'année nous soient notifiés le plus tôt possible afin de mieux appréhender l'organisation du travail. Nous restons trop souvent dans le flou avant une quelconque décision du Collège.
- 2) Pour ce qui est des activités de sensibilisation spécifiques à ce phénomène, il serait très intéressant que la Ville de Charleroi nous soutienne encore plus concrètement afin de donner plus d'impact et de légitimité à ces dernières.

## 7. Autres activités

### 7.1. Alter Egales

En 2017, la Maison Plurielle a répondu à un appel à projet de la Fédération Wallonie Bruxelles : « *Alter Egales : « droit des femmes à l'intégrité physique et psychique* ». Ce projet vise à comprendre comment les violences conjugales et intrafamiliales sont prises en compte dans l'encadrement des personnes en situation de handicap mental par les professionnels des services spécialisés tels que les services d'accueil de jour, services résidentiels, services de logements supervisés, etc.



De cette manière, nous avons :

- Constitué un groupe de travail pour mener une réflexion sur la construction d'un questionnaire d'enquête afin d'évaluer le niveau de sensibilisation et de compétence sur les violences conjugales et intrafamiliales du personnel encadrant des personnes adultes en situation de handicap mental ;
- Réalisé un état des lieux sur cette question par l'analyse des résultats de l'enquête ainsi que par l'analyse d'interviews menées auprès de professionnel.le.s du secteur du handicap mental.
- Créé une formation permettant une sensibilisation et un accroissement des compétences sur les violences conjugales et intrafamiliales des professionnel.le.s du monde du handicap mental.

#### 7.1.1. Groupe de travail et méthodologie

Dans ce cadre, nous avons mis en place un groupe de travail composé de l'AVIQ, d'experts de terrain (psychologue et assistante sociale) et d'une représentante de la Province de Hainaut (Direction Générale de l'Action Sociale) afin de réfléchir sur la méthodologie qui pourrait nous permettre de faire un état des lieux sur la question.

Suite à nos différentes réunions de groupe de travail, nous avons créé un questionnaire d'enquête visant à comprendre le terrain et la réalité de travail de ces services, leur capacité à détecter des situations de violences conjugales et/ou intrafamiliales ainsi que leurs moyens d'action. Ce questionnaire informatique a été diffusé à l'ensemble des services spécialisés carolorégiens. De plus, dans le but d'approfondir les résultats de l'enquête, la Maison Plurielle a décidé de mener des entretiens avec des représentants de chaque type de services.

Le groupe de travail nous a permis de décider de l'échantillon de l'enquête. Ainsi, nous avons décidé de constituer un échantillon regroupant l'ensemble des services encadrant des personnes en situation de handicap mental adultes, établis dans la région de Charleroi. Au départ de la constitution de notre échantillon, nous nous étions centrés sur les services d'accueil de jour et résidentiels. Cependant, en prenant connaissance de la diversité des services mis en place pour ces personnes en fonction de leur type de handicap mental, nous avons inclus tous les services spécialisés dans le handicap mental, à savoir : services de logement encadré novateur (LEN), Services d'accompagnement (SAC), Services d'accueil de



jour pour adultes (SAJA), Services d'aide à la vie journalière (AVJ), Service de logement supervisé (SLS), Entreprise de travail adapté (ETA) et services résidentiels pour adultes (SRA). En réunissant l'ensemble de ces services spécifiques pour adultes, nous avons un échantillon représentatif d'une cinquantaine de services sur la région de Charleroi et ses alentours.

De cette enquête, nous n'avons pu récolter que 12 questionnaires complétés sur 26 ouvertures notifiées du lien de l'enquête. Les résultats obtenus n'ont donc pas de valeur représentative, c'est pourquoi nous avons décidé (Maison Plurielle) de rencontrer des services pour approfondir les résultats de l'enquête mais aussi à obtenir une plus riche information qualitative.

De cette manière, nous avons mené 6 interviews afin d'interroger les services suivants : Service résidentiel pour adultes (SRA), Service d'accueil de jour pour adultes (SAJA), Service d'accompagnement (SAC), et Service de logement encadré novateur (LEN). Les interviews ont été réalisées en utilisant la méthodologie de l'entretien semi-directif.

Lors des réunions du groupe de travail, nous avons rapidement pris conscience que les violences conjugales, en particulier, étaient un sujet avec lequel la plupart des professionnel.le.s du milieu du handicap mental n'étaient pas à l'aise.

Afin de garantir plus de réponses au questionnaire en ligne, nous avons donc assuré l'anonymat des réponses complétées. Nous avons également assuré le caractère anonyme du contenu des interviews.

#### 7.1.2. Conclusions de l'état des lieux

Les résultats de l'enquête comme l'analyse des interviews ont mis en lumière un certain nombre de constats et d'éléments de réflexion sur les violences conjugales et intrafamiliales vécues par les personnes en situation de handicap mental encadrées dans des services spécialisés.

Pour ce qui est de la violence conjugale, nous avons observé que 75% des répondant.e.s de l'enquête et toutes les personnes interviewées ont connu une ou plusieurs situation(s) chez leurs bénéficiaires. Cela montre, premièrement, que la problématique des violences conjugales touche également les personnes en situation de handicap mental. Le deuxième grand constat réalisé concerne la prévalence des situations chez les femmes. De cette



manière, nous avons pu observer que la prise en charge psychologique proposée par les services n'est pas spécifique en cela qu'elle ne va pas permettre une déconstruction des rapports de domination existants, ni avoir une approche genrée. De plus, il est apparu que le concept de violence conjugale est difficile à identifier par les professionnel.le.s du secteur en raison de leur manque d'informations/formations sur celui-ci, ce qui renforce la difficulté de détection des situations.

Au niveau de la violence intrafamiliale, il a été constaté que la plupart des professionnel.le.s ont rapporté avoir connu ou connaître encore plusieurs situations de ce type dont une personne encadrée par leur service est ou a été victime. Certain.e.s dénombrent jusqu'à 5 situations actuellement. De manière générale, les auteur.e.s de ces violences sont les parents et/ou les frères et sœurs. Les violences connues apparaissent de différentes façons et peuvent être : des insultes verbales ; du contrôle excessif ; de la pression psychologique via les menaces et le chantage ; de l'extorsion d'argent ; de l'abus sexuel ; des négligences ; de la maltraitance, etc. La prise en charge psychologique de ces victimes peut être proposée par certains services. Toutefois, ceux-ci se disent parfois démunis face à certaines situations. Par ailleurs, nous avons remarqué que les professionnel.le.s n'hésitent pas à mettre tout en œuvre pour assurer aux personnes en situation de handicap mental la meilleure protection possible. Ainsi, ils/elles peuvent proposer des administrateurs de biens légaux, des mesures d'éloignement, etc. Néanmoins, les situations concernant des violences plus insidieuses ou difficiles à prouver restent compliquées à solutionner.

Notre étude a également mis en évidence le besoin évident des professionnel.le.s du secteur du handicap mental d'obtenir plus d'outils et d'informations sur les violences conjugales et intrafamiliales afin de pouvoir mieux détecter et agir face aux situations mais aussi afin de mieux aider et diriger leurs bénéficiaires victimes. De surcroît, il est apparu primordial pour ces professionnel.le.s de connaître les services spécialisés dans les violences afin de se créer un réseau de partenaires pour les soutenir dans les futures situations.

Toutes ces observations, nous ont amenés à formuler quelques recommandations afin d'améliorer les connaissances et compétences des professionnel.le.s dans le but d'aider davantage les personnes en situation de handicap mental dans leur souffrance.



L'une des premières recommandations consiste à réaliser de la prévention et de la sensibilisation accrues sur ces problématiques dans le but de, tout d'abord, conscientiser les professionnel.le.s du secteur du handicap mental à l'existence de celles-ci au sein de leur public. Cette sensibilisation doit également s'étendre aux personnes en situation de handicap mental car ces sujets ne sont pas ou très peu discutés avec eux.

Ensuite, il est remarqué que la dispense de formation spécifique sur les violences conjugales et intrafamiliales est essentielle si nous souhaitons améliorer les compétences des personnes travaillant dans ce secteur. Travailler la question du genre doit être un préalable indispensable à toute autre démarche de sensibilisation ou de formation. En effet, à aucun moment la notion de genre n'a été évoquée dans la pratique de travail des professionnel.le.s alors que celle-ci est un prérequis à la compréhension des rapports de domination.

Une autre recommandation concerne la possibilité de prise en charge des victimes dans les services spécialisés dans les violences conjugales et intrafamiliales. A juste titre, les personnes interrogées font la remarque fondamentale suivante : les services vers lesquels nous opérons la réorientation de nos bénéficiaires sont spécialisés dans leurs domaines, certes, mais ne sont pas adaptés aux personnes en situation de handicap mental. En effet, nous partageons ce constat que les services spécialisés dans les problématiques traitées ne sont, en général, pas en mesure de proposer une prise en charge adéquate aux personnes avec un handicap mental. Il nous appartient donc de pouvoir, dans une idée d'inclusion, nous adapter afin d'apporter aussi une aide spécifique aux personnes victimes qui ont un handicap mental. Pour ce faire, nous avons besoin de soutien tant au niveau financier qu'au niveau de la formation.

Par ailleurs, il s'avère également nécessaire de pouvoir fournir un nombre d'outils suffisants et adaptés aux personnes en situation de handicap mental afin de pouvoir travailler ces questions avec elles de façon efficace.

Pour finir, il reste primordial de développer des partenariats stratégiques et des lieux d'échanges pour rapprocher nos deux spécialités : le handicap mental, d'une part, et les violences de genre, d'autre part. Sans cela, il nous paraît extrêmement difficile de travailler sur le continuum des violences dont souffrent aussi les personnes en situation de handicap et plus particulièrement celles de sexe féminin.



### 7.1.3. Contenu du module de formation

L'objectif de réaliser un état des lieux consistait à mettre au point une formation spécifique sur les violences conjugales et intrafamiliales afin de faciliter la détection de celles-ci par les professionnel.le.s et de permettre une prise en charge adaptée pour les personnes en situation de handicap mental. Afin de remplir les objectifs définis, nous avons construit une formation abordant les thématiques suivantes :

#### 1) Éléments introductifs :

- Présentation et explication des résultats de notre enquête en ligne afin de conscientiser et sensibiliser les professionnel.le.s à l'existence des problématiques dans le monde du handicap mental.
- Présentation de quelques chiffres provenant d'autres enquêtes réalisées à l'échelon national et international.
- Mise en évidence des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap mental.

#### 2) A propos de la violence conjugale :

- Définition de la notion.
- Présentation et explication des différentes formes de violences possibles.
- Mise en lumière et explicitation de la différence entre conflit et violence conjugale.
- Explication des phases du cycle de la violence conjugale.

#### 3) A propos de la violence intrafamiliale :

- Définition de la notion et exemplification des situations possibles.
- Définition de la notion de violences sexuelles.
- Mise en exergue du concept d'enfant exposé aux violences et des conséquences sur son développement psychique.

#### 4) Comment travailler avec les violences conjugales et intrafamiliales ?

- Clefs apportées sur la prévention, la détection, l'accueil, la prise en charge et les relais/ressources existantes.



Cette formation d'une durée approximative de 3 heures, a été dispensée le 27 septembre 2018 à 12 professionnel.le.s de trois services différents : service d'accompagnement (SAC), service d'accueil de jour pour adultes (SAJA) et service résidentiel pour adultes (SRA).

## 8. Conclusion

Durant cette première moitié de l'année, la Maison Plurielle a travaillé sur l'ensemble des problématiques pour lesquelles elle est spécialisée au travers de ses 5 axes de missions et projets additionnels.

Ainsi, nous avons réalisé dans :

- L'axe 1 : Sensibilisation et Prévention

Indicateurs (PSSP)	Objectif attendu (tous phénomènes confondus)	Résultat réalisé (tous phénomènes confondus)
Animations de sensibilisation	Min 8/an	21 (226 personnes touchées)
Actions de sensibilisation	Min 2/an	6 (+ou- 300 personnes touchées)
Manifestations/événements	Min 1/an	9 (+ ou - 545 personnes touchées)

- L'axe 2 : Information et Documentation

Indicateurs (PSSP)	Objectif attendu	Résultat réalisé
Distribution de Flyers	Oui/non	Oui : à chaque endroit où une représentante de la Maison Plurielle se rend
Mise à jour / création du site Internet	Oui / non	Oui : nouveau site à venir



<b>Nombre d'ouvrages, documents mis à disposition</b>	100 % des demandes	100 % des demandes ont eu accès à notre bibliothèque et nos outils
---	--------------------	--

- L'axe 3 : Accueil Psycho-Social<sup>26</sup>

Indicateurs (PSSP)	Objectif attendu	Résultat réalisé
<b>Nombre de victimes de violences (VC<sup>27</sup>, VIF<sup>28</sup>, VH<sup>29</sup>) reçues</b>	100%	+ ou - 90% : difficulté de recevoir toutes les personnes victimes qui nous sollicitent puisque nous avons uniquement ¼ ETP Psychologue <sup>30</sup>
<b>VC : nombre de demandes d'accueil</b>	Min 15/an	68 nouvelles demandes liées à l'accueil psycho-social
<b>VIF : nombre de demandes d'accueil</b>	Min 15/an	16 nouvelles demandes liées à l'accueil psycho-social
<b>VH : nombre de demandes d'accueil</b>	Répondre à 100% des demandes	Nous avons répondu à 100% des demandes
<b>Nombre de personnes réorientée vers partenaires</b>	100%	Moins de 100% en raison de notre subvention du SPW qui nous permet de faire du suivi court-terme (4-5 entretiens)
<b>Nombre de réunions d'équipe</b>	Min 1/mois	1 à 2 organisées par mois
<b>Participation à des réunions avec d'autres services</b>	Min 2/an	Participations à une trentaine de réunions

<sup>26</sup> Axe également subventionné par le Service Public de Wallonie.

<sup>27</sup> VC = violence conjugale

<sup>28</sup> VIF = violence intrafamiliale

<sup>29</sup> VH = Violence liée à l'honneur

<sup>30</sup> Pour plus d'informations sur cette difficulté, voir analyse SWOT



		d'échanges de bonnes pratiques
Participation à la Plateforme Provinciale Violence Conjugale	100%	Nous avons participé à 100% des réunions de la plateforme
Mise en place de stratégies concertées	Réalisation d'un Rapport Stratégique	Rapport stratégique rédigé et remis à la DPS

- L'axe 4 : Accompagnement à la (ré)insertion socio-professionnelle<sup>31</sup>

Résultats d'activités à venir.

- L'axe 5 : Formation

Indicateurs (PSSP)	Objectif attendu	Résultat réalisé
Nombre de séances d'information et de formation	Min 2/an	- 6 formations dispensées - 8 séances d'informations données à destination de futur.e.s professionnel.le.s

<sup>31</sup> Axe subventionné principalement par le Fonds Social Européen