

# Accompagner la reconstruction des femmes ayant subi des violences

Recueil de pratiques d'associations  
de la rive Sud de la Méditerranée



# Sommaire

<b>1. NOTRE DÉMARCHE</b> .....	1
2. Le fléau des violences faites aux femmes .....	6
3. Les cadres juridiques contre les violences .....	10
4. Comprendre et connaître les violences pour mieux les repérer .....	14
5. Les mécanismes des violences .....	18
6. L'empowerment comme levier pour l'accompagnement des femmes .....	20
<b>7. LES FEMMES RELAIS</b> .....	22
Une approche communautaire pour la sensibilisation et l'orientation des femmes	
8. Les femmes relais .....	24
L'approche communautaire	
9. Les femmes relais .....	26
Sensibiliser pour aller vers une prise de conscience des violences	
10. Les femmes relais .....	28
Comment convaincre les personnes difficiles à convaincre ? Les conseils des femmes relais	
11. Les femmes relais .....	30
Orienter	
12. Les femmes relais .....	32
Un premier niveau d'écoute avec les femmes relais	
<b>13. ÉMERGENCE DE CAS DE VIOLENCES</b> .....	34
Accès aux services d'accompagnement et premier contact	
14. Les conseils des associations en cas de soupçon de violences .....	38
15. L'écoute active .....	40
16. Des phrases à dire et à ne pas dire .....	44
<b>17. GARANTIR LA SÉCURITÉ DES FEMMES</b> .....	46
18. L'accueil de jour .....	48
19. L'hébergement .....	52
<b>20. LA CONSULTATION JURIDIQUE</b> .....	56
21. L'accompagnement psychologique .....	60

## NOTRE DÉMARCHE

### Pourquoi ce recueil de pratiques ?

Ce recueil regroupe les pratiques issues des interventions d'associations en Égypte, Maroc et Tunisie. Ces associations accompagnent des femmes ayant subi des violences ainsi que leurs enfants, eux/elles aussi co-victimes ou victimes direct-es des violences.

Les expériences des associations varient : certaines ont commencé l'accompagnement des femmes depuis plusieurs dizaines d'années ; pour d'autres la prise en charge a commencé avec le projet Karama. Les modalités d'accompagnement ne sont pas les mêmes, mais la finalité, elle, ne change pas : **accompagner le processus de reconstruction des femmes ayant subi des violences.**

Leur accompagnement se veut le plus global possible. C'est-à-dire pluridisciplinaire, allant de l'accueil et l'écoute à l'orientation vers l'emploi. Ce sont toutes ces pratiques qui sont partagées dans ce recueil, à la fois sous forme de conseils ainsi que sous forme d'analyse de leurs pratiques et expériences.

Ces pratiques s'améliorent au fur et à mesure, grâce aux échanges avec d'autres professionnel-les de la prise en charge des femmes, à des formations auxquelles les équipes des associations participent, etc. Ce format permettra d'ajouter de nouvelles fiches pratiques. Voir d'y mettre les vôtres !

Au-delà d'une démarche d'apprentissage des pratiques des associations du projet Karama, ce recueil ambitionne de faire découvrir le travail de terrain qu'elles mènent pour et avec les femmes.

### Pour qui ?

Ce recueil est à destination des accompagnant-es, intervenant-es de jour et de nuit, professionnel-les, membres de bureau et CA des associations. Soit toutes les personnes en contact de près ou de loin avec des femmes ayant subi des violences dans le cadre de leur processus de guérison.

Il s'adresse aussi à toutes les personnes qui souhaitent s'impliquer dans l'accompagnement des femmes ayant subi des violences : des bénévoles, des collectifs militants et leurs alliés-es, des professionnel-les de la santé et juristes, des leaders communautaires, des employé-es des pouvoirs publics, des employé-es associatifs qui souhaitent comprendre les pratiques de l'accompagnement des femmes, etc.



## Le projet Karama

Le projet Karama (« dignité » en arabe) et les activités qui y sont réalisées sont les sources de ce recueil. Face à la constante progression des violences basées sur le genre envers les femmes qui les freinent dans leur pouvoir d'agir, 5 associations ont décidé de s'engager et de s'allier pour contribuer à l'insertion socio-économique des femmes ayant subi des violences.



## BATIC International

Association française créée en 1998. Elle développe des projets avec des partenaires pour renforcer le pouvoir d'agir social et économique des personnes vulnérables, principalement les jeunes et les femmes. Ses activités se déclinent en 3 axes principaux : l'accès aux droits, l'insertion socio-économique. Afin d'assurer la pérennité des actions, nous travaillons à renforcer les capacités des associations locales.



## L'Association Beity

Organisation de la société civile tunisienne, créée en 2011 à Tunis. Son

projet associatif est de lutter contre les discriminations et la vulnérabilité économique et sociale des femmes. L'association met en place des actions solidaires en accueil, écoute, accompagnement et hébergement des femmes ayant subi des discriminations, des violences et en situation d'exclusions économiques et sociales



## Fédération de la Ligue des Droits des Femmes – Section Rabat (FLDF Rabat)

Organisation de la société civile marocaine créée en 1996. L'association a pour mission de contribuer à lutter contre les violences basées sur le genre et de favoriser le respect des droits des femmes en offrant aux femmes victimes et survivantes de violence l'accompagnement psychologique et juridique nécessaire, en plus de diverses activités de sensibilisation, à la fois par la prise en charge des femmes, la sensibilisation et le plaidoyer.



Egyptian Association for  
Comprehensive Development  
الجمعية المصرية للتطوير الشامل

## Egyptian Association for Comprehensive Development (EACD)

Association à but non lucratif créée en 1995 en Égypte. L'association mène des

projets dans les domaines de l'éducation, du développement économique, de l'environnement, de la santé, auprès des jeunes en sensibilisant la population des quartiers populaires du Caire, el Fayoum, Assiout et à Manshiet Nasr auprès d'habitant-es de quartiers informels ou de zones rurales.

### Le projet réside en 4 axes d'intervention

1. La protection des femmes ayant subi des violences par un accompagnement pluridisciplinaire ;
2. La prévention sur les violences et les droits des femmes avec les femmes et leur entourage ;
3. L'insertion économique des femmes par l'emploi et la création d'Activité Génératrice de Revenu ;
4. Le renforcement des capacités des associations du projet.

### — Le point de départ d'un projet —

BATIK International et EACD travaillent ensemble depuis plus de 10 ans. Au début, les associations menaient des projets sur l'entreprenariat féminin et l'insertion économique des femmes. Après plusieurs années de travail, une démarche d'évaluation et de capitalisation avait été entreprise. Les résultats étaient positifs : les femmes ont trouvé un emploi ou créé une Activité Génératrice de Revenu, elles ont développé leurs compétences en gestion, ont augmenté leur revenu et leur

pouvoir d'achat. Mais, d'autres résultats négatifs ont émergé. Les femmes étaient devenues autonomes sur le plan économique, mais des cas de violences économiques et domestiques ont été rapportés. C'est à partir de ce constat que les associations ont revu leur approche pour assurer un accompagnement global et spécifique aux femmes qui subissent des violences. La prise en compte du genre a été revue pour que les actions répondent à la fois aux besoins pratiques des femmes, tout en travaillant sur les intérêts stratégiques qui permettent aux femmes de regagner leur pouvoir d'agir.

### Méthodologie employée

« Capitaliser, c'est le passage de l'expérience à la connaissance partageable. »

*Pierre de Zutter*

Cette définition régulièrement citée de Pierre de Zutter résume notre démarche de capitalisation. Dans le cadre de cette première phase de projet (2019 à 2022), notre capitalisation se focalise sur les pratiques des membres de l'équipe projet dans le cadre de l'accompagnement fourni aux femmes ayant subi des violences, tout en s'appuyant sur les expériences des personnes inclus dans ces pratiques.

## Notre objectif de capitalisation : contribuer au renforcement des capacités des associations

## Notre thématique de capitalisation : l'accompagnement pluridisciplinaire des femmes ayant subi des violences

Pour collecter les informations nous avons :

- Organisé un échange de pratiques sur l'écoute active avec les associations du projet
- Réalisé des entretiens individuels avec les personnes incluses dans la prise en charge des femmes, grâce à 8 entretiens en Egypte, 5 au Maroc et 2 entretiens en Tunisie.
- Restitué les données lors d'une animation collective en Egypte avec les femmes relais et l'équipe projet d'EACD.

**Attention ! L'accompagnement des femmes s'incarne dans des métiers qui s'apprennent de façon professionnelle. Il peut être une source d'inspiration pour des pratiques que vous souhaiteriez mettre en place. Mais ce recueil n'est pas exhaustif et n'a pas valeur à être appliqué strictement.**



# LE FLÉAU DES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES



## Dans le monde

Au cours de sa vie, 1 femme sur 3 a subi au moins une forme de violence. Soit 736 millions de femmes dans le monde.

La violence à l'égard des femmes et des filles est, d'après l'ONU, **l'une des violations des droits fondamentaux les plus fréquentes au niveau mondial.**

**Les violences commises par un conjoint ou ex-conjoint sont de loin les plus répandues** et les femmes et jeunes filles les subissent dès leur plus jeune âge : 25% des jeunes femmes âgées de 15 à 24 ans déclarent avoir été victimes de violence domestique au sein du couple.

## Dans la rive sud de la méditerranée

En Égypte et au Maroc environ 50% des femmes déclarent avoir subi des violences domestiques.

*Enquête Internationale sur les Hommes et l'Égalité des Sexes (IMAGES)*

## La crise sanitaire

Mondialement, la crise sanitaire a aggravé les situations de violences. Autres conséquences, on estime que 10 millions de filles supplémentaires risquent d'être mariées durant leur enfance (ONUFemmes, 2020). La crise économique et alimentaire actuelle pose les questions de la place des femmes quant à la gestion de ces crises. Le risque est que leur travail, qu'il soit productif et reproductif, augmente fortement, leur réduisant un peu plus leur opportunité à s'investir dans des espaces de militances, tout en augmentant leur charge mentale.







## En Égypte

99% de femmes sont harcelées dans l'espace public.

*UNUFemmes*

47% des femmes subissent des violences physiques conjugales.

*USAID*

9 femmes sur 10 ont subi des mutilations génitales féminines.

*UNICEF*

Bien que pénalement répréhensible, le mariage précoce demeure une pratique courante.

*UNICEF*



## Au Maroc

*Données issues de rapports de l'UNUFemmes*

57% des femmes marocaines déclarent avoir subi au moins une forme de violence au cours des 12 mois précédents.

82,6% des femmes entre 15 et 74 ans ont subi au moins un acte de violence, toutes formes confondues, durant leur vie.

Cependant, seulement 10,4% des femmes engagent une action juridique ou judiciaire, ou déposent une plainte auprès des autorités. La crainte de représailles de la part de l'agresseur, la primauté de la stabilité de la famille, l'intervention de la famille, le sentiment de honte sont des facteurs influant cette prise de décision.



## En Tunisie

47% des femmes subissent des violences au sein de leur foyer.

*Ministère de la Femme, de la Famille, de l'Enfance et des Personnes Âgées*

Au cours de l'année 2020, une hausse des cas de violences a été enregistrée, avec 7 fois plus de cas comparé aux années précédentes.

*Rapport de Beity*

**Quelque soit le pays, le foyer est le lieu le plus dangereux pour une femme et source de violence. L'expression la plus ultime sont les féminicides. Les données sont importantes pour rendre compte de la prévalence des violences dans différents territoires.**



## Comprendre les violences qui sévissent dans un territoire

En Égypte, avant de démarrer ses services de prise en charge, l'EACD a réalisé une étude préliminaire sur les violences dans le quartier d'El Marg, quartier populaire du Caire. Cette étude consistait à mieux déterminer quelles sont les formes de violences les plus fréquentes à El Marg et les propos des habitant-es qui justifient les violences commises. A partir des résultats, EACD a pu identifier les thématiques des ateliers à mettre en place et d'identifier les personnes ressources clés d'El Marg qui servirait de personnes relais de message de lutte dans la communauté.

L'étude a notamment mis en avant que :

*5% des femmes et 6% des hommes ont été en mesure de définir les violences*

\*

*75% des femmes interrogées avaient subis au moins une forme de violence au cours des 12 derniers mois, avec une forte prévalence des cas d'humiliation et de coups, des mariages précoces, des mutilations génitales féminines, le harcèlement*

\*

*L'existence de cas d'inceste que les femmes avaient du mal à évoquer lors des entretiens.*

→ Ceci montre la forte proportion des cas de violences au sein de la communauté d'El Marg et du caractère régulier et, in fine, systémique qu'elles subissent.

Parmi les premières raisons évoquées pour expliquer l'émergence des violences, les femmes et les hommes interrogé-es évoquent en premier l'usage de drogue et le manque d'éducation.

→ Ces premières raisons invoquées dénotent un manque de prise de conscience des enjeux de genre et du patriarcat pour expliquer les violences. Ces bases de compréhension et d'analyse sont nécessaires pour lutter contre les violences. (cf. fiche Comprendre et connaître les violences pour mieux les repérer).

Concernant l'excision, la pratique est normalisée par des arguments médicaux, religieux et comportementaux ("l'excision réduit les mauvaises pratiques sexuelles, soit les relations sexuelles avant le mariage") parmi les habitant-es d'El Marg.

→ A partir de ce constat clair et chiffré, les équipes d'EACD se sont appuyées sur des leaders communautaires, religieux et des médecins pour insister sur l'interdit de cette pratique mutilante par la déconstruction des croyances sur ces violences.



# LES CADRES JURIDIQUES CONTRE LES VIOLENCES



## POURQUOI LES CONNAÎTRE ?

FAIRE PRENDRE CONSCIENCE DU  
CARACTÈRE ILLÉGAL DES VIOLENCES

PARTICIPER À LA REVENDICATION  
DES DROITS PAR LES FEMMES



### Pour l'entourage des femmes

Connaître les lois et droits des femmes sert de base immuable pour acter auprès d'individu et de groupe qu'un acte est légal ou non. Les lois et droits peuvent servir d'argument auprès des personnes et des groupes de personnes, lors d'activités de sensibilisation.

C'est une forme d'argumentaire d'autorité à mobiliser pour statuer clairement que les violences ne sont pas autorisées par la loi. Les lois et les droits sont donc une partie des arguments sur lesquels se reposer pour sensibiliser et faire prendre conscience du caractère interdit des violences.

### **Une prise de recul et critique nécessaire sur les cadres législatifs**

En Égypte, l'excision est un crime sanctionné pénalement depuis 2008. En 2020, la loi, amendée la même année, stipule que les professionnel·les de santé qui perpétuent des excisions seront lourdement condamnées. Cependant, après plusieurs années de criminalisation de la pratique, elle reste courante. **La seule criminalisation de l'excision ne suffit pas à enrayer cette pratique.**

De plus, **les lois sont incomplètes** de part un manque de prise en compte du harcèlement et du viol conjugal ou une incomplétude des définitions des différents types de violences, par exemple.

Ou **les lois entrent en contradiction avec d'autres lois qui permettent l'impunité de l'agresseur** en cas de pardon de la victime/survivante.

Les associations sont aussi demandeuses d'une **plus grande mise en application**. Mais les moyens manquent cruellement. Par exemple, en Tunisie, le Ministère de la Femme, la Famille, de l'Enfance et des Personnes Agées dispose seulement de 0,27% du budget de l'Etat pour faire son travail global sur les droits des femmes, y compris la lutte contre les violences commises à leur rencontre.

C'est pourquoi **s'appuyer sur les lois est utile pour sensibiliser mais il est aussi important de mobiliser d'autres arguments** qui permettent une compréhension des violences depuis leurs racines. C'est-à-dire par le système patriarcal (système de domination masculine) qui concourt à ce que nos sociétés favorisent la banalisation, la normalisation et la minimisation des violences.

« En Tunisie, il faut d'abord travailler sur la remontée d'information pour nourrir les lois. En plus de la remontée, il faut aussi que l'information sur les lois et les droits circulent pour être connus par la population. Ce n'est pas suffisamment le cas actuellement. »

*Accompagnatrice dans le centre d'hébergement de Beity*

### Pour les femmes

Au-delà de la sensibilisation, les femmes accompagnées peuvent consulter un juriste (cf. fiche La consultation juridique). Elles sont accompagnées à connaître leurs droits pour qu'elles prennent conscience qu'elles sont détentrices de droits qu'elles peuvent revendiquer.



#### Points d'attention

Cette partie liste les lois existantes dans les pays en lien avec les violences, soient en les pénalisant, soit en fournissant une impunité à l'agresseur. Toutes les associations s'appuient sur ces lois pour sensibiliser et faire prendre conscience aux femmes et à leur entourage qu'elles sont détentrices de droits qu'elles peuvent revendiquer. Néanmoins, s'appuyer uniquement sur le cadre légal ne suffit pas à la fois de rallier les individus à la lutte contre les violences, ni que les femmes revendiquent leurs droits.

Les connaître est une première étape, à la fois pour les équipes terrain, les femmes et leur entourage. Les analyser et comprendre leur mise en application effective en est une autre. C'est pourquoi, les sensibilisations doivent être complétées par d'autres ateliers qui doivent aborder les rapports de pouvoir et les violences basées sur le genre.

## **En Égypte**

### **National** -----

#### ► **Articles 9, 11 et 53 de la Convention de 2014 qui**

- Accordent des droits visant à protéger les femmes
- S'engagent pour la non-discrimination basée sur le genre,
- Enjoint l'Etat à prendre toutes les mesures nécessaires pour éliminer toutes les formes de discrimination
- Consacrent le devoir de protection de l'Etat envers les femmes, le droit des femmes à la représentation politique et l'égalité dans les sphères civile, politique, économique et sociale

► **Article 242 bis du Code Pénal** interdit les MGF et l'excision, prévoyant des peines de prison et n'autorisant pas la réconciliation

► **Article 60 du Code Pénal** permet à l'auteur des violences peut être pardonné s'il a agi de « bonne foi » et « le droit du mari de discipliner sa femme »

► **Article 267 du Code Pénal** dont la définition du viol n'est pas conforme à la définition communément admise par les traités internationaux, dont la CEDAW

► **Depuis juillet 2021, le délit de harcèlement sexuel devient un crime passible de 5 ans d'emprisonnement, contre 1 an et demi jusqu'ici**

#### ► **Stratégie nationale pour l'autonomisation des femmes égyptiennes 2030 avec 4 piliers :**

- Le leadership politique et l'empowerment des femmes
- L'autonomisation économique des femmes
- Le développement social des femmes
- La fin des violences faites aux femmes à travers l'éducation des femmes et des filles et l'implication des hommes et des garçons dans l'empowerment des femmes

### **International** -----

► **Signataire de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW) avec des réserves sur les articles 2 et 16, respectivement relatifs à l'inscription du principe d'égalité sur la convention et les droits de tutelle**

► **Non signataire de la Convention d'Istanbul du Conseil de l'Europe relative à la prévention et à la lutte contre les violences à l'égard des femmes**

## **Au Maroc**

### **National** -----

► **Article 19 de la Constitution de 2011** qui se positionne explicitement contre les

discriminations entre les sexes, promeut l'égalité, et assure que les conventions internationales priment sur les cadres nationaux

► **Existence avec les articles 19 et 32 de la Constitution d'une Autorité** pour la parité et la lutte contre toutes formes de discrimination et du Conseil consultatif de la famille et de l'enfance

► **En 2019, création de la Commission nationale** pour la prise en charge des femmes victimes de violence pour coordonner les actions des différent-es acteur-rices au niveau régional et local et de renforcer leurs partenariats

► **Loi 103.13** relative aux violences envers les femmes avec une entrée dans le Code Pénal de nouvelles infractions (mariage forcé, l'interdiction d'expulser l'un des conjoints du domicile conjugal ou encore le harcèlement sexuel, etc.)

► **Loi 130.13** relative aux finances pour la prise en compte de la problématique hommes-femmes dans les budgets

► **Loi 79-14** pour la mise en place l'Autorité pour la Parité et la Lutte contre toutes formes de Discrimination à l'égard des Femmes

► **Plan Gouvernemental** pour l'Égalité (ICRAM 2) pour l'emploi et l'autonomisation économique des femmes en milieu rural, renforcer leur droit au sein de la cellule familiale et institutionnaliser l'égalité des sexes dans les secteurs publics et privés.

## International -----

► **Ratification de la CEDAW**

► **Travail en partenariat avec la Commission Européenne dans le cadre de la Convention d'Istanbul, traité du Conseil de l'Europe**, relative à la prévention et à la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique

► **Membre du programme d'action de Beijing** qui contient 12 objectifs stratégiques, dont le quatrième objectif est la lutte contre la violence à l'égard des femmes

## **En Tunisie**

### National -----

► **Articles 21 et 46 de la Constitution de 2014** proclament l'égalité entre les citoyens et citoyennes devant la loi sans aucune discrimination et s'engagent à les protéger notamment de toutes formes de violences

► **Loi 2017-58** relative à l'élimination de la violence à l'égard des femmes disposent de 3 volets :

- La prévention par l'éducation à l'égalité des sexes
- Le soutien aux femmes ayant subi des violences, avec par exemple l'émission d'ordonnance de protection
- Une réforme du code pénal pour renforcer les poursuites judiciaires en la matière

# COMPRENDRE ET CONNAÎTRE LES VIOLENCES POUR MIEUX LES REPÉRER



## À l'origine des violences faites aux femmes : le patriarcat

### Définition des violences basées sur le genre

La violence basée sur le genre se réfère à l'ensemble des actes nuisibles dirigés contre un individu ou un groupe d'individus en raison de leur identité de genre. Elle prend racine dans l'inégalité entre les sexes, l'abus de pouvoir et les normes néfastes.

### Définition des violences faites aux femmes et aux filles

La violence à l'égard des femmes et des filles se définit comme tout acte de violence basée sur le genre entraînant, ou pouvant entraîner, des souffrances ou des troubles physiques, sexuels ou mentaux. Cette définition inclut la menace de tels actes, la coercition ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou privée. De même, la violence à l'égard des femmes et des filles englobe, sans s'y limiter, la violence physique, sexuelle et psychologique.

Source ONUFemmes

Toutes les femmes ont subi des violences ou ont failli en subir. Ceci sous-entend que ce n'est pas la pauvreté, le fait d'être analphabète, de vivre dans un quartier populaire, d'exercer un certain métier, d'appartenir à une religion, etc. qui permet les violences. C'est bien le patriarcat qui permet l'émergence des violences et qui se sert de différents moyens pour justifier des violences commises sur les femmes (la culture, la tradition, l'historicité, etc.).

**PATRIARCAT**  
=  
**SYSTÈME POLITIQUE DE  
DOMINATION MASCULINE**  
=  
**CONTRÔLE,  
POUVOIR,  
DOMINATION**





## Prendre conscience de l'origine des violences pour mieux accompagner les femmes -----

Les violences sont statistiquement commises par des hommes en grande majorité. La compréhension de l'origine des violences permet de mieux analyser qui commet et/ou pousse à commettre des violences.

Par exemple, EACD a identifié que certaines femmes d'une famille soutenaient la mutilation d'une fille, le mariage précoce ou une répartition inégalitaire des tâches, une privation d'accès à l'éducation pour les filles, etc. Ces femmes exercent alors un pouvoir sur d'autres. Sans comprendre le patriarcat, on passe à côté de cette information, ce qui empêche de correctement inclure ces femmes dans des activités pour travailler avec elles, à la fois en tant que victimes de violences, mais aussi, en tant que personnes qui abondent dans le sens du patriarcat.

Une analyse fine est alors nécessaire : se positionner en faveur des violences peut être pour ces femmes une **stratégie d'évitement** pour qu'elles-mêmes ne subissent pas des représailles de la part d'autres membres de la famille, de la communauté, etc. Par conséquent, il est nécessaire de ne pas catégoriser toutes les femmes qui soutiennent les violences

comme des agresseuses ou comme étant le bras armé des agresseurs et de surtout comprendre pourquoi elles vont dans le sens des violences.

## Comprendre la pluralité des violences pour mieux les identifier

En Égypte, l'équipe qui intervient directement auprès des femmes a été formée sur les différentes formes que peuvent prendre les violences grâce à des formations réalisées par des organisations nationales et internationales. Les membres de l'équipe d'EACD ont alors pu prendre conscience des différentes formes de violences existantes pour mieux les identifier lors de leur travail terrain. Par exemple, en comprenant que les violences ne sont pas uniquement physiques mais aussi psychologique.

Plus encore que les violences en elles-mêmes, ce sont les mécanismes derrière les violences qu'il fallait identifier pour les membres de l'équipe. C'est à dire d'identifier la volonté et/ou l'acte de contrôle sur l'autre par les agresseurs et les différentes étapes du cycle des violences.

« Ça été une première étape importante pour nous de bien comprendre les violences faites aux femmes. Sans ça, nous ne savions pas quoi observer. Notre expertise initiale est l'appui à l'insertion socio-économique. Les femmes augmentaient leur revenu. Mais on a remarqué que, rentrées chez elles, elles subissaient des violences. On sentait parfois une perte de motivation. Voire, certaines femmes ne venaient plus aux formations. On s'est dit alors qu'on devait avoir une approche plus globale pour s'assurer que les femmes s'insèrent, pas seulement économiquement mais aussi socialement. »

*Membre de l'équipe projet d'EACD*

### **Violences psychologiques**

Insulter, injurier, dévaloriser, humilier, ne plus parler à l'autre, empêcher de dormir, harceler moralement l'autre, abîmer et casser les objets de l'autre, intimider, mettre une personne à l'écart d'un groupe

### **Violences économiques**

Interdire l'accès à un revenu, surveiller les revenus et dépenses de l'autre sans son accord, refuser de payer une pension alimentaire, recevoir le revenu de l'autre sans son accord, gérer l'argent sans l'accord de l'autre, donner de l'argent au compte-gouttes, gagner un revenu plus faible que son homologue masculin

### **Violences administratives**

Garder les papiers d'identité d'une personne, interdire l'accès à des services publics, refuser de mener des démarches

administratives pour qu'une personne soit en situation régulière

### **Violences physiques**

Frapper, battre, brûler, pincer, piquer, empêcher de sortir, mordre, étrangler

### **Violences sexuelles**

Harceler sexuellement, viol, tentative de viol, être mariée de force, être mariée précocement, excision/mutilations génitales féminines, viol conjugal, contraindre à certaines activités sexuelles, contraindre à regarder de la pornographie, harceler en ligne

**Le viol est la pénétration vaginale, anale ou orale sous contrainte, menace ou surprise avec toute une partie du corps, un objet ou avec tiers.**

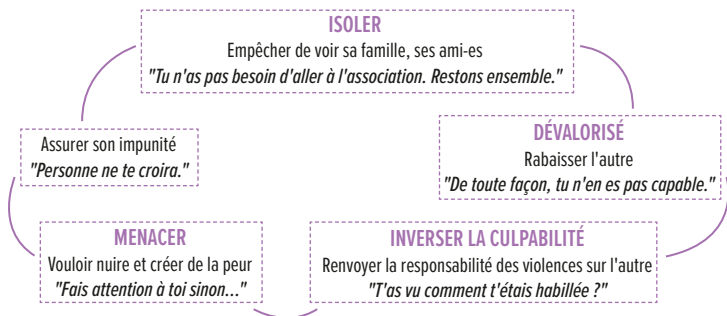


# LES MÉCANISMES DES VIOLENCES



## Le cycle des violences

Des praticiennes de l'accompagnement des femmes ayant subi des violences ont théorisé les mécanismes qui conduisent aux violences :



Par exemple, dans un cadre intrafamilial, la violence évolue par cycle comme suit (le schéma ci-dessous reprend celui du dispositif Ecoute Violences Conjugales en Belgique) :



## Des conséquences multiples sur les femmes

Les violences impactent la vie des femmes à court et plus long terme. Les conséquences peuvent être à la fois physiques, psychologiques, sexuelles et procréatives. Elles entravent leur estime de soi et leur bien-être.

- Perturbations des relations interpersonnelles
- Évitement (des souvenirs, des pensées, des sentiments, de lieux, d'activités, de personnes liés au traumatisme)
- Reviviscences (flash-back)
- Blessures, douleurs physiques, troubles gastro-intestinaux, mauvais état de santé en général
- Grossesses non désirées, problèmes gynécologiques, Infections Sexuellement Transmissibles
- Dépressions, états de stress psychotraumatiques, trouble psychotraumatiques et anxieux
- Troubles du sommeil
- Troubles de l'alimentation
- Agressivité, émotions brutales, irritabilité ou absence d'émotion
- Soumission, inhibition, angoisses, phobies
- Hyper vigilance, hyperactivité, agitation

## Et des conséquences perceptibles sur les enfants !

Plus encore que les violences en elles-mêmes, ce sont les mécanismes derrière les violences qu'il fallait identifier pour les membres de l'équipe. C'est à dire d'identifier la volonté et/ou l'acte de contrôle sur l'autre par les agresseurs et les différentes étapes du cycle des violences.

Dans toutes les situations de violences intrafamiliales, les enfants subissent des violences psychologiques fortes. Il est donc important de les prendre en compte dans l'accompagnement. Adapter sa prise en charge pour accompagner les enfants et leur mère, c'est s'assurer qu'ils/elles sortent des situations de violences, de réduire les conséquences sur leur santé et de diminuer les risques qu'ils/elles reproduisent les situations de violences dans leur avenir.

# L'EMPOWERMENT COMME LEVIER POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES



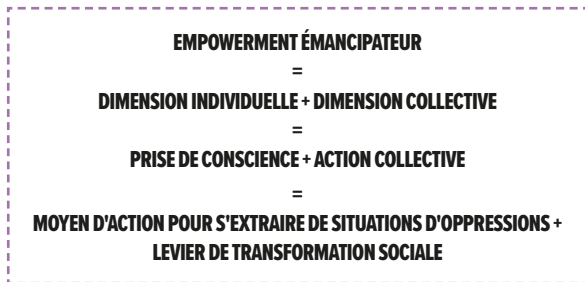
## Une notion qui évolue avec le temps

Le concept s'est construit au fur et à mesure du temps :

- A partir des années 60 avec les travaux de Pablo Freire sur l'éducation populaire comme moyen de conscientisation
- Du développement de méthodologies pour les professionnel·les du travail social dans des communautés opprimées en 1976
- De la revendication du pouvoir d'agir (« empoderamiento ») par des groupements de femmes populaires en Amérique latine dans les années 80

- Pour être progressivement élargi au secteur des organisations internationales de développement dans les années 90, notamment après la conférence de Pékin en 1995

Les visions de l'empowerment varient en fonction des individus et organisations. L'empowerment comme levier émancipateur renvoie à des processus de conscientisation et de questionnement du système tant au niveau individuel que collectif (et non uniquement individuel comme promu par l'empowerment libéral).



## Les dimensions de l'empowerment

L'empowerment est donc multidimensionnel et multicritère :

### **POUVOIR INTÉRIEUR**

=  
initiative individuelle intime, moteur de transformation

Vouloir

=  
**estime de soi, prise de parole en public, acceptation de soi**

**POUVOIR DE** = capacité à analyser une situation, prendre des décisions ou à résoudre un problème

**Avoir** = rôles et rapports sociaux ; revenu individuel ; accès et contrôle des revenus, aux services, à l'espace public

**Savoir** = formations, niveau d'apprentissage de base et technique ; conscience critique individuelle des rapports de pouvoir ; capacité à formuler des idées, une opinion

**POUVOIR AVEC** = capacité d'influence et d'organisation collective autour d'un projet sociétal et politique

**Pouvoir** = conscience critique collective des rapports de pouvoir de l'action collective ; participation dans des associations et groupements informels ; capacité d'influence collective

## **L'empowerment au sein des équipes aussi !**

« Notre équipe est très soudée ! On échange régulièrement sur les situations auxquelles nous sommes confrontées quotidiennement. Ce sont des situations très violentes. On ne peut pas tout le temps garder ça pour nous.

Quand il y a un espace où on peut apprendre, on y va toutes. Si ce n'est pas possible, une de nous y va et transmet ce qu'elle a appris aux autres. On le fait à chaque fois parce qu'on veut que nos apprentissages individuels puissent servir à nous toutes. Et qu'on améliore collectivement dans nos pratiques.

On s'appuie mutuellement. Si une a des difficultés, une ou plusieurs autres viennent la soutenir et lui proposer son aide. »

*Membre de l'équipe projet d'EACD*

# Les Femmes Relais

## Une approche communautaire pour la sensibilisation et l'orientation des femmes



Pratiques et expériences issues du quartier d'El Marg en Egypte

### Qui sont-elles ?

Ce sont des femmes issues des communautés du quartier d'El Marg. Elles sont soit employées au sein d'association communautaire qui travaillent dans différentes localités du quartier; soit, ce sont des bénévoles. Pour la plupart, elles ont bénéficié d'un ou plusieurs services d'accompagnement de l'EACD (accueil et écoute, appui psychologique, consultation juridique, formations à l'insertion économique).

Leur vécu, leurs expériences à El Marg, en plus des formations auxquelles elles ont participé, leur confèrent une vision concrète des situation des femmes à El Marg, des violences qu'elles subissent et des recours pour se sortir du cercle des violences.

### La mobilisation des femmes relais grâce à leur ancrage dans les communautés

Elles ont été sélectionnées par les intervenantes d'EACD.

**Leurs rôles :  
sensibiliser & orienter**

### Les critères de sélection

*Se sentir capable d'échanger à l'oral*

\*

*Avoir de bons liens avec les habitant-es de la communauté*

\*

*Être une personne considérée comme étant de confiance dans la communauté et être motivée pour s'investir dans les actions, en particulier celles contre les violences !*

« J'étais motivée pour devenir femme relais. J'aime bien aider les gens que je connais. Quand j'ai vu que le projet et les activités répondaient aux besoins des femmes, j'ai tout de suite voulu devenir une personne relais. Les violences sont un fléau dans notre communauté. »



« Il y a tous ces critères. Je trouve que le plus important c'est d'avoir des ami-es et de créer des rapports de confiance. C'est ce qui m'aide à faire passer mon message. »

## L'accompagnement des femmes relais dans leur rôle

Avant d'organiser des activités, elles ont été formées sur différentes thématiques en lien avec les violences faites aux femmes. Elles sont toujours régulièrement formées en fonction de leurs besoins.

- Mieux connaître ce que sont les violences (en particulier l'excision et le mariage précoce) et les différents types
- La posture à avoir lors que les femmes partagent leur récit de violences et/ou leurs besoins
- Le droit des femmes
- Le genre
- La détection du cancer du sein

En transversal, les femmes relais ont été accompagnées à la fois par EACD et la consultante psychologue à gagner confiance en elle de façon :

- Pouvoir prendre la parole en public

- Aborder les violences faites aux femmes dans le quartier d'El Marg, considérées comme "taboues" et qui contribuent à banaliser, minimiser et normaliser les violences
- Échanger avec des personnes résistantes au violences, notamment l'entourage des femmes
- À se revendiquer comme actrice de changement dans la lutte contre les violences à El Marg

« Ça a été important pour moi de faire toutes ces formations dès le début. Et, ma formation ne s'arrête pas. Je continue d'apprendre de nouvelles informations. Je cherche sur internet, regarde des vidéos, regarde plusieurs sources et j'en discute avec les autres femmes relais quand je les rencontre. »





## Femmes Relais



### L'approche communautaire

Cette approche présente plusieurs avantages pour aborder, avec les membres d'une communauté, les problématiques présentes dans leur territoire. Elle représente l'opportunité d'échanger plus en détail et de façon adaptée au contexte de la communauté sur un sujet. Elle permet que des thématiques et leurs enjeux soient réappropriés par les membres de ces communautés, sans que des acteur·rices externes interviennent, et que ces mêmes membres les transmettent à d'autres.

→ Cette approche est d'autant plus intéressante lorsqu'il s'agit de remettre en cause et de changer des pratiques et

comportements fortement représentés mais qui sont problématiques (telles que les violences). Par rapport aux violences, se posent alors les questions de pouvoir à la fois mobiliser les habitant·es autour des violences, sans que cela ne porte préjudice aux femmes relais.

### Faire appel au collectif : les associations de quartier

- EACD s'est appuyée sur les CDAs (Community Development Association). Ce sont des associations de quartier qui existent depuis plusieurs dizaines d'années et sont bien ancrées dans les communautés. Elles sont connues et reconnues par les habitant·es. En effet, les CDAs organisent régulièrement des activités conviviales qui leur permettent d'aborder diverses thématiques avec les habitant·es (éducation, excision, etc.).

- Certaines femmes relais sont employées par les CDAs. Et, comme tou·tes les employé·es des CDAs, elles sont issues de la communauté où elles travaillent.

- Les femmes relais bénévoles rencontrent régulièrement les femmes relais employées des CDAs. Ces dernières peuvent intervenir auprès des habitant·es en tant que représentante d'un CDAs, ce qui les «protègent» en cas de difficulté.

- Les femmes relais employé-es peuvent alors compter sur le collectif, c'est-à-dire sur leurs collègues, les membres du bureau et les acteur-rices externes qui les soutiennent (dans notre cas EACD). Elles peuvent aussi s'appuyer sur les leaders communautaires (notamment les leaders religieux) ainsi que les services publics tels que le commissariat et le tribunal.

- Enfin, avec l'appui permanent d'EACD et des consultant-es, toutes les femmes relais s'impliquent dans l'organisation logistique et la réponse à des besoins urgents des femmes dans les communautés (par exemple, une assistance juridique).

### Établir une proximité avec les habitant.es du quartier

- Cet enjeu est levé à la fois grâce à l'ancrage des CDAs et des femmes relais dans les communautés, dont elles sont issues.

- Les femmes relais ont, pour la plupart, bénéficié d'un des services de prise en charge d'EACD (écoute, consultation médicale, psychologique, juridique et/ou formations à l'insertion professionnelle). Par leurs expériences et leur progression vers un rôle de femme relais, elles sont considérées comme étant des « success stories » au sein des communautés. Leur parcours est

valorisé et sert de modèle pour les autres femmes et l'entourage de ces femmes qui les soutiennent

- Certaines travaillent à l'extérieur de chez elles, dans leur boutique, dans des petits commerces, salons de coiffure. Ces espaces sont des lieux dans lesquels les femmes relais établissent des liens avec les habitant-es et peuvent, progressivement, aborder les violences (cf. fiches sur l'écoute)

- Les femmes relais couvrent des zones géographiques restreintes. Ce qui leur permet d'éviter des déplacements contraignants et qu'elles puissent se déplacer à pied dans le territoire dont elles sont en charge.

### — Des collectifs de quartier —

Les CDAs sont des associations communautaires qui existent pour développer et améliorer le quotidien des habitant-es d'un territoire en fournissant des services de bases tels que l'accès à l'éducation, la santé, etc. Ces structures jouent un rôle important dans les communautés marginalisées, qui ne reçoivent pas un appui au développement à la hauteur de leurs besoins et attentes, étant donné que les quartiers sont sans infrastructures ni services d'Etat. Elles sont structurées avec un bureau, des employé-es et volontaires qui les appuient dans leurs missions quotidiennes.



## Femmes Relais

### Sensibiliser pour aller vers une prise de conscience des violences

Un des rôles des femmes relais est donc de sensibiliser sur les violences et de participer à la prise de conscience des femmes sur les violences qu'elles subissent. C'est-à-dire d'accompagner les femmes à les reconnaître et à les analyser. In fine, elles abordent aussi les inégalités au sein du couple et du ménage, sans reprendre les termes techniques de tâches productives, reproductives, division sexuée du travail, double/triple journée, etc.

Elles le font de manière **formelle**, en organisant des ateliers de sensibilisation dans les communautés directement. En plus des aspects logistiques pour fixer une date, une thématique qu'elles transmettent ensuite à EACD, elles introduisent l'atelier et le concluent. Les ateliers sont, pour le moment, animés par des consultant-es externes. Les femmes relais continueront d'être formées pour devenir progressivement co-animatrices puis animatrices. Ceci implique un accompagnement et un renforcement de capacités de la part d'EACD.

- **Pour mobiliser des participant-es, les femmes relais :**
- Déterminent une date avec EACD et les participant-es → Trouvent un lieu pour l'atelier → Regroupent les participant-es → Coordonnent la venue de l'animateur.
- **Pendant les ateliers, elles :**
- Font remplir les listes d'émergence aux participant-es → Introduisent la session
- → Appuient à la gestion des questions
- → Proposent aux femmes de s'exprimer
- → Concluent l'atelier

En parallèle de ces temps formels, les femmes peuvent sensibiliser aussi grâce à des temps plus **informels**. Les femmes relais sont en contact régulier avec les habitantes de leur communauté. Elles se rencontrent au marché, sur le pas de leur porte, dans des événements familiaux, etc. Elles ont les numéros des femmes, sont ami-es sur les réseaux sociaux. Toute occasion est une opportunité pour elles de sensibiliser sur les violences.

### Focus : les visites familiales

Elles réalisent des visites dans les maisons des femmes. Une femme relai suit environ 20 familles. La fréquence

des visites varie, mais elles effectuent au moins une visite toutes les 2 semaines.

De façon volontaire et stratégique, il arrive que les femmes relais fassent ces visites lorsque les femmes sont avec d'autres membres de leur famille (leur sœur, leur mère, belle-mère, les voisines, etc.). Ce qui leur permet à la fois d'échanger avec les femmes ainsi qu'avec leur entourage. C'est un bon moyen pour elles d'enclencher la discussion sur des sujets considérés comme tabou avec des personnes captives, c'est-à-dire des personnes peu sensibles aux violences et qui les légitiment. Etant donné qu'il peut être impossible pour une femme d'évoquer les violences face à sa famille, les femmes relais rencontrent aussi individuellement les femmes chez elles pour aborder un point précis tel que leur expérience, leurs besoins.

Toutes les femmes relais citent l'importance de sensibiliser les femmes des familles. Pour certaines pratiques, notamment l'excision et le mariage précoce, elles sont responsables de prendre des décisions. Si elles sont convaincues que ces pratiques sont dangereuses pour les femmes et filles, elles-mêmes, seront en mesure de convaincre d'autres personnes de la famille.

« Je considère que mon rôle est de transmettre ce que j'ai appris aux femmes. Surtout que, moi, je peux me déplacer, assister à plusieurs formations ? Je peux me dégager du temps. Mais les femmes doivent prendre au moins 2 moyens de transport. Ça leur demande un temps qu'elles n'ont pas actuellement. »

Les hommes des familles sont aussi à convaincre. Par exemple, ils n'en restent pas moins co-décisionnaires lors d'excision et de mariage précoce, de manière plus ou moins actives (c'est-à-dire que si les hommes des familles renvoient la responsabilité de l'excision aux femmes, leur passivité les rend complices car ils ne se sont pas clairement positionnés contre). C'est grâce aux visites familiales et aux échanges informels qu'elles peuvent les atteindre et parler avec eux. La plupart du temps, elles ne restent pas seules avec les hommes mais les rencontrent toujours avec d'autres personnes. Au fur et à mesure que la confiance s'installe, elles les convient aux rencontres de sensibilisation.

#### ◆ Rencontre familiale ◆

→ sensibiliser l'entourage sous le prétexte d'une visite conviviale auprès des membres du foyer

#### ◆ Rencontre individuel ◆

→ écouter la femme concernée pour identifier ses besoins et l'orienter de façon adaptée



## Femmes Relais

### Comment convaincre des personnes difficiles à convaincre ? – Les conseils des femmes relais

Les femmes relais sont les premières à le partager : il est difficile de convaincre les hommes et les femmes patriarcales sur l'excision et le mariage précoce. En ce sens que ce sont des personnes confortées dans leur rôle de décisionnaire pour la famille et leur rôle est socio-culturellement valorisé. Elles détiennent le pouvoir au sein des familles. Elles sont écoutées par les autres membres de leur famille.

« Ce n'est pas en une seule rencontre que l'avis des personnes change. Une fois que les rencontres sont finies, je fais des visites à domicile, pour aller discuter avec la famille, surtout les grands-mères pour les convaincre de la dangerosité de l'excision. Je suis moi-même grand-mère. Elles m'écoutent plus. Je les rencontre plusieurs fois. Après ma visite, je les rappelle pour prendre rendez-vous et rencontrer d'autres personnes de la famille. Parfois le père, la mère, le frère, et de nouveau la grand-mère. Parfois seule à seule ou tou-tes ensemble. »

### Les types d'arguments des femmes relais

Croiser les violences avec leurs conséquences sur des points peu ou moins clivants, par exemple :

→ **Montrer en quoi l'excision est une pratique dangereuse pour les filles et a des conséquences sur la santé des femmes plus tard, qu'elle soit sexuelle ou mentale.** Les femmes relais n'hésitent pas à s'appuyer sur des exemples concrets qu'elles ont entendus pour décrire ces pratiques, voire même utiliser leurs propres expériences. Elles s'appuient aussi sur des vidéos de sensibilisation qui décrivent crument ce qu'est l'excision, comment cela se déroule, les conséquences, etc.

→ **Faire le lien entre les mariages précoces et l'impossibilité pour la fille de continuer son éducation.** Là, les femmes mobilisent aussi des arguments liés aux conséquences du mariage précoce sur les opportunités d'éducation des filles (qui sont restreintes voire impossible d'atteinte dans les cas de mariage précoce).

→ **S'appuyer sur d'autres personnes considérées comme expertes dans le domaine.** Lorsque les femmes relais éprouvent des difficultés à convaincre

dans les temps informels, elles convient des personnes à assister à une rencontre de sensibilisation. Elles s'appuient donc sur EACD et les animateur-rices, voire elles demandent de l'aide à d'autres femmes relais, animateur-rices, médecins et leaders religieux.

« En tant que personne externe à la communauté, ils/elles représentent les savoirs externes apportés à la communauté pour les sortir de leurs mauvaises habitudes. Et certaines personnes les écoutent plus »

→ **S'appuyer sur des faits comme des études scientifiques.** Par exemple, concernant l'excision, un des principaux arguments utilisés est que l'excision permettra aux jeunes filles d'avoir de mauvaises mœurs, sous-entendu d'avoir des relations avant ou hors mariage par exemple. Or il a été montré par des expert-es que ce lien est absolument faux et que donc cet argument (comme aucun !) ne justifie l'excision.

→ **S'appuyer sur les droits et les conventions internationales existantes qui interdisent les violences.** Faire appel aux droits est parfois l'argument d'autorité nécessaire

pour expliquer que les violences sont interdites (cf. la fiche sur les cadres institutionnels et législatifs). Ceci sous-entend qu'il est non négociable de commettre des violences et que le faire est interdit par la loi.



C'est soit un type d'arguments ou plusieurs à la fois qui vont permettre de progressivement sensibiliser l'autre. Ne pas oublier aussi le temps. Comme dit plus haut, ce n'est pas en une seule fois que des personnes seront convaincues.



## Femmes Relais

### Orienter

→ vers l'association ou le service le plus proche des femmes qui répond à leur besoin.

Ici, les femmes relais orientent les femmes vers:

- **Les ateliers de sensibilisation** : il n'y a pas d'ordre particulier entre la sensibilisation puis l'orientation ou inversement. En effet, certaines femmes assistent d'abord aux ateliers de sensibilisation car elles en ont entendu parler. Soit, certaines femmes relais préfèrent qu'une femme ait participé à quelques ateliers avant de les conseiller (ceci permet que les femmes aient enclenché un processus de prise de conscience avant d'aborder leur situation).

- **Les consultations individuelles** juridiques et/ou psychologiques proposées par EACD.

- **Des formations d'insertion professionnelle**. Ce sont principalement les femmes relais qui les orientent vers ces services, elles-mêmes ont pu en bénéficier et peuvent partager leurs expériences avec les femmes.

→ D'autres associations ou services étatiques. En effet, les femmes peuvent avoir **des besoins spécifiques** liés à une situation d'handicap ou d'éducation. Certaines CDAs sont spécialisées dans ce domaine et peuvent accompagner les femmes.

Les conseils des femmes relais vont donc uniquement vers des actions et structures qu'elles connaissent et maîtrisent. C'est pourquoi, si une femme souhaite porter plainte, une femme relais lui conseillera d'abord de rencontrer le conseiller juridique pour s'assurer que la femme concernée à tous les éléments avec elle pour porter plainte.

Elles ont donc, au fur et à mesure du temps, construit leur liste de services vers lesquels elles renvoient les femmes. Au début, c'était principalement auprès d'EACD. Maintenant, les femmes relais ont établis des contacts avec d'autres associations qui peuvent appuyer les femmes.







## Femmes Relais

### Un premier niveau d'écoute avec les femmes relais

Pour que l'orientation se fasse pour le mieux et répondre aux besoins des femmes, les femmes relais effectuent un « **premier niveau d'écoute** ». Elles ne sont pas des professionnelles spécialistes de l'accompagnement des femmes ayant subi des violences. C'est pourquoi, elles ont été formées au début de manière à accompagner les femmes qui viennent les voir tout en ayant la bonne posture.

L'écoute qu'elles font n'est pas «détaillée», c'est-à-dire qu'elles ne s'attardent pas à connaître avec précisions les violences vécues par les femmes. Elles **se focalisent sur leurs besoins**. Si les femmes leur partagent les violences qu'elles ont vécu, alors les femmes relais les écoutent et les orientent vers des consultations psychologiques. C'est aussi le cas lorsque les femmes n'ont pas identifié ou n'arrivent pas à exprimer leurs besoins. Les femmes relais **ne donnent donc pas de conseils spécifiques aux femmes, mais orientent vers le service ou l'association adaptée.**

### — Une évolution dans la posture —

« Ma posture a évolué avec le temps. Au début, oui, je savais communiquer mais pas de la bonne manière je trouve. Je voulais tout de suite donner des solutions aux femmes. Mais je ne prenais pas le temps de vraiment les écouter. Ça allait trop vite. J'ai suivi les formations avec EACD et la consultante psychologue et, maintenant, j'ai la bonne écoute. Une écoute qui laisse de l'espace aux femmes de s'exprimer. Je gère mieux mes émotions aussi. Parfois, je m'emportais quand elles me racontaient leur histoire. Mais ce n'est pas ce dont les femmes ont besoin. Avant, j'avais la sensation de prendre la décision sur quoi faire à leur place. Sauf que ce n'est pas la bonne approche. Moi, je peux les accompagner, les orienter mais c'est à elles de prendre. Il faut que ça vienne d'elles. »



## Les conseils généraux des femmes relais sur la posture à adopter

- Ne pas se moquer
- Ne pas s'énerver
- Être patiente
- Construire et entretenir de bon lien
- Orienter vers la psychologue si je ne sais pas quoi faire
- Créer des liens de confiance avec les autres
- Vis-à-vis de soi-même, continuer à apprendre un maximum d'information sur des thématiques en lien avec les violences pour transmettre de nouvelles informations aux autres

« Au début, j'avais beaucoup de difficultés à laisser les femmes partager leurs problématiques. J'allais vite dans les conversations, je ne leur laissais pas le temps de s'exprimer. Et j'étais parfois à côté de ce dont elles avaient besoin, ou j'analysais leur situation selon ma propre situation. Maintenant, je les laisse s'exprimer. On se met dans un coin isolé où la femme se sent en sécurité. Par contre, je ne fais pas de l'écoute « détaillée ». Les femmes vont juste partager leurs besoins. Si jamais je ne sais pas quoi faire, je me contente uniquement d'écouter et d'orienter les femmes vers la consultante psychologique d'EACD. »

« Après la formation, je m'entraînais avec d'autres femmes relais et mes voisines pour être sûre que ma posture et mon écoute étaient bonnes. »

Il s'agit donc de fournir des informations aux femmes de manière à ce qu'elles prennent des décisions par et pour elles mêmes



# ÉMERGENCE DES VIOLENCES

Accès aux services d'accompagnement  
et premier contact



*Pratiques issues d'Égypte, du Maroc et de Tunisie*

## Différents canaux d'accès aux services d'accompagnement pour les femmes

Les moyens d'identification des femmes ayant subi des violences peuvent être variés :

- Par le bouche à oreille comme le voisinage, l'entourage familial
- Les réseaux sociaux, comme Facebook ou des groupes de discussion
- Des affiches vues dans des services publics, comme les centres de santé
- Les personnes relais dans les communautés comme les femmes relais en Égypte
- Les pouvoirs publics tels que les commissariats, les représentations du Ministère des Femmes en Tunisie, les organisations prescriptrices par exemple

Tous les moyens sont bons pour se faire connaître ! C'est pourquoi il convient de penser en amont, la façon dont votre structure est accessible aux femmes.

Avoir une stratégie variée permet de faciliter l'accès à vos services d'accompagnement. C'est-à-dire prévoir à la fois des publications sur les réseaux sociaux, vous faire connaître auprès des services publics, etc.



## Quelques conseils

**Le conseil principal des associations est de s'appuyer sur toutes les personnes et organisations officiellement mandatées pour accompagner les femmes ayant subi des violences. Les cadres institutionnels et l'existence de programme de lutte contre les violences ou de réduction des inégalités représentent une opportunité à la fois être reconnue en tant qu'association qui accompagne les femmes ayant subi des violences ; et être pris en compte dans les processus de prise en charge public (de façon à ce que la police, commissions nationales des femmes, etc. vous contacte en cas de besoin). Un point d'attention : cela demande du temps.**

## Accès via les pouvoirs publics

- Dans un premier temps, il s'agit d'identifier les organisations dont l'accompagnement à la lutte contre les violences entre dans leur mandat et peuvent opérer dans la zone géographique correspondante

- Ensuite, lors d'une réunion, d'un espace de concertation, d'échanges informelles, vous pourrez clarifier leur rôle et responsabilité dans la prise en charge des femmes, ce que ces organisations ont déjà entrepris, ce qu'elles souhaitent faire

- A partir de là, vous pouvez démarrer un travail de sensibilisation auprès des représentant-es des pouvoirs publics. La sensibilisation peut être indirecte. Par exemple en les conviant à une présentation de vos actions, ce qui vous permettra d'aborder la thématique



### Exemple du projet karama

**En Tunisie**, les professionnel-les des services publics mandaté-es à accompagner des femmes ayant subi des violences ont été sensibilisés lors de plusieurs ateliers. Une stratégie de Beity est de convier ces professionnel-les à tous les événements organisés par l'association, des séminaires de restitution d'étude, des événements

conviviaux dans le centre d'hébergement, etc., créant ainsi un lien régulier.

**En Egypte**, des rencontres pluri-acteur-rices ont été organisées et ont rassemblé à la fois les pouvoirs publics centraux, ceux du quartier d'El Marg ainsi que des personnes influentes dans le quartier, alliées d'EACD.

**Au Maroc**, la FLDF participe à des espaces de concertations organisés par les pouvoirs publics qui rassemblent l'ensemble des acteurs impliqués dans la chaîne de prise en charge des femmes. C'est lors de ces événements que la FLDF réaffirme ses rôles et établit des liens avec les organisations qui peuvent orienter les femmes vers la FLDF.

Lors de ces premières rencontres, les organisations fournissent du matériel de communication aux participant-es : des posters que les personnes pourront afficher dans leurs bureaux, des rapports et études réalisées, etc.



## Accès grâce au bouche à oreille

Le bouche à oreille réussit à se faire grâce à plusieurs moyens :

- **En faisant connaître les services proposés par l'association :**

grâce à des rencontres dans des quartiers, communautés lors d'évènements conviviaux, via des organisations déjà en place et qui ont un bon lien avec les habitant-es et qui pourront vous introduire. Uniquement faire connaître directement vos services peut ne pas suffire, voire même créer des réticences du fait que vous travaillez sur une thématique considérée taboue (les violences faites aux femmes). Il pourrait donc y avoir l'effet inverse. C'est pourquoi, les associations du projet Karama organisent d'abord des évènements conviviaux avec les habitant-es du quartier pour, progressivement, aborder les inégalités et les violences faites aux femmes.

**Par exemple en Egypte**, l'EACD organise des expositions des produits réalisés par les femmes, sans nécessairement afficher directement que ce sont des femmes ayant subi des violences. Les femmes sont valorisées par leur insertion économique et EACD partage que les femmes n'ont pas seulement participé à des ateliers de formation pour leur

insertion économique et qu'elles ont aussi pu travailler sur leur confiance en elle, notamment via des consultations psychologiques.

---

- **En gagnant la confiance des habitant-es du quartier** dans lequel vous travaillez. Au-delà de pouvoir faire connaître vos services à des femmes, cette confiance vous permettra d'avoir des allié-es proche de vous qui pourront vous appuyer en cas de besoin.

**Par exemple en Tunisie**, un des voisins du centre d'hébergement de Beity a transmis son numéro aux intervenantes du centre. Maintenant, elles les appellent quand elles ont besoin en urgence d'un véhicule pour accompagner une femme.

---

- **En s'appuyant sur des associations communautaires**, des collectifs ou organisations communautaires informelles qui appuient déjà les femmes ou les reçoivent.

**Par exemple en Egypte**, les femmes relais et associations communautaires participent à l'identification, la sensibilisation et l'orientation des femmes ayant subi des violences.

---

- **En diffusant des messages d'informations et de sensibilisation** grâce à des supports de communication tels que des posters affichés dans différents lieux de passage des habitant-es.

### **Points d'attention** -----

Communiquer c'est important mais ça ne doit pas vous mettre en danger. Si vous souhaitez qu'un commissariat affiche vos supports de communication/sensibilisation, il est important d'abord d'engager un dialogue avec eux pour s'assurer que l'affichage soit faisable sans qu'il n'y ait des répercussions sur votre organisation.



## LES CONSEILS DES ASSOCIATIONS EN CAS DE SOUPÇONS DE VIOLENCES

A destination de l'entourage des femmes et de professionnel·les non impliqué·es directement dans la prise en charge des femmes



*Pratiques issues de Tunisie*

### Les règles d'or

**Ne pas porter de jugement et aller au rythme de la femme qui est en face de vous.**

**Écouter.** C'est la partie la plus importante dans la communication. L'écoute permet aux femmes ayant subi des violences de se sentir considérées et prises en compte quant à leur vécu. C'est l'opportunité pour elles de verbaliser ce qui leur est arrivé, et donc de faire un de premier pas vers une prise de conscience des violences qu'elles ont subi.

**Lorsqu'une femme ayant subi des violences s'adresse à vous en tant que**

**En tant qu'ami·es, témoins ou proches,** vous n'êtes certes pas des professionnel·les de la prise en charge des femmes. Mais, à votre échelle, vous pouvez fournir un appui qui concourra à son processus de guérison et d'empowerment.

→ **Gardez l'information pour vous :** en particulier dans des cercles sociaux où l'information circulent vite, si une femme s'adresse à vous, c'est qu'elle a suffisamment confiance en vous pour

vous partager ce qu'elle a subi. A moins qu'elle ne dise le contraire, il vaut mieux partir du principe que toutes informations qu'elle vous partage doivent rester entre elle et vous.

→ **Laissez-lui du temps :** le but de votre échange ne sera pas de lui fournir une liste de solutions mais de l'accompagner à ce qu'elle aille vers un processus de guérison. Vous n'avez pas besoin de résoudre tous ces besoins sur le moment. Cela peut prendre du temps.

→ **Suggeriez-lui de s'adresser à des professionnel·les de la protection et prise en charge des victimes de violences** qui pourront l'accompagner dans un processus de réparation et de guérison. Ne culpabilisez pas si vous lui avez partagé des contacts, numéros et qu'elle ne semble pas intéressée ou qu'elle ne contacte pas les services sur le moment. Comme dit précédemment, il est important de lui laisser du temps. C'est à elle de faire son choix. Et vous, de l'accompagner à son rythme à ce qu'elle aille mieux.

→ **Soutenez là et faites preuve d'empathie :** ce conseil est transversal aux précédents. Tant dans votre posture,



que dans vos suggestions, que dans votre écoute, tout ce que vous ferez transmettra à la femme en face de vous qu'elle n'est pas seule, que la situation qu'elle subit n'est pas une situation normale.

**En tant que professionnel-les** (avocat-es, professionnel-les de la santé, etc.), votre rôle est essentiel dans l'accueil et l'orientation des femmes ayant subi des violences.

→ **Créez un cadre sécurisant et de confiance** : l'entretien que vous aurez devra avoir lieu dans un lieu propice à ce que les femmes s'expriment et se sentent en sécurité. C'est pourquoi, l'entretien devra se faire un lieu sûr et confidentiel, c'est-à-dire que des personnes de l'entourage de la femme avec qui vous vous entretenez ne puissent pas accéder. L'entretien ne doit avoir lieu qu'entre la femme concernée et vous. Si vous faites appel à une personne externe (pour la traduction par exemple), veillez à ce que cette personne ne fasse pas parti de l'entourage de la femme.

→ **Soyez dans une posture d'écoute active** : il s'agit ici de faire transmettre à la femme que son récit est entendu, cru et que ce qui lui est arrivé n'est pas de sa responsabilité. Il se peut qu'une femme décrive des situations de violences sans employer le mot violence. C'est alors à vous de les identifier en tant que telles.

La prise de conscience sur les violences que les femmes subissent demande parfois des années.

→ **Evaluez les besoins** : un seul moyen de les connaître : en posant directement la question. Il se peut qu'elle ne soit pas en mesure de vous répondre tout de suite. A ce moment-là, laissez-lui le temps de les identifier, de les formaliser, de vous les partager.

→ **Agissez à votre niveau et orientez vers des services, organisations, associations spécialisées** : en amont, vous devrez vous construire une liste des organisations à contacter devra être établie. Indiquez-lui les services, organisations existantes au cas où elle déciderait d'y avoir recours.

→ **Respectez le choix et la volonté des femmes** : les échanges n'ont pas pour but d'imposer une solution prévue dès le départ aux femmes. Mais bien d'entendre leur parole, de comprendre leurs choix pour les accompagner de façon adaptée sans nécessairement être dans une posture pour les convaincre.

→ **Gardez une trace écrite** : l'écrit que vous aurez vous permettra de suivre l'évolution de la situation de la femme concernée et/ou de partager ces informations à d'autres professionnel-les. En début d'entretien, demandez l'accord de la femme en la rassurant que le document produit restera totalement confidentiel entre les professionnel-les que vous pourrez contacter.

# L'ÉCOUTE ACTIVE

A destination des écoutantes

Pratiques issues du Maroc et de Tunisie



Pour qu'elles puissent retrouver leur autonomie tout en faisant preuve de résilience, une des premières étapes de l'accompagnement, après l'identification des femmes est leur prise en charge par une ou plusieurs séances d'écoute. Et pas n'importe quelle écoute : **l'écoute active !**

C'est un outil qui permet d'entendre, de comprendre et aide les femmes victimes de violences à changer leur état. L'écoute encourage les femmes victimes de violences à briser le silence, à leur montrer que d'autres personnes les croient, qu'elles ne sont pas les coupables, qu'elles ne sont pas seules et qu'il y a des recours à leurs besoins.

## L'écoute, un métier

Les associations nomment les personnes en charge de l'écoute de différentes façons : écoutante, intervenante, accompagnatrice, etc. Mais leurs rôles restent les mêmes.

Attention ! Être écoutante reste un métier pour lequel il faut se former avant de la pratiquer dans un cadre professionnel.

### « Une femme victime de violence vient s'adresser à moi... »

• **« Je l'accueille »** : c'est la première étape avant l'écoute. Même dans les situations d'urgence, que ce soit par téléphone ou de vive voix, prêter attention aux besoins et attentes de la victime vous aidera à de l'orienter directement vers ce qu'elle souhaite et ce dont elle a besoin (l'écoute, appui juridique et médical, etc.).

Par exemple :

→ **En Tunisie** : Pour chaque femme reçue dans le centre, avant de commencer la session d'écoute, la victime a la possibilité de se reposer, de prendre une douche, de cuisiner, de prendre un café/thé, d'accéder au jardin du centre

→ **Au Maroc** : Lorsqu'une femme souhaite bénéficier d'une séance d'écoute et que votre gestion interne prévoit de lui faire remplir une fiche de renseignements, elle doit être anonymisée pour que l'identité d'une femme victime ne soit pas accessible par d'autres personnes.

Cette fiche de renseignement pourra être réutilisée et complétée au fur et à mesure des sessions d'écoute.

- « **Je l'écoute et la rassure** » : en accueillant la parole des femmes, en respectant le récit qu'elle vous partage et en la croyant. Lors de l'écoute, c'est le point de vue de la victime qui importe. C'est pourquoi, il faut éviter d'analyser ses propos selon votre prisme pour les minimiser.

Par exemple : considérer comme mineure certaines agressions.

- « **Je la déculpabilise** » : en lui rappelant que ce n'est pas de sa faute, que ce n'est pas elle la coupable mais bien l'agresseur

- « **Je la respecte** » : sans banaliser ni minimiser sa parole

## Combien de temps dure une séance ?

Il n'y a pas de règles pour la durée de l'écoute ! La durée qui vous semblera la plus juste sera la durée qu'il faut pour une séance.

De même, il peut y avoir une seule comme plusieurs séances d'écoute. C'est à la victime de décider si elle souhaite avoir plusieurs séances d'écoute ou non.

**Par exemple, en Tunisie**, les sessions d'écoute durent généralement 30 minutes. Il peut arriver que la session dure plus et chaque femme bénéficie d'au moins 2 sessions par semaine. Les femmes peuvent choisir avec lesquelles elles se sentent plus à l'aise pour parler.

## L'écoute peut se faire dans deux situations :

**Face à face : aménager un cadre sécurisant.** La séance d'écoute doit être confidentielle et se faire dans un environnement qui respecte la vie privée de la femme (par exemple, dans un local dans lequel il n'y a pas de passage). Le lieu doit être confortable, séparer des bureaux administratifs s'il y en a. Sur les murs, évitez de mettre des affiches pouvant rappeler les violences que la femme a subi. L'entretien doit se dérouler au calme, sans qu'il n'y ait d'interférence avec l'extérieur (par exemple, si le téléphone sonne). C'est à la femme de savoir si elle préfère rester debout ou non, si elle souhaite que la porte soit ouverte ou non.

**Au téléphone :** créer un environnement focalisé sur l'écoute. L'appel doit se faire dans un endroit calme, sans qu'il y ait des distractions qui puissent détourner votre attention de l'appel.



## Adopter et adapter ma posture d'écoute

• **Se présenter** : en partageant brièvement des informations sur la structure pour laquelle vous travaillez et votre rôle sur comment vous allez accompagner la victime. Il est important de poser un cadre à l'écoute et à la session qui va se dérouler. Ce cadre permettra à la victime de savoir dans quel processus elle s'engage, de son but

• **Avoir une écoute respectueuse et bienveillante** : en adoptant une attitude non jugeante, non moralisante et non culpabilisante pour que la victime se sente pleinement crue et écoutée

• **Adapter sa gestuelle** : la posture est tout autant importante que les mots échangés. C'est la posture qu'une victime verra en premier. Les gestes ne doivent pas être brusques. Adopter une posture d'accueil et disponible favorisera l'expression de la victime (regarder la femme, acquiescer quand elle parle, etc.)

• **Poser des questions** : mais pas trop ! La femme ne doit pas se sentir interrogées sur son vécu. En fonction de l'expression de la victime, les questions seront plus ou moins ouvertes. Par exemple, en Egypte, elles évitent de poser des questions fermées mais elles posent des questions uniquement ouvertes ou relais (questions

qui permettent de rebondir, de confirmer ou non une information)

• **Rebondir sur ses propos sans juger, ni l'interrompre** : en reformulant ce que vous partage la victime, ce qui va, entre autres, vous permettre d'évaluer la gravité de la situation

• **Identifier les véritables demandes** des femmes qui se présentent pour l'orienter vers ce qui lui convient

• **Distinguer l'écoute du militantisme** : l'écouter se doit de rester neutre, ne pas tomber dans la récupération de la situation d'une victime à des fins de communication/plaidoyer (ou sinon, le faire avec son consentement)

## Passer le relais pour l'orientation d'une femme victime de violence

Lors de l'écoute, vous identifierez les besoins de la victime, ce qui vous permettra de l'orienter vers vos collègues et/ou d'autres structures de prises en charge. Connaître les différents services de votre structure et ceux d'autres organisations, et avoir leur contact, vous permettra de proposer une réponse concrète à la femme pour la suite de son parcours.

## Identifier des activités qui me feront décompresser en tant qu'écoutante

En tant qu'écoutante, vous écouterez des violences subies par ces femmes, ce qui peut vous-même vous affecter sur le long terme. Les associations partenaires ont mis en place plusieurs activités pour que les écoutantes puissent travailler sur leur bien-être :

- **Organiser des temps d'échanges collectifs** entre toutes les personnes qui accompagnent les femmes avec l'appui d'un-e psychologue
- Et aussi **des sessions individuelles**. Elles complètent les sessions collectives en se centrant sur le ressenti individuel d'une écoutante
- **Des sorties en dehors du lieu de travail**
- **Des séances de yoga**

## Prendre soin de soi en tant qu'écoutante : le syndrome vicariant, ou le traumatisme par procuration

Prêtez attention à vos propres besoins. Ils sont aussi importants que ceux des femmes que vous écoutez. Vous pouvez vous-même ressentir de fortes émotions, avoir des réactions soudaines quand vous écoutez les femmes ou que vous évoquez des violences avec elles. Soyez conscientes de vos émotions.

On qualifie de syndrome vicariant lorsque les traumatismes ou les douleurs des personnes accompagnées viennent modifier l'état psychologique, émotionnel, physiologique et/ou comportemental de l'aidant.es. Ainsi, l'accompagnante peut, par effet miroir, se sentir elle-même dans un état de douleur.

Trouvez-vous des espaces de décompression que ce soit par des groupes de paroles avec vos collègues ou en dehors, par des consultations individuelles ou collectives, etc.

---



# DES PHRASES Á DIRE ET NE PAS DIRE



Pratiques issues du Maroc et de Tunisie

## À dire

### Pour démarrer l'entretien .....

- « De quoi souhaiteriez-vous parler ? »
- « Comment vous sentez vous par rapport à cela ? »
- « Y a-t-il quelque chose qui vous préoccupe ? »
- « Comment vous sentez-vous ? »

### Pour comprendre la situation .....

- « Avez-vous peur de votre mari (ou autre personne) ? »
- « Je vous crois. Ce n'est pas de votre faute. Vous pouvez parler sans crainte. Vous avez le droit de vous sentir en sécurité. »
- « Voulez-vous développer cela ? »
- « Pourriez-vous m'en dire plus à ce sujet ? »

### Pour identifier ses besoins .....

- « Y a-t-il quelque chose dont vous avez besoin ? »
- « Il semble que... », « Vous semblez dire que ... »

## 4 ressources nécessaires pour l'écoute

- **Les yeux** : pour accorder votre attention
- **Les oreilles** : pour écouter pleinement et sincèrement
- **Le cerveau** : pour identifier les besoins et les façons d'accompagner
- **Le cœur** : pour échanger dans le respect

### « **Soyez heureuse d'être encore en vie.** »

→ Cette phrase limite les conséquences des violences faites aux femmes. Elle retranscrit que l'unique conséquence qui vaille la peine d'être prise en charge est le risque de mort... Alors que les conséquences des violences sont multiples, sont plus ou moins visibles.

### « **A votre avis, pourquoi c'est arrivé ?** », « **Pourquoi avez-vous fait cela ?** »

→ Cette phrase est contreproductive. Le but d'un échange n'est pas de savoir les raisons qui ont conduit aux violences mais de connaître la situation des femmes pour les accompagner au mieux. Le risque contreproductif est que la femme se sente responsable de la situation et/ ou que les raisons des violences soient associées à des facteurs qui n'en sont pas.

### « **J'imagine que...** », « **Je sais exactement ce que vous ressentez.** »

→ Cette phrase indique que vous recentrez votre attention sur votre ressenti plutôt que sur celui de la femme que vous écoutez.

### **Montrer des signes d'irritation lorsqu'une femme parle**

→ Le non verbal est tout aussi important que les mots. En ayant une posture

fermée, en tapant votre stylo sur votre bureau, en secouant du pied, etc. le message qui sera transmis à la femme avec qui vous vous entretenez sera que vous n'êtes pas intéressé-e, vous êtes pressé-e et donc que vous n'écoutez pas sincèrement ce qu'elle vous partage. Les conséquences peuvent être qu'elle aura le sentiment de vous déranger et qu'elle se limitera dans ce qu'elle vous partagera.

### À éviter

#### « **Je le connais. Il ne ferait jamais ça. Ce n'est pas vrai.** »

→ Cette phrase invalide l'expérience subi par la femme concernée. Ces phrases lui feront comprendre que vous ne croyez pas ce qu'elle vous partage et que la femme ment. C'est lui fait revivre une violence.

#### « **Arrêtez de pleurer.** », « **Vous ne devriez pas ressentir cela** », « **Ce n'est pas si grave ce qui vous est arrivé.** », « **Il y a plus grave dans la vie.** »

→ En plus d'être un ordre, ces phrases participent à délégitimer son ressenti, en particulier la souffrance qu'elle vous exprime et relativise les violences qu'elle a subies. Ces phrases tendent à normaliser les violences, à les banaliser.

# GARANTIR LA SÉCURITÉ DES FEMMES

Pratiques issues d’Égypte et du Maroc



Les lieux dans lesquels les associations travaillent sont souvent des territoires où la plupart des personnes se connaissent, plus ou moins directement. Une information peut alors assez rapidement circuler entre les personnes. Même sans la proximité physique, une information peut circuler rapidement entre les membres d’une famille.

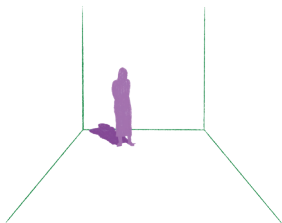
Cette circulation d’information peut porter préjudice aux femmes ayant subi des violences et avoir des conséquences négatives sur elles. En effet, dans des contextes de banalisation et de minimisation des violences, les agresseurs et leur entourage verront d’un mauvais œil que les femmes s’adressent à des personnes externes pour demander de l’aide.

Les risques pour les femmes sont des représailles de la part de leur agresseur et/ou de leur entourage qui se traduisent par de nouvelles violences :

- Des violences verbales et physiques,
- L’impossibilité pour les femmes de rentrer chez elles,
- Des insultes de la part des membres de la communauté,

## • Des harcèlements par messages, sur les réseaux sociaux (cyberharcèlement).

Ces situations renforcent l’isolement des femmes. Dans le cas où elles seraient venues accéder à un de vos services, le risque est qu’elles ne reviennent pas par la suite.



La sécurité des femmes et la confidentialité de leur vécu est essentiel dans leur processus d’empowerment.

## « Comment faire alors ? »

Il est important de ne pas travailler seulement avec les femmes mais aussi de sensibiliser leur entourage.



Il faut plusieurs mois, voire années pour changer la perception des violences parmi des catégories de personnes qui normalisent les violences. Néanmoins, réaffirmer régulièrement le caractère illégal des violences et de leurs conséquences sur les femmes permet de faire comprendre aux personnes réfractaires que les violences sont non négociables et qu'il est important de soutenir les femmes, voire, à défaut de les soutenir, de ne pas les freiner dans leur processus de guérison.

### **Le caractère confidentiel des échanges que vous aurez avec elle est primordial.**

Sans ça, c'est un lien de confiance qui se brise et biaiser les échanges que vous aurez avec les femmes. Si c'est le cas, vous pouvez orienter les femmes vers vos collègues. Ces dernier.es auront alors la tâche de renouer un lien de confiance. Écoutez des récits de violences toute la journée peut vous affecter négativement. Si vous ressentez le besoin d'évoquer des situations de femmes que vous accompagnez, vous pouvez vous appuyer sur vos collègues et échanger avec elles/eux.

### **Il se peut que les femmes vous demandent de les accompagner physiquement, dans leurs démarches.**

Si elles en font la demande, il arrive que les personnes qui accompagnent les femmes aillent avec elles dans les centres de santé, la première fois dans les bureaux d'EACD, voire qu'elles y aillent à plusieurs, dans les tribunaux avec le consultant juridique ou les femmes relais.

### **Et pensez à votre propre sécurité.**

Malgré des droits du travail peu protecteurs pour les travailleur-ses social, votre propre sécurité est importante. A la fois dans votre environnement de travail ainsi que chez vous, auprès de vos proches qui pourraient vous reprocher de travailler sur l'accompagnement des femmes.

« Une femme m'avait demandé que je l'accompagne à aller porter plainte. On s'est mise d'accord sur la date et l'heure (je devais m'assurer que je pourrai être remplacée à l'accueil de jour). On s'est retrouvée au bureau de la FLDF. On avait à peine commencé à marcher que l'on s'est fait insultée par un passant. On était étonnée C'était la première fois que ça m'arrivait. Tout se passe bien d'habitude. Par réflexe, j'ai tout de suite demandé l'aide d'un voisin qui nous connaît bien et qui a parlé avec celui qui nous a insulté. Nous, on a vite continué notre chemin. »

*Ecoutante FLDF Rabat*

# L'ACCUEIL DE JOUR

## Aménager et gérer un accueil de jour



*Pratiques issues du Maroc et de Tunisie*

L'accueil de jour est un lieu ouvert, dans lequel les femmes ayant subi des violences peuvent venir pour avoir une écoute, un soutien, des informations, une orientation, un accompagnement dans des démarches. Les femmes ne sont pas hébergées dans l'accueil de jour. Il est ouvert en journée et est tenu par, au moins, deux personnes présentes pendant tous les horaires d'ouverture.

L'accueil de jour est un nom mais il peut y en avoir d'autre : unité de jour, unité ambulatoire, centre d'accueil des femmes.

### Les employées

Au moins deux personnes seront nécessaires pour gérer un accueil de jour : une assistante sociale et une écoutante.

#### L'accueil

##### Une assistante sociale en charge de :

- Accueillir les femmes et leur enfant lors d'entretien d'accueil
- Evaluer les besoins des femmes et de leur enfant
- Les orienter en fonction des besoins identifiés (écoute, consultation juridique, psychologique, médicale, etc.) et faire le lien avec ces services
- Informer directement les femmes sur leurs droits, recours, etc. lorsque cela est possible
- Soutenir les femmes dans leur démarche administrative
- S'assurer du bon suivi des dossiers des femmes accueillies en interne

#### L'écoute

##### Une écoutante en charge de :

- Assurer une écoute active empathique et respectueuse
- Affiner les besoins des femmes et de leur enfant pré-identifiés par l'assistante sociale
- Orienter les femmes
- Analyser les situations des femmes et de leur enfant

## Les compétences et qualités requises pour ces postes sont :

- De bonnes connaissances des violences et des enjeux qui y sont liés
- De bonnes connaissances des lois qui existent en matière de lutte contre les violences et de protection des femmes
- De bonnes connaissances des organisations impliquées dans la lutte contre les violences
- Un sens de l'écoute
- Une capacité à évaluer les situations avec une perspective genre intersectionnel et à s'adapter
- Une capacité de travail en équipe et d'échange avec d'autres professionnels.

Les deux postes sont en étroites relation. La communication entre l'assistante sociale et l'écouterne doit être fluide.

## Avoir un espace dédié à l'accueil et un autre pour l'écoute

### L'accueil

L'accueil de jour peut être localisé à côté ou dans vos bureaux. S'il est dans vos bureaux, assurez-vous que les femmes qui viendront ne feront pas un long trajet. Par exemple, qu'il n'y ait pas beaucoup d'escaliers à monter, surtout si elles sont en situation de handicap(s), qu'elles ont des enfants.

L'idée est qu'elles n'aient pas à passer devant plusieurs bureaux et plusieurs personnes avant d'arriver à l'accueil. Elles pourraient avoir le sentiment d'être observées, d'être jugées, etc. et se sentir mal à l'aise avant leur accueil, ce qui risque de les freiner à s'exprimer lorsque vous échangerez avec elles.

### L'écoute

En plus d'une salle pour l'accueil des femmes, idéalement, vous devrez avoir une autre salle dédiée à l'écoute.

La salle d'écoute pourra être soit dans une pièce attenante, soit dans une pièce mitoyenne à celle de l'accueil de façon à ce qu'elle soit facile d'accès.

La salle d'écoute pourra être plus petite que celle de l'accueil étant donné qu'il n'y aura que deux personnes quand la pièce sera utilisée. C'est pourquoi si vous hésitez sur comment attribuer les salles en fonction de leur taille, réservez la plus grande pièce à l'accueil.

## Eviter les éléments perturbateurs

### L'accueil

Que ce soit les salles d'accueil et d'écoute, la pièce dans laquelle vous recevrez les femmes devra avoir une porte qui se ferme. Lorsque vous ferez des échanges, vous pourrez ainsi fermer la porte pour créer un espace clos. Des personnes externes ne pourront et ne devront pas entrer et perturber vos échanges.

Les salles d'accueil et d'écoute devront se situer dans un endroit isolé, qui n'est pas sur le passage des autres personnes présentes dans le bureau.

Si vous avez un téléphone fixe, vous pourrez le disposer dans la salle d'accueil afin de ne pas perturber les sessions d'écoute.

Pour éviter les sollicitations numériques, il est conseillé de laisser son portable dans la salle d'accueil (dans un des tiroirs du bureau par exemple).

## Aménager des espaces confortables

### L'accueil

Etant donné que certaines femmes viendront avec leur enfant, une partie de la salle d'accueil pourra être aménagée avec des jouets, livres, etc. à destination des enfants.

Dans le cas où plusieurs femmes arriveraient dans la salle d'accueil, prévoyez quelques chaises dans le couloir ou dehors si l'accueil donne sur une cour calme.

### L'écoute

Vous pourrez y installer un canapé, un fauteuil, plus confortable qu'une chaise. Les femmes pourront s'y allonger si elle le souhaite pendant vos échanges.

Vous pourrez aussi prévoir du thé, café et de l'eau dans un coin de la pièce et pour éviter des allers-retours pendant les sessions d'écoute.

## Veiller à la décoration extérieure et intérieure

Vous privilégiez une décoration chaleureuse avec des couleurs rassurantes (nuance de bleu, de mauve, de vert clair, de jaune clair, d'orange ; il vaut mieux éviter les couleurs trop criardes). Décorer les murs accentuera le dynamisme de la pièce. Vous pourrez afficher des posters sur le mur de la salle d'accueil. Les posters pourront être des posters de sensibilisation contre les violences, à condition qu'ils ne représentent pas des violences directement. Vous pourrez aussi afficher des photos, des images positives de militance, les dessins des enfants, des mots des femmes.

Vos espaces devront être propres et bien rangés, ce qui créera un sentiment d'accueil et de bienvenue lorsque les femmes arriveront.



## L' Hébergement



*Pratiques issues de Tunisie*

Il est possible d'héberger les femmes ayant subi des violences dans des centres d'hébergement. A l'instar de l'accueil, et en restant pour une certaine période dans un lieu, les femmes seront prises en charge dans un parcours d'insertion intégré.

Le centre d'hébergement est une solution temporaire et gratuite pour les femmes et leurs enfants. Au-delà d'un simple hébergement de dépannage le temps que les femmes trouvent un logement, un centre d'hébergement peut impulser une dynamique de réinsertion socio-économique et donc d'empowerment.

### Les employées

Gérer un centre d'hébergement représente un investissement, tant matériel qu'humain. Idéalement, plusieurs postes sont nécessaires pour garantir un accompagnement adapté aux femmes et à leur enfant.

Le nombre et les responsabilités des employées du centre varieront en fonction de vos moyens, du parcours d'accompagnement proposé par le centre et le nombre de résidentes.

Idéalement, pour un centre de 25 chambres, il y a :

- **6 accompagnatrices qui se relaient le jour et la nuit, avec au moins 2 accompagnatrices la journée et 1 le soir,**
- **2 gouvernantes,**
- **1 directrice de centre,**
- **2 éducatrices enfants,**
- **1 médecin, 1 psychologue et 1 juriste.** Ces personnes ne seront pas nécessairement présentes à plein temps dans le centre mais vous pouvez prévoir des temps de consultations à horaires réguliers.



A minima, il y aura toujours au moins 1 personne présente dans le centre d'hébergement.

Comme les accueils de jour, ces personnes devront être sensibilisées aux violences et aux enjeux qui en découlent, d'avoir un bon sens de l'écoute. Idéalement, les accompagnatrices et éducatrices auront été formées et/ou auront des expériences spécifiques sur l'accompagnement de femmes et d'enfants, sur les droits qui y sont liés, sur l'animation, etc.

## Le lieu

### **Points d'attention** - - - - -

- **Il existe des réglementations et des cahiers des charges à respecter pour ouvrir un centre d'hébergement et qu'il soit officiellement reconnu en tant que tel comme en Tunisie.**
- **Il est possible que le gouvernement mette à disposition des espaces pour la création d'un centre et qu'il faille faire répondre à un appel d'offre pour prouver la capacité de gestion de votre organisation, comme au Maroc.**

Vous pouvez soit louer une maison, soit un grand appartement ou plusieurs dans un bâtiment sécurisé. Dans tous les cas, l'espace que vous aurez devra être uniquement réservé à l'hébergement des femmes et de leurs enfants.

Le centre devra être dans un espace sécurisé avec, par exemple, un gardien ou la présence d'une personne présente 24h/7j. Toujours pour des raisons de sécurité des femmes, de leurs enfants et des employés, le lieu sera anonyme, c'est-à-dire sans pancartes ou affiches à l'extérieur précisant que c'est un centre d'hébergement.

Si vous officialisez votre centre d'hébergement auprès du gouvernement par un conventionnement, assurez-vous de respecter le cahier des charges qui vous est indu et que vous serez en mesure d'y répondre dans le temps afin d'éviter une fermeture du centre en cas de difficultés matérielles.

---

**Par exemple en Tunisie**, le centre d'hébergement est dans une ancienne école à Tunis. Il a été trouvé suite à des concertations avec le Ministère de l'Éducation et le Ministère de la Femme qui ont accepté de mettre à disposition une ancienne école qui n'était plus utilisée depuis des années pour les femmes ayant subi des violences.

---

## L'aménagement des espaces du centre

### Pour les femmes et leurs enfants

- Des chambres individuelles avec des portes qui se ferment à clés, conservant l'intimité des femmes et de leurs enfants
- Un espace convivial comme une cour ouverte, un espace extérieur
- Une cuisine
- Un espace récréatif pour les enfants, comme une salle avec des jouets, des coloriages, etc.

### Pour les employées

- Un lieu de repos pour les accompagnatrices/intervenantes de nuit
- Des WC et lavabos, voire une douche, en particulier pour les employées qui travaillent la nuit dans le centre
- Un espace de travail et d'accueil avec des bureaux, des ordinateurs fixes, des armoires, du matériel pour animer des ateliers, un canapé et une table basse

### Un parcours d'insertion



Vous pouvez organiser des ateliers de sensibilisation avec des outils issus de l'éducation populaire, des groupes de paroles, des projections de films, des séances de sport, etc. Ainsi que des consultations psycho-sociales et juridiques. Si vous avez suffisamment d'espace dans le centre d'hébergement, vous pouvez dédier un espace pour l'animation de sessions de formations professionnelles, voire des formations de création et gestion d'une petite entreprise (ces dernières sont plus coûteuses en investissement que les formations professionnelles).

Il est aussi possible que votre centre d'hébergement ne soit qu'un lieu de repos pour les femmes et leurs enfants, le temps qu'elles retrouvent un logement. Néanmoins, nous suggérons de tenter d'identifier des activités peu coûteuses qui peuvent être entreprises, tels que les ateliers, groupes de parole.



Le parcours d'insertion que vous proposerez est à moduler en fonction des moyens à votre disposition. Dans tous les cas, les activités que vous proposerez aux femmes s'inscriront dans un processus de guérison et d'empowerment, que ce soit au niveau individuel et collectif.

### La durée du séjour



La durée du séjour moyen dans un centre d'hébergement dépend du parcours d'accompagnement et d'insertion que vous proposerez. Dans les cas où les femmes souhaitent uniquement rester dans le centre le temps de trouver un logement, leur séjour pourra, potentiellement durer que quelques semaines. Dans les cas où vous proposez aux femmes de les accompagner à la fois socialement et professionnellement, le séjour pourra aller jusqu'à plusieurs mois.

La durée dépend aussi des situations des femmes. Par exemple, pour les mères célibataires et les femmes exilées, le séjour peut durer plusieurs mois. Ceci est dû aux multiples freins qu'elles rencontrent et qui demandent parfois un accompagnement plus long pour répondre à leurs besoins.

### **Le cas des centres publics au Maroc :**

suite à la crise sanitaire de 2020, le gouvernement a accéléré la mise en place de centres d'accueil et d'hébergement de personnes en situation de vulnérabilité, dits Établissements Multifonctionnels. Ces centres n'accueillent pas uniquement des femmes ayant subi des violences, mais aussi des personnes sans domicile fixe, des personnes en situation d'addiction, etc. Cependant, un seul type d'accompagnement est proposé et il ne correspond pas aux situations spécifiques subies par les femmes, ni ne répond à leurs besoins. De plus, il arrive régulièrement que les femmes (re) subissent des violences dans les EMF sans être accompagnées par les employées.

---

# LA CONSULTATION JURIDIQUE

Pratiques issues d'Égypte et du Maroc



## 1. Les sessions collectives

Plusieurs femmes sont conviées à assister à des sessions collectives de sensibilisation sur leurs droits. En plus de créer un cadre afin qu'elles s'approprient leurs droits, l'objectif est aussi qu'elles puissent les revendiquer.

### A. Les thématiques des formations sont, elles aussi variées :

- Les types de violences et agressions et les lois qui luttent contre
- Droits des femmes
- Droits du travail
- Droits à la santé
- Droits au logement
- Procédures de dépôt de plainte
- Conventions internationales de lutte contre les violences et réduction des inégalités femmes/hommes

Les thématiques des formations seront à pré-identifier avant les toutes premières sessions et pourront être modifiées en fonction des besoins et attentes des femmes.

La première rencontre peut être consacrée à identifier ces thématiques.

« Parfois, elles se basent sur ce que des personnes du quartier leur ont dit ou sur ce qui est parfois diffusé sur les réseaux sociaux. Sauf que ces informations ne sont pas vraies. Par exemple, elles pensaient qu'elles n'avaient pas droit d'hériter d'un terrain. Alors que si. Au-delà de transmettre de nouvelles informations, mon travail consiste aussi à défaire les fausses informations. »

*Bénévole juridique Maroc*

### B. Les méthodes d'animation devront :

- S'appuyer sur le vécu et les expériences des femmes pour apporter des éléments théoriques<sup>1</sup>
- Se baser sur des animations ludiques comme des jeux, chansons, des exercices mouvants, etc.
- Évaluer les connaissances et ressenti des participantes avant et après l'atelier

<sup>1</sup> Animations basées sur l'éducation populaire qui permet un meilleur apprentissage si l'apprenant-e par de ses propres expériences pour y apposer des notions théoriques et conceptuelles.

## **Points d'attention** -----

La sensibilisation n'est pas un cours magistral ! Plus ce sera vivant et dynamique, plus vous capterez l'attention des participantes, et plus elles apprendront et s'approprièrent leurs droits.

« Les rencontres collectives ont un plus grand impact sur les participantes. C'est dû au fait qu'elles peuvent échanger entre elles pendant la formation. Et surtout après : elles continuent de discuter sur ce qu'elles ont appris, elles le transmettent à d'autres membres de leur famille, leurs voisines, etc. D'ailleurs, c'est majoritairement après les sessions de sensibilisation sur leurs droits que les femmes ont des questions. »

*Consultant juridique Egypte*

### **C. La durée et le lieu de la session s'adaptera aux besoins et disponibilités des femmes :**

#### **Pour la durée**

La plupart du temps, les ateliers durent maximum 3h et ils sont animés régulièrement par les consultant-es et bénévoles.

#### **Pour le lieu**

L'atelier peut se faire dans le centre d'hébergement, au plus près du lieu de vie des femmes, dans vos bureaux, dans les centres de formations, dans une salle adaptée prêtée par une autre organisation, etc.

**Par exemple, en Egypte**, EACD organise la plupart des ateliers de sensibilisation collectifs dans les locaux des associations de quartiers (les CDAs), voire dans des salles vides. La durée des ateliers varie entre 1h et 2h.

### **D. La création et le maintien d'un lien de confiance avec les participantes sont primordiaux**

Les femmes n'osent pas parler de leur intimité, en particulier à des inconnu-es, encore moins à un homme, encore moins dans les quartiers populaires où l'information circule à toute vitesse !

C'est en prenant le temps de connaître leurs besoins, de les laisser partager leur vécu, en garantissant la confidentialité et que leurs propos resteront anonymes, en adaptant le discours technique juridique pour le rendre accessible, en se mettant dans une posture d'écoute



## 2. La consultation individuelle

C'est un accompagnement personnalisé sur des aspects juridiques.

Il consiste à fournir des informations sur les procédures juridiques et rappeler le droit pour qu'une femme le revendique. Les femmes peuvent revenir plusieurs fois pour demander des conseils (ce qui est souvent le cas). **Les consultations juridiques s'arrêtent donc lorsqu'une femme le souhaite et qu'elle estime ne plus avoir besoin d'aide.** Les consultations peuvent aller au-delà de la transmission d'information en accompagnant les femmes lors de procès. En fonction du contexte d'intervention, vous évalueriez s'il est possible de le faire, notamment lorsque la personne en charge des consultations est externe à votre organisation.

### Consultation en présentiel

#### Avant

- Avant les premières consultations, cartographier les organisations et services juridiques qui peuvent prendre en charge les femmes + les contacter
- Lire la fiche de suivi transmise par les assistantes sociales, l'écouter ou les personnes relais
- Créer une fiche si une femme a pris rdv après une session de sensibilisation
- Préparer les informations à demander et à transmettre à la femme

#### Pendant

- Demander à la femme ses besoins et ses attentes
- Partager des réponses claires et précises
- Dire que l'on se renseignera lorsqu'on ne connaît pas l'information
- Orienter les femmes vers d'autres organisations et services juridiques externes

#### Après

- Mettre à jour la fiche de suivi
- La transmettre en version papier ou numérique à l'assistante sociale
- Ajouter la nouvelle date de rdv prise

## SE PRÉPARER EN TANT QUE CONSULTANT JURIDIQUE

Que ce soit pour les les médecins, les avocat-es et tous les professionnel-le-s qui accompagnent régulièrement les femmes, une formation en amont des premières consultations est indispensable. Les formations porteront sur :

- **Les violences, les différentes formes, leurs enjeux et conséquences Les inégalités de genre, les stéréotypes, préjugés et discriminations**
- **Les droits liés aux violences, discriminations, égalité femmes/hommes, droits des femmes et du travail**
- **La posture d'écoute et la communication non violente**
- **Conventions internationales de lutte contre les violences et les inégalités**
- **Et continuer de s'informer sur les avancées juridiques et institutionnelles en cours !**

### Consultation à distance

Elles sont de 2 types :

#### Appels réguliers en fonction des besoins

La/le juriste accepte de partager son numéro de téléphone aux femmes. A ce moment, elles l'appelleront en fonction de leur besoin

#### Permanence juridique

Dans l'accueil de jour ou le centre d'hébergement, il y aura une permanence avec des personnes dédiées aux aspects juridiques. Vous prévoyez des téléphones fixes, des horaires spécifiques d'appel, de la documentation ressources à porter de main pour les consultant-es.

Les permanences juridiques peuvent être prévues en présentiel.

### Quel appui juridique choisirez-vous ?

- |                                     |  |   |   |   |
|-------------------------------------|--|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Collectif  | <input type="checkbox"/> En présentiel | <input type="checkbox"/> Via l'assistante sociale | <input type="checkbox"/> Dans vos bureaux | <input type="checkbox"/> 1h toutes les  |
| <input type="checkbox"/> Individuel | <input type="checkbox"/> A distance    | <input type="checkbox"/> Un-e consultant-e        | <input type="checkbox"/> Ailleurs         | <input type="checkbox"/> 2 semaines     |
|                                     |  | <input type="checkbox"/> Un-e bénévole            |   | <input type="checkbox"/> 3h chaque mois |

A noter qu'idéalement vous devrez alterner entre de temps collectif et des temps individuels.

# L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Pratiques issues d'Egypte



## 🔍 Points d'attention

La plupart des cas accompagnés par la psychologue en Egypte résultent de violences intrafamiliales. Quelques cas concernent des actes de harcèlement dans l'espace public. Les pratiques partagées par la suite sont donc valables en particulier dans des cas de violences intrafamiliales.

L'accompagnement psychologique des femmes est nécessaire dans leur parcours vers la guérison et la reconstruction. Les objectifs sont multiples :

*Déculpabiliser les femmes*

\*

*Légitimer leur ressenti*

\*

*Identifier les problématiques qui empêchent les femmes d'agir*

\*

*Déterminer un parcours d'accompagnement centré vers des solutions adaptées pour chaque cas*

\*

*Accompagner à l'appropriation et la mise en place de ces stratégies de résistance dans la vraie vie*

« L'association EACD avait réalisé une étude préliminaire pour mieux comprendre quelles sont les violences les plus fréquentes à El Marg et quelles sont les perceptions de ces violences par les habitant-es. EACD m'a transmis ces données. Cela m'a permis d'affiner l'accompagnement auquel je pensais, de mieux identifier les catégories de personnes avaient qui j'allais travailler. Par exemple des femmes avec des enfants, qui vivent uniquement avec leur mari ou avec toute leur famille, installées depuis peu à El Marg, etc. Et aussi de m'informer sur des aspects juridiques, par exemple le divorce. Comme ça, j'anticipais les réponses que j'allais fournir aux femmes pendant les consultations. Et surtout, l'étude a mis en avant le besoin qu'il y ait un accompagnement par une psychologue. »

*Consultant juridique Egypte*

Il y a deux moyens principaux pour les atteindre :

**L'écoute & la mise en place d'un plan d'accompagnement**

## Sélection d'un-e consultant-e psychologue

C'est un métier spécialisé qui demande une formation spécifique afin d'apporter une aide appropriée aux femmes ayant subi des violences.

**En amont** de l'organisation des sessions collectives et des consultations individuelles, vous pourrez mener un diagnostic pour connaître l'état de lieux des violences dans le territoire où vous travaillerez (comme indiqué dans la fiche 2).

En Egypte, la psychologue a travaillé pendant 5 ans à El Marg, spécifiquement avec les jeunes, ce qui lui a permis d'avoir une bonne connaissance de base de la communauté d'El Marg, des enjeux et besoins.

### Les consultations individuelles

Contrairement aux personnes relais qui font des premiers niveaux d'écoute, l'écoute des psychologues est professionnelle. Elle permet de **mettre de mots justes et adaptés sur les actes de violences subis par les femmes et aborder les conséquences et traumatismes des femmes.**

Cette écoute reste neutre, sans jugement, et se focalise sur la compréhension des besoins des femmes.

Son analyse la guidera pour proposer un accompagnement aux femmes (alors que les femmes relais identifient les besoins et orientent vers les services d'accompagnement juridique, psychologique et médical, d'insertion professionnelle).

### **UN ÉCHANGE CONSTANT ENTRE LA PSYCHOLOGUE ET LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'EACD**

La psychologue, bien qu'elle soit une prestataire externe à l'équipe projet d'EACD, échange régulièrement avec EACD. Ceci leur permet à la fois d'émettre un avis collectif et concerté sur l'évolution des femmes accompagnées, si elles ont besoin d'accéder à des services d'accompagnement, etc. Ce lien de proximité et d'échange entre la psychologue et l'équipe terrain permet aussi d'identifier les problématiques récurrentes. Par exemple, après plusieurs consultations, la psychologue identifiait que les violences commises envers les enfants sont très fréquentes dans les récits des femmes (que ce soit au sein du foyer ou dans la rue, à l'école, etc.). EACD réfléchit actuellement à comment aborder les cas de violences des enfants à El Marg.

---

## Le plan d'accompagnement

L'accompagnement psychologique est déterminant pour accompagner la reconstruction des femmes suite à des psychotraumatismes pour **reprendre confiance en soi et pouvoir se projeter dans l'avenir.**

La psychologue s'adapte aux besoins évoqués par les femmes et, à partir d'une problématique, va creuser pour comprendre les racines du problème. Si les femmes ne sont pas en mesure de les formuler explicitement, la psychologue prend le temps, en fin d'entretien, de partager ce qu'elle a compris des problématiques. Si les femmes acceptent ce qu'elle partage.

Le nombre d'entretiens varie en fonction des besoins mais oscillent généralement entre 2 et 4 entretiens avec 2 entretiens pour poser le diagnostic et co-construire le plan d'accompagnement et 2 autres pour suivre la mise en place et les évolutions grâce à ce plan d'accompagnement. Dans tous les cas, la psychologue laisse le temps aux femmes pour se décider à poursuivre l'accompagnement ou non et qu'elles se sentent prêtes à continuer.

« C'est impossible d'imposer quelque chose à une personne, donc certainement pas aux femmes ayant subi des violences. L'acceptation doit venir d'elles. C'est pourquoi, je ne presse pas les femmes. Je leur laisse du temps pour se décider. Il y a une condition importante dans l'accompagnement psychologique : c'est qu'une personne soit prête. »

*Consultante psychologue Egypte*

## Quelques techniques d'accompagnement

- Il dépend de la nature du problème de la femme concernée. Si la problématique est en dehors du champ d'action de la psychologue, elle l'oriente vers d'autres services (psychiatriques par exemple)
- La psychologue peut mobiliser des tests psychologiques spécifiques pour faire prendre conscience à une personne de son état, de ses problématiques
- Pour toutes les femmes, et pendant 2 à 3 séances, la/le psychologue propose aux femmes de travailler sur la confiance en soi, identifier ses capacités, ses compétences, de travailler sur la prise de décisions en pesant le « pour » et le « contre » de certains choix
- Les outils d'accompagnement sont simples et faciles d'utilisation pour les femmes. Elles peuvent les réutiliser en dehors des consultations psychologiques.



- Certains de ces outils sont fournis aux femmes comme des « devoirs », des petits exercices à faire à la maison en mobilisant différentes techniques :

1. La défense : les femmes vont s'entraîner à ce que le pouvoir de négociation soit de leur côté

2. La confrontation : les femmes s'entraînent à dire ce qu'elles ressentent suite aux violences subi

3. Le contrôle des émotions : les femmes s'entraînent à identifier d'où viennent leurs émotions, vers quelles émotions elles souhaitent aller et comment les atteindre

4. La confiance en soi : les femmes s'entraînent à identifier et dire leurs compétences et connaissances

- Si la problématique a un lien avec l'environnement familial, la psychologue propose à l'assistante sociale de travailler avec les membres de la famille.

## Les thérapies de groupe

La psychologue organise différentes sessions en groupe appelées thérapie de groupe (ou groupe de parole). Elle rassemble une dizaine de femmes ayant des problématiques similaires ou étant à la même étape d'accompagnement. Le même groupe de femme se retrouvera alors pendant plusieurs séances.

« Il n'y a pas une méthode pour toutes les problématiques des femmes. Il y a différentes méthodes pour différentes problématiques. Je reçois des femmes ayant subi des violences et, parmi ces femmes, certaines commettent des violences sur leur enfant. Les violences s'entrechoquent et je dois adapter mon accompagnement pour faire comprendre aux femmes que c'est leur colère qui les pousse à reproduire des violences sur leur enfant et, qu'à la racine, il y a les violences qu'elles ont-elles mêmes subi. »

*Consultante psychologue Egypte*

Lors des premières séances avec les femmes, elle installe un climat de confiance pour favoriser la prise de parole des femmes. Elle veille à ce que chacune puisse s'exprimer, tout en rappelant quelques règles de discussion (ne pas juger, ne pas interrompre, etc.).

Au bout de plusieurs séances, la psychologue anime des jeux de rôles avec des scènes du quotidien (par exemple, des scènes entre une mère et ses enfants pour aborder l'éducation) et des scènes qui leur permettent d'identifier et de se valoriser.

Les thérapies de groupes sont donc :

Des ateliers sur les violences et leurs conséquences avec l'objectif que les femmes prennent conscience des situations de violences et des relations violentes qu'elles ont subi et posent des mots sur leur vécu.

Des ateliers sur l'estime de soi pour travailler en particulier la capacité à prendre la parole sans crainte. Le travail sur l'estime de soi se fait en transversal, dans tous les ateliers collectifs que vous proposerez en s'appuyant

« Faire les sessions en groupe permet aux femmes de se soutenir mutuellement. Elles voient qu'elles ne sont pas les seules à vivre ces situations et ça crée de la solidarité entre elles. Elles entendent ce que les autres femmes font pour s'en sortir et ça les inspire pour elle-même. »

*Consultante psychologue Egypte*

## L'APPUI PSYCHOLOGIQUE ET LA PRISE EN COMPTE DU GENRE

La perspective genre s'incarne aussi dans l'accompagnement thérapeutique. En effet, l'accompagnement d'une femme ayant subi des violences ne sera pas le même que d'autres patientes. Il est donc nécessaire d'adapter son accompagnement en fonction.

## ABORDER LA SANTÉ MENTALE LÀ OÙ ON N'EN PARLE PAS D'HABITUDE

« A El Marg, quartier populaire du Caire, il n'existe pas de services d'appui psychologique. Avec le projet Karama, c'était la première fois que les habitantes avaient accès à une psychologue. Mais, au début, c'était difficile. Les femmes pensaient que si elles allaient voir une psychologue, c'est qu'elles ont une maladie mentale à soigner ! C'est pourquoi, au début, pendant d'autres ateliers, on évoquait à un moment l'appui psychologique. La psychologue est venue expliquer son travail et en quoi il est important pour les femmes. Les habitantes ont confiance en nous et, petit à petit, certaines ont commencé à rencontrer la psychologue. Puis le bouche à oreille a fonctionné et maintenant, on doit augmenter le nombre de jours de présence de la psychologue dans le centre des femmes. »

*Membre de l'équipe projet d'EACD*

Cela passe par une compréhension à la fois par une compréhension fine des violences basées sur le genre, ainsi que sur les causes des violences. Sans ça, le risque est d'alimenter le désempowerment des femmes en reproduisant des mécanismes de culpabilisation des femmes et en légitimant les violences qu'elles ont subi.

## Appui globale sur la santé

La disposition des locaux d'EACD et les contacts que l'association a leur permet de proposer aux femmes des consultations médicales. Si c'est le cas pour votre association, les mêmes conseils s'appliquent que ceux pour l'accueil de jour et l'hébergement (comme indiqué dans les fiches 18 et 19). Dans ce cas, vous devrez vous assurer que du matériel médical est toujours à disposition dans la salle pour éviter les va et vient des médecins pendant les consultations.

Pour le moment, EACD n'oriente pas les femmes vers des centres de santé. Les membres de l'équipe a effectué des visites et/ou avaient elles-mêmes bénéficié de soins dans ces centres sauf qu'ils ne sont pas encore suffisamment adaptés pour recevoir des femmes ayant subi des violences.

Si vous souhaitez créer un partenariat avec des centres de santé, 3 éléments clés à observer :

Si vous souhaitez créer un partenariat avec des centres de santé, 3 éléments clés à observer :

- L'accessibilité du lieu par les femmes ;

- L'accessibilité du lieu par les femmes ;
- Les soins qui y sont proposés et s'ils sont adaptés aux femmes que vous recevez ;
- La connaissance des équipes médicales sur les violences, leurs conséquences, leurs enjeux et les premières techniques d'écoute.

## Remerciements

Nous remercions chaleureusement les collègues des associations du projet Karama et les bénévoles qui les appuient, pour leur temps et le partage de leurs expériences.

Nous remercions aussi Muriel Barbary pour sa relecture et ses éclairages.

## Nos partenaires

En partenariat avec l'Association Beity, l'Egyptian Association for Comprehensive Development, la Fédération de la Ligue des Droits des Femmes - Section Rabat et le Réseau algérien de défense des droits des enfants (NADA)



Cette publication a été produite grâce au soutien de l'Agence Française de Développement.



*Son contenu relève de l'unique responsabilité de BATIK International et ne peut être considéré comme reflétant la position de ses partenaires techniques et financiers.*

**Rédaction :** BATIK International  
**Conception graphique :** Jade Piol