



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

COORDINATION / FORMATION « VIOLENCES  
CONJUGALES » POUR TELE-ACCUEIL

De juin à décembre 2020

**Catherine Larielle**

Coordinatrice / formatrice « violences conjugales »  
Télé-Accueil Bruxelles

# 1. Résumé

---

Ce rapport est un compte-rendu de la fonction de coordination / formation « violences conjugales » mise en place entre juin et décembre 2020 à Télé-Accueil Bruxelles dans le contexte de la crise sanitaire liée à la pandémie du coronavirus, grâce à un subside octroyé par la COCOF.

Le travail de coordination a contribué, dans le contexte particulier que nous traversons, au soutien à la formation des écoutants-es bénévoles de Télé-Accueil et à répondre à leurs besoins et difficultés concernant la problématique des violences conjugales et la collaboration avec le 0800 30 030.

Télé-Accueil, ligne d'écoute généraliste – 107, et les Pôles de ressources, ensemble de services spécialisés d'aide aux victimes et aux auteurs·trices de violences conjugales, collaborent depuis 2017 sur la ligne d'appel Ecoute Violences Conjugales – 0800 30 030. Le travail de coordination s'est penché sur les difficultés liées à la collaboration entre les centres Télé-Accueil et les Pôles de ressources afin d'anticiper la reconduction de la convention de collaboration prévue en décembre 2020. Ce travail a permis de dégager problèmes, questions et pistes pour le futur.

# Table des matières

---

1. Résumé.....	1
2. Introduction.....	3
Contexte .....	3
Objectifs .....	3
Stratégie .....	3
3. Soutien à la formation des écoutants-es.....	4
Rencontre avec les formateurs-trices .....	4
Rencontres avec les écoutants-es bénévoles.....	4
4. Etat des lieux de la collaboration .....	7
Les acteurs de la collaboration.....	7
Enjeux identitaires.....	7
Aspect politique et effets de la convention d'Istanbul .....	8
En Belgique.....	8
Effets de la convention d'Istanbul.....	9
L'évaluation du GREVIO.....	9
La convention de collaboration.....	10
Les problèmes suite à la convention .....	10
Questions et pistes.....	13
5. Conclusion .....	13
Résultats.....	13
Perspectives pour la fonction.....	14

## 2. Introduction

---

### Contexte

Un évènement majeur et une situation particulière créent le contexte de la mise en place du poste de coordination / formation « violences conjugales » à Télé-Accueil Bruxelles entre les mois de juin et décembre 2020.

En avril 2020, la Fédération des centres Télé-Accueil décide d'interpeller les Pouvoirs publics quant aux difficultés récurrentes liées à la collaboration avec les Pôles de ressources sur la ligne Ecoute Violences Conjugales – 0800 30 030. La nécessité de se pencher sur ces difficultés se fait criante car elles remettent en question la possibilité de collaborer sur la ligne d'écoute.

Au début de l'année 2020, le pays connaît une crise sanitaire inédite due à la pandémie de la covid-19 qui engendre un premier confinement de la population à partir de mars 2020. Les associations spécialisées d'aide aux victimes de violences annoncent dans les semaines qui suivent une augmentation inhabituelle des demandes d'aide et d'hébergement. La ligne 0800 30 030 et Télé-Accueil constatent une augmentation de 30% des appels dans les premiers mois du confinement. De manière globale, on constate une amplification des violences. Le taux d'augmentation des appels a ensuite oscillé autour de 15% par rapport à la même période de l'année précédente<sup>1</sup>. Détresse, urgence, crise, les écoutants-es sont confrontés-es à des situations aggravées.

Les Pouvoirs publics, plus précisément la COCOF, décide d'intervenir et d'octroyer un financement à Télé-Accueil Bruxelles pour engager un·e coordinateur·trice « violences conjugales ».

### Objectifs

Deux objectifs principaux ont tracé les contours de la fonction de coordination / formation :

1. Soutenir la formation des écoutants-es bénévoles sur le thème des violences entre partenaires.
2. Questionner l'état de la collaboration avant la reconduction de la convention.

Le poste de coordination a été rattaché à Télé-Accueil Bruxelles mais a aussi eu pour mission de faire le lien avec les différents autres centres Télé-Accueil (Charleroi, Namur Brabant Wallon, Mons, Luxembourg et Liège).

### Stratégie

Pour remplir ces 2 objectifs, nous avons privilégié un esprit de rencontre et d'ouverture à travers les actions suivantes :

- Se documenter sur la collaboration et son historique.
- Approfondir les connaissances sur la problématique des violences faites aux femmes et des violences conjugales.
- Aller à la rencontre des acteurs de la collaboration : les centres Télé-Accueil et les Pôles de ressources pour mieux les connaître, écouter leurs points de vue et découvrir les problèmes.
- Aller à la rencontre des écoutants-es pour comprendre leurs vécus et leurs besoins par rapport aux appels évoquant les violences conjugales.

---

<sup>1</sup> Selon les études réalisées depuis le début du confinement par Julien El Hasnaoui de l'Observatoire social à Télé-Accueil Bruxelles.

- Aller à la rencontre des formateurs·trices des différents centres pour faire un état des lieux de ce qui a déjà été mis en place, comprendre leurs besoins et envisager ce qui pourrait compléter leurs initiatives.
- Mettre en place des ateliers « violences conjugales » et contribuer à l'insertion de la problématique dans la formation initiale des écoutants-es.

Nous détaillons dans ce rapport le chemin parcouru et les résultats des actions entreprises.

### 3. Soutien à la formation des écoutants·es

---

#### Rencontre avec les formateurs·trices

Dans le cadre de cette mission, nous avons rencontré 10 formateurs·trices des différents centres Télé-Accueil pour faire un état des lieux de ce qui avait déjà été mis en place et de ce qui pourrait être apporté en matière de soutien à la formation.

Le début de la collaboration sur la ligne 080030030 a amené les formateurs·trices des différents centres Télé-Accueil à réfléchir à la manière d'accompagner les écoutants-es à propos des appels qui évoquent les violences conjugales, même si ces appels ne sont pas nouveaux à Télé-Accueil. Le 107 est en effet un service généraliste. Les formateurs·trices ont tous pu suivre la formation initiale donnée par les Pôles de ressources. Ils ont, à leur tour, mis en place des formations, ateliers et animations pour les écoutants-es bénévoles. Cependant, la diversité des thématiques que couvrent les appels à Télé-Accueil nécessite de continuer à proposer des formations pour soutenir les écoutants-es sur diverses problématiques. Les formateurs·trices ne peuvent centrer leurs formations uniquement sur la thématique des violences conjugales.

Les responsables de centres Télé-Accueil rapportent que la collaboration a impacté les écoutants-es. Ceux-ci font part de leur souhait d'en savoir plus sur la collaboration et même de pouvoir rencontrer les écoutants-es « professionnels » des Pôles de ressources, de mieux connaître la problématique et de bénéficier d'un suivi particulier sur les appels difficiles évoquant les violences conjugales. Le soutien de la coordination « violences conjugales » au côté des formateurs·trices est donc pertinent.

#### Rencontres avec les écoutants-es bénévoles

Dans le cadre de ce travail de coordination, il nous a semblé pertinent de continuer la réflexion sur le soutien aux écoutants-es en matière de violences conjugales. Pour remplir cette mission, nous sommes allés à la rencontre des écoutants-es des différents centres Télé-Accueil.

Ces rencontres se sont passées en présentiel, en visioconférence et par téléphone, nous adaptant au maximum en fonction du contexte sanitaire. Suite à une proposition d'échange confidentiel sur leurs vécus lors des appels évoquant les violences conjugales, 19 écoutants-es ont répondu présent. Nous avons pu évoquer ce qui fait difficulté, ce qui est aidant et ce qui questionne.


Il est ressorti différents points-clé de ces échanges :

- ✚ Mieux connaître le 0800 30 030, le fonctionnement de la déviation et en savoir plus sur la collaboration entre les services et leurs missions respectives.

Les écoutants-es s'interrogent sur le message de la déviation entre les deux lignes d'écoute car des appelants-es sont surpris d'arriver au 107.

Les écoutants-es bénévoles se demandent si les écoutants-es du 0800 rencontrent les mêmes difficultés qu'eux : par exemple faire face à un appel de crise, gérer l'aspect émotionnel.

La coordination a permis de mieux informer les écoutants-es et de les rassurer sur le fonctionnement de la déviation via des articles rédigés dans le « Contact »<sup>2</sup>, via des échanges oraux, via des ateliers spécifiques. Cependant, il s'agit d'un travail de sensibilisation continu que cette courte mission ne peut combler.

 Mieux connaître la problématique des violences conjugales.

Si des ateliers spécifiques ont déjà été mis en place par les formateurs-trices des différents centres, les écoutants-es n'ont pas encore pu tous en bénéficier, hormis la formation initiale, notamment parce que de nouveaux écoutants-es arrivent de manière continue et que les formations abordent des thématiques diverses tout au long de l'année.


Nous avons contribué à intégrer la problématique des violences conjugales à Télé-Accueil Bruxelles de manière plus soutenue. Les rencontres au sein des différents centres Télé-Accueil ont été l'occasion d'approfondir la question. Nous avons mis en place trois ateliers spécifiques à travers un documentaire, un film et une conférence avec Anne Jacob de l'ASBL Praxis, qui ont permis d'aborder le vécu des victimes, le vécu des auteurs-trices, le cycle de la violence, les différentes formes de violences, le ressenti émotionnel, la répétition et le rythme propre à l'appelant-e dans ce genre de contexte, le vécu des enfants, la distinction entre conflit de couple et violence conjugale. Ces ateliers ont fait l'objet de 100 inscriptions.

Nous avons également partagé des podcasts, des articles et mis une sélection d'ouvrages à disposition des écoutants-es. Nous avons rassemblé de la documentation à destination des formateurs-trices : schémas, ouvrages et articles, films et documentaires. En tant que coordinatrice, j'ai également pu suivre la formation initiale donnée par les Pôles de ressources. Cela a permis de sensibiliser les écoutants-es à la distinction entre violence conjugale et conflit de couple.

Les Pôles de ressources sont par ailleurs sollicités par chacun des centres Télé-Accueil de manière séparée, une coordination accrue permettrait d'organiser ces diverses rencontres et peut-être aussi de rassembler des écoutants-es des différents centres lors d'un atelier de travail proposé à l'ensemble des postes.

 Anticiper le ressenti émotionnel.

L'aspect émotionnel est souvent évoqué par les écoutants-es comme étant une dimension particulièrement difficile des appels évoquant les violences conjugales : panique, peur, impuissance, incompréhension, crise mettent au défi l'écoutant-e. Les écoutants-es soulignent que le travail en supervision est important pour prendre du recul et que la formation permet de se préparer. A travers le film et le documentaire visionnés ensemble, nous avons pu mettre des mots sur ce panel d'émotions vécus par l'écoutant-e et s'ouvrir à ce que peut ressentir l'appelant-e.

 Questionner, comprendre et intégrer la notion de genre.

Les écoutants-es parlent de ce que cela fait « en tant qu'homme », « en tant que femme » d'écouter des personnes qui vivent des violences conjugales. Cela soulève des questions sur la dimension genrée des violences (une majorité de femmes sont victimes de violences conjugales), sur la neutralité de genre dans

---

<sup>2</sup> Journal d'information interne

la lutte contre les violences<sup>3</sup>, sur le non-jugement (pourquoi elle ne quitte pas son mari ?) et sur les stéréotypes qui sont véhiculés.

La question du genre a été exprimée d'emblée par les Pôles de ressources comme question essentielle. Un échange avec Emmanuelle Mélan, ancienne directrice de Cap Sciences Humaines ASBL, a été l'occasion de mettre en évidence un double souci pour les associations d'aide aux victimes :

- Ne pas louper le coche de la prise en charge d'une victime qui a le courage d'appeler à l'aide. Elle doit trouver *la bonne personne au bon endroit au bon moment*.
- La crainte que, au bout du fil, les écoutants-es reproduisent leurs propres représentations en matière de genre qui pourraient, par exemple, renforcer la culpabilité de la victime ou l'impunité de l'auteur-trice.

Il nous a semblé important de nommer ces craintes qui contribuent, selon nous, à douter de la capacité des écoutants-es bénévoles à répondre aux appels qui évoquent les violences conjugales. Aucun écoutant-e n'est parfait, qu'il soit professionnel ou bénévole. Ecouter, « *que* » écouter, nécessite une mise au travail personnel importante, que l'écoutant-e soit professionnel ou bénévole. La formation à l'écoute à Télé-Accueil est basée sur un travail personnel que résume bien cette phrase :

*Je dirais que le principe de Télé-Accueil consiste à faire le vide en soi pour que l'autre puisse y entrer. C'est se départir de toute idée préconçue<sup>4</sup>.*

Un travail sur les représentations de genre avec les écoutants-es bénévoles a donc tout son sens et entre dans la philosophie de mise au travail de soi qu'impose le travail d'écoute à Télé-Accueil. Un atelier « genre » à l'adresse des écoutants-es est en construction.

✚ Constat d'une amplification due au confinement.

Les écoutants-es font part d'une amplification des violences, des problèmes ou tensions vécues par les appelants-es durant le confinement. Ils parlent d'un « mal de vivre ensemble », d'une rupture des ressources possibles autour de soi, d'une exacerbation des tensions déjà présentes, de plongées dans l'alcoolisme ou la dépression, d'un manque d'échappatoire qui amène une sensation d'emprisonnement. Il y a aussi des appels de tiers, de personnes inquiètes pour des proches pris dans cette tenaille, qui ont peur pour des enfants qu'ils craignent en danger.

✚ Ce que pensent les écoutants-es de la collaboration.

Suite aux rencontres avec des écoutants-es des différents centres Télé-Accueil, il ressort divers avis sur la collaboration avec Ecoute Violences Conjugales que nous pourrions résumer comme suit :

1. Les écoutants-es sont sensibles au travail effectué par les associations qui viennent en aide aux personnes qui commettent, subissent ou sont témoins de violences conjugales. Si ces associations emploient des professionnels, les écoutants-es bénévoles ne veulent pas « prendre » le travail des professionnels, ils ne veulent pas se sentir « utilisés » pour remplir une tâche qui n'est pas la leur. Il est important pour eux que les Politiques prennent leur responsabilité.

---

<sup>3</sup> Garance ASBL a donné une visioconférence très intéressante intitulée « La neutralité de genre dans la lutte contre les violences » à laquelle nous avons assisté le 14/12/2020.

<sup>4</sup> Propos de Camille Lozet repris par Julien El HASNAOUI dans son étude *1959-2019 : 60 ans d'histoires singulières. Regards sur l'évolution de Télé-Accueil-Bruxelles*. Télé-Accueil-Bruxelles, 2019, p.6.

Il est toutefois important pour eux que le travail des bénévoles ne soit pas dénigré par les professionnels et les responsables politiques.

2. Il s'agit d'une démarche citoyenne qui a du sens. Les écoutants-es bénévoles ont une place dans *l'accueil et l'écoute* des personnes aux prises avec des violences conjugales. C'est un engagement social, une responsabilité en tant que citoyen.

## 4. Etat des lieux de la collaboration

---

Suite à l'interpellation des Pouvoirs publics par la Fédération des centres Télé-Accueil, une réunion entre la Fédération et les Pôles de ressources a été programmée au mois de juin 2020. Lors de cette rencontre à laquelle nous avons pris part, les Pôles de ressource ont pu rappeler que leur objectif est, à moyen terme, d'être présent à 100% sur la ligne Ecoute Violences Conjugales. Ils ont aussi exprimé leur non-désir face à cette collaboration. Ce constat complexe a, selon nous, été aussi perçu constructivement par les parties parce que les choses se disent et des mots sont mis sur les difficultés.

Il est important de préciser que ma fonction a été bien accueillie, tant par la Fédération des centres de Télé-Accueil que par les Pôles de ressources. La rencontre et le dialogue ont été tout à fait cordiaux et constructifs dès le début et je remercie chacune des personnes que j'ai rencontrées pour cette ouverture et cet accueil.

Sachant qu'une reconduction de la convention de collaboration devait avoir lieu de manière tacite le 8 décembre 2020, il était important de comprendre ce qui pose problème. Grâce aux rencontres et à un travail de documentation sur la collaboration et son historique, nous avons pu mettre en évidence les points suivants :

### Les acteurs de la collaboration

Si cela paraît évident, force est de constater une certaine méconnaissance réciproque. Nous avons pris le temps de repérer les différentes associations qui se trouvent dans le partenariat des Pôles de ressources et de nous intéresser à ce qu'elles font. Les différents centres Télé-Accueil ont aussi chacun leur histoire et fonctionnement propre.

### Enjeux identitaires

#### *Une écoute généraliste par des écoutants-es bénévoles*

Le projet de Télé-Accueil se fonde sur l'écoute par des bénévoles, qui sont sélectionnés, formés, encadrés et supervisés tout au long de leur parcours d'écoute par des professionnels. Le projet se veut citoyen : tout appelant-e est accueilli par une personne « comme lui » et a la possibilité de dire, et souvent de dire ce qui ne peut être dit ailleurs. Certains appelant-e n'ont parfois dans leur entourage que leur médecin, leur assistant social, leur psychologue ou un éducateur. Lorsqu'ils appellent Télé-Accueil, ils sont accueillis par une personne, un autre être humain, tout simplement. L'écoutant-e aide la personne à clarifier ce qu'elle vit, de manière singulière. C'est une posture de non-savoir et d'ouverture qui mise sur les effets de la parole. L'écoute se veut généraliste parce que centrée sur la personne.

(...) bien souvent, on a tendance à sous-estimer le potentiel créatif de la personne en difficulté et en même temps on tend à surestimer l'importance des professionnels et des spécialistes dans la résolution des problèmes. De



manière générale, l'idée selon laquelle les écoutants·es n'ont pas vocation à soigner les appelants·es mais à les écouter influence les centres Télé-Accueil.<sup>5</sup>

La mission de Télé-Accueil est l'accueil et l'écoute de tout appelant·e. Lorsque cela s'avère nécessaire, l'écoutant·e peut orienter l'appelant·e vers un service spécialisé. Dans le cadre de la collaboration, les écoutants·es bénévoles informent les appelants·es, si cela s'avère nécessaire, d'appeler le 0800 en journée pour pouvoir parler avec un spécialiste qui pourra donner des informations adéquates, ou au besoin renseigner la police ou les secours.

### *Une écoute par des professionnels spécialisés*

La ligne 0800 30030 est une ligne d'écoute centrée sur les violences conjugales et intrafamiliales et qui a pour but d'écouter, informer et orienter les personnes, et aussi les professionnels. La convention d'Istanbul précise même qu'il s'agit de *conseiller* tout appelant·e. La mission diffère de celle de Télé-Accueil en termes d'intervention et d'accompagnement. Il s'agit ici de donner des informations d'ordre social, juridique, psychologique et pratique<sup>6</sup>. Cet accompagnement nécessite une connaissance fine du réseau associatif et du milieu d'intervention. D'où la nécessité d'avoir des professionnels au bout du fil.

Solidarité Femmes et le CVFE sont des associations qui militent depuis plus de 40 ans en faveur des droits des femmes et pour faire (re)connaître la problématique des violences conjugales et des violences faites aux femmes. C'est l'association Cap Sciences Humaines qui est à l'origine de la ligne d'écoute. Ces associations se sont battues pour la faire exister et ont accumulé des connaissances qui sont aujourd'hui de plus en plus partagées, notamment via les formations initiales données par les Pôles de ressources.

Télé-Accueil n'a pas pour intention de se hisser à ce niveau d'intervention car cela ne correspond pas à sa mission et reconnaît toute la qualité et la nécessité du travail réalisé par Praxis, Solidarité Femmes et le CVFE. Par contre, Télé-Accueil a une expérience dans l'accueil et l'écoute par téléphone à partager. Le cadre et le savoir-être de l'écoute semblent faire partie d'acquis « allant de soi » pour beaucoup de professionnels, ce que questionne Télé-Accueil.

Si l'ambition du PAN<sup>7</sup> est *un engagement total de l'ensemble de la société*<sup>8</sup> dans la lutte contre les violences faites aux femmes, le milieu reste très frileux à l'idée que des bénévoles puissent y avoir un quelconque rôle à jouer.

## Aspect politique et effets de la convention d'Istanbul

### En Belgique

Depuis 2001, différents plans d'action pluriannuels se succèdent en Belgique pour mettre en œuvre une politique de lutte contre les violences basées sur le genre<sup>9</sup>.

Dans le PAN 2015-2019, des objectifs clairs sont énoncés en matière de permanences téléphoniques. Il précise que le 107 existe en soutien aux personnes mais reste une ligne généraliste et affirme la volonté

---

<sup>5</sup> Propos de Camille Lozet repris par Julien El HASNAOUI dans son étude *1959-2019 : 60 ans d'histoires singulières. Regards sur l'évolution de Télé-Accueil-Bruxelles*, Télé-Accueil Bruxelles, 2019, p.12.

<sup>6</sup> <https://www.cvfe.be/publications/analyses/207-un-dispositif-de-ligne-d-ecoute-violences-conjugales-en-federation-wallonie-bruxelles-quelle-plus-value-pour-le-combat-contre-les-violences-de-genre>

<sup>7</sup> Plan d'action national de lutte contre les violences basées sur le genre

<sup>8</sup> PAN 2015-2019 p14 Prévenir la violence.

<sup>9</sup> Violence entre partenaires, mutilations génitales féminines, mariages forcés, violences (dites) liées à l'honneur et violences sexuelles. (PAN 2015-2019, p.6)

d'étendre les heures de permanences des lignes spécialisées<sup>10</sup>. Au niveau francophone, le plan d'action intrafrancophone de lutte contre les violences sexistes et intrafamiliales compile une série de recommandations qui soutiennent la ligne Ecoute Violences Conjugales<sup>11</sup>. La lecture de ces deux plans d'action nous semble importante car elle rappelle les objectifs politiques définis dès 2015 à propos de la ligne d'écoute, et même bien avant sachant que la ligne a été créée en 2009 dans le cadre de cette même volonté politique.

## Effets de la convention d'Istanbul

La Belgique ratifie la convention d'Istanbul le 1er juillet 2016. Elle accepte par ce biais de mettre en place une série de mesures nécessaires pour lutter contre les violences à l'égard des femmes et fondées sur le genre. Les violences conjugales sont considérées comme des violences à l'égard des femmes et fondées sur le genre<sup>12</sup> parce qu'elles affectent les femmes de manière disproportionnée<sup>13</sup>.

La sensibilisation à la problématique, la multiplication des sources d'aide et leur accessibilité sont fondamentales pour combattre les violences entre partenaires. Une des exigences de la Convention est donc, entre autre, la mise en place de *permanences téléphoniques 24h/24*<sup>14</sup>.

L'existence de la ligne Ecoute Violences Conjugales est donc précieuse sur le plan politique. La collaboration entre le 0800 30 030 et Télé-Accueil permet d'étendre la ligne d'écoute, alors uniquement active de 9h à 19h les jours ouvrables, à une présence 24h/24 et 7J/7.

## L'évaluation du GREVIO

Quatre ans après la ratification de la Convention par la Belgique, c'est l'heure des premiers bilans. Le GREVIO, organe d'experts européens chargés de veiller à la mise en œuvre de la Convention, a rendu son premier rapport d'évaluation le 26 juin 2020. Ce rapport a été commenté par les autorités belges le 11 septembre 2020.

Que dit ce rapport sur la mise en place des « permanences téléphoniques » ?

Du côté flamand, le rapport reproche que la ligne 1712 ne soit pas spécialisée sur les violences fondées sur le genre même si elle l'est sur les violences en général<sup>15</sup>. La ligne n'est pas accessible 24h/24. Les autorités belges répondent que les appelants-es sont informés de la possibilité d'appeler Tele-Onthaal en dehors des

---

<sup>10</sup> Plan d'action national de lutte contre les violences basées sur le genre, p24 :

[https://igvm-iefh.belgium.be/sites/default/files/dossier\\_de\\_presse\\_0.pdf](https://igvm-iefh.belgium.be/sites/default/files/dossier_de_presse_0.pdf)

<sup>11</sup> Pp.10-13 et 18.

[http://www.egalite.cfwb.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=0d223fb14060d13761f0575b02b68c58f4ef56ee&file=fileadmin/sites/sdec\\_III/upload/sdec\\_III\\_super\\_editor/sdec\\_III\\_editor/documents/Violence/Tableau\\_PLAN\\_Violence\\_Gouv.francophones\\_2014-2019\\_SITE\\_WEB.pdf](http://www.egalite.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=0d223fb14060d13761f0575b02b68c58f4ef56ee&file=fileadmin/sites/sdec_III/upload/sdec_III_super_editor/sdec_III_editor/documents/Violence/Tableau_PLAN_Violence_Gouv.francophones_2014-2019_SITE_WEB.pdf)

<sup>12</sup> La Convention mentionne également les mariages forcés, les violences psychologiques, physiques, sexuelles, les mutilations génitales féminines, les avortements ou stérilisations forcés, le harcèlement sexuel, la nécessité de protéger et soutenir les enfants témoins.

<sup>13</sup> Pour comprendre cette disproportion, Evan Stark, chercheur et homme de loi américain, revient sur l'importance de la notion de « contrôle » dans la compréhension des violences entre partenaires. La violence physique et sexuelle ainsi que l'utilisation des normes sociales concernant le genre et la famille sont, selon lui, des éléments qui permettent d'asseoir ou d'augmenter le niveau de contrôle d'une personne sur une autre, et donc le plus communément et le plus dramatiquement d'un homme sur une femme, même si ce danger est présent dans tout type de relation peu importe le genre. STARK, Evan and HESTER, Marianne, Coercive Control: update and review in *Violence Against Women*, 2019, vol.25(1) 81-104.

<sup>14</sup> Art.24 de la convention d'Istanbul : <https://www.coe.int/fr/web/istanbul-convention/>

<sup>15</sup> P46 §126 : <https://rm.coe.int/rapport-du-grevio-sur-la-belgique-/16809f9a2b>

heures de bureau<sup>16</sup>. Il ne s'agit donc pas d'un système de déviation car il est proposé aux appelants-es de contacter un service généraliste. L'exigence du 24h/24 n'est donc pas remplie et les appelants-es sont renvoyés vers un service encore plus généraliste que le 1712.

Du côté francophone, le rapport fait l'éloge de la mise en place de différentes lignes d'écoute spécialisées sur les violences faites aux femmes, divers sites Internet bien fournis et la possibilité de toucher un public pluriel. Le GREVIO salue la présence des professionnels sur les lignes d'écoute. Nous constatons qu'il n'est pas fait mention de la présence de Télé-Accueil via un système de déviation des appels<sup>17</sup>. Notons que les campagnes de sensibilisation sur l'existence de la ligne Ecoute Violences Conjugales auprès du grand public en disent peu sur cette collaboration et le site Internet du 0800 30 030 évoque le 107 de manière anecdotique<sup>18</sup>.

Le GREVIO précise :

*Si le rapport salue la volonté des Pouvoirs publics de soutenir et de travailler en synergie avec les associations spécialisées dans la prévention des violences faites aux femmes, il note des divergences dans le soutien accordé à celles-ci au travers du pays, avec une tendance des autorités en Flandre à s'appuyer sur un secteur associatif plus généraliste structuré autour du domaine du bien-être, de la santé publique et de la famille<sup>19</sup>.*

Autant l'article 24 de la convention ne précise pas que l'écoute doit être assurée par des professionnels, autant les commentaires insistent sur l'aspect « spécialisé ». Le GREVIO ne soutient pas, voire dénonce, les initiatives qui font appels à des services « généralistes » dans le contexte de lutte contre les violences faites aux femmes.

## La convention de collaboration

### Les problèmes suite à la convention

La lecture des comptes rendus de réunion et des documents préparatifs émanant de la Fédération des centres Télé-Accueil nous indique que des problèmes surgissent dès le début de la collaboration : manque de communication, pas de concertation concernant les campagnes publicitaires et pas de réciprocité dans l'échange d'expertise.

#### *L'extension au 24h/24*

Les Pôles de ressources réitèrent leur souhait d'être présent sur la ligne 24h/7 et de se passer de la déviation vers Télé-Accueil.

Télé-Accueil reçoit, en tant que service d'écoute généraliste, ce type d'appels qu'il y ait ou non une déviation du 0800 30 030.

<sup>16</sup> P9 : <https://rm.coe.int/grevio-inf-2020-16-final-comments-government-belgium/16809f9a2d>

<sup>17</sup> P46 §127 : <https://rm.coe.int/rapport-du-grevio-sur-la-belgique-/16809f9a2b>

<sup>18</sup> La dernière affiche explicite un peu plus clairement la collaboration et la déviation même si c'est un ancien logo de Télé-Accueil qui y est apposé :

<http://action sociale.wallonie.be/sites/default/files/documents/riennejustificielaviolence.pdf>

<sup>19</sup> Rapport du GREVIO, p.10.

### *La déviation et son message*

Le contenu du message de la déviation vers le 107 est régulièrement questionné par les écoutants-es de Télé-Accueil. La déviation est parfois vécue comme très inconfortable par les écoutants-es lorsque des appelants-es font part de leur mécontentement à ce propos, bien que cela n'arrive pas souvent, note un rapport de la Fédération.

Ce problème témoigne, d'une part, de la nécessité d'améliorer la communication qui est faite aux écoutants-es à propos de la déviation et de la collaboration sur la ligne Ecoute Violences Conjugales, ce à quoi contribue en interne le travail de coordination sur les violences conjugales ; et, d'autre part, d'un problème de communication avec le public sur la réalité de la collaboration entre Télé-Accueil et les Pôles de ressources. Dans ce cas, une simple messagerie suffit-elle à informer le public ?

### *Le répertoire papier*

La fourniture d'une version papier du répertoire des services spécialisés vers lesquels orienter les appelants-es est problématique et fait chaque année l'objet d'une interpellation par les centres Télé-Accueil.

Jean-Louis Simoens, coordinateur du 0800 30 030, a expliqué que la mise à jour du répertoire nécessite un lourd travail de coordination mais qu'il est tenu à jour et enrichi sur le site web où il est facilement accessible : <https://www.ecouteviolencesconjugales.be/services-guide/>.

Cependant, beaucoup de postes d'écoute en Wallonie ne sont pas équipés d'ordinateurs.

### *Intervision, formation et partage d'expertise*

Les rencontres cliniques semblent appréciées de part et d'autre mais n'ont pas eu lieu chaque année comme le recommande la convention.

Une initiative de rencontre entre des écoutants-es liégeois, professionnels et bénévoles, a eu lieu en 2019 et a été profitable à l'ensemble des participants. Le souhait de réitérer cette expérience en d'autres lieux également a été partagé lors d'une rencontre avec Jean-Louis Simoens.

Une rencontre clinique aurait dû être programmée en 2020 mais la gestion de la crise COVID ayant chargé les agendas et le choix, lors de la rencontre avec Jean-Louis Simoens le 9/10, a été fait de discuter en priorité de la collaboration.

La question de l'échange d'expertise est aussi importante. La convention indique que les Pôles de ressources vont former les formateurs-trices des centres Télé-Accueil. L'expertise des Pôles de ressources en matières de violences conjugales est bien reconnue dans la convention mais il n'est rien dit à propos de l'expérience de Télé-Accueil en matière d'écoute. Il n'y a pas d'échange ou de réciprocité à ce niveau, mise à part lors de réunions cliniques entre les responsables.

### *Partage d'informations, de données et de moyens*

Ce point de la convention est sans doute le plus flou. Il repose sur la bonne volonté des parties à partager, à échanger et donc à communiquer. Pourtant le manque de communication est un des problèmes centraux de la collaboration.

En ce qui concerne l'échange de données, sont en jeu la collecte des données et le partage de données chiffrées sur la réalité des appels. Cela a nécessité un important travail d'harmonisation notamment de la fiche d'écoute du côté des centres Télé-Accueil. Ce travail a été effectué en 2018 du côté wallon par l'intermédiaire de l'Aviq. Du côté bruxellois, la COCOF travaille avec un opérateur externe sur tout le secteur ambulatoire. La fiche d'écoute à Télé-Accueil Bruxelles diffère donc encore aujourd'hui de la fiche

wallonne. Il a été ajouté un item « violences conjugales » sur la fiche d'appel de Bruxelles, qui peut être croisé avec d'autres items « couple », « séparation, divorce ». Par ailleurs, les Pôles de ressources distinguent « violences conjugales », « violences intrafamiliales » et « conflit de couple » sur leur propre fiche. Ils notent également si des enfants sont concernés. Il y a donc des différences qui font que les données ne seront pas exactement les mêmes.

Lors des réunions, des chiffres ont été apportés par Ecoute Violences Conjugales. Les centres Télé-Accueil soulignent qu'ils ne peuvent distinguer les appels émanant du 0800 30 030. Ecoute Violences Conjugales possède cette information via la facture de téléphonie.

Dans le rapport d'activités d'Ecoute Violences Conjugales, il est précisé que les appels inférieurs à 10 secondes et les appels non-aboutis (raccrochés pendant le message) sont considérés comme non-traités. Télé-Accueil s'interroge sur la possibilité de réfléchir à une définition commune d'un appel dit « traité » ou « non-traité », par exemple comment considérer un appel muet, est-ce qu'un appel décroché n'est pas un appel accueilli ? Quelle place pour le dialogue et la co-construction ?

### *Concertation, communication et site web*

Les campagnes de sensibilisation ne font l'objet d'aucune concertation avec Télé-Accueil. La participation de Télé-Accueil sur la ligne Ecoute Violences Conjugales reste très peu visible dans les campagnes de communication, et donc aux yeux du public. Pour Télé-Accueil, c'est un message incorrect vis-à-vis du public, qui s'attend en composant le 0800 à être mis en contact avec un spécialiste quel que soit le moment de l'appel.

Ce problème reflèterait un désir de masquer ou de minimiser la collaboration mais aussi une non-reconnaissance de la pertinence de la place des Télé-Accueil dans l'accueil des personnes confrontées à la violence entre partenaires. Des bénévoles font part de leur malaise et du sentiment d'être utilisé par rapport à cette collaboration. Les responsables des centres sont mis en porte à faux vis-à-vis des écoutants-es bénévoles quant au fonctionnement problématique de la collaboration.

Du côté des Pôles de ressources, il est dit important de ne pas communiquer sur la spécificité des associations qui participent à la ligne d'écoute pour ne pas influencer/semer la confusion chez les appelants-es.

### *Soutien à la communication par les Pouvoirs publics*

Il était convenu un soutien des Pouvoirs publics, notamment pour le soutien au recrutement de volontaires. La Région wallonne a lancé un appel en 2016 et l'Aviq en 2017. Ces appels ont d'ailleurs eu des retombées positives. Télé-Accueil aurait apprécié que d'autres appels soient lancés les années suivantes.

Les Pouvoirs publics n'ont pas inclus Télé-Accueil dans la concertation concernant la communication.

En janvier 2018, les Politiques ont évalué positivement la collaboration car plus de la moitié des appels seraient des premiers appels. Alors que, dès janvier 2017, Télé-Accueil s'interroge sur la poursuite de la collaboration.

Télé-Accueil a interpellé les Pouvoirs publics en avril 2020 concernant les dysfonctionnements de la collaboration et pose la question : comment les politiques peuvent aider les acteurs de la ligne d'écoute à travailler ensemble ?

## Questions et pistes

*Les exigences du GREVIO ne sont pas compatibles avec la proposition « généraliste » de Télé-Accueil. Le rapport salue les initiatives professionnelles et spécialisées côté francophone (où la collaboration avec Télé-Accueil est peu voire invisible) et dénonce la ligne trop généraliste côté flamand et non disponible 24h/24. Que fait-on de ce constat ?*

*Télé-Accueil est-il prêt à rester dans l'ombre de la collaboration le temps nécessaire à la passation au 24h/7 au profit des Pôles de ressources ? Quelle compensation ? Quelle conséquence éthique (les appelants-es sont trompés, les bénévoles aussi, le GREVIO...) ?*

*Est-ce que Télé-Accueil souhaite continuer à mettre de l'énergie à tenter de collaborer ?*

*Y-a-t-il une place pour la co-construction, la concertation, le partage d'expertise ?*

*Le rapport du GREVIO a rendu compte d'une tendance des Pouvoirs publics à s'appuyer sur des services généralistes au détriment des services spécialisés. Cela induit une logique de concurrence plus que de collaboration, qui met Télé-Accueil en porte à faux. Est-il possible de sortir d'une logique de concurrence qui met Télé-Accueil en porte à faux ?*

*Quelles limites à la collaboration, notamment en terme de durée ? Comment peuvent-elles être pensées pour permettre plus de fluidité et de coopération ?*

*Comment les politiques peuvent aider les centres Télé-Accueil et les Pôles de ressources à travailler ensemble ?*

**Face à ces questions, nous voyons 4 pistes se dessiner :**

- ✚ Revoir la convention de collaboration et faire évoluer ce qui doit l'être.
- ✚ Apprendre à mieux se connaître : se parler, clarifier les intentions, se respecter.
- ✚ Etre aidé des politiques : un positionnement clair des politiques sur le futur de la ligne d'écoute et de la collaboration... (Une deadline ?)
- ✚ Préserver une fonction de coordination le temps de la collaboration : avoir une personne de contact privilégiée chez Télé-Accueil pour faciliter les contacts avec les Pôles de ressources et qui soit aussi une personne ressource en interne.

## 5. Conclusion

---

### Résultats

Nous avons établi un état des lieux de la collaboration entre Télé-Accueil et les Pôles de ressources sur la ligne Ecoute Violences Conjugales qui permet de mieux cibler les problèmes et les questions mais aussi des pistes pour le futur. Ce travail a permis à la Fédération des centres Télé-Accueil de gagner en clarté dans la compréhension de la situation et d'anticiper la reconduction tacite de la convention prévue le 8/12/20.

Nous avons mis en place 3 ateliers ciblés sur la problématique des violences conjugales à Télé-Accueil Bruxelles. Il y a eu 100 inscriptions aux ateliers ce qui montre l'intérêt des écoutants-es bénévoles pour la problématique.

Nous avons rassemblé des outils, documents, informations et rendu compte des témoignages des écoutants-es bénévoles. Ces informations permettront aux formateurs·trices de Télé-Accueil d'enrichir leur travail et de répondre aux besoins des écoutants-es.

Nous avons contribué au dialogue, à la rencontre et à l'expression des points de vue, des vécus, des besoins divers que ce soit avec les écoutants-es bénévoles des différents centres Télé-Accueil, entre les centres Télé-Accueil ou entre les centres Télé-Accueil et les Pôles de ressources.

La coordinatrice « violences conjugales » est une personne ressource et une interface claire et visible pour le coordinateur de la ligne 0800 30 030, ce qui facilite la communication et les contacts entre les associations. Elle est aussi une personne ressource pour les écoutants-es bénévoles.

## Perspectives pour la fonction

- ✚ Positionner la fonction de coordination « violences conjugales » comme interface-clé auprès de la coordination du 0800 et faciliter la communication entre les associations.
- ✚ Continuer à être une interface-clé auprès des écoutants-es bénévoles pour mieux les informer sur la collaboration avec Ecoute Violences Conjugales et répondre à leurs questions.
- ✚ Continuer le soutien à la formation concernant les violences conjugales : mettre en place des ateliers pour aborder les représentations de genre, les autres types de violences faites aux femmes, ouvrir des ateliers à l'ensemble des écoutants-es bénévoles des différents centres Télé-Accueil, soulager le travail diversifié des formateurs·trices.