



FÉDÉRATION DES MAISONS
D'ACCUEIL ET DES SERVICES
D'AIDE AUX SANS-ABRI



L'AMA DIT STOP !

ÉTUDE

L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : Les enseignements de la crise sanitaire





**L'AMA
DIT STOP !**

**aux violences conjugales
et intrafamiliales**

Préface

La thématique des violences conjugales et intrafamiliales est travaillée, depuis de nombreuses années, au sein de l'AMA, fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri, par le biais de groupes de travail, de formations spécifiques ainsi que par notre participation active dans différentes *task forces* bruxelloise, wallonne, fédérale ainsi qu'à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'AMA met la question des violences comme une question centrale de ses actions car elle concerne l'ensemble des publics du secteur. Les victimes sont majoritairement des femmes et les enfants qui les accompagnent. Les services du secteur de l'aide aux sans-abri accompagnent aussi les auteurs.

Quel a été l'impact de la crise sanitaire sur les victimes de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur sans-abri ? Tel a été le point de départ de cette étude.

Vaste question à laquelle l'étude a tenté de répondre sur base d'un état des lieux des dispositifs mis en place dans le secteur de l'aide aux sans-abri, en donnant la parole aux travailleur.euse.s des services et en organisant des focus-groupes avec des victimes qui ont accepté de témoigner. De cet état des lieux, ont pu être dégagées des pistes d'actions concrètes.

Il est important, tout d'abord, de souligner qu'une telle recherche n'a pu être réalisée, à l'échelle du secteur wallon et bruxellois de l'aide aux sans-abri, et rendue possible que grâce au soutien financier des ministres de tutelle que nous tenons, au nom de l'équipe et des administrateur.trice.s de l'AMA, à remercier vivement.

Madame Nawal Ben Hamou, secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale, chargée du Logement et de l'Égalité des Chances.

Monsieur Alain Maron, membre du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargé de l'Action sociale et de la Santé et membre du Collège réuni de la Commission communautaire commune (COCOM), chargé de la Santé et de l'Action sociale (conjointement avec la Ministre Elke Van den Brandt).

Madame Christie Morreale, vice-présidente du gouvernement wallon et ministre de l'Emploi, de l'Action sociale, de la Santé et de l'Égalité des Chances.

Nous tenons également à remercier l'ensemble des services du secteur ainsi que les travailleur.euse.s pour leur participation et leur implication aux focus-groupes ; les victimes pour leurs témoignages essentiels de même que les administrations de la COCOF, de la COCOM, des régions bruxelloise et wallonne pour leur contribution.

Enfin, nous tenons à remercier Madame Isabelle Carles, chargée de mission, pour avoir mené à bien cette recherche.

La crise sanitaire nous a appris beaucoup de choses.

En effet, différentes études ont montré que la crise sanitaire du Covid-19 avait exacerbé les violences faites aux femmes. En complément des maisons d'accueil existantes, des dispositifs d'hébergement supplétifs ont été ouverts spécifiquement pour accueillir les victimes (hôtels, centres d'hébergement d'urgence).

Au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale, ces dispositifs supplétifs ont permis un élargissement de la prise en charge de par leur caractère «gratuit» et «bas seuil».

Cela a en effet permis d'accueillir un public spécifique, celui des femmes sans papier. C'est l'un des enseignements positifs soulevé par l'étude que nous pouvons retenir de cette période difficile.

Au niveau de la Région wallonne, des connexions et des réflexions ont pu être mises en place lors de réunions concernant la réforme du décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. Réunions à l'initiative de la Ministre Morreale où sont présents les fédérations, l'administration et les services d'autres secteurs.

Deux autres éléments marquants liés à la crise sanitaire ont été également relevés :

L'absence de réponse suffisante en termes de places d'accueil et l'identification des besoins au niveau de la formation des travailleurs accompagnant les victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

A titre d'exemple, nous avons pu relever l'importance de mettre en place des formations sur site pour les maisons d'accueil situées en zone rurale et ce, au vu des difficultés de mobilité.

Cette étude a ainsi permis non seulement de voir l'impact de la crise sanitaire sur les victimes de violences conjugales et intrafamiliales, de faire un état des lieux des dispositifs mis en place sur les régions wallonne et bruxelloise mais également de proposer des recommandations transversales et spécifiques par région, si nécessaire, et, dans un cadre plus large, par thèmes (accompagnement des victimes, des enfants ; gestion des auteurs ; post-hébergement et formations), selon les prescrits de la Convention d'Istanbul auxquels la Belgique se doit de répondre.

Nous vous souhaitons une lecture riche d'enseignements.



Table des matières

Préface	2
Introduction	7
Cadre de la recherche	9
Méthodologie	9
CHAPITRE 1	
CONTEXTUALISATION POLITIQUE ET SECTORIELLE	11
1.1 Contexte politique	12
1.1.1 Le Plan intra-francophone de lutte contre les violences faites aux femmes	13
1.1.2 Le Plan Bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes	15
1.2 Contexte sectoriel	16
1.2.1 Une augmentation constante du nombre de femmes sans-abri en Belgique francophone	16
1.2.2 Une féminisation croissante du public accueilli dans le secteur de l'aide aux sans-abri	18
1.2.3 L'accueil et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : une question centrale du secteur de l'aide aux sans-abri	19
1.2.4 Le cadre réglementaire de l'hébergement et de l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales	21
1.3 Les capacités d'hébergement des victimes de violences en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale : quelques données chiffrées	24
1.3.1 La situation en Wallonie	24
1.3.2 La situation à Bruxelles	26
CHAPITRE 2	
L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT ET L'HÉBERGEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES ET DE LEURS ENFANTS ET LA GESTION DES AUTEURS DE VIOLENCES DANS LE SECTEUR DE L'AIDE AUX SANS-ABRI : UN ÉTAT DES LIEUX	29
2.1 L'accueil et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales	30
2.1.1 La prise de contact avec les services de l'aide aux sans-abri : des interlocuteurs variés	30
2.1.2 L'accueil et l'accompagnement des victimes dans le secteur de l'aide aux sans-abri	31
2.1.3 L'impact de la crise sanitaire sur l'accompagnement des victimes de violences	35
2.1.4 Les besoins/problèmes identifiés	38
2.2 L'accueil et l'accompagnement des enfants victimes de violences conjugales et intrafamiliales	40
2.2.1 Les pratiques développées par les maisons d'accueil pour accueillir et accompagner les enfants	41
2.2.2 L'impact de la crise sanitaire sur l'accompagnement des enfants	44
2.2.3 Les besoins/problèmes identifiés	46
2.3 La gestion et l'accompagnement des auteurs de violences conjugales et intrafamiliales	50
2.3.1 Les pratiques de gestion des auteurs de violences conjugales et intrafamiliales	50
2.3.2 L'impact de la crise sanitaire sur la gestion des auteurs	55
2.3.3 Les besoins/problèmes identifiés	56

CHAPITRE 3	
LA GESTION DE L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT ET L'HÉBERGEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES DURANT LA CRISE SANITAIRE	59
3.1 Une réponse politique, rapide, globale et coordonnée	60
3.2 Les budgets alloués à l'hébergement des victimes de violences durant la crise sanitaire	61
3.2.1 La situation dans la Région de Bruxelles-Capitale	61
3.2.2 La situation en Région wallonne	63
3.3 Évaluation des services partenaires durant la crise sanitaire	63
3.4 Évaluation de l'hébergement et de l'accompagnement offerts aux victimes durant la pandémie	69
3.5 Évaluation du post-hébergement durant la crise sanitaire	73
3.5.1 Le post-hébergement durant la pandémie en Région de Bruxelles-Capitale	74
3.5.2 Le post-hébergement durant la pandémie en Région wallonne	75
3.6 Évaluation des dispositifs supplétifs créés pendant la pandémie	77
3.6.1 Présentation des dispositifs créés en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne	77
3.6.2 Analyse des dispositifs mis en œuvre à Bruxelles et à La Louvière	79
3.6.3 Bilan des dispositifs supplétifs	89
CHAPITRE 4	
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	91
4.1 Conclusion	92
4.2 Recommandations	94
4.2.1 Recommandations transversales	94
4.2.2 Recommandations spécifiques	95
ANNEXES	109
Annexe 1 : Présentation de l'enquête en ligne et résultats	110
Annexe 2 : Présentation des focus-groupes et des entretiens	113
Bibliographie	118



stop

Introduction

La violence de genre, entendue comme toute violence faite à l'égard d'une femme parce qu'elle est une femme ou affectant les femmes de manière disproportionnée, est l'une des atteintes aux droits de la personne la plus fréquente dans le monde, se produisant au quotidien dans tous les pays¹. Cette violence trouve sa source dans l'inégalité entre les sexes, les déséquilibres de pouvoir et structurels.

Parmi les violences de genre, les violences conjugales et intrafamiliales sont un phénomène prépondérant. La définition des violences conjugales ou de violences entre partenaires à laquelle nous nous référons est celle adoptée lors de la Conférence interministérielle belge du 8 février 2006 dans le cadre du Plan d'action national belge 2004-2007 contre les violences conjugales, à savoir : les violences dans les relations intimes qui sont un ensemble de comportements, d'actes, d'attitudes de l'un des partenaires ou ex-partenaires et qui visent à contrôler et dominer l'autre. Elles comprennent les agressions, les menaces ou les contraintes verbales, physiques, sexuelles, économiques, répétées ou amenées à se répéter portant atteinte à l'intégrité de l'autre et même à son intégration socioprofessionnelle. On entend par violences intrafamiliales toute forme de violence physique, sexuelle, psychique ou économique entre membres d'une même famille, quel que soit leur âge². Une enquête sur les violences menée à l'échelle de l'Union européenne³ révèle qu'une femme sur cinq (22%) a été victime de violence physique et/ou sexuelle de la part de son partenaire ou ex-partenaire, depuis l'âge de 15 ans. En Belgique, selon les résultats d'une étude sur les expériences des femmes et des hommes en matière de violence liée au genre⁴, 24,6% des personnes interrogées déclarent avoir subi des faits de violence entre partenaires au cours des douze derniers mois.

Les violences conjugales et intrafamiliales sont une cause importante du sans-abrisme chez les femmes. Selon une enquête menée par l'AMA auprès de ses membres, une femme sur deux hébergée en maison d'accueil déclare avoir été victime de violences conjugales ou intrafamiliales⁵. Les services du secteur de l'aide aux sans-abri, résidentiels ou ambulatoires, sont donc confrontés quotidiennement à cette question et un accompagnement spécifique a été déployé dans ces structures.

Les violences conjugales et intrafamiliales sont une violation majeure des droits des femmes contre lesquelles la Belgique lutte depuis plus de vingt ans. Pour mettre en œuvre sa politique

- 1 Voir Kessas Safia, *Les violences faites aux femmes, toujours un fléau mondial*, 2018, https://www.rtb.be/info/article/detail_les-violences-faites-aux-femmes-toujours-un-fleau-mondial-safia-kessas?id=10076583
- 2 Cf. : Circulaire N° COL 3/2006 du collège des Procureurs généraux près les cours d'appel.
- 3 Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, *Violences à l'égard des femmes : une enquête à l'échelle de l'Union européenne*, 2014, https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14_fr.pdf
- 4 Pieters Jérôme & al., *Les expériences des femmes et des hommes en matière de violence psychologique, physique et sexuelle*, Institut pour l'égalité entre les femmes et les hommes, 2010, <https://igvm-iefh.belgium.be/fr/publications/ervaringen-van-vrouwen-en-mannen-met-psychologisch-fysiek-en-seksueel-geweld>
- 5 AMA, *Note de synthèse. Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficulté*, 2010.

de lutte contre les violences faites aux femmes au plan national, la Belgique a adopté des Plans d'Action Nationaux successifs (PAN). Le dernier PAN adopté au niveau national couvre la période 2021-2025⁶.

Dans le cadre de cette politique, la Belgique accorde une attention particulière à la question de l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales, souvent exposées à la précarité, deux phénomènes étroitement liés. Ces dernières années ont vu ainsi augmenter le nombre de places d'accueil des victimes tant à Bruxelles qu'en Wallonie pour tenter de faire face à une demande d'hébergement des victimes de violences conjugales toujours croissante. De plus, une réforme récente de la réglementation du sans-abrisme à Bruxelles a mené à un renforcement du personnel dans les maisons d'accueil agréées par la Commission communautaire française (COCOF) hébergeant des victimes de violences conjugales. La Commission communautaire commune de Bruxelles (COCOM) va, de son côté, augmenter les capacités d'accueil en ouvrant prochainement à Bruxelles une maison d'accueil de 19 places à adresse secrète pour les victimes de violences conjugales et leurs enfants. En Région wallonne, le gouvernement entreprend actuellement une réforme de la réglementation du secteur, qui concerne également l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales. Les travailleur.euse.s du secteur, actuellement consulté.e.s, attendent de cette réforme des améliorations conséquentes des conditions d'accueil et d'accompagnement des victimes.

Cependant, malgré ces avancées, le secteur peine toujours à répondre adéquatement à la demande croissante d'hébergement des victimes, comme le souligne le rapport sur la Belgique publié en 2019 par le GREVIO, organisme émanant du Conseil de l'Europe chargé de la vérification de la correcte mise en œuvre de la Convention d'Istanbul dont la Belgique est signataire. L'organisme a constaté le manque de places d'hébergement pour les victimes et a exhorté les autorités belges à prendre les mesures nécessaires pour garantir aux victimes et à leurs enfants l'accessibilité à des services de soutien et d'hébergement spécialisés appropriés⁷.

C'est dans ce contexte qu'est survenue la crise sanitaire du Covid-19 dont différentes études ont montré que cette dernière avait exacerbé les violences faites aux femmes⁸. Face à cette situation inédite, pour répondre aux besoins d'hébergement croissants, et en complément des maisons d'accueil existantes, des dispositifs d'hébergement ont été ouverts spécifiquement pour accueillir les victimes de violences conjugales (hôtels, centres d'hébergement d'urgence). Une première évaluation de ces dispositifs a été produite concernant la Région de Bruxelles-Capitale⁹, incluant l'hôtel ouvert en faveur des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

Cependant, l'impact spécifique de la crise sanitaire sur l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri tant en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Région wallonne n'a pas

6 Plan d'action national de lutte contre les violences basées sur le genre 2021-2025, <https://sarahschlitz.be/wp-content/uploads/sites/300/2021/11/20211125-PAN-2021-2025-clean-FR.pdf>

7 Le rapport est consultable sur le site du Conseil de l'Europe : <https://www.coe.int/fr/web/istanbul-convention/-/grevio-publishes-its-first-baseline-report-on-belgium>

8 Voir par exemple, pour une évaluation de la situation à Bruxelles : Bps-bpv.brussels, *Les violences intrafamiliales en région de Bruxelles-Capitale en période de confinement*, Focus de l'Observatoire, n°1 et 2, Bruxelles ; Vierendeel, Florence, *Covid 19 et violences faites aux femmes*, 2020 ; Semah Hassina, Conseil bruxellois de l'égalité entre les femmes et les hommes, *L'impact du covid sur les inégalités entre les femmes et les hommes, Demain ne peut être pire qu'hier pour l'égalité*, 2020.

9 Voir Bruss'Help, *Évaluation des dispositifs Hôtels, Première période, 04/20, 04/21, 2021*. Les objectifs de cette étude étaient notamment de recenser les profils des personnes hébergées et analyser leurs trajectoires, décrire les types d'accompagnement, identifier les points positifs et négatifs, les obstacles et les risques du dispositif hôtel.

encore été analysé. C'est pourquoi la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) a décidé de lancer une étude afin de dresser un état des lieux des dispositifs mis en place dans le secteur en donnant la parole aux travailleur.euse.s des services et en interrogeant des personnes hébergées victimes de violences qui ont accepté de témoigner. De cet état des lieux ont été dégagées des recommandations concrètes pour améliorer l'accueil et l'accompagnement de ce public. Au-delà du constat récurrent du manque de places d'hébergement, la période est donc propice à des interrogations sur les capacités du secteur à répondre adéquatement à l'accueil des victimes de violences conjugales et intrafamiliales, particulièrement en période de crise sanitaire.

CADRE DE LA RECHERCHE

La présente recherche a bénéficié du soutien financier de la Commission communautaire française (COCOF) et de la Commission communautaire commune (COCOM) ainsi que de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne. Grâce à ces aides, l'AMA a pu engager une chargée de recherche pour une durée de neuf mois à mi-temps (de novembre 2021 à août 2022).

Les délais relativement courts attribués à la réalisation de la recherche ont mené à centrer l'objet de recherche sur les maisons d'accueil agréées et subsidiées par la COCOF et la COCOM et les maisons d'accueil membres de l'AMA agréées et subsidiées par la Région wallonne. D'autres services ont toutefois été consultés, notamment lors d'entretiens individuels et dans le cadre du questionnaire en ligne qui s'adressait à tout le secteur, comme les services d'accueil de jour, les abris de nuit ou autres centres d'hébergement d'urgence. Les résultats de l'étude se nourrissent donc des témoignages de l'ensemble du secteur.

Le projet a été supervisé par un comité d'accompagnement dont la mission était de veiller au bon déroulement de la recherche. Ce comité était composé de responsables de la Région wallonne, de la COCOF, de la Région Bruxelles-Capitale et de la COCOM, toutes et tous en charge de la question de l'hébergement et de l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales dans leur ministère respectif.

MÉTHODOLOGIE

La recherche, organisée autour de plusieurs phases, a débuté par une phase exploratoire portant sur les pratiques de travail, les types de services existants et les publics concernés afin de cerner le contexte général de l'étude, d'identifier les thématiques à aborder lors des phases suivantes et définir les critères d'évaluation. La législation en vigueur, les rapports d'activité et les projets pédagogiques des maisons d'accueil ont nourri cette phase. Les données issues des groupes de travail (GT) «Violences conjugales et intrafamiliales», «Soutien à la parentalité» ainsi que, pour la Région wallonne, les groupes de travail consacrés à la réforme du décret relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales du 12 février 2004, ont été également consultés. Enfin, des entretiens avec des personnes ressources à l'intérieur et l'extérieur du secteur de l'aide aux sans-abri ont complété cette étape de la recherche.

La deuxième étape a consisté dans le lancement de l'enquête de terrain proprement dite. Cette dernière a débuté par un questionnaire en ligne. L'objectif de l'enquête était d'établir un état des lieux des dispositifs mis en place pour accueillir et/ou accompagner les victimes de violences conjugales et intrafamiliales, en ce compris durant la période de la pandémie (mars 2020 à ce jour) dans l'ensemble du secteur de l'aide aux sans-abri afin de mieux cerner l'ampleur du phénomène à l'échelle du secteur.

Le questionnaire a été adressé à toutes les maisons d'accueil agréées par la COCOF et la COCOM ainsi qu'aux maisons d'accueil agréées par la Région wallonne qui sont membres de

l'AMA et de l'ARCA. Les autres services, membres et non-membres de l'AMA, affiliés à d'autres structures ou non-affiliés, tels que les accueils de jour, les abris de nuit, les maisons de vie communautaires et les services assurant le travail de rue et l'habitat accompagné ont également été sollicités afin d'avoir une vue la plus complète possible de la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales dans l'ensemble du secteur¹⁰. Les données récoltées via AMASTAT dans la Région de Bruxelles-Capitale¹¹ et par les maisons d'accueil wallonnes dans le cadre des rapports d'activité simplifiés et harmonisés (RASH) sur les violences conjugales et intrafamiliales ont complété les données du questionnaire en ligne. Depuis plusieurs années, en effet, les maisons d'accueil wallonnes et bruxelloises sont tenues de délivrer un certain nombre d'informations spécifiques sur les victimes de violences conjugales et intrafamiliales qu'elles accompagnent.

La phase suivante de l'étude a consisté à organiser une série de focus-groupes menés auprès des membres de l'AMA en contact avec des victimes de violences conjugales ainsi que leurs enfants. Il s'agissait de recueillir la parole du terrain sur quatre thématiques principales : l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des victimes ; la prise en charge des enfants eux-mêmes victimes de violences ; la gestion et l'accompagnement des auteurs de violences et l'impact de la crise sanitaire. La parole a été donnée à la fois aux directeur.trice.s et aux travailleur.euse.s du secteur afin d'approfondir certaines questions abordées dans l'enquête en ligne. Y ont été conviés tant les intervenant.e.s des maisons d'accueil ayant pour mission spécifique l'accompagnement des victimes mais également les intervenant.e.s des maisons d'accueil de type généraliste qui, dans les faits, accueillent un nombre important de victimes en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne. Ces focus-groupes avaient pour objectif de mieux cerner le contexte institutionnel afin de mieux comprendre les situations de travail et les aspects organisationnels susceptibles d'impacter la manière de mettre en œuvre les missions d'hébergement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales¹². Ils ont utilement complété les données recueillies dans le cadre du questionnaire en ligne en permettant d'approfondir et d'affiner certaines tendances observées.

L'étude avait aussi à cœur de recueillir le point de vue des usager.e.s des services de l'aide aux sans-abri. Des entretiens avec des victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales ont été menés. Au total, sept personnes ayant résidé en maison d'accueil en Wallonie ou à Bruxelles, (cinq femmes accompagnées d'enfants et deux jeunes hommes victimes de violences intrafamiliales) ont accepté de livrer leur point de vue sur leur expérience de l'hébergement, complétant ainsi le regard des professionnel.le.s, en y apportant un éclairage personnel.

Après une mise en contexte de la question des violences conjugales et intrafamiliales tant au niveau politique qu'au niveau du secteur de l'aide aux sans-abri (chapitre 1), l'étude présente un état des lieux de l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales, qu'il s'agisse d'adultes ou d'enfants, en ce compris durant la crise sanitaire. Ce chapitre aborde également la question de la gestion des auteurs de violences (chapitre 2). Le chapitre 3 est consacré à la période de la crise sanitaire et évalue les différents dispositifs mis en place durant cette période. Le rapport s'achève sur plusieurs constats transversaux dressés à la faveur de l'évaluation et émet une série de recommandations pour améliorer l'ensemble du dispositif (chapitre 4).

..... 10 La description des services de l'aide aux sans-abri ayant participé à l'enquête en ligne figure en annexe du présent document.

11 AMASTAT est un recueil de données créé et administré par l'AMA à destination des maisons d'accueil agréées par la COCOF.

12 La liste des services ayant participé aux différents focus-groupes figure en annexe.



CHAPITRE 1

Contextualisation politique et sectorielle





1.1 CONTEXTE POLITIQUE

En Belgique, la lutte contre les violences conjugales - y compris la prise en charge des victimes - a, dans un premier temps, été portée par les mouvements féministes. L'hébergement, assuré principalement par des bénévoles, s'est professionnalisé dans les années 1980, à la faveur de l'inscription de la lutte contre les violences de genre à l'agenda politique de la Belgique durant cette période. Il en a résulté l'adoption d'un arsenal législatif¹³ puis, dans les années 2000, la mise en œuvre de politiques et de services de lutte contre les violences envers les femmes à travers les Plans d'Action successifs (PAN), dans un premier temps uniquement fédéraux, puis associant l'État fédéral, les Communautés¹⁴ et les Régions¹⁵. Ces plans sont désormais coordonnés par l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes, l'organisme public fédéral en charge de la protection et de la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes. Ils ont pour objectif d'améliorer, de manière continue et coordonnée, la politique de lutte contre la violence basée sur le genre.

Le dernier PAN adopté au niveau national couvre la période 2021-2025¹⁶. La Convention de lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, dite Convention d'Istanbul¹⁷, ratifiée par la Belgique en 2016 ainsi que les recommandations adressées le 21 septembre 2020 à la Belgique par le Comité GREVIO, l'organe du Conseil de l'Europe chargé de l'évaluation de la mise en œuvre de la Convention, ont servi de lignes directrices à la rédaction du PAN 2021-2025.

Le groupe d'experts du Conseil de l'Europe sur l'action contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (GREVIO), dans son rapport publié en 2019, a jugé sévèrement la Belgique en ce qui concerne l'hébergement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Il a souligné le manque de places d'hébergement et a exhorté les autorités belges à prendre les mesures nécessaires pour garantir aux victimes et à leurs enfants, selon une répartition géographique adéquate, l'accessibilité à des services de soutien et d'hébergement spécialisés appropriés. L'organisme a insisté sur deux aspects : l'existence d'un nombre suffisant de places en hébergement spécialisé et le renforcement de la coordination de la politique des services d'hébergement avec celle du logement, en veillant à développer des solutions qui soient le fruit d'une concertation avec les associations spécialisées œuvrant au plus près des victimes et de leurs enfants. L'organisme a aussi rappelé la nécessité de garantir un accès gratuit des victimes aux services d'hébergement quels que soient leur condition ou statut, une question qui sera largement abordée dans le cadre du présent rapport¹⁸.

Compte-tenu des observations émises par cet organisme, le Plan d'action national de lutte contre les violences basées sur le genre 2021-2025 consacre une place importante à la question de l'hébergement des victimes de violences. Interrogée par les pouvoirs publics dans le cadre d'une consultation menée en 2021, la société civile indiquait qu'elle situait d'ailleurs l'accès à un hébergement sécurisé pour toutes les victimes parmi les facteurs de réussite du plan¹⁹.

..... 13 On notera, par exemple, la loi du 4 juillet 1989 condamnant le viol entre conjoints ; la loi du 24 novembre 1997 visant à combattre la violence au sein du couple ; la loi du 28 janvier 2003 visant à l'attribution du logement familial au conjoint ou au cohabitant légal victime de violence perpétrée par son partenaire, complétée par la loi du 15 mai 2012 prévoyant un éloignement du domicile familial pour prévenir les actes de violence ; La loi du 22 mai 2014 tendant à lutter contre le sexisme dans l'espace public.

14 Plan Droit des Femmes 2020-2024 de la Fédération Wallonie-Bruxelles

15 Plan bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes

16 <https://sarahschlitz.be/wp-content/uploads/sites/300/2021/11/20211125-PAN-2021-2025-clean-FR.pdf>

17 La Convention d'Istanbul est le premier instrument européen contraignant créant un cadre juridique complet pour prévenir les violences à l'encontre des femmes, protéger les victimes et mettre fin à l'impunité des auteurs de violences. Elle est consultable sur le site du Conseil de l'Europe : <https://rm.coe.int/1680462533>

18 Conseil de l'Europe, Rapport d'évaluation de référence du GREVIO sur la Belgique, 2019, p.83, <https://www.coe.int/fr/web/istanbul-convention/-/grevio-publishes-its-first-baseline-report-on-belgium>

19 PAN 2021-2025, p.15.

Plus spécifiquement, le PAN prévoit au niveau national d'assurer un nombre suffisant de places en hébergement spécialisé en augmentant, le cas échéant, le nombre de places disponibles. L'accessibilité des dispositifs d'hébergement continuera à faire l'objet d'une attention particulière. Enfin, l'objectif sera aussi de travailler sur la transition vers les dispositifs d'hébergement autonomes²⁰.

Bon nombre de ces dispositions sont déclinées au niveau communautaire et régional, dans le cadre du Plan intra-francophone (1.1.1) et du Plan Bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes (1.1.2).

Parallèlement, la Conférence interministérielle (CIM) droits des femmes, créée en 2019 à l'initiative des Ministres Bénédicte Linard, Christie Morreale et Nawal Ben Hamou, sert à articuler l'action des différents niveaux de pouvoirs, qu'il s'agisse des entités fédérées et du fédéral.

1.1.1 Le Plan intra-francophone de lutte contre les violences faites aux femmes

Les actions reprises dans le Plan intra-francophone sont portées collégialement par les gouvernements de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB), de la Wallonie et de la Commission Communautaire Française (COCOF). En développant ce PAN, ces gouvernements s'engagent à améliorer la sensibilisation et la prévention des violences à l'égard des femmes, l'accompagnement des victimes et des auteurs et à lutter contre le sentiment d'impunité, afin d'atteindre un réel changement structurel dans la société.

Plus concrètement, le plan se décline en 18 objectifs stratégiques, répartis dans 4 axes politiques majeurs, déclinés en différentes mesures d'intervention développées et mises en œuvre conjointement par les entités fédérées que sont la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Wallonie et la COCOF. Parmi ces 18 objectifs, l'hébergement et l'accompagnement des victimes tiennent une place importante. L'objectif opérationnel 14 comprend en effet six mesures spécifiquement dédiées à l'augmentation du volume de places d'accueil ainsi qu'à l'accessibilité géographique et financière. Ces mesures ne concernent que la Wallonie.

Parmi ces mesures, on relève la **mesure 55** qui vise à augmenter le volume de place d'accueil pour les victimes afin de répondre au manque de places d'hébergement constaté. Ces hébergements pourront revêtir différentes formes, comme des services d'hébergement, appartements supervisés, logements de transition ou de seconde étape, ou encore centres d'accueil d'urgence. Une attention particulière est portée à une juste répartition géographique des maisons d'accueil, de manière à ce que les femmes et leurs enfants puissent rester dans leur région si elles le souhaitent.

Cette mesure doit se traduire en Région wallonne, par le lancement d'un appel à projets, en 2021, d'un montant de 400.000€ pour financer du personnel encadrant dans les maisons d'accueil qui créent, en 2021, des places supplémentaires pour accueillir les femmes victimes de violences. Il est ainsi prévu de financer des postes à temps plein de huit assistant.e.s sociaux.ales pour une cinquantaine de places créées.

A la COCOF, cette mesure s'est incarnée, en 2021, dans l'ouverture d'une nouvelle maison d'accueil d'une capacité de 45 places destinée à accueillir des familles monoparentales dont, notamment, des femmes victimes de violence.

La sécurisation des lieux d'hébergement fait l'objet d'une attention particulière (Mesure 56, p. 131). Toutes les maisons d'accueil agréées pour accueillir des victimes de violences conjugales ne sont pas équipées pour assurer une sécurisation optimale des victimes de violences.

..... 20 PAN 2021-2025, p. 80.



La mesure 56 prévoit dès lors de renforcer la sécurisation des lieux d'hébergement des victimes de violences comme la mise en place de dispositifs de protection physique (adresse secrète, vidéophone, code d'accès...) pour faire face à la dangerosité des auteurs.

La mesure 57 du PAN est consacrée à la question de l'accompagnement de victimes (mesure 57, p. 134). Y est posée la question de la formation des travailleur.euse.s œuvrant dans des centres d'hébergement tant en Wallonie qu'à la COCOF. En Wallonie, 21 maisons d'accueil sont agréées pour accueillir notamment des victimes de violences conjugales. L'octroi de cet agrément spécifique n'est toutefois pas conditionné à la formation du personnel ou à l'élaboration d'un protocole de prise en charge spécifique qui garantit le respect des exigences de la Convention d'Istanbul. A la COCOF, 5 maisons d'accueil sont agréées pour effectuer une mission spécifique de soutien aux victimes de violences conjugales (dont 2 qui sont agréées exclusivement pour ce public avec une adresse secrète).

Le PAN juge essentiel d'assurer la formation du personnel des maisons d'accueil ayant pour mission spécifique l'accueil de victimes de violences et de garantir l'accompagnement des victimes conformément aux exigences de la Convention d'Istanbul. En Wallonie, il est dès lors prévu, dans le cadre de la révision du dispositif des maisons d'accueil en cours, d'évaluer la formation et, le cas échéant, garantir la formation des professionnel.le.s conformément à la grille de lecture reposant sur le Processus de domination conjugale. A la COCOF, il s'agira d'évaluer les besoins en formation pour le personnel des maisons d'accueil qui effectue la mission de soutien aux victimes de violences conjugales et ensuite de financer ces formations.

La mesure 58 envisage d'apporter un soutien aux entreprises et coopératives d'économie sociale pour la création de logements pour les femmes victimes de violences conjugales (p. 136). En Wallonie, cette disposition a démarré en 2021 dans le cadre d'un appel à projets d'un montant de 1.500.000 euros visant à augmenter le nombre de places de logements à destination des femmes. Ce dernier vise à soutenir financièrement les entreprises d'économie sociale, ayant la forme de coopératives agréées et actives dans le secteur de l'immobilier, dans l'acquisition de logements privés à destination des femmes victimes de violences et de leurs enfants. Cet appel à projet s'inscrit dans un parcours de post-hébergement, c'est-à-dire dans le processus de reconstruction sur le long terme de l'autonomie des femmes victimes de violence. Pour ce faire, les coopératives devront travailler en étroite collaboration avec les organismes spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violence en Wallonie.

L'objectif opérationnel 14 se clôt sur la **mesure 61** qui prévoit une augmentation des logements de transit pour les femmes victimes de violences²¹ (Mesure 61, p. 142). Pour pouvoir bénéficier d'un logement de transit, la force majeure doit pouvoir être invoquée. La violence intrafamiliale pouvant être considérée comme telle, les logements de transit actuels et nouveaux pourront être accordés dans ce cadre.

Comme l'a souligné le GREVIO, une meilleure articulation entre les politiques de l'accueil et du logement doit être mise en œuvre pour faciliter l'accès à des logements financièrement accessibles aux ex-hébergé.e.s. C'est ce à quoi entend répondre l'objectif opérationnel 15 du PAN en prévoyant la réalisation d'une procédure articulée entre les différents dispositifs facilitant le flux de l'hébergement des victimes de violences conjugales, une identification des problématiques vécues par les bénéficiaires victimes de violences intrafamiliales dans l'octroi de logements publics et une réflexion sur l'adaptation du dispositif d'octroi de logement public (Mesure 60).

..... 21 Le logement de transit est un logement réhabilité ou restructuré grâce à une subvention de la Wallonie. Il est destiné aux personnes en état de précarité, faisant l'objet d'une guidance auprès d'un Service de Médiation de dettes agréé par le Gouvernement, ou privées de logement pour des motifs de force majeure. Le logement de transit est un logement temporaire.

Le plan prévoit également des mesures visant à prendre en compte les personnes entourant les victimes : les enfants exposés aux violences conjugales hébergés avec leur mère (mesure 63) et les auteurs de violences dont il est proposé de renforcer le suivi et la prise en charge (Mesures 64 et 65)²².

Le Plan intra-francophone doit articuler ses mesures avec le plan régional bruxellois 2020-2024 afin d'assurer une cohérence dans les politiques respectives des entités et renforcer les synergies entre les acteurs.

1.1.2 Le Plan Bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes

Dans le PAN bruxellois, deux mesures intéressent spécifiquement la question de l'hébergement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

Il s'agit en premier lieu de l'Action 47 qui entend soutenir les victimes qui se trouvent dans des situations d'urgence. Le Plan prévoit de soutenir les acteur.trice.s développant des initiatives permettant d'augmenter le nombre de logements mis à disposition des victimes de violences qui se retrouvent dans cette situation.

A court terme, il s'agit de trouver des solutions d'accueil pour 25 familles victimes de violences conjugales dans un logement de transit, en portant une attention particulière au soutien aux associations qui développeront des projets de logements de transit ou qui développent des partenariats à destination des victimes de violences conjugales avec les opérateurs publics ou subventionnés du logement. Il s'agit également d'augmenter le nombre de logements de transit gérés par les Agences immobilières sociales (AIS), ces logements faisant actuellement l'objet de partenariats entre des AIS et des associations spécialisées dans la prise en charge et l'accompagnement des femmes victimes de violences intrafamiliales.

Sur le long terme, la mesure veut soutenir également le développement de solutions innovantes telles que, par exemple, l'habitat groupé, visant l'autonomisation des personnes victimes de violences conjugales et de leur famille avec un accompagnement spécifique leur permettant d'améliorer leur situation à long terme.

La seconde mesure d'intérêt dans le cadre de cette étude est l'Action 49. Elle prévoit la création d'un lieu d'hébergement temporaire, en vue d'accueillir les femmes victimes de violences avec ou sans enfant(s), qui sont dans l'attente d'une solution plus durable de logement. Ce projet correspond à l'ouverture d'un centre d'hébergement pouvant accueillir neuf femmes et leurs enfants en 2022 à Bruxelles (19 places au total). Il est également prévu d'ouvrir une troisième structure visant à accueillir des victimes de violences offrant une trentaine de places début 2024²³. C'est le Ministre de l'Aide aux personnes qui dispose de la tutelle sur les maisons d'accueil qui subventionnera le dispositif d'hébergement et d'accompagnement de ces structures.

Les différents PAN, on le voit, sont ambitieux. Cette ambition doit en effet être à la mesure de la place grandissante que tiennent les victimes de violences conjugales et intrafamiliales au sein du secteur de l'aide aux sans-abri.

..... 22 Il s'agit d'augmenter l'offre de groupes de responsabilisation à destination des auteurs (mesure 64) et de développer une prise en charge spécialisée des auteurs au sein des maisons d'accueil pour hommes (mesure 65).

23 Ces deux projets sont portés par la secrétaire d'État au logement et à l'Égalité des chances Ben Hamou. La Région de Bruxelles-Capitale (equal.brussels) a contribué à l'augmentation des places d'hébergement en faveur des victimes de violences en acquérant deux bâtiments, sous la houlette de la Secrétaire d'État au Logement. L'un ouvrira à l'été 2022 et offrira une capacité d'hébergement de 19 places et l'autre en 2024, après de gros travaux de rénovation. Le premier bâtiment a été acquis pour un prix de 2.410.000€ hors frais alors que le second a coûté 1.030.000€ hors frais.

1.2 CONTEXTE SECTORIEL

1.2.1 Une augmentation constante du nombre de femmes sans-abri en Belgique francophone

En Europe comme en Belgique, les femmes restent en moyenne toujours plus touchées par la pauvreté que les hommes. Les raisons en sont multiples : elles sont souvent mères célibataires, perçoivent des revenus peu élevés. Elles peuvent aussi cumuler d'autres facteurs de vulnérabilité comme la migration et le handicap. Plusieurs recherches montrent qu'elles demeurent surreprésentées dans les emplois précaires, les interruptions de carrière, les professions du care (soins de santé, aide à domicile, ménage, etc.), et les emplois à temps partiel, parfois en raison de l'obligation de s'occuper de leurs proches²⁴.

Cependant, il reste difficile d'obtenir des statistiques fiables concernant le sans-abrisme féminin. En effet, certains services d'aide aux sans-abri doivent récolter des données, mais celles-ci ne sont pas harmonisées. D'autres services n'ont pas d'obligation légale de réunir des données. Dès lors, il est difficile d'objectiver le nombre de femmes sans-abri et mal logées.

En Région de Bruxelles-Capitale, le dénombrement effectué à Bruxelles depuis plusieurs années est l'une des seules sources fiables permettant d'identifier les femmes sans-abri. Il montre une augmentation constante du public féminin parmi le public des sans-abri depuis 2008.

DÉNOMBREMENT DES PERSONNES SANS ABRI (LA STRADA / BRUSS'HELP) RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Années	Femmes	Hommes	Indéterminés	Mineurs	Total	Dont espace public (total)
2008	329	783	414	198	1.724	269
2010	483	1.076	133	442	2.134	329
2012	-	-	-	-	-	-
2014	742	1.610	61	734	3.147	412
2016	830	1.832	213	681	3.556	707
2018	938	2.475	162	612	4.187	759
2020	1.110	2.507	736	933	5.313	719

Source : Dénombrement 2020 effectué par Bruss'Help des personnes sans-abri et mal logées en RBC

Le recensement effectué en 2020 par Bruss'Help dans la région de Bruxelles-Capitale révèle que sur les 5.313 personnes dénombrées, 1.110 étaient des femmes (938 en 2018), soit 20,9 % de la population recensée (contre 69,4% d'hommes et 14,3% de personnes au genre indéterminé). Le nombre global de femmes en situation de sans-abrisme ou de mal logement continue donc d'augmenter à Bruxelles.

Parmi les tendances soulignées, on observe une prédominance des hommes en hébergement d'urgence (466 hommes (57,7%) contre 175 femmes (21,7%)). En revanche, en 2020, le nombre de femmes était plus élevé dans la catégorie «accueil de crise», cette catégorie correspondant à l'accueil dans les dispositifs supplétifs créés lors de la crise sanitaire, de type hôtels. On y retrouvait une population de 300 femmes contre 101 hommes. La seconde catégorie dans laquelle les femmes sont prédominantes est celle du logement de transit : 130 femmes contre 113 hommes. Ceci s'explique par le fait que depuis le début du premier confinement, plusieurs dispositifs ont priorisé la mise à l'abri des femmes vulnérables et/ou des femmes victimes de

..... 24 Voir <https://chiffrespauvrete.be/topic/risque-de-pauvrete-par-categorie-de-population>

violences domestiques. Les femmes représentent aussi une partie importante des personnes logées dans les maisons d'accueil - 196 (27,8%) contre 285 hommes - et dans les structures d'hébergement non-agrées (125 (37,3%) contre 190 hommes).

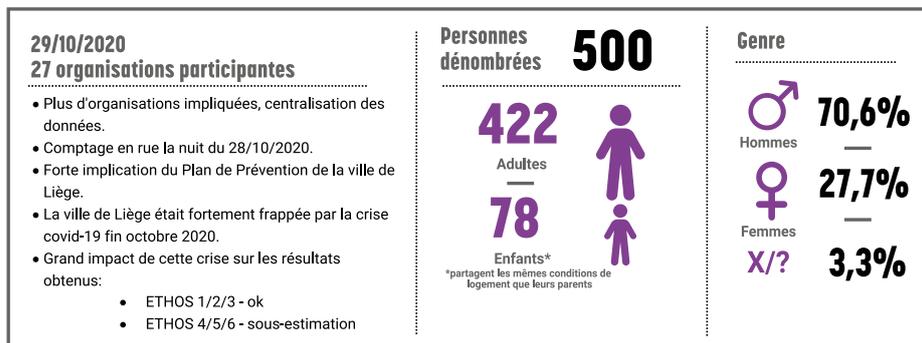
En Wallonie, un recensement a été également effectué à l'automne 2020 dans deux villes : Liège et Arlon. A Liège, le nombre de femmes en situation de sans-abrisme est sensiblement plus élevé qu'à Bruxelles : parmi les personnes dénombrés, 27,7% étaient en effet des femmes.

Fondation
R. Haudouin
Agencement pour un social inclusif

KU LEUVEN LUCAS

LIÈGE Université

**DÉNOMBREMENT SANS-ABRISME & ABSENCE DE CHEZ-SOI
LIÈGE**



Situation de logement

Catégorie Ethos* Light	Adultes #422	%	Dont hommes %	Dont femmes %	Enfants #78	%
1 - Espace public	96	22,7	83,3	14,6	0	0,0
2 - Hébergement d'urgence	60	14,2	88,3	8,3	0	0,0
3 - Foyer d'hébergement	114	27,0	54,4	44,7	62	79,5
4 - En institution **	7	1,7	57,1	42,9	0	0,0
5 - Lieu non conventionnel (tente, garage, ...) **	69	16,4	73,9	24,6	4	5,1
6 - Chez des parents / amis **	61	14,5	65,6	32,8	7	9,0
+ Menace d'expulsion	5	1,2	40,0	60,0	5	6,4

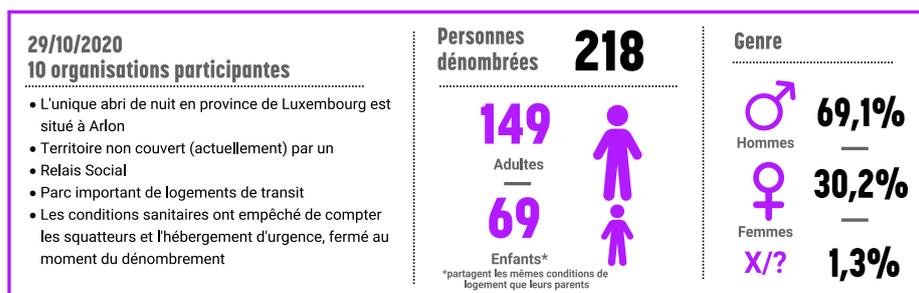
* La typologie ETHOS est, depuis 2014, utilisée comme définition-cadre du sans-abrisme et de l'absence de chez soi en Belgique. Pour plus d'information, voir le rapport.
** Sous-estimation

Source : *Dénombrement 2020 du sans-abrisme et de l'absence de chez soi - Rapport local - Liège*

Le dénombrement de la population sans-abri effectué à Arlon, également en 2020, montre que la part des femmes dans la population des sans-abri y est plus élevée encore puisqu'elle est de 30,2%. Elles se trouvent majoritairement en foyers d'hébergement.



DÉNOMBREMENT SANS-ABRISME & ABSENCE DE CHEZ-SOI ARLON



Situation de logement

Catégorie Ethos* Light	Adultes #149	%	Dont hommes %	Dont femmes %	Enfants #90	%
1 - Espace public	3	2,0	66,7	33,3	0	0,0
2 - Hébergement d'urgence	5	3,4	60,0	40,0	0	0,0
3 - Foyer d'hébergement	61	40,9	63,9	34,4	63	91,3
4 - En institution	4	2,7	50,0	50,0	0	0,0
5 - Lieu non conventionnel (tente, garage,...)	27	18,1	96,3	3,7	0	0,0
6 - Chez des parents / amis	40	26,8	65,0	35,0	3	4,3
+ Menace d'expulsion	2	1,3	0,0	100,0	0	0,0

* La typologie ETHOS est, depuis 2014, utilisée comme définition-cadre du sans-abrisme et de l'absence de chez-soi en Belgique. Pour plus d'information, voir le rapport.

Source : Dénombrement 2020 du sans-abrisme et de l'absence de chez soi - Rapport local - Arlon

Rappelons que confrontées au sans-abrisme, les femmes recourent souvent à des mécanismes informels plutôt que de solliciter une aide sociale. En raison de facteurs tels que le risque de violence sexiste ou la crainte que leurs enfants ne leur soient retirés par les services de protection de la jeunesse, les femmes sont plus susceptibles de chercher des solutions alternatives aux services d'aide aux personnes sans-abri – par exemple en ayant recours au «couch-surfing» ou en restant dans leur famille ou chez des ami.e.s. Ce phénomène n'est pas repris dans le dénombrement bruxellois, alors que c'est le cas dans les dénombrements effectués à Liège et à Arlon, ce qui peut expliquer le nombre sensiblement plus élevé de femmes sans-abri dénombrées dans les deux villes wallonnes.

Sans avoir une vue exhaustive sur la place des femmes dans la population des personnes sans abri, on peut néanmoins affirmer que leur nombre est croissant. Ce qui va se refléter dans les possibilités d'accueil qui leur sont offertes en Belgique francophone.

1.2.2 Une féminisation croissante du public accueilli dans le secteur de l'aide aux sans-abri

L'accroissement du nombre de femmes, d'enfants et/ou de familles accueillies est un des traits majeurs de l'évolution de l'hébergement. La tendance à la féminisation de la population accueillie et, parmi ces dernières, des victimes de violences conjugales, dans les centres d'hébergement est constatée dans plusieurs pays européens. En effet, selon les résultats d'une enquête européenne, les femmes représentent une part de plus en plus importante du public

accueilli, en raison du nombre important de victimes de violences conjugales hébergées, de l'augmentation du nombre de femmes cheffes de famille à la suite d'une séparation, de mères célibataires et d'une présence plus importante des femmes dans les segments à faibles revenus du marché. Il est également souligné que les femmes sans domicile sont souvent plus jeunes et plus souvent issues de familles immigrées²⁵.

En Belgique francophone, cette évolution du public s'est traduite par une augmentation des places d'hébergement et d'accueil dédiées au public féminin. En 1976, 80% des places étaient réservées à des hommes et il existait une capacité d'accueil des femmes de 115 lits, Bruxelles et Région wallonne confondues. Aujourd'hui, 39 % des maisons d'accueil agréées à Bruxelles et en Région wallonne s'adressent exclusivement aux femmes accompagnées ou non d'enfants et 40 % à un public mixte (hommes, femmes et enfants). L'ensemble de ces services représente 76 % des places²⁶. Il existe donc une prise en charge croissante des femmes et des enfants.

Voyons maintenant comment s'inscrivent l'accueil et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales dans cette tendance.

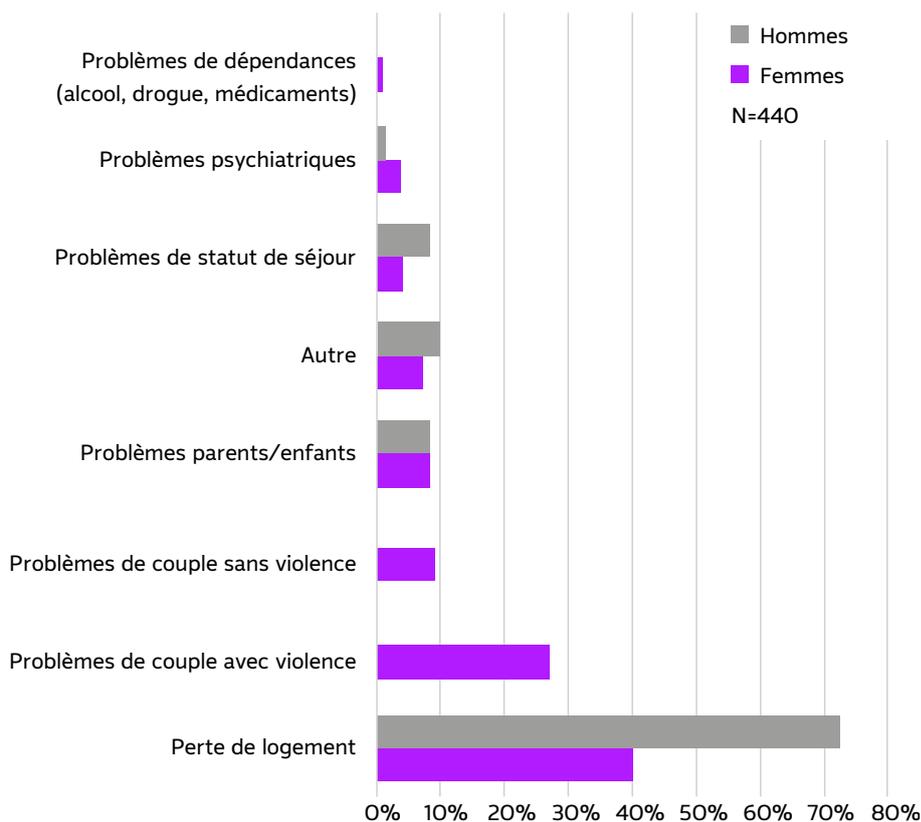
1.2.3 L'accueil et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : une question centrale du secteur de l'aide aux sans-abri

La Belgique francophone s'est dotée de structures spécifiques d'accueil pour les femmes victimes de violences conjugales à partir des années 1970. Ces centres d'hébergement ont été créés à l'initiative de féministes activement engagées dans la lutte contre les violences conjugales à une époque où l'on parlait peu de cette problématique, cette dernière étant considérée comme relevant de la sphère privée. L'objectif des féministes était alors précisément de rendre politique un problème jugé de l'ordre de l'intime.

L'une des évolutions majeures du secteur de l'hébergement est, on l'a dit, la féminisation de son public. Or, l'augmentation du public féminin serait notamment corrélée à une augmentation de l'accueil de femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Comme le montre le tableau suivant, les violences conjugales représentent la seconde cause d'hébergement en hébergements d'urgence et en maisons d'accueil des femmes à Bruxelles.

..... 25 Volker Busch-Geertsema & al., *Absence de chez soi et politiques en la matière en Europe : les enseignements de la recherche*, Bruxelles, FEANTSA 2010, p. 56-57.

26 Voir Street Claire, Oddie Deborah, *Des familles sans chez soi*, AMA, 2012, *Partie 1*, p.25, <https://www.ama.be/download/des-familles-sans-chez-soi-partie-1/>

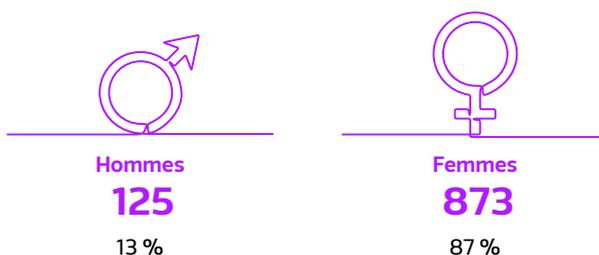


Source : Femmes en rue dans les services d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil bruxelloises, Etat des lieux, Automne 2014, La Strada

En Région wallonne, d'après les données récoltées sur les violences conjugales concernant les motifs d'entrée en maison d'accueil, les violences conjugales sont récurrentes pour les femmes :

MOTIF DÉCLARÉ À L'ENTRÉE EN MAISON D'ACCUEIL

Problèmes de violences sexistes et/ou intrafamiliales



Source : Données RASH 2018

Les centres d'hébergement dont, dès leur création, l'objectif était l'accueil des victimes de violences conjugales, étant souvent saturés, le secteur de l'hébergement «généraliste» s'est chargé à son tour de les accueillir. La problématique a pris de plus en plus d'importance au sein des maisons d'accueil. A côté des centres d'hébergement spécialisés, une partie du secteur de l'hébergement a donc été mandatée pour accueillir et soutenir les femmes victimes de violences conjugales.

On peut sans doute relier l'augmentation des demandes d'hébergement de victimes de violences conjugales au renforcement de la précarité des femmes, lequel n'est pas sans impact sur celles qui vivent des violences conjugales et intrafamiliales et sur leurs enfants.

Dans le cadre d'un colloque organisé par l'AMA en 2016, les travailleur.euse.s de terrain constataient déjà que les conditions de vie des femmes avaient été très affectées par les politiques d'austérité se traduisant notamment par des diminutions d'allocations et d'accès à différents services essentiels comme ceux de la santé, de l'éducation, aux infrastructures (logement, transport...), mais aussi aux biens de première nécessité. Les acteur.trice.s de terrain constataient que la situation des femmes se détériorait et qu'elles étaient de plus en plus pauvres, semblant être affectées de manière disproportionnée par les politiques d'austérité. Dans une telle situation, les femmes doivent consacrer prioritairement plus d'énergie et de temps à trouver des alternatives pour satisfaire leurs besoins de base quotidiens et ceux de leurs enfants. La précarité grandissante confronte les femmes à un nouveau niveau élevé d'incertitude et d'insécurité, qui s'ajoute à l'insécurité liée au contrôle exercé par le conjoint-auteur de violences conjugales²⁷.

Or, la survenance de la crise sanitaire a considérablement accentué la précarité des femmes. En Belgique, plusieurs rapports ont en effet montré que la pandémie a provoqué une réelle crise économique paralysant des pans entiers de l'économie et privant des milliers de personnes de leur emploi, au premier chef desquelles se trouvent les femmes²⁸. Au niveau européen, le Parlement européen a montré que la crise sanitaire a accru les inégalités de genre dans l'Union, les femmes ayant été touchées de manière disproportionnée par la pandémie et par la récession économique qui en a résulté²⁹.

1.2.4 Le cadre réglementaire de l'hébergement et de l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales

En Belgique, en raison de la répartition des compétences entre l'État fédéral, les Communautés et les Régions, le secteur de l'aide aux sans-abri relève de la compétence de plusieurs niveaux de pouvoir. C'est pourquoi la réglementation y afférant sera présentée successivement pour la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale pour les maisons d'accueil agréées par la COCOF et la COCOM.

1.2.4.1 La réglementation en Région wallonne

En Région wallonne, le secteur de l'aide aux sans-abri est réglementé par le décret du 12 février 2004 relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes en difficultés sociales.

En 2022, on dénombre en Wallonie 57 maisons d'accueil, 16 maisons de vie communautaire et 12 abris de nuit offrant une capacité d'hébergement de 2.464 places. Chaque type de structures d'accueil bénéficie d'un agrément spécifique auquel sont rattachées des missions et des obligations qui lui sont propres. En fonction du public accueilli et des problématiques qu'elles rencontrent, les maisons d'accueil se sont peu à peu spécialisées et les autorités publiques leur ont reconnu des missions spécifiques.

Parmi ces dernières, on trouve la mission spécifique de l'accueil des femmes victimes de violences conjugales réglementée par l'article 97 du décret qui indique que «dans les limites des crédits budgétaires, une subvention est allouée aux maisons d'accueil afin d'accueillir des femmes victimes de violences conjugales, et le cas échéant, leurs enfants». Le montant de la subvention allouée dans le cadre de la mission équivaut aux frais d'un membre du personnel

27 AMA, *Accompagnement des victimes de violences entre partenaires : de la mise à l'abri à la reconstruction de soi*, Actes du colloque, 2016, p.11, <https://www.ama.be/download/colloque-accompagnement-des-victimes-de-violences-entre-partenaires-de-la-mise-a-labri-a-la-reconstruction-de-soi/>

28 Voir par exemple *L'impact du COVID-19 sur les inégalités entre les femmes et les hommes à Bruxelles*, Conseil bruxellois de l'égalité entre les femmes et les hommes, *op.cit.*, 2021.

29 Commission des droits des femmes du Parlement européen, *Un avenir ambitieux pour les femmes d'Europe après la pandémie de COVID-19*, 2022, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/719547/IPOL_BRI\(2022\)719547_FR.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/719547/IPOL_BRI(2022)719547_FR.pdf)

selon le barème applicable à un.e assistant.e social.e, un.e éducateur.trice ou un.e porteur.euse d'un grade académique de deuxième cycle en sciences humaines à temps plein.

Selon cet article, l'octroi et le maintien de la subvention sont subordonnés aux conditions suivantes :

1. Héberger des femmes victimes de violences conjugales ;
2. Disposer d'un projet d'accompagnement collectif qui prévoit une protection et un soutien aux femmes victimes de violences conjugales ;
3. Assurer une permanence d'accueil vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;
4. Contribuer à la tenue d'une permanence téléphonique en dehors des heures ouvrables ;
5. Réserver en permanence une chambre (d'au moins deux lits) pour l'accueil d'urgence de femmes victimes de violences conjugales ;
6. Participer aux travaux des plateformes d'arrondissement ;
7. Avoir hébergé des femmes victimes de violences conjugales durant les trois années précédant l'octroi de la subvention. En moyenne annuelle, les nuitées de ces femmes doivent être au moins égales à 1 000 ;
8. Élaborer un relevé statistique annuel en matière de violences conjugales conformément à la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique.

La Région wallonne est actuellement en train de procéder à une refonte de la réglementation de l'aide aux sans-abri, le gouvernement wallon souhaitant faire une priorité de la lutte contre le sans-abrisme et l'insertion par le logement³⁰. L'évolution du cadre réglementaire des maisons d'accueil et des maisons accueillant spécifiquement les victimes de violences conjugales est incluse dans cette réforme. En vue de mener cette réforme en concertation avec les services du secteur le plus en contact avec les victimes de violences, les autorités publiques ont entendu mener des réunions de réflexion avec les maisons d'accueil afin de recueillir leurs recommandations pour parvenir à des propositions concrètes de modification de la législation. Lors de ces concertations, les fédérations et des services d'autres secteurs sont également présents. Les points de discussion nécessaires à la réforme de la législation wallonne ont été sélectionnés par les autorités publiques, compte tenu des objectifs du plan intra-francophone de lutte contre les violences et les exigences de la Convention d'Istanbul³¹.

A l'issue de cette réforme, la réglementation actuelle en Région wallonne va donc être profondément modifiée.

1.2.4.2 La réglementation en Région de Bruxelles-Capitale

Le secteur de l'aide aux sans-abri est composé d'environ 70 associations différentes en Région de Bruxelles-Capitale. L'aide aux personnes sans abri se caractérise par une grande complexité institutionnelle, résultat de l'éclatement des compétences allant du niveau fédéral au communal. Il en résulte que quatre niveaux de pouvoir sont concernés par la thématique. Cependant, les trois commissions communautaires (COCOF, VG, COCOM) sont les principales pourvoyeuses de financement du secteur et agréent et/ou subventionnent la plupart des services, chacune suivant des règles différentes.

30 Voir à ce titre la Déclaration de Politique Régionale 2019-2024 pour la Wallonie, https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf

31 Voir la section dédiée à la contextualisation politique.

Les centres d'hébergement agréés à Bruxelles sont les centres d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil. En 2022, 30 centres d'hébergement comprenant 27 maisons d'accueil et 3 centres d'hébergement d'urgence étaient reconnus par la COCOM, la COCOF et la VG, offrant au total 1687 places. Des centres d'accueil de jour et des services de Housing First³², de travail de rue, de guidance à domicile et de projets innovants complètent le secteur de l'aide aux sans-abri à Bruxelles.

Les femmes (avec ou sans enfant(s)) y tiennent une place prépondérante puisque 410 places leur sont consacrées contre 370 pour les hommes seuls. Restent 907 places offertes aux hommes ou aux femmes avec ou sans enfant(s) et aux familles. La COCOF est le pouvoir de tutelle agréant et subventionnant le plus de places d'hébergement (52%) contre 36% pour la COCOM et 12% pour le VG³³.

La législation en vigueur pour les maisons d'accueil agréées par la COCOF est le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil³⁴, modifié par le décret du 27 avril 2017³⁵. Les maisons sont agréées pour accueillir des adultes isolés, des adultes isolés avec enfants ou des familles.

Dédiées traditionnellement aux missions d'accueil, d'hébergement et d'aide psychosociale adaptées aux bénéficiaires, les dix-sept maisons d'accueil de la Région de Bruxelles-Capitale agréées par la COCOF se sont vues ajouter récemment une mission de base de suivi post-hébergement des bénéficiaires qui nécessitent un accompagnement après leur séjour dans la maison d'accueil³⁶.

Depuis le 1^{er} juillet 2018, des modifications majeures concernant les maisons d'accueil agréées par la COCOF ont été adoptées. A la faveur de l'adoption du décret du 27 avril 2017, modifiant le décret de 1999, les maisons d'accueil agréées par la COCOF peuvent en effet voir élargir leurs missions initiales en demandant d'être agréées pour l'une des trois missions spécifiques suivantes : le soutien à la parentalité, le soutien des victimes de violences conjugales et intrafamiliales et le logement accompagné. Ces missions, lorsqu'elles donnent lieu à un agrément, permettent le financement d'un poste à mi-temps «fonctions socio-éducatives» ou «psychologue» pour les missions de soutien à la parentalité et aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales³⁷. Actuellement, cinq maisons d'accueil ont choisi comme mission spécifique le soutien aux victimes de violences conjugales et familiales. Ces maisons recevaient déjà des victimes de violences conjugales et familiales dans leurs locaux et ont donc acquis une expertise dans l'accompagnement de ce public-cible.

32 Le Housing First est un concept reposant sur l'idée que le logement doit être la première étape de l'insertion sociale des personnes sans-abri les plus fragiles. Il vise à favoriser l'accession à la location. Pour se maintenir en logement, la personne est accompagnée dans tous les domaines de la vie par une équipe.

33 Voir Rapport sectoriel sur les maisons d'accueil agréées par la COCOF, AMA, 2018, https://cbcs.be/wp-content/uploads/2018/08/2018_-_rapport_sectoriel_-_maisons_d_accueil_cocof.pdf

34 Décret du 27 mai 1999, M.B. du 18.06.1999, article 2, alinéa 1^{er}.

35 Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil, M.B. du 01.06.2017.

36 Cette mission est financée depuis 2016 via l'allocation «initiatives». Elle a été reconnue de manière formelle par l'Arrêté 2017/ 1824 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil entré en vigueur le 01/01/2018, http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018071217

37 Article 24 de l'Arrêté 2017/ 1824 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil entré en vigueur le 01/01/2018, http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018071217



Selon l'article 5 de l'arrêté 2017/1824, le soutien des victimes de violences conjugales ou familiales consiste à accueillir prioritairement des personnes victimes de violences conjugales ou familiales accompagnées ou non d'enfants, et permettre leur mise à l'abri ainsi que leur sécurisation.

Les activités liées à cette mission peuvent consister à offrir un accompagnement spécifique psychosocial, juridique ou administratif, individuel ou collectif, aux victimes de violences conjugales ou familiales et à leurs enfants.

Conformément à l'arrêté, le soutien aux victimes de violences conjugales ou familiales s'accompagne de démarches administratives telles que la récolte de données détaillées sur les différentes formes de violences conjugales ou familiales concernant les victimes hébergées.

En ce qui concerne la COCOM, il n'existe aucune disposition spécifique concernant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes de violences conjugales dans l'ordonnance du 6 décembre 2018 relative aux centres et services de l'aide aux personnes, texte de référence en la matière³⁸. Cependant, les structures agréés par la COCOM reçoivent et accompagnent un nombre important de victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales.

1.3 LES CAPACITÉS D'HÉBERGEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES EN RÉGION WALLONNE ET EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE : QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES

1.3.1 La situation en Wallonie

En Région wallonne, les capacités d'hébergement des victimes de violences dans des structures spécialisées n'ont cessé d'augmenter ces dernières années. Le système d'agrément mis en place par voie réglementaire a permis en effet de faire passer le nombre des maisons d'accueil pouvant recevoir des victimes de 4 à 19 en l'espace d'un peu plus de dix ans (de 2004 à 2017)³⁹. Parmi les maisons d'accueil bénéficiant d'une subvention pour l'exercice d'une mission spécifique, les maisons d'accueil recevant des victimes de violences (dites 'Article 97') arrivaient en 2018 en troisième position en nombre absolu.

99 MAISONS D'ACCUEIL SUBVENTIONNÉES POUR UNE MISSION SPÉCIFIQUE				
32	25	21	8	13
Accompagnement pédagogique des enfants (Art. 95)	Accompagnement psycho-social des enfants de moins de 3 ans (Art. 96)	Accueil des femmes victimes de violences conjugales (Art. 97)	Accueil d'urgence (Art. 98)	Post-hébergement (Art. 99)

Source : rédigé par l'AMA

En 2017, à la faveur de la réforme des arrondissements judiciaires, une révision de l'article 97 du Code wallon de l'action sociale et de la santé pour le subventionnement des services qui accueillent les femmes victimes de violences conjugales a eu lieu. À l'occasion de cette réforme, la programmation qui prévoyait deux maisons d'accueil subventionnées par arrondissement judiciaire s'est transformée en programmation par province.

38 Voir l'ordonnance du 6 décembre 2018 modifiant l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes publiée le 7 janvier 2019, https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=19-01-07&numac=2018032453

39 Voir l'amendement du 26 janvier 2017 du Code Réglementaire Wallon de l'Action Sociale et de la Santé.

Cette réforme a permis l'augmentation du nombre de maisons d'accueil "Article 97". Un maximum de 24 maisons d'accueil pourrait bénéficier de la subvention, grâce à une répartition territoriale tenant compte de la taille de la province. A la suite de la réforme, 4 nouvelles maisons d'accueil ont déjà obtenu la subvention, ce qui augmente à 21 le nombre de services subventionnés. Au regard de la programmation, des reconnaissances d'autres maisons d'accueil sont encore possibles en provinces de Hainaut, Liège et Namur⁴⁰.

MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES POUR L'ACCUEIL DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ET/OU INTRAFAMILIALES EN RÉGION WALLONNE (ARTICLE 97)

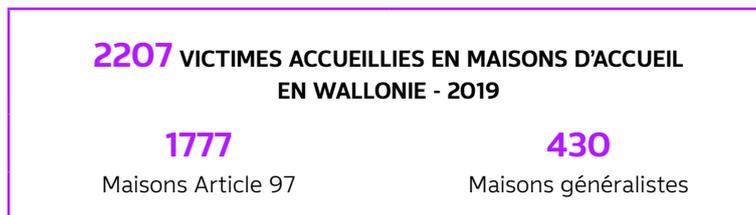
Nom	Capacité agréée	Public
Collectif contre les violences familiales et l'exclusion	54	Femmes avec enfants
Espoir	45	Femmes avec enfants
Ferme de l'Aubligneux	27	Familles
La Consoude - Les Oliviers (C.P.A.S. de Tournai)	34	Familles
La Traille	32	Femmes avec enfants
L'accueil	51	Femmes avec enfants
L'Archée	62	Femmes avec enfants
Le 26 (Foyer familial)	73	Femmes avec enfants
Le Tournesol	21	Femmes avec enfants
L'Eglantier	20	Femmes avec enfants
Les Trois Portes (femmes)	63	Femmes avec enfants
L'Etape	24	Familles
Maison d'accueil des Sans Logis (femmes)	48	Femmes avec enfants
Maison d'accueil du CPAS de Mons	14	Femmes avec enfants
Maison du pain	20	Femmes avec enfants
Maison Marie-Louise	96	Familles et hommes seuls
Maison maternelle du Brabant wallon	54	Femmes avec enfants
Maison maternelle Fernand Philippe	80	Femmes avec enfants
Maison maternelle Paul Henricot	25	Femmes avec enfants
Solidarité femmes et refuge pour femmes battues	24	Femmes avec enfants
Terre Nouvelle	36	Familles

903

Le Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé (CRWASS) prévoit la possibilité pour les maisons d'accueil d'ajouter, de manière volontaire, une mission supplémentaire d'accueil et d'accompagnement des victimes de violences conjugales à leurs missions généralistes de base ou d'accueil de la petite enfance. Parmi ces services, on retrouve principalement des maisons d'accueil pour femmes accompagnées ou non d'enfant et des maisons d'accueil pour tous/pour familles.

..... 40 Cf. : AMA, L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales, Rapport sectoriel wallon, 2020, <https://www.ama.be/download/rapport-sectoriel-wallon-2020/>

Les données issues des rapports d'activités simplifiés wallons (RASH) nous permettent d'établir le nombre de victimes accueillies tant dans les maisons «Article 97» que dans les maisons généralistes. En 2019, les maisons généralistes ont ainsi accueilli 430 victimes alors que les maisons spécialisées en ont reçu 1777. C'est donc un total de 2207 personnes victimes qui ont été accueillies dans les structures d'hébergement wallonnes en 2019.



Source : RASH 2019

Ce chiffre est en nette augmentation par rapport à 2018 puisque, selon les données RASH, Seulement 1689 victimes ont été accueillies en maison d'accueil cette année-là en Wallonie⁴¹.

1.3.2 La situation à Bruxelles

En ce qui concerne la Région de Bruxelles-Capitale, la COCOF compte deux maisons d'accueil spécifiques pour victimes de violences et trois autres maisons qui accueillent majoritairement des victimes de violences et apportent un soutien renforcé à ce public. Comme en Région wallonne, en raison de la saturation des capacités d'accueil des structures spécifiquement dédiées aux victimes de violences conjugales, nombreuses sont les maisons d'accueil bruxelloises «généralistes» hébergeant des femmes seules ou avec enfant(s) victimes de violences conjugales.

Le tableau ci-dessous reprend la liste des maisons d'accueil agréées par la COCOF ayant pour mission spécifique le soutien aux victimes de violences conjugales ou intrafamiliales :

Nom de l'institution	Catégorie(s)/Public pris en charge	Nombre de lits agréés	Mission spécifique choisie
Accueil Montfort	Catégorie 1 : femmes seules	34	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
La Maison Rue Verte	Catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s)	30	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
Centre de prévention des violences conjugales et familiales – Le Refuge	Catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s) victimes de violences	34	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
Centre de prévention des violences conjugales et familiales - La Parenthèse	Catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s) victimes de violences	31	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales
Home Victor du Pré	Catégories 1 et 2 : femmes seules ou avec enfant(s)	74	Soutien victimes de violences conjugales ou familiales

Source : COCOF 2022

..... 41 Voir Rapport sectoriel wallon, *op.cit.*, p. 40.

Il existe donc à Bruxelles une capacité d'accueil des victimes de violences conjugales dans une structure spécifique de 203 lits.

Il faut ajouter à cela les structures d'hébergement gérées par la COCOM qui, sans bénéficier d'un agrément spécifique pour l'hébergement des victimes puisqu'il n'existe pas pour la COCOM, accueillent un nombre conséquent de victimes. Le tableau ci-dessous reprend la liste des structures d'hébergement bruxelloises susceptibles d'accueillir des victimes de violences. Il faudra prochainement y ajouter la maison d'accueil créée en 2022 spécifiquement pour accueillir des femmes et enfants victimes de violences d'une capacité de 19 places.

CENTRES D'HÉBERGEMENT AGRÉÉS PAR LA COCOM POUVANT ACCUEILLIR DES VICTIMES DE VIOLENCES

COCOM	Nombre de places	Commune
Femmes seules (avec ou sans enfants)		
Talita	22	1000
Porte Ouverte	22	1000
Pag-Asa	16	1000
Yemaya		1000
<i>Sous total</i>		60
Femmes et hommes (avec ou sans enfant(s))		
Le Relais	55	1080
Les Foyers d'Accueil	23	1150
L'Escale	35	1060
Pierre d'Angle	48	1000
Ariane	35	1190
New Samusocial	540	1070
<i>Sous total</i>		736
TOTAL		796

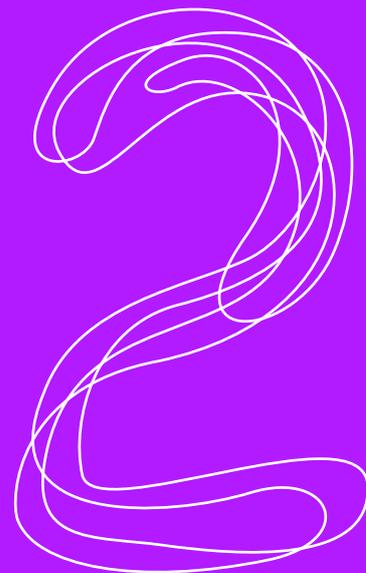
En 2019, les services d'hébergement agréés par la COCOF de la Région de Bruxelles-Capitale ont accueilli un total de 2053 victimes de violences conjugales. La répartition entre l'accueil dans une maison d'accueil spécialisée et une maison d'accueil de types généraliste est la suivante : 481 et 1572. Les maisons généralistes accueillent donc presque le triple de victimes que les maisons spécialisées.



Source : AMASTAT 2019



En conclusion, en 2019, 4.260 personnes victimes de violences conjugales, dont une vaste majorité de femmes, ont été hébergées en Wallonie et à Bruxelles. Ces chiffres ne prennent en compte que l'hébergement des victimes accueillies dans les maisons d'accueil agréées par la COCOF à Bruxelles et en Région wallonne. Or, ces services ne sont pas les seuls à accueillir des victimes de violences conjugales. Ces chiffres n'incluent pas les victimes hébergées dans les services agréés par la COCOM et d'autres structures comme les services d'accueil d'urgence ou les abris de nuit. Gageons que ces chiffres seraient encore plus importants s'il était possible de comptabiliser le total des victimes prises en charge par l'ensemble du secteur de l'aide aux sans-abri. L'entretien mené dans le cadre de cette étude avec le New Samusocial, service d'accueil d'urgence bruxellois, nous incite à le croire dans la mesure où, la coordinatrice de l'accueil des femmes de cette structure indique qu'une part non négligeable de ce public est constitué de femmes victimes de violences. Nous reviendrons au cours de ce rapport sur l'importance d'établir des données plus exhaustives et s'étendant à l'ensemble du secteur pour obtenir une vue complète du phénomène.



CHAPITRE 2

L'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des victimes de violences et de leurs enfants et la gestion des auteurs de violences dans le secteur de l'aide aux sans-abri : un état des lieux





Si le secteur de l'aide aux sans-abri accueille et prend en charge depuis plusieurs dizaines d'années des victimes de violences conjugales et intrafamiliales (2.1), il s'intéresse aussi à l'accompagnement des personnes entourant la victime, au premier lieu desquels se trouvent ses enfants (2.2). La gestion et l'accompagnement des auteurs est également une préoccupation du secteur (2.3).

Dans le cadre de ce chapitre qui souhaite établir un état des lieux sur ces trois thématiques, il sera abordé, pour chacune d'entre elles, les pratiques d'accompagnement du public spécifiquement visé. La crise sanitaire étant au cœur de cette étude, l'impact de cette dernière sur chacun des publics visés sera également abordé. Enfin, les besoins du secteur seront analysés. L'ensemble de ces informations viendront alimenter la partie consacrée aux recommandations et aux pistes d'actions proposées à la fin de cette recherche, lesquelles se nourrissent des constats établis dans le cadre du présent chapitre.

2.1 L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ET/OU INTRAFAMILIALES

L'accueil et l'accompagnement des victimes de violences sont assurés à Bruxelles et en Wallonie par des institutions très diverses, principalement des maisons d'accueil. Parmi ces dernières, certaines accueillent exclusivement des femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants. Celles-ci proposent un accueil sécurisé, en urgence, dans des lieux tenus confidentiels (adresses secrètes ou discrètes). Elles offrent un accompagnement spécifique adapté aux vécus des victimes et une formation poussée au «processus de domination conjugale» pour les équipes éducatives. D'autres services accueillent les victimes parmi le public des maisons d'accueil, parfois même dans l'environnement mixte des maisons tout public. D'autres encore ont développé un pôle ambulatoire d'accompagnement afin de suivre les victimes anciennement hébergées ou celles qui ne sont pas prêtes à quitter le partenaire violent.

A partir de cette diversité d'offre, voyons dans un premier temps la manière dont les victimes parviennent jusqu'aux centres d'hébergement (2.1.1) avant de dresser le bilan des pratiques d'accueil et d'accompagnement (2.1.2), y compris durant la crise sanitaire (2.1.3) et des besoins identifiés pour améliorer l'accompagnement et l'hébergement des victimes (2.1.4).

2.1.1 La prise de contact avec les services de l'aide aux sans-abri : des interlocuteurs variés

L'analyse de l'accueil des victimes de violences conjugales et intrafamiliales nécessite dans un premier temps que l'on s'intéresse à la manière dont la victime parvient jusqu'à la structure d'hébergement, en s'interrogeant sur les modalités possibles de la prise de contact.

Le questionnaire en ligne initié par l'AMA dans le cadre de la présente recherche a montré que les maisons d'accueil et les autres lieux d'hébergement des victimes reçoivent des demandes d'hébergement en provenance de différentes sources. Les répondant.e.s ont fait référence en premier lieu aux victimes elles-mêmes, ce qui confirme la tendance soulignée par la ligne d'écoute «Violences conjugales» d'une prise de contact de plus en plus directe de la victime avec les services. Ces dernières représentaient en effet 55,4% des appels en 2021⁴².

Sont ensuite citées des sources variées, parmi lesquelles prédominent les CPAS, la police et les services en lien avec l'enfance et/ou les jeunes. Le passage de la victime dans un hôpital peut aussi constituer une possibilité d'entrée en contact :

..... 42 Voir le rapport d'activité de la ligne d'écoute «Violences conjugales» 2021.



«Les victimes parviennent dans les hôpitaux et une fois-là, elles arrivent à lâcher le morceau sur les violences et être prises en charge par des équipes qui les orientent vers chez nous. Il y a eu un cas où l'enfant avait glissé dans la salle de bain et s'était blessé. Via l'enfant, la victime avait réussi à aller à l'hôpital et elle a pu ainsi sortir de treize ans de séquestration.»

COORDINATRICE D'UN SERVICE D'ACCUEIL D'URGENCE BRUXELLOIS

PRISE DE CONTACT AVEC UN SERVICE D'HÉBERGEMENT (en nombre de réponses)

PERSONNES/SERVICE DE CONTACT	NOMBRE DE RÉPONSES
Personnes elles-mêmes	18 réponses
CPAS	10 réponses
Police	8 réponses
Services d'aide à la jeunesse, SPJ/SAJ	6 réponses
Hôpitaux, secteur de la santé mentale	4 réponses
Service VIF	2 réponses
Familles/proches	5 réponses
Autres services dont services de première ligne et services sociaux	5 réponses

Source : Données de l'enquête en ligne

L'augmentation du contact direct de la personne avec le service a été également soulignée lors d'un focus-groupe. Les personnes s'orientent davantage elles-mêmes et contactent directement les centres d'hébergement soit en utilisant le téléphone, soit via Internet. Une proportion non négligeable de personnes prend donc contact directement avec le centre d'hébergement.

On peut voir dans ce phénomène le résultat des campagnes d'information mises en place durant le confinement et qui ont été largement relayées par différents médias. Des communiqués de presse ont en effet été distribués et des annonces numériques ont été diffusées sur les sites web et les réseaux sociaux des différents gouvernements et partenaires pour donner des informations sur les numéros de téléphone d'urgence existants des services de secours et d'assistance disponibles pour les victimes de violence domestique et intrafamiliale.

En conclusion, il semble que les victimes contactent de plus en plus de manière directe les lieux d'hébergement. La difficulté à joindre les services habituellement en contact avec les victimes durant la crise sanitaire en raison de leur fermeture ou du passage en télétravail, conjuguée à l'intensification des campagnes d'information durant la pandémie ont sans doute favorisé cette tendance.

2.1.2 L'accueil et l'accompagnement des victimes dans le secteur de l'aide aux sans-abri

Les résultats de l'enquête en ligne, qui était ouverte à l'ensemble du secteur de l'aide aux sans-abri, montrent que si l'accueil des victimes de violences conjugales et intrafamiliales est majoritairement le fait des maisons d'accueil, les autres structures d'hébergement du secteur accueillent ou accompagnent également des victimes.

L'ensemble du secteur est donc concerné par cette demande, même si c'est dans une bien moindre mesure que les maisons d'accueil. Cela peut notamment s'expliquer par le fait que certaines personnes mettent du temps à révéler qu'elles ont été victimes de violences car elles n'en sont pas toujours conscientes ou ne parviennent pas à le verbaliser. De ce fait, les chiffres peuvent être plus faibles dans les services d'urgence ou ambulatoire par exemple, car pour se dire victime il faut aussi prendre le temps de le réaliser.

SERVICES DE L'AIDE AUX SANS-ABRI ACCUEILLANT DES VICTIMES DE VIOLENCES (en nombre de répondant.e.s)

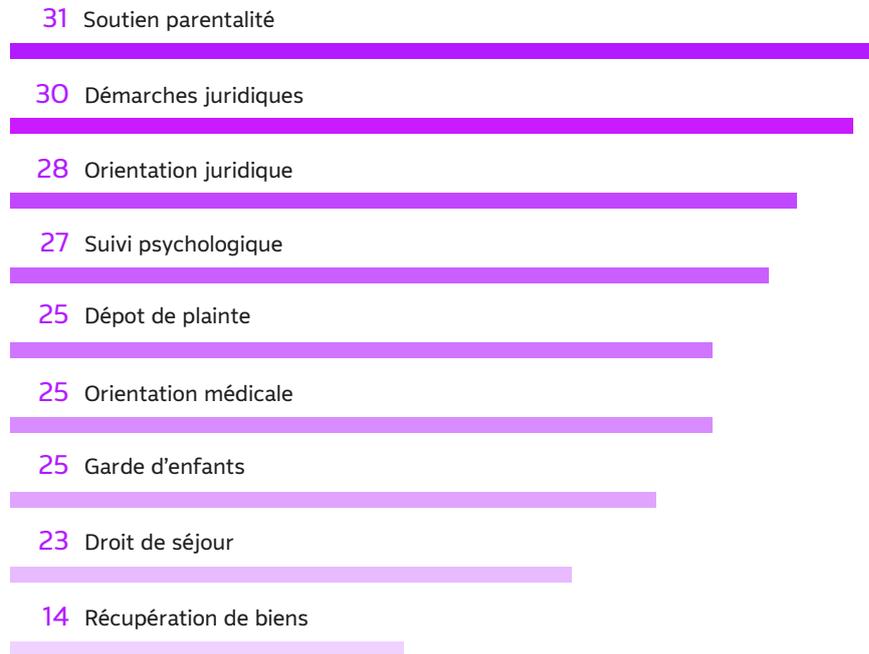


Source : données de l'enquête en ligne

Lorsque l'on demande aux répondant.e.s quel est le type d'accompagnement le plus fréquemment offert aux victimes, c'est le soutien à la parentalité qui arrive en première place (31 réponses), suivi ensuite par le soutien aux démarches en justice et l'orientation juridique (28). Le suivi psychologique est également souvent offert (27 réponses). A Bruxelles, l'importance du suivi psychologique peut s'expliquer partiellement par la création de la mission spécifique de soutien aux victimes de violences conjugales, laquelle offrait la possibilité d'engager à mi-temps une personne supplémentaire. Dans les faits, les maisons d'accueil qui ont choisi cette mission spécifique ont majoritairement choisi d'engager un.e psychologue, quand cette fonction n'était pas encore représentée dans leur institution⁴³. Cependant, au cours des focus-groupes, les maisons d'accueil qui doivent faire appel à des services extérieurs pour assurer un soutien psychologique aux victimes, indiquent qu'il est souvent difficile d'obtenir un rendez-vous avec un service externe ad hoc, particulièrement en Région wallonne. Les services étant généralement saturés, les victimes doivent en général attendre longtemps avant d'obtenir un rendez-vous. Une maison d'accueil wallonne soulignait par ailleurs que l'offre existante en santé mentale reste peu lisible. Enfin, la prise en charge du trauma par un organisme spécialisé dans la question reste peu accessible alors que les demandes sont nombreuses.

43 Cf. : Mélon Laetitia, Bingen Aline & al, Évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF, 2021, p.26.

ACCOMPAGNEMENTS LES PLUS SOUVENT PROPOSÉS PAR LES SERVICES D'HÉBERGEMENT (en nombre de répondant.e.s)



Source : Données de l'enquête en ligne

Au cours des focus-groupes, les maisons d'accueil spécialisées ont mis l'accent sur la spécificité de l'accompagnement des victimes de violences conjugales. La prise en charge des victimes nécessite en effet une formation pointue à la question des violences car l'accompagnement de crise est très spécifique. Il faut acquérir une bonne connaissance des conséquences des violences domestiques tant sur les femmes que les enfants. Il est en effet nécessaire de bien comprendre l'emprise et le processus de domination et ses différentes temporalités qui comprennent le temps de la crise, les effets à court terme et les effets à long terme de cette expérience.

Le moment précis de l'accueil de la personne revêt une grande importance. Il est nécessaire de trouver le ton juste pour accueillir un public fragilisé, qui, la plupart du temps ne souhaite pas être dans ces lieux, d'autant que pour certaines, cela correspond à une répétition de ce qui a pu être vécu durant l'enfance :



«Dans mon enfance j'ai vécu en maison maternelle, pas longtemps. J'étais très petite mais quand je suis arrivée ici, j'ai eu comme un flash et je me revoyais avec ma mère et mes frères et sœurs en maison maternelle à l'Espoir. J'y ai vécu par rapport à des violences aussi, des violences conjugales. On n'est pas resté longtemps mais cela m'a marqué quand même. Alors j'ai eu l'impression de faire le même chemin que ma mère, en partie»

EXTRAIT D'UN ENTRETEN AVEC UNE VICTIME

A ce titre, les pratiques mises en place dans certaines maisons de parrainage des entrant.e.s sont particulièrement appréciées car elles permettent une intégration fluide, à partir des hébergé.e.s elles-mêmes.

Le travail d'accompagnement requiert également une écoute attentive de la victime afin de respecter son rythme et l'aider à réaliser ce qu'elle souhaite faire :



«Il faut éviter de la dominer, contrôler, sinon on produit le processus de domination exercé par l'auteur et on fait une violence institutionnelle.»

EXTRAIT D'UN ENTRETIEN AVEC LA DIRECTRICE D'UNE MAISON D'ACCUEIL SPÉCIALISÉE

Au-delà d'assurer leur sécurité, les hébergé.e.s ont besoin d'un accompagnement individuel pour régler l'ensemble des problèmes administratifs et éventuellement d'ordre juridique auxquels elles sont confrontées. L'accompagnement collectif est aussi indispensable pour permettre à la personne de mieux appréhender et comprendre l'expérience de violence vécue et surtout de se reconstruire. Le travail en groupe permet le partage d'expérience et son dépassement ainsi que la création de nouveaux liens :



«Le fait qu'elles soient toutes victimes facilite la cohésion et le partage et la prise de conscience qu'elles ne sont pas toutes seules. On a vu d'ailleurs qu'en dehors du travail proposé par les équipes, les femmes ont mis en place des choses entre elles : on a parlé de sororité, de famille, etc.»

EXTRAIT D'ENTRETIEN AVEC UN SERVICE SPÉCIALISÉ DANS L'ACCUEIL DES VICTIMES

C'est ce dont témoigne une personne hébergée dans une maison d'accueil :



«On fait des sorties entre mamans aussi. On est parties à quatre ou cinq à Lille pour faire du shopping. On est allées aussi à la mer. Cela tisse des liens. Après une journée complète avec les enfants, on se connaît mieux. Une de ces mamans est partie mais on a encore de bons contacts. Une maman est arrivée aussi un jour après moi. Elle avait quitté son compagnon et je lui ai proposé d'aller faire une promenade : avec un rien, on peut tisser des liens.»

EXTRAIT D'ENTRETIEN AVEC UNE VICTIME

Cependant, les personnes hébergées témoignent toutes des difficultés à vivre en collectivité, même si des affinités peuvent naître de cette dernière :



«Il faut qu'on parvienne à tous se respecter : c'est normal de nettoyer, on te demande de le faire tu le fais, comme tu le ferais chez toi. Ici c'est comme un tremplin, on est soutenu par des gens pour pouvoir avancer. Quand ça gueule trop, je vais le dire poliment à la personne. On n'est pas tout seul. Et c'est nous qui créons l'environnement ici. Il faudrait plus de partage, plus s'écouter.»

EXTRAIT D'UN ENTRETIEN AVEC UNE VICTIME

Enfin, un nombre important de maisons proposent des activités tournées vers l'estime de soi, l'amour de soi, la reconnaissance et la réalisation, nourris par des activités aussi diverses que la participation à des groupes de parole, des ateliers de bien-être offrant des massages, des soins esthétiques, etc.

L'ensemble de cet accompagnement résultant de la mise en œuvre de pratiques sur plusieurs années par les travailleur.euse.s du secteur a été particulièrement perturbé lors de la crise sanitaire.

2.1.3 L'impact de la crise sanitaire sur l'accompagnement des victimes de violences

La période de la crise sanitaire a été vécue de manière différenciée par un secteur resté disponible, y compris durant le premier confinement commencé en mars 2020. Ces différences d'appréhension peuvent être liées à divers facteurs, comme la configuration des lieux d'accueil qui se prêtait plus ou moins facilement à l'application des règles sanitaires imposées ou la présence d'un jardin qui permettait d'échapper momentanément au confinement. Elles sont aussi à mettre sur le compte des pratiques internes de la maison, tournées plus ou moins vers la vie communautaire, rendue extrêmement difficile durant cette période.

Dans plusieurs maisons, les demandes directes d'hébergement ont considérablement chuté lors du premier confinement, signe sans doute d'une désorganisation des services qui orientaient habituellement les victimes et un manque d'information de la part de ces dernières, au moins au début de la pandémie. C'est ce dont témoigne une maison d'accueil spécialisée dans l'accueil des victimes de violences à Bruxelles :



«Mars-avril, en une fraction de temps, les téléphones se sont mis à sonner à une fréquence de plus en plus discrète. Nous enregistrons, pour la période de mi-mars à fin juin, une diminution de 45% des appels téléphoniques à notre permanence d'accueil, par rapport à l'année précédente. Les restrictions sanitaires imposées par les pouvoirs régionaux avaient dans un premier temps bloqué toute possibilité d'entrée et de sortie pour les familles en demande d'hébergement.»

EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020 DE LA MAISON RUE VERTE

Au-delà de l'incapacité à accueillir de nouvelles personnes, les services ont dû aussi revoir de fond en comble leur mode de fonctionnement en ce qui concerne tant le travail de l'équipe et ses modes de communication (2.1.3.1) que les relations et l'accompagnement des hébergé.e.s (2.1.3.2). De cette période inédite, résultent à la fois des aspects positifs et négatifs.

2.1.3.1 Impact sur les équipes

ASPECTS POSITIFS

Certains services considèrent que cette période inédite a été l'occasion de renforcer les liens de solidarité entre les membres de leurs équipes, lesquels ont dû faire front de manière collective à la gestion de cette période.

En contraignant à la suspension de bon nombre d'activités administratives, la période a permis aux travailleur.euse.s de consacrer davantage de temps à l'écoute des hébergé.e.s dans le quotidien.

En matière de partenariats, la période a été propice à la création de nouvelles collaborations avec le milieu médical afin d'appliquer au mieux les règles sanitaires et gérer les éventuels cas de covid survenus dans les centres d'hébergement. Nombreux sont les services souhaitant conserver ces partenariats, tant il leur semble utile d'avoir un médecin référent pour leur centre. La police a par ailleurs été jugée très réactive, dans une logique partenariale, surtout à Bruxelles.

L'impossibilité de recevoir les personnes demandant à être hébergées a mené les services à changer leurs pratiques d'accueil. Ainsi, bon nombre d'entretiens antérieurs à l'accueil qui

avaient lieu habituellement en présentiel se sont transformés en entretiens téléphoniques ou en visioconférences :



«D'habitude, avant d'emménager on prend rendez-vous, on discute et on voit si on l'inscrit sur la liste d'attente ou non. Là, ça s'est fait par téléphone ou par visio pour celles qui ne subissaient pas trop la fracture numérique.»

EXTRAIT DE FOCUS-GROUPE

Si l'organisation de ces pratiques ont parfois été complexes à mettre en œuvre, il n'en reste pas moins qu'un service bruxellois les a maintenues au-delà de la crise sanitaire. Ces méthodes présentent en effet l'intérêt de permettre à une personne qui ne peut se déplacer aisément d'organiser son départ à distance :



«Prendre deux heures pour se déplacer, c'est quasi impossible pour certaines. Surtout quand Monsieur est encore là, en raison, par exemple, de la perte de son emploi durant la pandémie. Certains couples continuent donc de vivre 7 jours sur 7 ensemble.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Ces pratiques ont été aussi parfois étendues à l'accompagnement afin de permettre un suivi à distance de la personne. Une psychologue indique ainsi qu'elle a communiqué avec les victimes via WhatsApp ou un chat et que ces modes de communication semblaient convenir à certaines victimes. Ils présentent aussi l'avantage de permettre un suivi à long terme, les anciennes hébergées pouvant facilement rester en contact avec le service après leur départ :



«Cette méthode de travail me permet aussi d'être en contact avec des anciennes qui se retrouvent dans des situations compliquées et ça permet en quelques messages de soutenir, réorienter, écouter voire faire une rencontre. Ça donne une flexibilité que j'apprécie.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Les travailleur.euse.s sont en revanche unanimes sur un point : la nécessité d'avoir un téléphone professionnel pour assurer ce type de suivi afin d'éviter d'être constamment en contact avec les victimes, y compris le soir et le week-end.

Des chats et/ou des groupes WhatsApp ont également été créés afin de maintenir le lien entre les équipes. Ils ont été souvent considérés comme des moyens très efficaces d'échanger mais aussi de se soutenir durant une période où l'anxiété était très présente au sein des équipes.



«Une ligne WhatsApp spéciale a été installée et on l'a gardé. C'était un outil de communication mais aussi un lieu de propositions pour prendre bien soin les unes et des autres et d'être très créatives. Ça nous a permis de faire des choses que l'on n'aurait pas pu faire en dehors de cette période de confinement.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

ASPECTS NÉGATIFS

La période de la crise sanitaire a bouleversé les pratiques professionnelles habituelles des services. Les modes de communication entre les membres des équipes, souvent orales avant la crise, sont devenus plus formels, avec une augmentation des échanges de mail. Les horaires de travail des équipes ont également été modifiés de manière à éviter la présence d'un trop grand nombre de travailleur.euse.s sur place au même moment.

Le recours au télétravail de certain.e.s travailleur.euses, alors que d'autres ne pouvaient y accéder en raison du caractère indispensable de leur présence sur place, a parfois généré des tensions entre les membres des équipes.

L'accompagnement des victimes, qu'il s'agisse du soutien individuel ou collectif, a été très perturbé. Certaines activités collectives ont été purement et simplement supprimées. Les liens savamment tissés avec des partenaires externes permettant le développement d'activités avec les hébergé.e.s ont été souvent interrompus et reprennent très lentement. Les services constatent que certains partenaires ont disparu.

Les services ont néanmoins fait preuve de créativité pour continuer à faire vivre un esprit collectif, en organisant, par exemple, des activités à l'extérieur qui ont d'ailleurs été très appréciées par les hébergé.e.s (visites, promenades, etc.). L'accompagnement individuel a été rendu complexe, notamment en raison de la désorganisation des services administratifs externes, qui, pour certains, ont été très difficilement joignables. Certaines séances avec les psychologues ont pu néanmoins avoir lieu en ligne ou par téléphone.

Il a été aussi parfois difficile de maintenir le lien avec les hébergé.e.s confiné.e.s dans les chambres. Les familles ont pu ainsi se sentir isolées, les activités collectives, y compris celles du quotidien (prise de repas en commun), étant réduites à leur plus simple expression. Les travailleur.euse.s soulignent la difficulté de gestion des espaces communs durant cette période et toute l'ambiguïté de l'accompagnement offert, à la fois tourné vers la sécurité mais également le contrôle des hébergé.e.s :



«Quand les maisons d'accueil ont été fermées, les femmes ont connu le même enfermement qu'avec leur partenaire et nous étions responsables de cet enfermement puisque nous étions alors dans une phase de contrôle. Tous les espaces collectifs ont été chamboulés, notamment les horaires pour éviter de se croiser. On devait à la fois lutter contre l'isolement, notre mission, tout en isolant.»

EXTRAIT DE FOCUS-GROUPE

Enfin, malgré les nombreuses campagnes d'information mises en œuvre durant cette période, certains services ont le sentiment que le passage à l'outil numérique pour les procédures d'accueil des victimes, habituellement faites en présentiel, ont exclu les personnes peu ou pas outillées en informatique.

2.1.3.2 Impact sur les victimes

Les victimes ont traversé cette période de manière diversifiée, notamment parce que les restrictions imposées par la pandémie ont été diversement appréciées. Certaines personnes hébergées ont quitté les services très rapidement, la double contrainte de l'isolement et du contrôle lié au respect des règles sanitaires leur étant difficilement supportable.

D'autres services ont indiqué que l'ambiance de «bulle» introduite dans les maisons a été, au contraire, favorablement accueillie par les hébergé.e.s :



«On a su que les dames qui ont été confinées à ce moment-là, se sont vraiment senties en sécurité d'être confinées. Cela les a énormément rassurées. Elles aimaient bien cette idée d'une petite bulle entre elles.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Pour certain.e.s, l'isolement forcé, vécu de manière collective, a pu aussi faciliter, dans certains cas, la distanciation avec l'auteur.

Il a été nécessaire, pour les services, face à cette situation inédite, de trouver le juste équilibre entre le respect des règles sanitaires imposées et la liberté des personnes hébergées :



«On a beaucoup axé sur l'interne, dans un esprit familial, avec des règles barrières pour les travailleur.euse.s et moins pour les hébergées qui étaient confinées chez elles dans la maison. Cela s'est bien passé on a trouvé un équilibre jusqu'à ce que l'accueil redémarre et que le groupe change et là on a mis certaines règles plus strictes.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

2.1.4 Les besoins/problèmes identifiés

Selon les résultats du questionnaire en ligne, les besoins prioritaires pour améliorer l'accompagnement des victimes sont en premier lieu et à égalité une augmentation des infrastructures d'accueil (20%) et un renforcement du personnel (20%). Les répondant.e.s souhaitent également que les réseaux soient renforcés (19%) et bénéficier de davantage de formations (17%).

Ces tendances ont été confirmées lors des focus-groupes. La question de la formation des personnels reste centrale même si plus de la moitié des répondants (surtout les éducateur.trice.s et les assistant.e.s sociaux.ales) indiquent qu'ils ont déjà suivi une formation sur les violences conjugales (29 répondants sur un total de 52). La demande en formation stricto sensu n'est donc pas demandée en priorité. Les répondant.e.s demandent en premier lieu une sensibilisation à la question et aussi des possibilités de supervision et d'intervision.

BESOINS EN FORMATION (par nombre de réponses obtenues)

Sensibilisation	24
Supervision	23
Intervision	22
Formation stricto sensu	18

Source : Données de l'enquête en ligne

Malgré une augmentation notable ces dernières années de l'offre de formation par l'AMA sur cette thématique, certains participant.e.s ont souligné les difficultés rencontrées lorsqu'ils souhaitaient suivre une formation :



«En formation, on est toujours demandeurs. Certaines sont trop chères, même si pour les violences conjugales, on peut avoir les formations via les plateformes provinciales.»

Mais il faut s'y prendre rapidement pour avoir de la place. Et en général, il faut déjà avoir suivi la formation de base pour pouvoir y accéder or on n'arrivait jamais à s'inscrire à temps, les places étaient déjà prises. Cette année, c'est mieux, ils ne font que la formation de base. 4 travailleurs pourront y aller.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Parmi les thématiques en lien avec les violences conjugales demandées, les répondant.e.s au questionnaire en ligne ont marqué leur préférence pour l'organisation d'ateliers tels que des ateliers corporels, sur l'estime de soi, etc. (24 réponses). Ils et elles souhaiteraient également apprendre à adopter la posture la plus adéquate face aux victimes (21 réponses) et être davantage formé.e.s sur l'accueil des victimes (21 réponses).

Le besoin en formation s'étend au-delà des seules maisons d'accueil. Ainsi, un service d'urgence bruxellois interrogé souhaite un accès facilité aux formations sur la thématique des violences conjugales. Il soulignait par ailleurs les difficultés de réorientation des hébergé.e.s à l'issue de l'hébergement en service d'urgence. D'où l'augmentation du séjour en service d'urgence, bloquant d'autant la possibilité d'accueil de nouvelles personnes. Au New Samusocial à Bruxelles, par exemple, le temps d'attente pour trouver une place en maison d'accueil pour les victimes est en général de trois mois. Il est cependant souligné que durant la période de la crise sanitaire, la possibilité d'un accompagnement des victimes en ambulatoire a été offerte aux hébergé.e.s du New Samusocial, de même que l'accès à un espace de parole. Il est souhaitable que cette possibilité reste ouverte à l'issue de cette période⁴⁴.

Parmi les problèmes relevés, il a aussi été fait référence aux difficultés de communication avec certains services extérieurs, lesquelles rendent difficiles l'accomplissement de tâches au profit des victimes. C'est le cas par exemple des services de police. Même s'il est constaté que l'accueil dans les commissariats en cas de dépôt de plainte s'est globalement amélioré tant à Bruxelles qu'en Wallonie, certains services constatent néanmoins que la qualité d'accueil varie grandement d'un service à l'autre :



«On aimerait aussi avoir des formations par rapport à l'accompagnement auprès des services de police, qui peuvent être très inadaptés pour, par exemple, des dépôts de plaintes - même si cela dépend toujours sur qui on tombe. Il y a certains policiers qui sont vraiment très bien avec lesquels on collabore mais d'autres, en revanche, ont des attitudes tout à fait inappropriées.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

De plus, les travailleur.euse.s ont souvent le sentiment de ne pas être assez nombreux.euses pour accomplir l'intégralité des tâches que recouvrent l'accompagnement des victimes, malgré une augmentation conséquente des personnels ces dernières années, au moins dans les maisons spécialisées, tant à Bruxelles par le biais de la reconnaissance de cette mission spécifique que dans la Région wallonne⁴⁵. Selon les résultats de l'enquête en ligne, le renforcement du personnel est d'ailleurs la première demande du secteur pour améliorer l'accompagnement des victimes (20%).

44 Entretien avec le New Samusocial, 24 janvier 2022.

45 Rappelons en effet que l'agrément par la COCOF de la mission spécifique du soutien aux victimes de violences s'accompagne de l'octroi d'un personnel supplémentaire à mi-temps à Bruxelles.



BESOINS PRIORITAIRES POUR AMÉLIORER L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES (%)

Renforcement du personnel	20%
Augmentation des infrastructures d'accueil	20%
Renforcement des réseaux	19%
Augmentation du temps consacré aux formations	17%
Renforcement de la sécurité du lieu d'accueil	10%
Renforcement des moyens logistiques	6,4%

Source : Données de l'enquête en ligne

2.2 L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES

L'impact des violences conjugales sur les enfants témoins est aujourd'hui largement documenté. Les résultats de l'étude ACE (Adverse Childhood Experience), portant sur les effets de la violence intrafamiliale sur les enfants montrent qu'à partir de 4 ACE, un enfant court 32 fois plus de risques de développer des problèmes d'apprentissage et de comportement. Dans les pays occidentaux, environ 10 à 15 % des enfants ont un score ACE de 4 ou plus⁴⁶.

La Convention d'Istanbul consacre plusieurs articles à l'accompagnement des enfants victimes de violences, en précisant dès le préambule, que les enfants doivent être considérés comme des victimes directes de la violence domestique, y compris en tant que témoins de violences au sein de la famille⁴⁷.

Dans son rapport étatique sur la mise en œuvre de la Convention d'Istanbul remis au GREVIO⁴⁸, l'État belge mettait en avant en Région wallonne la mise en place de programmes de prise en charge spécifique des enfants accompagnant les victimes de violences entre partenaires dans les centres d'hébergement. Il indiquait également que des formations étaient dispensées aux différents secteurs, sur cette thématique, s'appuyant notamment sur la grille d'analyse inspirée du modèle du processus de domination conjugale afin de permettre aux travailleurs sociaux et éducateurs en contact avec des enfants victimes de mieux comprendre les émotions et les réactions de ceux-ci en fonction de chaque phase du cycle.

Cependant, le GREVIO exhorte l'État belge à davantage soutenir les maisons d'accueil et les centres d'hébergement dans leur mission d'accompagnement des enfants. Le rapport souligne la prise en charge aléatoire des enfants par les maisons d'accueil, faute de soutien structurel par l'État. Le GREVIO invite par ailleurs l'État belge à assurer un service de post-hébergement spécifiquement orienté vers les besoins spécifiques des enfants⁴⁹.

Il est donc primordial d'analyser dans un premier temps l'accompagnement offert aux enfants victimes dans les maisons d'accueil (2.2.1) avant d'aborder l'impact de la crise sanitaire sur l'accueil et la prise en charge des enfants (2.2.2). Nous nous pencherons enfin sur les besoins identifiés par le secteur pour les améliorer (2.2.3).

46 Les ACE (expériences négatives de l'enfance) sont des événements potentiellement traumatisants qui se produisent pendant l'enfance. Il peut s'agir de violence, d'abus ou du fait de grandir dans une famille ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie. Le stress toxique lié aux ACE peut modifier le développement du cerveau et affecter la façon dont le corps réagit au stress. Adverse childhood experiences, Preventing early trauma to improve adult health, <https://www.cdc.gov/vitalsigns/aces/pdf/vs-1105-aces-H.pdf>

47 L'article 21 précise notamment que les États Parties doivent mettre en place un nombre suffisant de centres d'hébergement appropriés facilement accessibles aux femmes ainsi qu'à leurs enfants.

48 Rapport de l'État belge sur la mise en œuvre de la Convention d'Istanbul, *op.cit.*, p. 94.

49 Rapport GREVIO, *op.cit.*, p.53.

2.2.1 Les pratiques développées par les maisons d'accueil pour accueillir et accompagner les enfants

Selon la convention d'Istanbul, les États doivent adopter des mesures pour assurer la prise en compte des droits et des besoins des enfants témoins, incluant les conseils psychosociaux adaptés à l'âge des enfants témoins, tenant compte de l'intérêt supérieur de l'enfant (article 26).

Bon nombre de services accueillant des enfants victimes ont mis en place un accompagnement spécifique, dans lequel l'amélioration de la communication entre parents et enfants tient une place importante, en ayant recours notamment à la communication non-violente afin d'asseoir la position d'autorité du parent et à le renforcer dans son rôle parental⁵⁰.

Les résultats du questionnaire en ligne montrent que les problématiques les plus fréquemment traitées avec les enfants victimes de violences conjugales et intrafamiliales concernent en priorité, et à égalité, les troubles du comportement (31 réponses) et leur sécurité (31 réponses). Viennent ensuite les questions relatives à la scolarité (30), les conflits familiaux (28) et les relations dans la fratrie (24).

PROBLÉMATIQUES LES PLUS FRÉQUEMMENT TRAITÉES AVEC LES ENFANTS VICTIMES (en nombre de réponses)

Troubles du comportement	31
Sécurité des enfants	31
Scolarité	30
Conflits familiaux	28
Relations dans la fratrie	24
Violences envers les enfants	23
Violences conjugales	20
Santé mentale	18

Source : Données de l'enquête en ligne

Dans la catégorie «autres», les répondants ont aussi fait référence à l'exposition générale aux violences du père, aux violences sur les fonctions parentales et à la destruction de biens matériels appartenant aux enfants.

Les participants au focus-groupe consacré à l'accompagnement des enfants victimes de violences ont souligné que les maisons d'accueil ont à cœur, dans un premier temps, d'offrir un accueil spécifique à l'enfant afin de le rassurer et lui donner un sentiment de sécurité, il s'agit alors de lui faire visiter concrètement le lieu où il va résider. Bon nombre d'entre elles indiquent qu'il est important de prendre le temps d'expliquer à l'enfant où il se trouve. Dans cet exercice, les travailleur.euse.s estiment qu'il faut associer le parent accompagnant de manière à ne pas se substituer à lui. Il est aussi très important de respecter la temporalité de l'enfant :



«Les départs des maisons sont souvent brutaux. On propose aux enfants d'être vus dès leur arrivée. Mais il faut aussi laisser le temps au temps. Je ne veux pas être harcelante et donc je dis que je suis là, j'explique pourquoi je suis là, s'ils veulent venir me voir et quand ils veulent venir.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

..... 50 Cf. : Des familles sans chez soi, op.cit.

Au stade de l'accueil, laisser du temps aux enfants afin qu'ils trouvent des repères sécurisants dans le service est primordial :



«Les enfants arrivent dans un état d'insécurité, d'angoisse et de fatigue énorme et on leur laisse le temps de se reposer et de se stabiliser au minimum pendant la première semaine. On assouvit les besoins prioritaires. Ces enfants ont juste besoin de repos, de manger.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Certain.e.s travailleur.euse.s ont mis en place des protocoles d'accueil, comme la lecture d'un livre en lien avec le thème de la mise à l'abri lors de l'arrivée de l'enfant dans les services. Certain.e.s offrent un cadeau aux enfants afin de symboliser de manière positive leur arrivée dans les services. Pour les enfants adolescents, dans une maison d'accueil, il est envisagé de remettre une lettre d'accueil écrite par un.e adolescent.e ayant résidé dans le service auparavant, adressée à un.e adolescent.e arrivant.e, dans l'esprit de la pair-aidance et de la logique de la transmission d'expérience.

Une fois l'accueil accompli, il est ensuite mis en place un plan d'accompagnement individualisé. L'équipe est à nouveau attentive à ne pas se substituer aux parents :



«Lors de ses interventions, l'équipe est attentive aussi bien aux demandes des enfants que de leurs parents. Le travailleur social peut conseiller efficacement le parent si ce dernier le souhaite ; mieux comprendre et mieux gérer les besoins de son enfant, que ce soit au niveau de la scolarité, de la santé ou de l'épanouissement personnel tout simplement, via un encadrement plus spécifique, comme dans le sport ou les activités créatives.»

ESCALE, EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

L'enfant, dans bon nombre de services est pris en charge par un binôme, dont la composition peut varier entre éducateur.trice, assistante.e social.e et psychologue. Certain.e.s travailleur.euse.s ont souligné l'importance d'associer des hommes à cet accompagnement de manière à introduire une figure masculine positive dans l'univers de l'enfant. Certaines maisons souhaitent assurer une continuité dans le suivi de l'enfant et assignent à une même personne la prise en charge et le suivi post-hébergement de l'enfant. La nécessité de créer une continuité dans le parcours de l'enfant qui a pu connaître une succession de ruptures est revenue à plusieurs reprises. Cependant, dans la vie quotidienne du service, l'accompagnement des enfants est aussi assuré par l'ensemble de l'équipe, dans diverses activités telles que celles déployées dans le cadre de la halte-garderie, des activités du mercredi après-midi, ou pendant les vacances scolaires.

Dans certaines maisons, les missions spécifiques d'accompagnement des enfants et de soutien à la parentalité sont dissociées, dans d'autres elles interviennent en complémentarité, en planifiant des activités collectives réunissant à la fois les parents et les enfants. Le jeu y tient une place importante ainsi que les activités favorisant le lien entre la mère et l'enfant par le biais de séances de massage, par exemple. Les violences peuvent en effet impacter la relation parents-enfants et fragiliser le lien d'attachement. La violence a en effet très souvent des incidences sur la maternité et la construction des premiers liens.

Les activités effectuées dans le cadre de l'accompagnement des enfants sont variées. Il peut s'agir d'entretiens individuels avec les enfants dans le cadre d'une thérapie, d'un soutien psychologique classique. Dans certains services, les entretiens individuels avec les enfants se font souvent sous forme de jeux. Des activités collectives réunissant des groupes d'enfants sont aussi organisées, comme des ateliers de dessins, des activités visant à renforcer les capacités de l'estime de soi comme le sentiment de sécurité et de confiance, la connaissance de soi, le sentiment de compétence.

Quelle que soit la manière dont est organisé l'accompagnement des enfants, l'enjeu principal de la spécificité de l'accompagnement des enfants victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales est d'augmenter l'aspect qualitatif de l'accompagnement. L'écoute et l'observation du comportement de l'enfant sont centrales. Il s'agit pour l'accompagnant de parvenir à entrer dans son univers pour établir un lien de communication :



«Les enfants sont généralement en souffrance en dehors du fait d'être exposés aux violences. Quels que soient les problèmes, perte de logement, deuil, maltraitance, etc., c'est la même chose : il faut tenter d'entrer en résonance avec ce qu'il a à nous raconter de son histoire.»

EXTRAIT DU FOCUS-GROUPE

Ce travail nécessite une grande ouverture à l'univers de l'enfant :



«Accompagner les enfants, c'est un voyage. On voit plein de paysages différents, des manières de communiquer différentes. Et c'est très enrichissant : c'est un jeu de piste pour entrer dans son univers, comprendre au-delà des mots et essayer de trouver des leviers pour qu'il prenne conscience de ses ressources et qu'ils les utilisent en levier pour lui. C'est le travail de l'indicible, de la métaphore.»

EXTRAIT DU FOCUS-GROUPE

Cela invite à s'interroger sur l'impact de la prise en charge sur l'évolution de l'enfant. Une participante au focus-groupe souligne ainsi :



«On voit que les enfants se sécurisent avec nous. Quand ils partent, on voit qu'ils savent faire confiance en déposant des choses. Ce qui joue le plus, c'est le niveau relationnel.»

EXTRAIT DU FOCUS-GROUPE

Ce qui pose la question du suivi individuel de l'enfant à l'issue de son passage dans le centre d'hébergement. Certain.e.s participant.e.s regrettaient le peu de moyens investis dans le post-hébergement spécifiquement dédié aux enfants victimes, lesquels les contraignaient à uniquement s'assurer de l'inscription de l'enfant à l'école. L'absence de solutions et de possibilités de relais auprès d'autres services pendant et après l'hébergement est souligné, dans un contexte où la pauvreté et de la détresse des usager.e.s augmentent.

Dans ce domaine, un projet pilote développé sur le soutien à la parentalité en post-hébergement a été évoqué lors du focus-groupe. Les travailleur.euse.s se rendaient au domicile des parents de manière régulière, en fonction de la demande. Ce suivi, centré sur l'enfant, permettait de



voir l'évolution de ce dernier. L'intérêt d'effectuer ce travail de suivi est de préparer l'enfant à l'absence des personnes repères tout en mettant en place une continuité avec un autre service. Assurer un post-hébergement spécifique pour l'enfant permet de prendre le temps d'instaurer le passage de relais.

2.2.2 L'impact de la crise sanitaire sur l'accompagnement des enfants

2.2.2.1 Une baisse du nombre d'enfants victimes de violences accueillis dans les maisons d'accueil

La période de la crise sanitaire a été marquée par le constat d'une augmentation des violences intrafamiliales. C'est ce que montre plusieurs études sur la période, dont une enquête menée par le commissaire aux droits de l'enfant, la coalition pour les droits de l'enfant et le centre de connaissance sur les droits de l'enfant lors du premier confinement. Les résultats de l'étude menée auprès d'enfants et de jeunes à partir de leur expérience dans les domiciles familiaux ont confirmé l'augmentation des violences intrafamiliales durant la crise sanitaire. Un enfant et jeune sur deux indiquait qu'il y avait plus de disputes à la maison. Un enfant et jeune sur 10 interrogé disait subir parfois des violences physiques ou verbales. Parmi ces enfants, la majorité indiquait que la violence était devenue plus courante depuis la survenance de la crise sanitaire.

Les maisons d'accueil ont pu d'ailleurs elles-mêmes observer une augmentation des disputes et tensions entre parents et enfants durant cette période au sein même des maisons. Il a fallu également gérer les tensions avec l'auteur des violences, exacerbées par l'impossibilité ou la difficulté de mettre en œuvre les droits de visite ou de garde durant cette période.

Cependant, en 2020, les maisons d'accueil ont hébergé moins d'enfants qu'habituellement, comme le montre la comparaison entre le nombre total des enfants accueillis en 2019 et 2020 dans les maisons d'accueil spécialisées dans l'hébergement des victimes et les maisons généralistes accueillant également des victimes.

En Région wallonne, d'après les données issues des RASH, le nombre total d'enfants victimes de violences accueillis s'élevait à 1077. Les maisons d'accueil ayant pour mission spécifique l'accueil des victimes de violences conjugales et intrafamiliales en ont accueilli 187 et les maisons d'accueil dites généralistes 890.

En 2020, les chiffres d'accueil des enfants baissent dans les deux catégories de maisons puisque les premières, ont accueilli 160 enfants et les secondes 758. C'est donc un total de 918 enfants victimes qui ont pu être accueillis durant la crise sanitaire.

NOMBRE D'ENFANTS VICTIMES DE VIOLENCES ACCUEILLIS EN MAISON D'ACCUEIL EN 2019 ET 2020 EN RÉGION WALLONNE

MA Art 97



MA accueillant public VCIF



Source : Données RASH 2019 et 2020

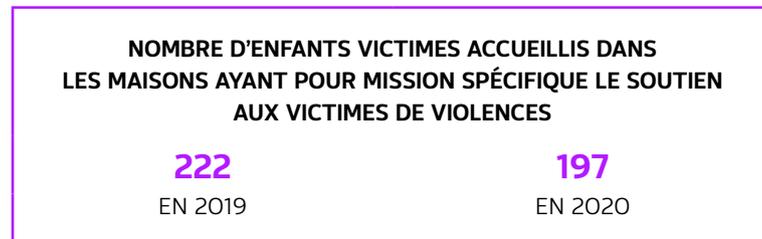
Le graphique suivant reprend le nombre total d'enfants accueillis en 2019 et 2020 en Région de Bruxelles-Capitale par l'ensemble des maisons d'accueil COCOF, sans qu'une différence ne puisse être établie entre les enfants victimes de violences et les autres enfants. On y constate, comme cela a été aussi le cas pour l'ensemble des personnes accueillies durant cette période, une diminution importante des enfants accueillis.

NOMBRE D'ENFANTS ACCUEILLIS EN MAISON D'ACCUEIL EN 2019 ET 2020 EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



Source : Données AMASTAT 2019 et 2020

Les données AMASTAT permettent néanmoins de révéler une diminution du nombre d'enfants victimes accueillis dans les maisons d'accueil ayant pour mission spécifique le soutien aux victimes de violences en 2020 par rapport à 2019.



2.2.2.2 Un accompagnement des enfants très perturbé durant la crise sanitaire

La période de la crise sanitaire a considérablement perturbé l'accompagnement habituellement exercé à l'égard des enfants, y compris les enfants victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Voyons quels en ont été les impacts tant sur les équipes que sur les enfants eux-mêmes.

IMPACT SUR LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPES

Au niveau des équipes et de la charge de travail, les évaluations de la période sont contrastées.

ASPECTS POSITIFS

Bien que globalement considérée comme très difficile, pour certain.e.s travailleurs.euse.s, la période a été aussi propice au développement de moments privilégiés tant avec les enfants qu'avec les parents. Même si la présence des parents et des enfants 24H sur 24 dans les locaux a entraîné un surcroît de travail, cette période a aussi permis une pause ; dans la mesure où certaines démarches administratives étaient plus ou moins suspendues, le travail qualitatif et relationnel avec les hébergé.e.s a pu davantage se développer. La période a permis aux équipes de mieux observer les rôles et les besoins des parents ainsi que les attentes des enfants. L'ambiance dans les maisons, même si la peur du virus était très présente, est qualifiée de plus légère et tranquille au quotidien. La présence continue des enfants dans les services a poussé certains d'entre eux à mettre en place des activités récréatives et artistiques réunissant parfois enfants et parents, permettant ainsi d'assurer à la fois un accompagnement de l'enfant et un soutien à la parentalité.

Dès que cela a été possible, les activités en extérieur ont été programmées, comme des promenades dans les parcs pour sortir les enfants de leur environnement habituel. Lorsque les services en possédaient, les jardins extérieurs ont été largement investis, permettant aux enfants d'utiliser les infrastructures de jeux.



ASPECTS NÉGATIFS

D'un point de vue organisationnel, les participant.e.s au focus-groupe soulignent les difficultés auxquelles ils ont été confrontés. Les horaires ont souvent été dédoublés pour éviter que les équipes soient toutes présentes au même moment. Les liens avec l'équipe ont été souvent distendus en raison des absences dues au covid. Les services ont dû faire preuve de créativité pour maintenir une certaine liberté dans les espaces communs tout en respectant les règles sanitaires imposées.

Un bon nombre d'activités se déroulant à l'extérieur du service, comme les suivis psychologiques, ou des activités récréatives pour les enfants, ont dû être suspendues. On note cependant quelques initiatives intéressantes comme la compagnie «le dimanche du conte» venue faire des spectacles devant les fenêtres d'une maison pour les enfants. Certains services indiquent que les partenariats sont difficiles à recréer, voire ont disparu.

Les travailleur.euse.s ont également le sentiment que si les violences conjugales ont été au cœur des activités médiatiques et des actions politiques (notamment via les *task forces*), l'accompagnement des enfants et le soutien à la parentalité, en revanche, ont été peu mis en lumière durant cette période.

IMPACT SUR LES ENFANTS

Les enfants, plus particulièrement les plus jeunes, ont vécu difficilement cette période. L'apparition de troubles du sommeil, de violences ou d'agressivité en sont la preuve. Ils avaient des difficultés à comprendre les règles sanitaires. Certains services, de ce fait, ont créé un prospectus pour expliquer la crise sanitaire spécifiquement aux enfants.

Le lien et la relation habituellement noués avec l'enfant, notamment par le contact physique avec ce dernier, avaient été rendus impossibles. Le port du masque a été très contraignant en ce qu'il n'a pas permis de communiquer de manière non verbale avec les enfants. Les bébés avaient d'ailleurs tendance à vouloir arracher les masques. Certains services ont alors adopté le port du masque transparent afin que le lien physique avec l'enfant puisse être maintenu dans l'objectif de le rassurer.

Dans les services où les repas n'étaient plus collectifs mais servis en chambre individuelle, certain.e.s travailleur.euse.s ont constaté une perte de poids chez les enfants.

L'impact sur la scolarité a été souvent très négatif, surtout dans les services qui n'étaient pas équipés de wi-fi et qui, de ce fait, ne recevaient pas les mails en provenance des écoles. Un nombre important d'enfants, et plus particulièrement d'adolescents ont décroché scolairement durant cette période.

A l'issue du premier confinement, il a aussi été constaté une difficulté à reprendre un rythme régulier journalier tant pour les parents que les enfants, avec des réveils tardifs, des petits-déjeuners non-pris, etc.

2.2.3 Les besoins/problèmes identifiés

Même si l'on relève de bonnes collaborations entre certaines maisons d'accueil et les services de l'aide à la jeunesse (SAJ), d'autres maisons d'accueil rencontrent de nombreuses difficultés dans leurs liens avec ces services et ceux de la protection judiciaire (SPJ). Ce constat s'inscrit dans un contexte où les maisons d'accueil observent une augmentation du nombre de familles hébergées dont les enfants sont suivis par ces services. Les structures d'hébergement indiquent par ailleurs qu'ils sont souvent confrontés à des décisions complexes à prendre lorsqu'une situation de négligence de la part du parent est constatée :



«Nous nous retrouvons face à des situations de négligence, voire de maltraitance. Et le travail de l'équipe est de voir ce qui peut être fait pour aider la dyade tout en veillant aux besoins de l'enfant. Faut-il laisser l'enfant auprès de sa maman ? Des relais existent-ils ? Peuvent-ils être mis en place ? Faut-il éloigner provisoirement l'enfant de sa maman ? Cela reste des situations difficiles pour l'enfant, la maman et l'équipe. La lenteur des décisions de justice pose également de nombreux problèmes pour travailler avec les parents et les enfants hébergés»

MAISON D'ACCUEIL CHÈVREFEUILLE, EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Face à ces situations, les travailleur.euse.s des maisons d'accueil ont aussi le sentiment que leur expertise n'est pas reconnue par les services spécialisés de l'aide à la jeunesse. Alors qu'elles sont les seules structures où des professionnel.le.s sont présent.e.s au quotidien aux côtés des enfants et de leurs parents, leur rôle de spécialiste n'est ni suffisamment reconnu ni pris en compte:



«Les SAJ et SPJ sont débordés. Mais on rencontre des familles où les enfants ont été très abimés dans des situations de violences intrafamiliales et où les familles retournent auprès d'un compagnon très violent où on a fait des bilans en expliquant que les enfants ont été clairement diagnostiqués par nos services comme ayant été très abimés. Nous, on interpelle les services d'aide à la jeunesse qui ne peuvent rien faire car il n'y a pas de place pour un placement, pas d'équipes mobiles pour passer régulièrement au domicile. C'est très dur à vivre pour les équipes car on a l'impression que la parole et l'expertise de l'équipe de la maison d'accueil ne semble avoir aucune valeur.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Les travailleur.euse.s soulignent également qu'ils/elles sont confronté.e.s au quotidien à des difficultés d'accès aux services de base pour enfants tels que des crèches ou des lieux de rencontre.

La question centrale de la présence de l'autre parent et de l'exercice de son droit de garde est aussi problématique dans la mesure où il n'existe pas assez de lieux de rencontre pour l'autre parent et que parfois, les lieux de rencontre ne sont pas suffisamment sécurisés pour la victime. C'est ce dont témoigne une victime de violences conjugales, qui indique avoir été agressée par son ex-conjoint lors du dépôt des enfants au point de rencontre. L'incident a été signalé au magistrat en charge du dossier qui a suspendu le droit de visite.

Les services accueillant des enfants, qu'ils soient spécialisés sur la question des violences conjugales ou généralistes, accueillent à un moment ou un autre des enfants victimes de violences. Ils sont souvent démunis en termes de posture professionnelle à adopter et ont le sentiment qu'ils ne possèdent pas les outils adéquats pour répondre aux besoins des enfants. Des questions sur les étapes nécessaires dans l'accompagnement de l'enfant et de sa relation avec les parents se posent avec acuité. Comment finalement répondre et articuler les besoins des enfants et le soutien à la parentalité dans un contexte de violences ?

Cela renvoie à la nécessité d'avoir une formation adaptée à ce type de problématique.



Les résultats de l'enquête en ligne montrent que les besoins en formation stricto sensu sur l'accompagnement des enfants victimes de violences restent importants, même si les répondant.e.s ont déjà majoritairement suivi une formation :

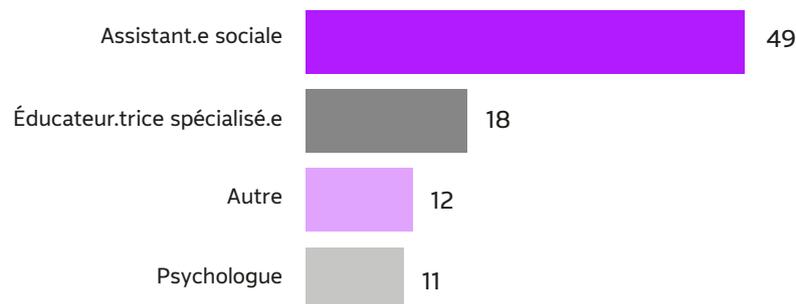
AVEZ-VOUS SUIVI UNE FORMATION SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS VICTIMES DE VIOLENCES ?



Source : Données de l'enquête en ligne

Ce sont principalement les assistant.e.s sociaux.ales et les éducateur.trice.s qui ont suivi une formation dans ce domaine :

PERSONNES AYANT SUIVI UNE FORMATION DANS LE SERVICE



Source : Données de l'enquête en ligne

Parmi les thématiques souhaitées en priorité en formation, les répondant.e.s au questionnaire en ligne ont mis principalement en avant les formations sur les troubles du comportement, la confiance en soi et la gestion des conflits familiaux.

THÉMATIQUES À ABORDER EN PRIORITÉ DANS LE CADRE DES FORMATIONS (en nombre de réponses)

Troubles du comportement	32
Confiance en soi	28
Conflits familiaux	26
Violences envers les enfants	21
Santé mentale	21
Relations dans la fratrie	19
Sécurité des enfants	18
Scolarité	14
Violences conjugales	14
Autorité	13

Source : Données de l'enquête en ligne

Au cours des focus-groupes, il a été souligné que les budgets concernant les formations devaient être augmentés pour permettre à l'équipe de se former à une thématique qui demande une formation solide. Selon les participant.e.s, les formations dispensées par les pôles de ressources devraient être plus nombreuses et plus accessibles. Les formations en interne sont à ce titre plébiscitées de manière à ce que toute l'équipe, qui, dans le quotidien, prend en charge les enfants, soit formée adéquatement à la problématique des enfants victimes. Les participant.e.s ont insisté sur leur besoin de s'enrichir à partir des pratiques et des outils développés par d'autres services de manière très régulière. La supervision dans les équipes semble indispensable et ce, dès l'entrée en fonction.

Enfin, pour les services qui reçoivent des jeunes majeur.e.s isolé.e.s victimes de violences intrafamiliales, il a été demandé qu'une attention particulière soit portée à la nécessité de former les équipes qui les prennent en charge afin d'adopter la bonne posture pour les accompagner.

Le tableau suivant synthétise les besoins en formation exprimés pour améliorer l'accompagnement des enfants issus des focus-groupes :

BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS VICTIMES DE VIOLENCES INTRA FAMILIALES

- ☑ Augmentation des budgets dédiés à la formation
- ☑ Moments d'échanges de pratiques réguliers
- ☑ Supervision, y compris pour les nouveaux directeurs
- ☑ Formations sur des thèmes spécifiques, comme le trauma chez l'enfant
- ☑ Nécessité de former l'équipe entière aux violences conjugales et intrafamiliales
- ☑ Travailler les savoir-être et pas seulement les savoir-faire
- ☑ Formation en interne
- ☑ Développement de formation sur l'accompagnement des 18-24 ans victimes de violences

2.3 LA GESTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES AUTEURS DE VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES

En ce qui concerne les auteurs de violences conjugales, l'article 16 de la Convention d'Istanbul impose que des programmes de prévention soient mis en place afin d'apprendre aux auteurs à adopter un comportement non-violent dans les relations interpersonnelles et prévenir la récurrence. La Convention d'Istanbul inclut également l'obligation pour les États parties à la Convention de développer des formations spécifiques dédiées aux professionnel.le.s en contact avec des auteurs (article 15).

Dans ses recommandations concernant l'accompagnement des auteurs de violences conjugales, le GREVIO invite la Belgique à s'assurer que les programmes de prise en charge et de suivi socio-judiciaire des auteurs de violence domestique intègrent une approche uniforme fondée sur le genre, la déconstruction des stéréotypes sexistes, et s'appuient sur une collaboration étroite avec les services de soutien aux victimes, en particulier aux femmes.

Pour répondre à ces injonctions, le PAN 2021-2025 se donne pour objectif d'améliorer la lutte contre la récurrence en harmonisant, en étendant et en renforçant les programmes de prise en charge des auteurs de violences entre partenaires, en développant des financements pérennes qui permettent d'apporter des réponses structurelles aux difficultés présentes dans ce domaine.

De son côté, le plan intra-francophone de lutte contre les violences prévoit de développer une prise en charge spécialisée des auteurs de VIF au sein des maisons d'accueil pour hommes. Le Gouvernement wallon a déjà pérennisé les services ambulatoires spécialisés dans la prise en charge des victimes de violences mais également des auteurs. Il a, à cette fin, adopté un décret en 2018⁵¹. Son objectif est d'apporter une sécurité budgétaire au moyen d'un financement annuel récurrent, pérennisant ainsi leur fonctionnement et favorisant la création de projets à long terme.

Voyons maintenant comment le secteur de l'aide aux sans-abri traite la question de la gestion et de l'accompagnement des auteurs en s'intéressant aux pratiques développées (2.3.1) avant d'analyser l'impact de la crise sanitaire (2.3.2) et d'identifier les besoins dans ce domaine (2.3.3).

2.3.1 Les pratiques de gestion des auteurs de violences conjugales et intrafamiliales

Les pratiques qui se développent concernant la gestion des auteurs vont dans deux directions. Il s'agit d'une part, dans les maisons d'accueil qui accompagnent les victimes et éventuellement leurs enfants, de penser la place de l'auteur dans le dispositif d'accompagnement de ces derniers (2.3.1.1). Il s'agit, d'autre part, de développer l'accompagnement des auteurs dans les maisons d'accueil qui les reçoivent (2.3.1.2).

2.3.1.1 La place de l'auteur dans l'accompagnement des victimes : une intégration à géométrie variable

La place de l'auteur dans l'accompagnement des victimes est un sujet qui divise le secteur de l'aide aux sans-abri. Certaines maisons d'accueil estiment que leur première mission est de protéger les victimes contre les auteurs et n'ont aucun contact avec ces derniers, surtout si les relations sont agressives et violentes.

Pour d'autres, même si la sécurité des victimes reste la priorité et la règle principale l'interdiction d'entrée de l'auteur dans la maison d'accueil, cette règle peut souffrir quelques exceptions. C'est le cas par exemple, de la venue autorisée de l'auteur pour voir ses enfants. Un lieu d'échange peut

51 Décret wallon du 1^{er} mars 2018 insérant un Titre VIII dans le Livre Ier de la Deuxième partie du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'agrément des Services et dispositifs d'accompagnement des violences entre partenaires et des violences fondées sur le genre.

ainsi être mis à disposition à la demande de l'hébergé.e, et un.e éducateur.trice peut l'accompagner, et ainsi observer la relation entre les enfants et le couple. Cette capacité d'observer les relations familiales est mis en exergue par plusieurs participant.e.s au focus-groupe dédié à cette thématique pour lequel.le.s la présence de l'auteur permet d'analyser la dynamique relationnelle du couple, l'emprise et la place de l'enfant. Autant d'éléments qui permettent de mieux appréhender le travail socio-éducatif à accomplir avec les victimes, sur la prise de conscience de la nature de la relation à la fois de l'auteur avec la victime qu'avec les enfants.

D'autres services encore, considérant que la figure de l'auteur est omniprésente dans les maisons accueillant des victimes, l'intègrent, uniquement symboliquement, dans l'accompagnement :



«Rendre visible le compagnon est pour moi une prise en charge de l'auteur. Dans une maison d'accueil, les femmes rendent les hommes présents tout le temps dans le discours, le téléphone, les enfants, etc.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

L'intégration de l'auteur dans l'accompagnement est alors considérée comme une stratégie de reprise de pouvoir de la victime accueillie :



«On ne pense pas qu'il faille exclure complètement les relations avec l'auteur. On doit accompagner la femme dans son cheminement et on travaille avec elle des stratégies de protection quand il existe une inquiétude.»

EXTRAIT DU FOCUS-GROUPE

Intégrer l'auteur dans l'accompagnement de la victime inclut de faire des offres de services à l'auteur :



«L'idée est de développer un réseau autour du compagnon. On demande l'accord de la compagne pour avoir ses coordonnées et ils sont envoyés par mail à Praxis qui téléphone au compagnon pour faire une offre de service.»

EXTRAIT DU FOCUS-GROUPE

Dans la pratique, certain.e.s travailleur.euse.s indiquent qu'ils sont souvent en contact avec le compagnon, notamment pour organiser les droits de garde ou de visite des enfants. Autant d'occasions de proposer à l'auteur un suivi auprès d'un organisme spécialisé, quand ils ou elles le jugent nécessaire.

Dans les maisons qui accueillent des familles, la question de la présence de violences dans la famille est souvent posée lors de l'accueil. Cela peut mener à refuser d'héberger l'auteur des violences. Si les violences entre le couple accueilli sont découvertes plus tard, le protocole suivi par plusieurs maisons est d'éloigner l'auteur des violences du centre d'hébergement. La sécurité de la victime et celle des enfants du couple, s'ils sont présents dans le service, reste, à nouveau, la priorité. Des signalements au SAJ ou au SPJ peuvent survenir, quand les faits de violence sont d'une certaine importance.

Certaines maisons estiment qu'elles ne peuvent pas faire l'économie d'une réflexion sur la place du père/auteur dans l'accompagnement des enfants victimes et du soutien à la parentalité.

C'est ce que reflète les propos d'une psychologue exerçant dans une maison d'accueil ayant pour mission spécifique le soutien aux victimes de violences conjugales :



«Comment soutenir la parentalité dans ces problématiques familiales complexes où le père peut continuer à agir de la violence en instrumentalisant l'enfant.

Les différentes formes de langage utilisées par l'enfant nous aident à affronter ces questions. Notre pratique nous invite à penser de façon élargie à ce qui pourra aider l'enfant, la fratrie et ses parents⁵².»

Certains services constatent à ce sujet une recrudescence des violences intrafamiliales parmi les jeunes publics accueillis, qu'il s'agisse des publics féminins ou masculins. Pour le public féminin, des cas de mariages forcés ont été signalés. Pour le public masculin, le responsable d'une maison d'accueil spécialisée dans l'hébergement des jeunes de 18 à 24 ans signale que depuis la création de la maison en 2012, le principal problème rencontré par les résidents, au moment de leur admission et durant l'hébergement, est lié à des problèmes familiaux parmi lesquels les violences intrafamiliales occupent une place prépondérante⁵³.

L'exposition de ces jeunes adultes aux violences intrafamiliales interroge sur la nécessité de développer des outils spécifiques d'accompagnement, les travailleur.euse.s se sentant parfois démuni.e.s. sur la manière la plus adéquate de prendre en charge ce jeune public. Bien accompagner nécessite alors d'être bien formé à la question des violences.

Gérer les relations avec l'auteur nécessite également de se préoccuper de la situation des victimes après leur passage dans une structure d'hébergement. Le suivi des hébergé.e.s à la sortie de leur hébergement paraît primordial, d'autant qu'il est souligné que cette sortie est une période souvent à risque pour les victimes, particulièrement celles qui décident de retourner au domicile conjugal. Le suivi peut aussi concerner des couples qui ont séjourné dans une structure d'accueil pour protéger les enfants afin de veiller à ce que la dynamique familiale ne les mette pas en danger.

Les services doivent aussi penser au post-hébergement des victimes. Une participante au focus-groupe dédié à la gestion des auteurs a mentionné des bonnes pratiques de suivi mises en place au départ des victimes, surtout quand ces dernières retournent au domicile conjugal. Dans ce cas, l'agent de quartier est prévenu et ce dernier effectue plusieurs passages au domicile. Des rappels téléphoniques sont aussi effectués régulièrement par le service, ce qui peut offrir la possibilité, si le compagnon/auteur décroche, de lui faire une offre de service d'accompagnement. La personne anciennement hébergée est également suivie en ambulatoire une fois par mois pendant trois mois en moyenne. L'ensemble de ce dispositif a pour objectif de montrer à l'auteur que la victime continue à faire l'objet d'une protection.

2.3.1.2 L'accompagnement des auteurs dans les structures d'hébergement

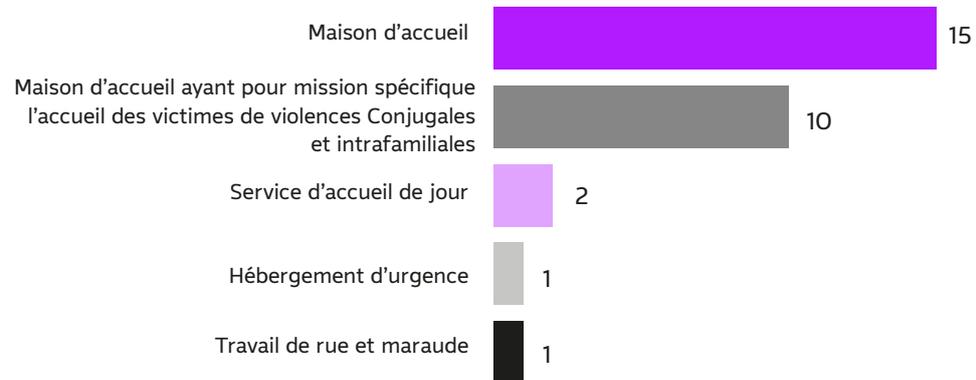
Les résultats du questionnaire en ligne montrent que différentes structures du secteur accueillent des auteurs. Sur les 19 répondants qui ont indiqué accueillir des auteurs, on trouve un nombre important de maisons d'accueil mais également d'autres services, tels que les hébergements d'urgence et les services d'accueil de jour. Les travailleur.euse.s œuvrant dans le

..... 52 Extrait du rapport d'activité 2020 de la Maison Rue Verte.

53 Voir le rapport d'activité 2020 de la maison d'accueil des Petits Riens @home 18-24.

travail de rue et les maraudes indiquent qu'ils sont également en contact avec des auteurs. On notera que 5 maisons d'accueil ayant pour mission spécifique l'accompagnement des victimes ont signalé accueillir également des auteurs de violences. On peut supposer qu'il s'agit d'un accueil dans le cadre du droit de visite aux enfants.

TYPES DE SERVICES AYANT DÉCLARÉ ACCUEILLIR DES AUTEURS DE VIOLENCES (en nombre de répondant.e.s par catégorie)



Source : Données de l'enquête en ligne

L'accompagnement proposé aux auteurs est principalement un accompagnement d'ordre social et juridique (soutien aux démarches en justice, démarches liées au droit de visite) une orientation médicale et un suivi psychologique est également proposé. Le soutien à la parentalité offert aux auteurs tient également une place relativement importante. La participation à des groupes de parole sur la violence reste peu proposée.

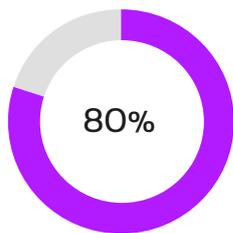
TYPES D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ (PAR NOMBRE DE RÉPONSES OBTENUES)

Accompagnement social	16
Suivi psychologique	11
Orientation médicale	11
Soutien à la parentalité	10
Soutien aux démarches en justice	10
Orientation juridique	9
Démarches liées au droit de visite/droit de garde	8
Contact avec le conjoint	6
Participation à des groupes de parole	4

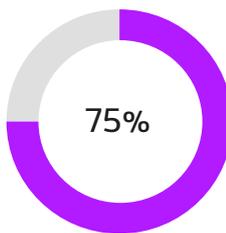
Source : Données de l'enquête en ligne

L'analyse des réponses par type de services montre que tous les services qui accueillent des auteurs assurent un accompagnement, avec une prédominance, dans les maisons d'accueil, pour l'accompagnement juridique et l'orientation médicale.

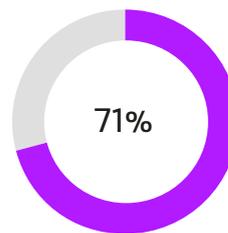
TYPES D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES MAISONS D'ACCUEIL (EN %)



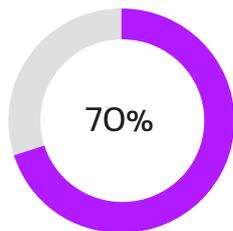
Démarches garde d'enfants



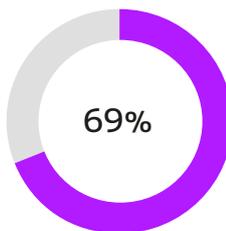
Orientation juridique



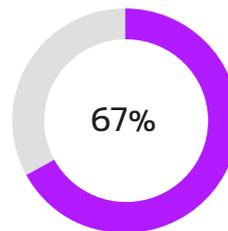
Soutien à la parentalité



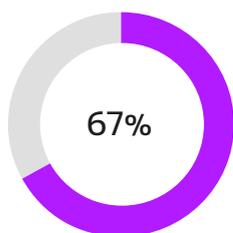
Orientation médicale



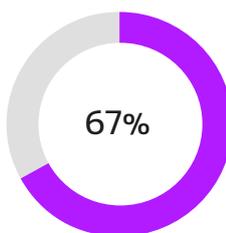
Accompagnement social



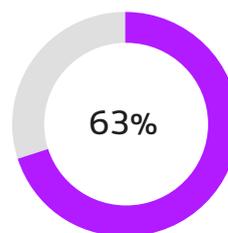
Participation à un groupe



Suivi psychologique



Contact conjoint



Démarches en justice

Source : Données de l'enquête en ligne

Au cours du focus-groupe, les travailleurs.euse.s ont indiqué qu'en l'absence de mandat judiciaire, il était difficile d'identifier les auteurs de violences dans le public accueilli. Les violences conjugales et/ou intrafamiliales sont rarement un motif d'accueil des auteurs, alors que le secteur estime qu'au moins 50% des hommes accueillis sont auteurs de violences. D'où, en dehors des suivis judiciaires imposés à la suite d'une condamnation, une difficulté à identifier les auteurs de violences dans le secteur de l'hébergement.

Lorsqu'ils sont identifiés, les services sont alors souvent confrontés à une rareté des ressources pour travailler avec les auteurs, notamment à l'intérieur des maisons où l'accompagnement spécifique de ce type de public semble encore rare. Il existe par ailleurs très peu d'organismes de prise en charge des auteurs en Belgique francophone et ils sont en général saturés. Trouver notamment un suivi psychologique adéquat est souvent complexe. La personne auteur est peu souvent demandeuse de soutien. Se pose alors la question de savoir comment faire émerger cette demande en faisant en sorte qu'elle reste volontaire.

Quand les auteurs sont pris en charge, par des services spécialisés, les travailleur.euse.s constatent que le suivi thérapeutique entraîne une prise de conscience des auteurs. Une participante au focus-groupe soulignait que le suivi entraînait rapidement un changement d'attitude chez l'auteur :



«Dans un cas de situation fonctionnelle, quand il n'y a pas un conflit exacerbé, s'il y a un suivi chez Praxis, le processus de domination conjugale ne va pas s'arrêter, mais il va y avoir un changement dans la forme des violences. Plus il va y avoir du contrôle autour du compagnon, plus il va y avoir une modification des comportements de violences. Les violences physiques vont disparaître. C'est trop risqué d'avoir des violences physiques. Le processus de domination est une question d'intention, c'est du dosage. Un auteur sait se contenir, il ne va pas être violent devant un public même si cela arrive aussi parfois.»

Certains soulignent enfin que le nombre de structures d'accueil à court et/ou long terme pour hommes est insuffisant. Il n'existe pas de dispositif d'accueil d'urgence accueillant les auteurs qui quittent le domicile conjugal alors qu'ils pourraient servir de sas de décompression et permettre une prise en charge globale de l'auteur rapidement, si possible dans un lieu éloigné géographiquement du domicile d'origine.

Il est même suggéré d'envisager une structure spécifique accueillant uniquement des auteurs. Cette formule aurait l'avantage d'apporter une autre dynamique, en permettant une prise en charge globale de la personne sans discrimination, en évitant de faire cohabiter des publics très différents, ce qui entraîne souvent des difficultés de gestion des groupes.

2.3.2 L'impact de la crise sanitaire sur la gestion des auteurs

2.3.2.1 Une intervention de la justice très ralentie

Les participant.e.s au focus-groupe sur la gestion des auteurs soulignent les difficultés engendrées par l'absence ou le ralentissement de prises de décisions judiciaires durant la pandémie. Certaines familles ont rencontré des difficultés de ce fait, quand, par exemple, des droits de visite ont été maintenus ou des prises de décisions reportées en raison de la suspension d'un bon nombre d'audiences. Selon un service, certains auteurs ont même utilisé devant la justice l'argument du départ de la victime du domicile conjugal avec les enfants pour tenter d'obtenir la garde des enfants. Le départ, organisé par la victime, était présenté comme une mise en danger des enfants, qui auraient été davantage exposés au virus dans les centres d'hébergement.

La période a rendu complexe la gestion des dispositifs de droit de garde des enfants avec des conséquences sur les relations de couple :



«Cela mettait à nouveau sous tension le couple. L'arrêt du droit de garde a créé une impression de plus grande perte chez l'auteur et les situations se sont intensifiées. Tout cela joue sur le processus de domination conjugale. Ça a été une période de grand isolement qui a augmenté le processus de domination.»

EXTRAIT DU FOCUS-GROUPE

Des services indiquent que les équipes ont tenté de pallier le problème en contactant les compagnons/auteurs pour expliquer les raisons de la suspension de l'exercice du droit de garde ou de visite afin d'éviter une intensification du processus de domination. Les appels téléphoniques entre les enfants et l'auteur ont été de ce fait davantage autorisés qu'à l'accoutumée.



De plus, si les circulaires envoyées aux magistrats invitaient ces derniers à être vigilants et à ne pas hésiter à éloigner l'auteur violent du domicile, peu de mesures de ce type ont-été prises durant cette période, selon les travailleur.euse.s du secteur de l'aide aux sans-abri. Les résultats de l'enquête en ligne montrent que seulement un service a pu identifier un auteur accueilli à la suite d'une interdiction temporaire de résidence. Quatre ont répondu qu'ils n'en avaient accueilli aucun.

2.3.2.2 Un accompagnement des auteurs majoritairement maintenu

En matière d'accompagnement des auteurs de violences, Praxis, le principal organisme prenant en charge les auteurs de violences en Belgique francophone⁵⁴, a continué ses activités auprès de ces derniers : si les activités en présentiel ont été suspendues durant le premier confinement, les contacts téléphoniques restaient possibles. Praxis a reçu à ce titre plus de 600 appels durant les huit semaines de confinement⁵⁵.

En ce qui concerne spécifiquement l'accompagnement des auteurs, si l'on compare les chiffres de 2020 à ceux de 2021, on constate que la période de la crise sanitaire n'a pas empêché Praxis de déployer ces activités. En effet, 1548 entretiens en face à face ont eu lieu en 2020 (contre 1745 en 2021) et 233 dossiers de personnes volontaires ont été traités (contre 227 en 2021)⁵⁶.

Même s'il a été constaté, lors de la reprise des groupes de responsabilisation des auteurs après le confinement, un taux d'absence au niveau des rendez-vous plus important qu'avant la crise sanitaire, on constate sur le long terme que 63% des judiciairisés ont été au bout de leur participation à un groupe de responsabilisation en 2020 (contre 69% en 2021).

Seul le nombre de dossiers transmis par la justice diffère de manière conséquente d'une année à l'autre (691 en 2020 contre 821 en 2021), montrant à nouveau le net ralentissement des activités judiciaires durant l'année 2020.

2.3.3 Les besoins/problèmes identifiés

BESOINS CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT DES AUTEURS

Devant la difficulté de trouver des services externes prenant en charge les auteurs, certains services regrettent l'absence d'accompagnement thérapeutique des auteurs en interne. Cette absence est d'autant plus regrettée que la présence d'un.e psychologue dans les équipes apparaît indispensable pour aider à l'identification des auteurs quand une décision de justice n'a pas été prise à leur encontre. Le psychologue permet de surcroît de faciliter l'accès au dossier médical de la personne.

Les besoins en formation sur l'accompagnement des auteurs sont également nombreux. Les résultats de l'enquête en ligne ont montré à ce propos que peu de services en contact des auteurs ont suivi une formation spécifique sur le sujet (2 sur les 19 répondants). Les répondants au questionnaire ont majoritairement formulé des demandes de sensibilisation à la thématique (27 répondants) mais également de formations continues stricto sensu portant sur l'accompagnement des auteurs (20 répondants).

54 L'association Praxis aide les auteurs de violences conjugales et intrafamiliales et réalise un travail de responsabilisation en groupe, <http://www.asblpraxis.be>

55 Voir le rapport d'activité 2020 de Praxis.

56 Cf. Extrait de la *Task Force* intrafrancophone du 9 mai 2020.

BESOINS EN FORMATION (en nombre de réponses)

Sensibilisation	27
Formation stricto sensu	20
Intervision	15
Supervision	8

Source : Données de l'enquête en ligne

Lors du focus-groupe, l'augmentation du nombre de supervisions en interne au profit des équipes a aussi été demandé, surtout dans les services confrontés à l'accueil de couples dont l'un d'eux est auteur de violences.

Quant aux contenus des formations demandées, les répondants au questionnaire en ligne semblent démunis quant à la posture professionnelle à adopter face aux auteurs de violence et demandent ainsi majoritairement à aborder ce thème (33). Ils souhaitent aussi être mieux armés pour gérer la violence (28) et développer une meilleure compréhension culturelle de la violence (23). Les travailleur.euse.s ont parfois le sentiment de ne pas comprendre et donc de ne pas répondre adéquatement au phénomène de la violence, notamment lorsque celle-ci émane d'un contexte culturel précis. Ils auraient besoin d'outils les menant à une meilleure compréhension afin de parvenir à enclencher un processus de remise en question de schémas culturels où auteurs comme victimes banalisent la violence, en raison d'un contexte culturel l'autorisant, voire la valorisant.

THÉMATIQUES SOUHAITÉES EN PRIORITÉ DANS LE CADRE DES FORMATIONS (en nombre de réponses)

Posture professionnelle	33
Gestion de la violence	28
Compréhension culturelle de la violence/ethnopsychiatrie	23
Violence psychologique	15
Prise en charge thérapeutique	14
Atelier self-défense	12
Construction d'un réseau	10
Formation EVRAS (éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle)	9

Source : Données de l'enquête en ligne

Lors des focus-groupes, les participant.e.s ont indiqué qu'ils appréciaient les formations dispensées par les Pôles de Ressources en Wallonie en ce qu'ils abordaient également la thématique de la gestion des auteurs. La particularité des formations développées au sein des Pôles de Ressources est en effet que chacune d'elles est conçue et animée par deux formateur.trice.s : l'un.e de l'asbl Praxis, qui accompagne les auteurs de violences conjugales et familiales, l'autre du collectif contre les violences familiales et l'exclusion (CVFE) ou de Solidarité Femmes, qui accompagnent les femmes victimes de violences conjugales et familiales. Ainsi, c'est à une lecture dynamique et systémique, intégrant tous les acteurs concernés (auteurs, victimes, enfants, réseaux de protection) que sont convié.e.s les participant.e.s aux formations.



La demande de renforcement des réseaux autour de la thématique des auteurs de violences est fortement présente dans les résultats du questionnaire en ligne⁵⁷. Dans les focus-groupes, les travailleur.euse.s constatent que si elles et ils ont développé un réseau pour répondre à leurs besoins concernant l'accompagnement des auteurs, ce dernier est souvent incomplet ou inadapté aux problématiques rencontrées.

De nombreux participant.e.s ont également exprimé le souhait de rencontres régulières entre les maisons d'accueil qui hébergent des victimes et celles qui hébergent des auteurs de violence. Un besoin réciproque de mieux connaître leurs pratiques respectives et échanger davantage afin de mieux comprendre les accompagnements offerts a fait jour.

..... 57 En termes de besoins sur cette problématique, c'est la seconde demande exprimée après la nécessité de renforcer le personnel.



CHAPITRE 3

**La gestion de l'accueil,
l'accompagnement
et l'hébergement des victimes
de violences conjugales durant
la crise sanitaire**





Dès le début de la crise sanitaire, le Conseil de l'Europe soulignait une tendance alarmante de recrudescence des cas de violence à l'égard des femmes et des difficultés d'accès aux services et aux voies de recours dans les pays membres de cette institution. Le Conseil de l'Europe concluait à la nécessité de maintenir la lutte contre la violence à l'égard des femmes comme une priorité pour les décideurs politiques et les législateurs pendant la crise du COVID-19. Il appelait les autorités nationales à prendre des mesures adéquates pour prévenir la violence, protéger les victimes et poursuivre les auteurs, conformément aux principes de la Convention d'Istanbul⁵⁸.

Les statistiques ont en effet montré une recrudescence de la violence à l'endroit des femmes au sein de leur couple dans tous les pays, y compris en Belgique. C'est ce que montrent, dans la Région de Bruxelles-Capitale, les résultats de l'étude effectuée par safe.brussels (anciennement Bruxelles Prévention & Sécurité, bps-bpv) sur les violences conjugales et intrafamiliales durant le premier confinement en comparant les chiffres relatifs à la période du 16/03/2020 au 17/05/2020 à la moyenne de ces deux mêmes périodes en 2018 et 2019⁵⁹.

La Ligne Écoute violences conjugales a constaté que le nombre moyen d'appels par jour a triplé durant le confinement. Si cela ne signifiait pas pour autant le triplement des cas de violences puisque ces appels ont pu être passés par des proches inquiet·e·s ou des professionnel·le·s souhaitant apporter leur aide, 92 % des situations de violences dites conjugales concernaient des femmes.

Toutefois, les répercussions de cette recrudescence n'ont pas été immédiates sur le secteur de l'aide aux sans-abri. En effet, au début du confinement, certains services d'hébergement ont reçu très peu de nouvelles demandes⁶⁰ mais ces dernières ont littéralement explosé en avril 2020 dans certains services, comme le Centre de prévention des violences conjugales et familiales à Bruxelles (CPVCF)⁶¹. Les appels ont ensuite diminué en mai tout en restant à des taux supérieurs aux niveaux antérieurs à la crise.

3.1 UNE RÉPONSE POLITIQUE, RAPIDE, GLOBALE ET COORDONNÉE

Face à la survenance de la crise sanitaire et à la recrudescence rapidement constatée des violences conjugales, la réponse politique a été très rapide. Dans un premier temps, une conférence interministérielle réunissant tout.e.s les ministres compétent.e.s des États fédéraux et fédérés a eu lieu, sur le thème de la «Violence à l'égard des femmes et mesures en quarantaine». Elle a traité des mesures gouvernementales actuellement en place pour faire face à la violence conjugale. Il était reconnu que les femmes courraient un risque plus élevé de violence conjugale puisqu'elles étaient confinées au domicile conjugal en raison de la crise sanitaire. A la suite de la conférence interministérielle, une *Task force* fédérale a été créée.

Elle a été suivie par la création de différentes *task forces* instaurées à chaque niveau de pouvoir. Ainsi, dès le début de la crise sanitaire, une *Task force* «Violence conjugale et intrafamiliale» a été mise en place par la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Wallonie, la Région de Bruxelles-Capitale et la COCOF pour répondre aux risques d'amplification des problèmes de violence dans cette période de crise sanitaire et de maintien à domicile.

58 Conseil de l'Europe, Assemblée parlementaire, COVID-9 : Mettre la sécurité des femmes au cœur de toutes les mesures de lutte contre le coronavirus, 20 mars 2020, <https://pace.coe.int/fr/news/7824/-put-safety-of-women-at-the-heart-of-all-measures-to-tackle-coronavirus-says-rapporteur>

59 Cf. : Bps-bpv.brussels (2020, juin), op.cit.

60 Voir le chapitre sur l'accueil et l'accompagnement des victimes.

61 On y a constaté une hausse de 253 % des demandes.

Les objectifs de cette *Task force* étaient multiples. Il s'agissait en premier lieu de suivre la situation des maisons d'accueil recevant exclusivement des victimes de violences conjugales et les services d'assistance en partenariat avec les acteurs.trice.s sur le terrain, ainsi que d'identifier les besoins et les urgences qui se présentaient afin d'y répondre rapidement et efficacement. La *Task force* s'est aussi chargée de diffuser des informations sur la nouvelle campagne de sensibilisation ciblée et de sensibiliser tous les acteurs concernés.

Enfin, dès la mi-avril, est mise en place la *Task Force* intra-bruxelloise sur les violences conjugales et intrafamiliales dont l'objectif est d'assurer de manière encore plus efficace et cohérente l'établissement d'une position bruxelloise sur ces thématiques et d'être un relais entre le réseau associatif bruxellois et les institutions publiques responsables.

Les *task forces* ont été jugées de manière très positive par le secteur. A Bruxelles, par exemple, les maisons d'accueil estiment que la COCOF a été très réactive durant cette période et a fourni des réponses très rapides aux questions posées. Cette période s'apparente également à une augmentation générale des dons en faveur du secteur et surtout à une augmentation des budgets consacrés à l'hébergement.

3.2 LES BUDGETS ALLOUÉS À L'HÉBERGEMENT DES VICTIMES DE VIOLENCES DURANT LA CRISE SANITAIRE

Dans son rapport alternatif sur l'évaluation de la mise en œuvre de la Convention d'Istanbul, le secteur associatif francophone soulignait le peu de transparence sur les budgets alloués à la lutte contre les violences en Belgique⁶². Cet aspect a été également relevé par le GREVIO⁶³.

Cette difficulté de lecture des budgets consacrés aux victimes de violences conjugales se retrouve dans le secteur de l'aide aux sans-abri, en raison de la complexité du financement, lequel provient de différents niveaux de pouvoir en Belgique francophone. La lecture des budgets alloués spécifiquement à l'hébergement et/ou l'accompagnement des victimes de violences est rendue complexe en raison de la difficulté à identifier les budgets spécifiquement alloués à l'hébergement et l'accompagnement des victimes, tant ces derniers se confondent dans des activités globales du secteur également financées.

Ce constat se vérifie dans l'analyse des budgets octroyés pour les années 2019 et 2020 en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne. Ils permettent néanmoins de constater que les budgets concernant l'accueil des victimes de violences ont été augmentés de manière conséquente afin de faire face à la crise sanitaire.

3.2.1 La situation dans la Région de Bruxelles-Capitale

Les chiffres transmis par les autorités de tutelle pour les activités financées à Bruxelles par la COCOF et la COCOM permettent de constater qu'un budget très conséquent a été dédié à l'accueil et l'hébergement des personnes sans abri, tout public confondu, durant la crise sanitaire.

En 2019, selon les informations transmises par cette institution ; le budget total exclusivement consacré par la COCOM au soutien des victimes de violences conjugales s'élevait à 547 000 euros. Il comprenait un subside organique de 435 000 euros au profit de l'Asbl Talita pour femmes et enfants dont 50% du public est victime de violences intrafamiliales. 112 000 euros ont été attribués par ailleurs à l'association APRES-TOE dont l'activité consiste en un service de guidance à domicile pour familles monoparentales qui peuvent être constituées d'un homme

..... 62 Rapport alternatif, *op.cit.*, p.21.

63 Rapport GREVIO, *op.cit.*, p. 24.



ou d'une femme accompagnée d'enfants. L'activité peut concerner des femmes victimes de violences, sans que l'on puisse savoir néanmoins leur nombre exact. La COCOM finance par ailleurs d'autres maisons d'accueil qui hébergent également des victimes de violences mais pour lesquels les chiffres n'ont pas été communiqués.

En 2020, le budget de la COCOM, qui comprend à la fois les subventions structurelles et les subventions liées à la crise sanitaire, explose. Le budget spécifique COVID s'élève ainsi à 6 385 602 euros (pour la période du 01/04/2020 au 31/12/2020) et concerne les dispositifs supplétifs qui ont été ouverts pour un public large de personnes sans abri. Il comprend donc les subventions allouées aux sites d'hébergement supplétifs Ste Marie, Evere et Molenbeek-Saint-Jean, qui concernaient l'hébergement des personnes sans abri au sens large, mais également le site du Square de Meeus, bâtiment prêté par le Parlement européen d'avril à août 2020 et géré par le New Samusocial pour accueillir des femmes sans abri, dont, selon la responsable du site, une part importante de femmes victimes de violences conjugales⁶⁴.

Une dotation spécifique supplémentaire de 15 300 000 euros, couvrant la période du 01/01/2020 au 31/12/2020 a été versée au New Samusocial. Elle était destinée à un public large et non spécifique aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales, pour des missions diverses, incluant les hébergements de femmes et de familles.

Dans le cadre des réglementations sectorielles, selon les informations livrées par les autorités de tutelle, le budget dégagé pour les missions spécifiques d'accueil des victimes de violences a augmenté par rapport à 2019 puisqu'il s'est élevé à 826 966 euros en 2020. Les chiffres transmis par la COCOM ne concernent que la Maison Talita (607 057 euros) et le service de guidance à domicile pour familles monoparentales APRES-TOE (219 000 euros)⁶⁵. Précisons que ces augmentations ne sont pas liées aux besoins nés de la crise sanitaire mais uniquement à des mécanismes d'indexation, concernant, par exemple, l'ancienneté barémique des travailleur.euse.s.

En 2021, les subventions liées à la crise sanitaire ont baissé pratiquement de moitié mais restent néanmoins élevés : 3 683 000 euros ont été consacrés aux dispositifs supplétifs liés à la crise sanitaire qui ont continué à être subventionnés de janvier à décembre 2021. Le budget tient compte de l'hébergement de personnes sans abri ainsi que les frais de transport ambulance relatifs aux sites d'hébergements suivants : hôtel Président, hôtel Albert, Evere, Molenbeek-Saint-Jean.

Le budget consacré par la COCOF aux maisons d'accueil hébergeant des victimes de violences conjugales a également augmenté durant la période de la crise sanitaire. Il est en effet passé de 6 564 043 euros en 2019 à 6 806 717 euros en 2020. Comme pour les services agréés par la COCOM, ces augmentations sont dues à des mécanismes d'indexation, en lien, par exemple, à l'ancienneté barémique.

Surtout, le budget alloué au dispositif supplétif spécifiquement dédié à l'accueil des victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales a été conséquent puisqu'il s'est élevé à 1 919 972 euros (pour une période s'étalant du 3 avril 2020 au 30 avril 2021). 100 000 euros supplémentaires ont été versés au profit de ce dispositif supplétif. Cette somme devait être consacrée à l'accompagnement des ex-hébergées en post-hébergement afin de soutenir le passage des victimes accueillies vers une autre structure ou un logement. Le budget couvrait la période du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021, date de la fermeture définitive du dispositif supplétif.

64 Entretien avec la coordinatrice de la Section femmes du New Samusocial du 24 janvier 2022.

65 A nouveau, ces subsides ne concernent pas les autres services agréés par la COCOM qui peuvent également accueillir des victimes de violences conjugales.

3.2.2 La situation en Région wallonne

En 2019, le budget théorique total (frais de personnel et de fonctionnement) pour les 19 maisons d'accueil wallonnes ayant pour mission spécifique l'accueil des victimes de violences conjugales (article 97) était de 11 791 885,61€. Cela représentait 845 places agréées et 756 subventionnées.

En 2020, le budget total augmente, ce qui peut s'expliquer notamment par l'augmentation de 20 places subventionnées ainsi qu'aux mécanismes d'indexation. Pour les 20 maisons wallonnes ayant pour mission spécifique l'accueil des victimes de violences (article 97) la subvention est de 11 927 472,21€. Cela représente 871 places agréées et 766 subventionnées.

En 2021, le budget total pour les 20 maisons article 97 augmente encore puisqu'il est de 12 166 024,26€. A nouveau, l'augmentation est principalement liée à des mécanismes d'indexation. Cela correspond à 877 places agréées et 766 subventionnées.

En ce qui concerne le budget consacré aux dispositifs supplétifs créés en Wallonie, les chiffres transmis par les autorités wallonnes ne nous permettent pas en l'état d'établir le montant total du budget alloué à ces derniers durant la période de la crise sanitaire.

Il nous a été néanmoins communiqué que les montants alloués étaient forfaitaires et se répartissaient de la manière suivante : un forfait de 250 euros par place agréée pour la période du 12 mars 2020 au 31 décembre 2020 puis 400 euros par place agréée pour la période du 1^{er} octobre 2020 au 30 juin 2021. Ces montants concernent l'ensemble des services subventionnés.

3.3 ÉVALUATION DES SERVICES PARTENAIRES DURANT LA CRISE SANITAIRE

Sensibilisation et assistance

Des mesures de sensibilisation ont été mises en place dès le 17 avril 2020 afin d'informer les victimes des possibilités de protection offertes en temps de pandémie. Des communiqués de presse ont été distribués et des annonces numériques ont été diffusées sur les sites web et les réseaux sociaux des différents gouvernements et partenaires pour rappeler, notamment, les numéros de téléphone d'urgence existants des services de secours et d'assistance disponibles pour les victimes de violences domestique et intrafamiliale et les lignes d'assistance téléphonique pour les auteurs de violences afin de prévenir les actes de violence.

RIEN NE JUSTIFIE LA VIOLENCE CONJUGALE ET INTRAFAMILIALE.

LES SERVICES D'AIDE RESTENT DISPONIBLES.

<h3>EN CAS D'URGENCE</h3>		<p>En cas d'urgence médicale, appelez le</p> <h1>112</h1> <p>prosecution et secours</p>	<p>En cas d'urgence nécessitant une protection, appelez le</p> <h1>101</h1> <p>Police</p>
<p>+ SOS</p>	<p>En cas d'idées suicidaires, appelez le Centre de prévention du suicide au</p> <h1>0800 32 123</h1> <p>7/7, 24h/24</p>	<p>En cas de violence sexuelle (adulte ou enfant), vous pouvez vous rendre 7/7 et 24h/24 dans le Centre de prise en charge des violences sexuelles (CPVS) le plus proche (Bruxelles, Liège, Gand) ou aux urgences hospitalières près de chez vous.</p>	
<h2>DE L'ÉCOUTE ET DE L'AIDE</h2>			
<p>Vous vivez une situation de violence conjugale et vous avez besoin de soutien, en tant que victime, auteur ou professionnel. Appelez la ligne gratuite Écoute violences conjugales au</p> <h1>0800 30 030</h1> <p>ou envoyez un message via le chat sur ecouteviolencesconjugales.be</p> <p>Des lignes d'écoute en 22 langues et étrangères sont également à disposition - Ella et FMDO</p>		<p>Vous craignez d'avoir des comportements violents envers votre partenaire ou vos enfants ? Contactez les professionnels de</p> <h1>Praxis</h1>	
<p>Vous avez besoin de parler, appelez</p> <h1>Télé-Accueil au 107</h1> <p>7/7, 24h/24</p>		<p>Vous avez été victime de violence sexuelle, appelez SOS Viol pour adulte et adolescent et au</p> <h1>0800 98 100</h1> <p>ou envoyez un message via le chat des CPVS sur violences.conjudes.vlaanderen.be</p> <p>Ouverture 24h/24 sur vos horaires sur le site</p>	
<p>En tant que parent, vous vous sentez épuisé-e ou à bout, épuiement parental, appelez SOS Parents au 0471 434 333 7/7, de 9h à 20h</p>		<p>Vous avez connaissance d'une situation de violence sur un enfant (maltraitance grave, violence psychologique, physique ou sexuelle), appelez l'équipe SOS Enfants de votre région pour signaler la situation, ou appelez la ligne Écoute-Enfants au 103 pour demander conseil</p> <p>7/7, de 9h à 18h et 17h à 20h</p>	
<p>Sprek je Nederlands en heb je advies of hulp nodig? > Link naar de Nederlandstalige versie</p>			

Dans le domaine de l'assistance aux victimes, les services de lutte contre la violence domestique ont rapidement indiqué qu'ils continueraient à fournir des services et une assistance. Les services offerts ont pris une forme différente : à la place des rendez-vous rendus impossibles, des conversations en ligne et par téléphone ont eu lieu. Certains d'entre eux sont même restés ouverts et opérationnels en cas d'urgence. Les Maisons de justice ont pris activement contact avec les victimes et les auteurs dans les affaires de violence domestique, par téléphone ou par vidéoconférence, pour s'enquérir de la situation et assurer un suivi.

D'autres initiatives locales se sont déployées. Ainsi, par exemple, le centre public d'action sociale (CPAS) de la ville de Mons a mis en place le dispositif d'alerte «Parlez-en à votre pharmacien» pour apporter une aide aux victimes de violences domestiques pendant la période de confinement. Le CPAS de cette ville a aussi mis en place une collaboration spécifique avec une pharmacie, devenue point de rendez-vous pour les victimes souhaitant être hébergées et que l'organisme allait chercher sur place.

Les services de police ont été sensibilisés et ont accru leur vigilance. Le Comité de coordination de tous les services de police a souligné l'attention permanente accordée à la prise en charge des victimes comme une fonction de base de la police intégrée. Les forces de police ont été

sensibilisées à ce sujet par une directive opérationnelle (Directive du 27/03/20). Alors que pour les affaires non urgentes, une déclaration est habituellement faite en ligne ou sur rendez-vous, les services de police se sont rendus quand même sur place en cas d'urgence, pour des faits qui nécessitaient certaines observations ou lorsque les auteurs étaient encore présents.

Certaines polices locales, par l'intermédiaire de leur service d'aide aux victimes, ont contacté de manière proactive les personnes qui ont déposé une plainte au poste de police au cours des trois derniers mois pour des actes de violence domestique. L'évolution de leur situation en quarantaine a pu ainsi être suivie. Ces polices locales ont également eu la volonté d'être en interaction avec les organisations de terrain. Elles ont ainsi contacté les différentes associations de lutte contre la violence domestique sur le territoire pour faire savoir aux victimes qu'elles ne devaient pas hésiter à se rendre dans les locaux de la police.

Lors des focus-groupes, les acteur.trice.s de terrain ont salué le soutien que la police leur a apporté durant cette période :



«La manière de travailler des services d'aide aux victimes a changé à Saint-Josse. Il y a maintenant un vrai suivi de toutes les situations signalées depuis la pandémie et toute la sensibilisation qu'il y a eu dans ces services autour de ces questions. La police a davantage développé les visites à domicile de façon très prudente et concertée avec les personnes concernées. Et ce travail continue.»

EXTRAIT DE FOCUS-GROUPE

En ce qui concerne les services de justice, un certain nombre de dispositions ont été également prises indiquant que la lutte contre les violences entre partenaires restait une priorité, même en temps de pandémie. Ainsi, poursuivre en justice les faits de violences faites aux femmes devait demeurer une priorité pour le Collège des procureurs généraux. L'application stricte de la COL 4/2006 (circulaire commune du Ministre de la Justice et du Collège des procureurs généraux relative à la politique criminelle en matière de violence dans le couple) a été rappelée à l'ensemble des Parquets. Au sein du réseau d'experts «Criminalité contre les personnes» du Collège des procureurs généraux, les magistrats ont été sensibilisés au fait que les mesures prises dans le cadre de la pandémie pouvaient entraîner un risque accru de violence intrafamiliale et domestique. Il a été indiqué aux magistrats que les questions urgentes devaient être traitées rapidement. Il leur a été aussi demandé d'être conscients de la nécessité d'accorder encore plus d'attention à ce problème. Il était recommandé de continuer à tenir les audiences urgentes et à imposer des mesures préventives temporaires, telle qu'une expulsion.

Cependant, comme il l'a déjà été souligné dans la section consacrée à la gestion des auteurs de violences, les travailleur.euse.s de terrain ont jugé très sévèrement les services de la justice durant la crise sanitaire, estimant qu'ils ont été très peu présents :



«La justice a été mise en stand-by et il n'y a pas eu d'avancées. Au contraire, il y a eu une suspension des audiences et cela a été dramatique dans certaines situations où des droits de visite ont été maintenus. Ça a été lourd de conséquences pour certaines familles. Il y a eu des manquements.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE



Évaluation de la ligne d'écoute dédiée aux violences conjugales

Durant la pandémie, sur l'ensemble de la Belgique, les lignes d'écoute/chat dédiés aux violences ont été renforcés et ont fait l'objet d'un monitoring régulier afin d'adapter rapidement l'offre de réponse si nécessaire.

Le 0800 30 030, la ligne francophone dédiée aux violences conjugales, a doublé le nombre de ses répondants durant cette période. Elle a également mis en place un troisième poste d'écoute simultanée, augmenté les heures et la disponibilité du chat (50 heures/semaine) et mis en place un système permettant de lever l'anonymat lorsque cela était nécessaire. Les informations concernant l'aide disponible étaient accessibles en plusieurs langues⁶⁶ et des lignes d'écoute en 22 langues étrangères ont également été mises à disposition⁶⁷.

La comparaison entre le nombre d'appels en 2019 et 2020, tel qu'il apparaît dans le tableau ci-dessous, est éloquent, puisque l'on passe d'un total de 15 414 appels en 2019 à 21704 appels en 2020. Même si l'on constate une baisse des appels en 2021 par rapport à 2020, année exceptionnelle, leur nombre reste néanmoins conséquent puisqu'ils s'élèvent à 15 863, chiffre supérieur à celui de l'année 2019.

CHIFFRES COMPARATIFS APPELS LIGNE D'ÉCOUTE VIOLENCES CONJUGALES (Totalité des appels entrants)

	2019	2020	2021
Janvier	1312	1300	1633
Février	1480	1313	1404
Mars	1338	1652	1534
Avril	1069	3284	1435
Mai	1674	2694	1433
Juin	1300	1893	1419
Juillet	1215	1704	1296
Aout	1073	1758	1004
Septembre	1044	1281	1245
Octobre	1375	1467	964
Novembre	1274	1745	1222
Décembre	1717	1613	1274
TOTAL	14154	21704	15863

Source : Rapport d'activité de la ligne d'écoute Violences conjugales 2021

Durant la pandémie, la ligne d'écoute a été largement utilisée par des professionnel.le.s ou des proches des victimes, soucieux de la situation dans laquelle pouvait se trouver un membre de leur famille (fille, sœur, etc.) exposé aux violences en période de confinement.

66 Voir le site suivant : <https://www.we-access.eu/fr>

67 Voir le site suivant : <https://www.luisterendeoren.be/fr/contact>

C'est ce dont témoigne le directeur d'une maison d'accueil spécialisée dans l'accueil des victimes :



«La ligne d'écoute a observé qu'il y avait de plus en plus d'appels de professionnel.le.s qui s'inquiétaient de la situation des femmes et des enfants exposés aux violences conjugales avec qui ils étaient habituellement en contact et qu'ils ne pouvaient plus voir. Ils téléphonaient pour se renseigner sur ce qu'ils pouvaient faire. On a aussi constaté une augmentation des appels de l'entourage. Les personnes qui ne voyaient plus leur fille ou leurs petits-enfants s'inquiétaient car ils recevaient des appels à l'aide d'eux sans pouvoir les voir.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Cette sollicitation de la ligne d'écoute par un public pratiquement absent avant la crise sanitaire semble avoir perduré au-delà de cette dernière. Les professionnels de la ligne notent en effet un pourcentage encore important de ce type d'appel de la part de membres de la famille ou d'amis. Le fait le plus marquant reste cependant l'augmentation des appels en provenance des victimes elles-mêmes puisqu'ils constituent plus de 50% des appels.

PROFIL DES APPELANTS

Victimes	55,48%
Auteurs	2,45%
Conflits de couples	4,28%
Services	5,47%
Réseaux (familles, proches)	19,89%
Erreurs/Blagues	12,43%

Source : rapport d'activité de la ligne d'écoute Violences conjugales 2021

LES DISPOSITIFS DE MONITORING : UNE RÉPONSE JUGÉE IMPARFAITE À L'ADÉQUATION ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE

Dès avril 2020, les autorités publiques ont souhaité mettre en place des dispositifs permettant de mieux identifier le nombre de places d'hébergement disponibles afin de faciliter l'orientation des victimes. L'objectif de ces monitorings était, dans un premier temps, sanitaire : les maisons d'accueil ayant dû diminuer leur capacité d'hébergement en raison des normes sanitaires imposées, il était important pour les administrations de connaître le nombre de places d'hébergement réellement actives. Il était également nécessaire de connaître l'état des immunisations de lits en cas de clusters dans les maisons. Dans un second temps, sont venus se greffer à ces monitorings sanitaires, des monitorings relatifs aux places d'hébergement à destination des victimes de violences qui ont été mis en œuvre tant en Région wallonne qu'à Bruxelles. Dans la capitale belge, le monitoring a été assuré par Bruss'Help⁶⁸. En Wallonie, un monitoring en temps réel a été créé pour connaître rapidement les places d'hébergement libres

..... 68 Fondé en 2019, Bruss'Help est chargé de coordonner les dispositifs d'aide d'urgence et d'insertion aux personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, <https://brusshelp.org/index.php/fr/>

dans les maisons d'accueil. Le secteur de l'aide aux sans-abri n'était pas demandeur d'un tel outil. La demande émanait principalement des partenaires comme les CPAS qui souhaitaient pouvoir réorienter rapidement les victimes en début de confinement.

En Wallonie, le monitoring est jugé sévèrement par le secteur de l'aide aux sans-abri, car, selon lui, il ne correspond pas à la réalité de terrain, laquelle est très mouvante. En effet, lorsqu'une maison d'accueil encode sa disponibilité, cette dernière n'est pas réelle parce que certaines places indiquées comme libres à un instant T sont en réalité des chambres réservées et qu'il existe de surcroît une liste d'attente sur plusieurs semaines dans beaucoup de structures d'hébergement.

Le secteur demandait alors que le monitoring tienne compte des places «réservées» par les maisons d'accueil (soit parce que la maison a une liste d'attente, soit parce qu'elle a déjà développé un partenariat avec un service par exemple), des places «immunisées» (pour respecter les consignes de sécurité par exemple), et enfin des places réellement disponibles pour des orientations immédiates. Le monitoring a alors été modifié en tenant compte de ces revendications.

Du côté bruxellois, le monitoring mis en place par Bruss'Help est également jugé peu positivement parce qu'en premier lieu, comme en Wallonie, le secteur n'était pas demandeur :



«Cela a été un étonnement parce qu'il y avait déjà un dispositif mis en place. Donc créer un nouvel outil en période chaotique nous a questionné, de se dire en quoi le dispositif ancien ne pouvait pas être amélioré et poursuivi.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

L'utilité de l'outil, qui consiste à transférer des informations sur les places disponibles en temps réel sur une base journalière n'est pas remis en cause par le secteur:



«L'outil des places disponibles est un bon outil. Bruss'Help nous envoie tous les matins les disponibilités dans les maisons. Quand on reçoit des personnes, on les oriente vers les places disponibles.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

En revanche, le monitoring hebdomadaire est contesté dans la mesure où les maisons d'accueil ont le sentiment d'avoir à effectuer deux fois la même tâche :



«Le monitoring hebdomadaire n'est pas un bon outil, il s'agit purement de statistiques alors qu'on en transmet déjà à AMASTAT qui est une obligation COCOF et on me redemande d'autres informations !»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

De plus, le traitement des demandes d'hébergement émanant de victimes de violences entre partenaires et/ou intrafamiliales exigent une connaissance fine du phénomène pour orienter au mieux les personnes. Or, il a été reproché au personnel qui a assuré le monitoring d'être peu au fait des violences de genre et des réalités de terrain.

Le choix de Bruss'Help comme opérateur du monitoring est à ce titre interrogé :



«La grosse erreur c'est d'avoir demandé à cette toute petite équipe débutante de gérer cela. Il aurait fallu utiliser quelqu'un qui avait déjà une expérience, peut-être pas de la pandémie mais peut-être une fédération. On a choisi un opérateur qui venait d'être créé avec des travailleurs qui ne connaissaient pas le secteur. Dans ce contexte, Bruss'Help a essayé de faire au mieux, avec beaucoup de bonnes choses mises en place : le soutien, etc. Mais ils n'ont pas eu le temps de faire une vraie concertation avec le secteur.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

3.4 ÉVALUATION DE L'HÉBERGEMENT ET DE L'ACCOMPAGNEMENT OFFERTS AUX VICTIMES DURANT LA PANDÉMIE

Dès avril 2020, BRUXEO, l'organisation représentative des employeurs, privés et publics, du secteur à profit social de la région de Bruxelles-Capitale, alertait déjà sur les difficultés rencontrées par le secteur de l'aide aux sans-abri à Bruxelles pour honorer les demandes d'hébergement en provenance des victimes de violences conjugales. L'organisme indiquait qu'en temps normal à Bruxelles, les demandes de lits en maison d'accueil et d'hébergement pour personnes en difficultés dépassaient déjà l'offre. Dans certains cas, la demande surpassait même le nombre total de lit au sein de la maison d'accueil⁶⁹.

Les maisons d'accueil recevant exclusivement des victimes de violences conjugales, tant à Bruxelles qu'en Wallonie, sont restées ouvertes et opérationnelles durant toute la période de la crise sanitaire, y compris durant le premier confinement. Certaines d'entre elles ont également géré les dispositifs supplétifs temporaires ouverts pour augmenter les places disponibles. Ces maisons d'accueil ont également appliqué des programmes d'éloignement et de mise en quarantaine des victimes infectées.

L'OFFRE ET LA DEMANDE D'HÉBERGEMENT DURANT LA CRISE SANITAIRE

Malgré la mise en place de plusieurs outils pour améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande, comme les monitorings et les dispositifs supplétifs, il semble néanmoins que le secteur n'ait pas réussi à honorer toutes les places d'hébergement sollicitées par les victimes.

En ce qui concerne les maisons d'accueil, les statistiques actuellement récoltées tant dans la Région bruxelloise via AMASTAT pour les maisons COCOF qu'en Région wallonne par le biais des rapports d'activités (RASH) donnent des indications sur le nombre de personnes victimes de violences accueillies dans les maisons d'accueil des deux régions.

A Bruxelles, une base de données existe légalement depuis 2018 afin de collecter des données détaillées sur les formes de violences subies par les victimes hébergées dans les maisons d'accueil agréées par la COCOF et qui sont agréées pour la mission spécifique «soutien aux victimes de violences conjugales et familiales» (problématiques traitées avec l'adulte, avec l'enfant, accompagnement spécifique réalisé, etc.). La base de données récolte également des données sur le nombre de personnes accueillies par année dans chaque maison d'accueil, qu'elles soient spécialisées dans l'accueil des victimes ou généralistes. Les maisons d'accueil gérées par la COCOM ne récoltent, quant à elles, aucune donnée relative à l'accueil des victimes.

69 BRUXEO, L'impact du COVID 19 sur la situation des femmes, avril 2020, p.9, <http://www.adviesraad-gelike-kansen.irisnet.be/wp-content/uploads/2021/07/N2020-032-COVID-19-CEFH-Membre-Bruxeeo-2.pdf>



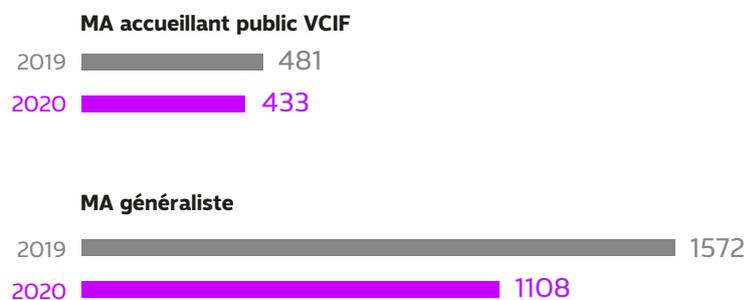
En Région wallonne, depuis 2017, il a été introduit dans le Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé une mesure concrète concernant la récolte, par les maisons d'accueil spécialisées, de données annuelles en matière de violences.

Les deux bases de données permettent d'avoir des indications chiffrées sur le nombre de personnes victimes de violences accueillies dans les maisons d'accueil tant à Bruxelles qu'en Wallonie. Notons cependant que ces informations restent parcellaires puisque les maisons d'accueil COCOM, n'étant astreintes à aucune récolte de données, ne figurent pas dans ces chiffres. De plus, aucune donnée concernant l'accueil des victimes de violences conjugales dans les services autres que les maisons d'accueil, comme les services d'accueil d'urgence ou les services d'accueil de jour, n'est récoltée, alors que dans les faits, ces derniers accueillent également des victimes.

Les données disponibles concernent en conséquence les maisons d'accueil gérées par la COCOF à Bruxelles et les maisons d'accueil situées en Région wallonne, qu'elles soient spécialisées dans l'accueil des victimes ou dites généralistes.

A Bruxelles, les chiffres produits par AMASTAT pour les maisons d'accueil agréées par la COCOF pour les années 2019 et 2020 montrent que le nombre de victimes accueillies a diminué en 2020. En 2019, en effet, 2053 victimes ont été accueillies par les maisons d'accueil contre 1541 en 2020. Cette diminution concerne aussi bien l'hébergement dans les maisons ayant pour mission spécifique l'accueil des victimes de violences (481 en 2019 contre 433 en 2020) que dans les maisons généralistes (1572 contre 1108). Cette diminution des capacités d'accueil peut s'expliquer par les règles sanitaires imposées qui ont réduit d'autant le nombre de places disponibles et rallongé les durée d'hébergement des personnes déjà présentes du fait des confinements.

NOMBRE DE VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ACCUEILLIES EN 2019 ET 2020 EN RBC



Source : Données AMASTAT 2019 et 2020

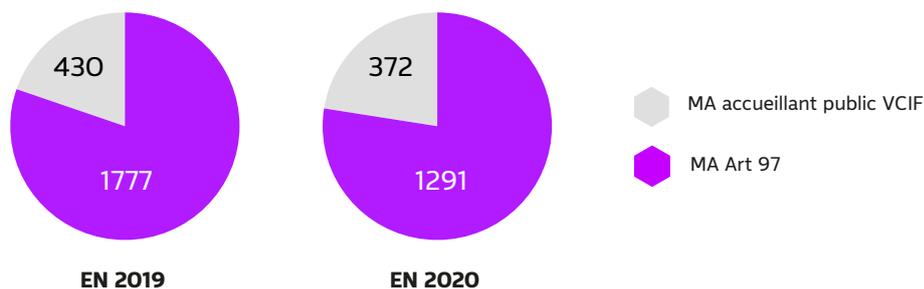
On peut penser qu'un certain nombre de personnes qui n'ont pas été accueillies dans les maisons d'accueil ont pu l'être dans les dispositifs supplétifs mis en place durant la période qu'il s'agisse du dispositif supplétif créé exclusivement pour accueillir des victimes de violences ou d'autres types de dispositifs accueillant un public plus large mais, qui, dans les faits, ont aussi accueilli des victimes de violences.

En Wallonie, les chiffres récoltés dans le cadre des RASH permettent d'établir également une comparaison entre le nombre d'hébergements satisfaits en 2019 et 2020. Comme dans la Région de Bruxelles-Capitale, le secteur des maisons d'accueil wallonnes a été moins en capacité d'accueillir les victimes de violences en 2020, en raison de la saturation des structures et l'imposition de règles sanitaires faisant encore baisser le nombre de places offertes.

On observe en effet qu'en 2019, les maisons d'accueil ont accueilli un total de 2 207 victimes, dont 430 dans les maisons d'accueil spécialisées dans l'hébergement des victimes de violences conjugales (article 97) et 1777 dans les maisons d'accueil dites «généralistes».

En 2020, le nombre total des victimes accueillies chute à 1663 personnes. Dans les deux catégories de maisons d'accueil, les chiffres sont moindres qu'en 2019 puisque les maisons spécialisées ont accueilli 372 (contre 430 en 2019), soit 15% de diminution, et les maisons généralistes 1291 (contre 1777 en 2019), soit 37% de diminution. On observe une diminution des personnes accueillies de 541 personnes en Wallonie contre 512 victimes à Bruxelles.

NOMBRE DE VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ACCUEILLIES EN 2019 ET 2020 EN RÉGION WALLONNE



Source : données RASH 2019 et 2020

L'un des indicateurs possibles pour parvenir à mieux identifier l'adéquation entre l'offre d'hébergement et la demande est le nombre de demandes d'hébergement non satisfaites faute de place. Or cette donnée n'est encodée qu'en Région wallonne où il est demandé aux maisons d'accueil d'indiquer cette information dans leur rapport d'activité annuel. Les maisons d'accueil agréées par la COCOF ne relèvent pas ce type d'information. Cette variable doit cependant être considérée avec précaution, dans la mesure où une même personne en recherche d'un hébergement et qui sollicite plusieurs services la même journée, peut être encodée plusieurs fois, augmentant d'autant les chiffres concernant le manque de place alors qu'il s'agit de la même personne.

Le graphique suivant qui concerne le nombre de demandes d'hébergement non-rencontrées en Région wallonne pour manque de places, permettent de comparer le nombre de demandes d'accueil non-satisfaites en 2019 et 2020.

Au total, 7 202 demandes d'hébergement n'ont pas pu être honorées par les maisons d'accueil wallonnes en 2019. Ce sont de loin les maisons d'accueil spécialisées dans l'hébergement des victimes (article 97) qui ont opposé aux victimes un refus d'accueil pour manque de place (4 292 refus). On note que les maisons d'accueil généralistes, étant plus nombreuses, sont sans doute moins sollicitées que les maisons spécialisées et ont refusé 1758 demandes d'hébergement.

En 2020, les chiffres relatifs au refus sont moindres puisqu'ils ne concernent que 6757 demandes, toutes catégories de maisons confondues. Cependant, le nombre de demandes non-rencontrées par les maisons 'Article 97' est plus important en 2020 qu'en 2019 puisqu'il est de 4756. En revanche, il est moindre pour les maisons généralistes : il s'élève en effet à 1229 refus contre 1758 en 2019. La baisse du nombre de refus observée en 2020 peut sans doute s'expliquer par des sollicitations moindres, certains services, très désorganisés, ayant moins sollicité de demandes d'hébergement.

NOMBRE DE DEMANDES NON-RENCONTRÉES EN 2019 ET 2020

Total Maisons d'accueil



MA Art 97



MA accueillant public VCIF



Source : données RASH 2019 et 2020

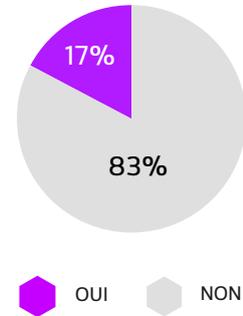
Le tableau ci-dessous élaboré en avril 2020 à partir des déclarations des maisons d'accueil agréées montre que sur les 21 maisons interrogées, 11 ont indiqué qu'elles avaient suspendu les possibilités d'accueil durant le premier confinement.

LISTE DES MAISONS D'ACCUEIL AGRÉÉES - ACCUEIL DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES (Situation au 02/04/2020)

Dénomination	Localité	Capacité d'hébergement totale	Suspensions de nouvelles demandes
L'Eglantier	Braine l'Alleud	20	?
MM Paul Henricot	Court Saint-Etienne	25	oui
MM Brabant Wallon	Ottignies LLN	54	oui
Terre Nouvelle	Mouscron	36	oui
L'Etape	Tournai	24	oui
M.A du CPAS de Tournai	Tournai	34	?
Le 26	Charleroi	73	?
MM Fernand Philippe	Wanfercée-Baulet	80	oui
Solidarité Femmes	La Louvière	24	?
MA du CPAS de Mons	Mons	14	Oui
L'Espoir	Cuesmes	45	oui
Marie-Louise	Liège	94	?
La Traille	Engis	32	?
Maison des Sans-Logis	Liège	48	?
CCVFE	Liège	54	?
Le Tournesol	Malmedy	21	?
L'Accueil	Verviers	51	?
L'Archée	Libramont-Chevigny	62	oui
Maison du Pain	Virton	20	oui
Ferme de l'Aubligneux	Dailly	27	oui
Les Trois Portes	Namur	63	oui

Les chiffres issus du questionnaire en ligne permettent de compléter utilement les données déjà présentées, lesquelles ne concernent que les maisons d'accueil, puisqu'il intègre les réponses apportées par d'autres services du secteur. Ils révèlent que nombreux sont les services qui n'ont pas pu accueillir des victimes durant cette période. Même si les chiffres de refus sont déjà élevés en 2019, reflet d'un secteur saturé, ils sont tout de même plus élevés en 2020.

Les réponses apportées à la question «êtes-vous parvenu à répondre à toutes les demandes d'accueil de victimes de violences en 2020 ?» montrent que majoritairement, les répondants n'ont pas pu donner une réponse positive : 83% des répondants ont en effet indiqué avoir été dans l'incapacité de répondre à toutes les demandes d'accueil, contre 17% qui ont pu les honorer :

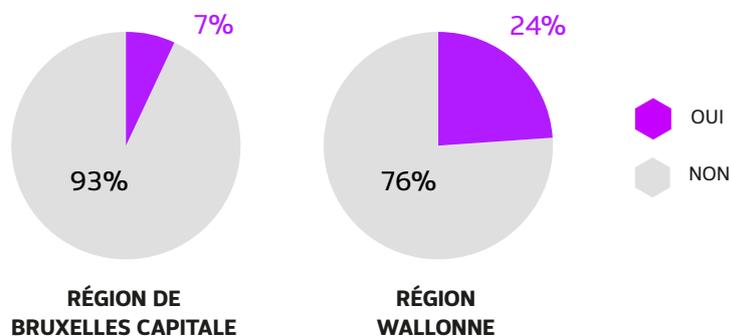


Source : Données de l'enquête en ligne

Ces incapacités de répondre positivement aux demandes d'accueil concernent tous les services de l'aide aux sans-abri, y compris les services d'accueil d'urgence, les maisons de vie communautaire et les services d'accueil de jour.

Si on s'intéresse maintenant aux différences par région, on voit que les services de la Région wallonne comme ceux de Bruxelles ont été massivement dans l'impossibilité d'accueillir des victimes en 2020 :

INCAPACITÉ À RÉPONDRE POSITIVEMENT À L'ACCUEIL DES VICTIMES PAR RÉGION (EN %)



Source : Données de l'enquête en ligne

3.5 ÉVALUATION DU POST-HÉBERGEMENT DURANT LA CRISE SANITAIRE

Le post-hébergement des victimes de violences s'inscrit dans un cadre où des dispositifs visant à favoriser l'accès aux logements sociaux des victimes ont été récemment mis en place. Tant à Bruxelles qu'en Wallonie, ces dispositifs ont permis d'accroître les possibilités de sorties pour les victimes de violences conjugales ayant séjourné en maisons d'accueil.

En Région de Bruxelles-Capitale, l'Arrêté du 17 septembre 2015 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale (AGRBC) organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public prévoit que la Société conclut une ou plusieurs conventions d'attributions prioritaires de logements, portant sur 3 % minimum du total des attributions de l'année précédente, avec des maisons d'accueil agréées hébergeant des personnes du chef de faits de violence entre partenaires ou

de violence intrafamiliale⁷⁰.

En Wallonie, pour faciliter l'accès des victimes au logement après leur passage en maison d'accueil, une priorité d'accès aux logements publics leur a été accordée⁷¹.

Tant en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Wallonie, des données sur le devenir des victimes de violences conjugales après leur passage dans les maisons d'accueil sont relevées. Elles permettent d'informer sur le devenir des ex-hébergées après leur passage en maison d'accueil par type de solutions d'hébergement trouvées. La comparaison entre les données concernant les années 2019 et 2020 permet de voir l'impact de la crise sanitaire sur l'accès au logement tant à Bruxelles qu'en Wallonie.

3.5.1 Le post-hébergement durant la pandémie en Région de Bruxelles-Capitale

Les données relatives à la Région de Bruxelles-Capitale montrent qu'en 2019, le logement privé (en tant que propriétaire ou locataire) reste la destination première des victimes ayant quitté une maison d'accueil gérée par la COCOF (22%). Les logements sociaux gérés par la Société immobilière de service public viennent en seconde position (21,8%). Le dispositif spécifique mis en place afin de permettre aux victimes de bénéficier d'un logement social de manière prioritaire semble bien fonctionner puisque 76 victimes ont pu en bénéficier à l'issue de leur passage dans une maison d'accueil, mettant ce dispositif en troisième position en matière de sortie vers le logement (17,2%). Enfin les logements gérés par une AIS viennent en quatrième position mais représentent seulement 9% des sorties des victimes.

Cependant, certaines victimes restent dans le secteur de l'aide aux sans-abri à l'issue de leur passage en maison d'accueil. Ainsi, 26 d'entre elles ont été orientées vers une autre maison d'accueil et 5 vers un centre d'accueil d'urgence. Pour cette dernière destination, on peut supposer qu'il s'agit de victimes en situation irrégulière de séjour pour lesquelles aucune solution de logement n'a de ce fait pu être trouvée.

Si l'on compare avec l'année 2020, on constate que c'est principalement par le biais de la mesure dérogatoire en faveur des victimes de violences d'accès aux logements sociaux (Article 36 de l'AGRBC) que les victimes ont trouvé un logement. Le secteur privé ne vient qu'en seconde position, montrant sans doute le ralentissement du marché privé durant cette période de pandémie. Les institutions publiques, elles-mêmes pourtant très ralenties, ont efficacement joué leur rôle. Ce résultat est principalement dû à une concertation initiée en juin 2020 par le cabinet de la Secrétaire d'Etat Ben Hamou en charge de l'égalité des chances et du logement avec les fédérations des SISF, la Société du logement de la Région de Bruxelles-Capitale et le Fond du Logement. Il s'agissait d'identifier des solutions de sorties supplémentaires pour les victimes de violences conjugales et intrafamiliales hébergées en maison d'accueil, à la suite de la crise sanitaire.

Les différentes Sociétés immobilières de service public (SISP) ont alors proposé rapidement un plus grand nombre de logements pour les personnes qui entraient dans les conditions de l'article 36 de l'AGRBC. De son côté, l'AMA a fait appel aux maisons d'accueil disposant de conventions, afin d'identifier les profils des personnes hébergées qui pourraient bénéficier de ces logements «spéciaux covid». Un certain nombre de logements supplémentaires ont ainsi pu être dégagés.

70 Il s'agit de l'article 36 §1^{er} de l'Arrêté du 17 septembre 2015 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du 26 septembre 1996 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public.

71 Conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007 organisant la location des logements gérés par la Société wallonne du Logement ou par les sociétés de logement de service public.

Les sorties vers les logements gérés par les AIS sont restées relativement stables même si l'on constate une diminution en 2020 (36 départs vers ce type de logement contre 42 en 2019).

Le nombre de réponses non encore fournies quant à la destination est beaucoup plus important en 2020 qu'en 2019 (108 contre 6 en 2019).

DESTINATION DES PERSONNES APRÈS LE SÉJOUR EN MAISON D'ACCUEIL RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE EN 2019 ET 2020

Répartition des victimes de violences	2019	2020
Maison d'accueil	26	11
Logement secteur privé (propriétaire ou locataire)	101	67
Appartement ou studio appartenant ou géré par M.A.	1	0
Centre d'accueil d'urgence gratuit / de crise (*)	5	2
Espaces publics (*)	0	0
Logement géré par une AIS (*)	42	36
Logement communal (dont régie foncière) (*)	0	3
Logement du CPAS (*)	0	0
Logement SISP (Société immobilière de service public)	96	37
Habitat solidaire	4	0
Logement communautaire	0	2
Maison de vie communautaire de la région wallonne	1	0
Hébergement précaire (*)	17	22
Structure d'hébergement non-agrée	0	0
Logement supervisé pour personne avec handicap ou problème santé mentale (IHP)	3	0
Centre pour demandeur d'asile	0	0
Maison de repos et de soins	0	0
Institution médicales (*)	3	3
Institutions pénales (*)	1	0
Inconnu par la personne	1	1
Inconnu par l'équipe	30	9
Autre (*)	32	10
Décès	0	0
Quitte le territoire	1	2
Logement intergénérationnel	0	0
Logement social article 36 bis (convention violence conjugale & intrafamiliale)	76	80
Pas encore répondu	6	108

Source : AMASTAT 2019 et 2020

3.5.2 Le post-hébergement durant la pandémie en Région wallonne

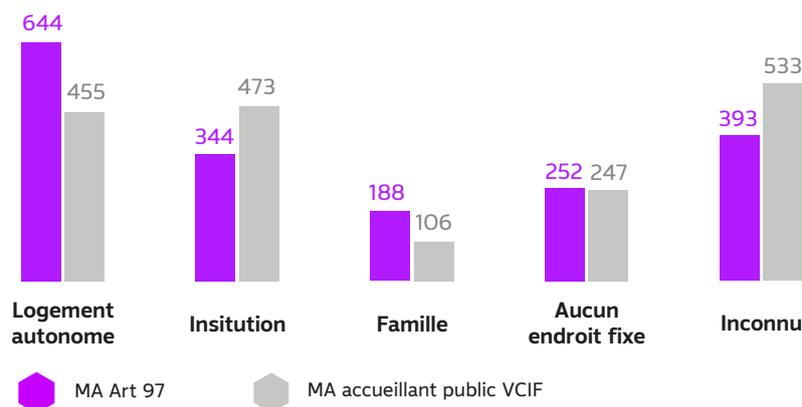
Comme on peut le constater dans le graphique suivant, les données récoltées en Région wallonne sont différentes des données AMASTAT. Les grandes catégories répertoriées en Wallonie sont le logement autonome, les institutions et la famille. Les données wallonnes ont le mérite néanmoins de permettre de différencier la destination des personnes après leur départ

des maisons d'accueil entre les maisons spécialisées dans le soutien aux victimes des maisons d'accueil dites «généralistes» qui accueillent également des victimes.

En chiffres absolus, ce sont principalement vers les logements autonomes que se tournent les victimes lors de leur départ de la maison d'accueil. Pour les maisons spécialisées (Article 97), c'est la principale destination. Le départ vers une institution concerne un total de 807 personnes en 2019 dont 344 personnes en maison d'accueil Article 97 et 473 pour les maisons d'accueil généralistes accueillant des victimes. La famille représente la troisième destination mais reste bien en dessous des deux autres catégories :188 départs pour les maisons article 97 et 106 pour les maisons généralistes. Enfin, le départ vers un lieu non fixe est particulièrement important puisqu'il concerne un total de 499 personnes, devançant de loin le départ vers la famille (sans qu'il soit précisé s'il s'agit d'un retour au domicile conjugal ou chez un autre membre de la famille), qui lui, ne concerne que 294 personnes.

Aussi bien dans les maisons article 97 que les maisons généralistes, la destination inconnue des personnes hébergées est très élevée puisqu'elle concerne 926 personnes. Ce qui semble signifier qu'aucune solution n'a été trouvée pour ces personnes ou/et qu'elles ne souhaitent pas communiquer leur destination après leur départ de la maison d'accueil.

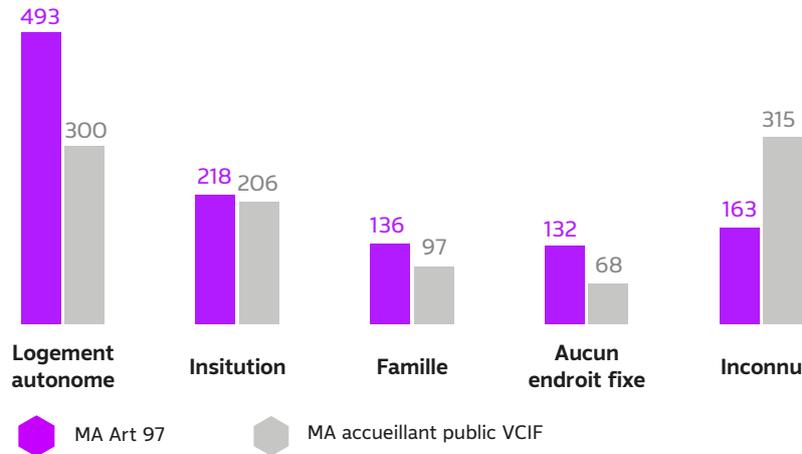
DESTINATION DES PERSONNES APRÈS LE SÉJOUR EN MAISON D'ACCUEIL EN 2019 EN RÉGION WALLONNE



Source : données RASH 2019

La situation en 2020 est sensiblement différente. Tous les chiffres, toutes catégories confondues, chutent pratiquement de moitié, à l'exception notable du départ vers la famille qui, lui, reste relativement stable (233 départs vers la famille contre 294 en 2019). Selon les travailleur.euse.s du secteur, les retours au domicile conjugal ont été plus importants qu'à l'ordinaire lors de la pandémie, notamment parce que les victimes, parties dans l'urgence, avaient faits plusieurs aller/retour entre les maisons d'accueil et le domicile conjugal. On peut aussi penser que ce nombre stable de départ dans la famille est dû à l'impossibilité de trouver une autre solution dans un contexte où les services, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, étaient particulièrement ralentis. On peut supposer que cela s'est également traduit par des séjours prolongés des victimes dans les maisons d'accueil, ralentissant d'autant les possibilités d'entrées d'autres personnes.

DESTINATION DES PERSONNES APRÈS LE SÉJOUR EN MAISON D'ACCUEIL EN 2020 EN RÉGION WALLONNE



Source : données RASH 2019 et 2020

Ces données nous informent de manière quantitative sur les difficultés que les services du secteur de l'aide aux sans-abri ont rencontré lors de la crise sanitaire. Pour avoir une vue complète de la période de la pandémie, il faut aussi s'interroger sur la manière dont les dispositifs supplétifs créés par les pouvoirs publics ont fonctionné et quel a été leur impact éventuel sur les victimes et le secteur de l'aide aux sans-abri.

3.6 ÉVALUATION DES DISPOSITIFS SUPPLÉTIFS CRÉÉS PENDANT LA PANDÉMIE

Lors de la crise sanitaire, un certain nombre de dispositifs supplétifs ont vu le jour. Ces dispositifs, créés dans l'urgence, répondaient à la nécessité de faire face à la demande croissante d'hébergement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales survenue dans ce contexte. Face à cette situation inédite, pour répondre aux besoins d'hébergement croissants, et en complément des maisons d'accueil existantes, des dispositifs d'hébergement ont donc été ouverts spécifiquement pour accueillir les victimes de violences (hôtel, centre d'hébergement d'urgence). La Région wallonne et la Commission communautaire française (COCOF) à Bruxelles ont renforcé le système d'accueil des victimes de violences domestiques en mettant à disposition 150 nouvelles places, accompagnées d'un soutien psychosocial. Après une présentation des différents dispositifs mis en place dans les deux régions (3.6.1), une analyse approfondie de deux dispositifs spécifiques est proposée (3.6.2) menant à un bilan des dispositifs (3.6.3).

3.6.1 Présentation des dispositifs créés en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne

3.6.1.1 Les dispositifs d'accueil des victimes de violences conjugales mis en place dans la Région bruxelloise

Le collège de la COCOF a décidé, dès le 27 mars 2020, de mettre à disposition, à Bruxelles, un hôtel exclusivement dédié à l'accueil et à l'hébergement de femmes (avec ou sans enfant) victimes de violences intrafamiliales en cas de saturation du réseau bruxellois et ce, pendant la durée du confinement. Sa capacité d'accueil était de 25 chambres (30-32 places) dont des chambres triples, quadruples et doubles, une salle de conférence, une cuisine. L'accompagnement psychosocial y a été effectué par le Centre de prévention des violences conjugales et familiales (CPVCF) et le CPAS de Bruxelles.

D'autres dispositifs tout public, pouvant également accueillir des femmes et des enfants, parmi lesquels des victimes de violences ont été mis en place. Selon Bruss'Help, ces dispositifs, créés dès avril 2020, accueilleraient 840 personnes en juin de la même année, y compris les victimes de violences⁷². Ces dispositifs ont été largement investis par les femmes, selon le dernier dénombrement effectué également par Bruss'Help en 2020⁷³. Au moment du dénombrement, trois dispositifs accueilleraient exclusivement des femmes et un autre était réservé aux familles, majoritairement monoparentales, composées de femmes seules avec enfants. Depuis le début du premier confinement, plusieurs dispositifs ont en effet priorisé la mise à l'abri des femmes vulnérables et des femmes victimes de violences conjugales. Il en a résulté une proportion significative de femmes (48,2%) et de mineur.e.s (35,5%) accueilli.e.s dans ces dispositifs⁷⁴.

LES DISPOSITIFS CRÉÉS DANS LA RÉGION WALLONNE

Alerté par les maisons d'accueil spécialisées dans l'accompagnement des victimes de violences conjugales, le gouvernement wallon a, dès le 18 mars 2020, octroyé des subsides complémentaires aux maisons d'accueil pour les aider à faire face au confinement. De plus, les gouverneurs de Provinces se sont vus déléguer le pouvoir de trouver des hébergements alternatifs pour répondre aux demandes des personnes précarisées et victimes de violences conjugales.

ÉVOLUTION ET RÉPARTITION PAR PROVINCES DES DISPOSITIFS ALTERNATIFS

Dans le Hainaut, en dehors du dispositif mis en place à La Louvière qui fera l'objet d'une analyse approfondie dans le cadre de cette étude, des places supplémentaires ont également été créées à Mons, gérées par le service VIF du CPAS de Mons qui a mis une maison à disposition pouvant accueillir une famille de quatre enfants.

A Liège, le Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion (CVFE) a pu disposer de places dans un hôtel à proximité de la maison d'accueil. La solution a été considérée comme peu idéale mais a permis néanmoins de disposer de logements supplémentaires pour gérer les nouvelles demandes. A Verviers, dix mini-studios ont été mis à disposition par la ville.

A Namur, une collaboration entre les Communes et les CPAS, la ville de Namur et la Maison d'accueil les Trois Portes a mené à la création de 25 places d'hébergement. L'accord entre la Ferme de l'Aubligneux et la Coordination provinciale a aussi permis la création de sept places (Gîte à Doische).

Dans le Brabant wallon, en collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale (AIS) du Brabant wallon, le Gouverneur et les CPAS, des logements ont été mis à disposition des maisons d'accueil⁷⁵.

Au total, 120 places supplémentaires ont ainsi été créées. Cependant, le monitoring en temps réel mis en place durant cette période montre que les places d'hébergement supplémentaires offertes ont été très peu investies alors que les dispositifs bruxellois ont été complets très rapidement.

C'est pourquoi à la lueur de ces informations, il paraît intéressant d'effectuer une analyse approfondie des deux dispositifs supplétifs, l'un mis en œuvre dans la Région de Bruxelles-Capitale, l'autre dans la Région wallonne. L'étude de ces deux cas devrait permettre d'apporter des éléments de compréhension de cette différence entre les deux régions.

72 Voir Bruss'Help, Évaluation des dispositifs Hôtels, Première période, 04/20, 04/21, 2021, <https://cbcs.be/wp-content/uploads/2022/01/Rapport-fr-Evaluation-des-dispositifs-hotels-Bruss'help.pdf>

73 Bruss'Help, Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale, Sixième, édition, 2000, p. 35, http://www.bruss'help.org/images/Denombrement2020_vdef.pdf

74 Bruss'Help, Dénombrement des personnes sans-abri, 2020, op.cit., p. 45.

75 Les AIS mettent en location des logements qui appartiennent le plus souvent à des propriétaires privés. Elles négocient avec ces propriétaires des loyers abordables, pour mettre des logements de qualité à disposition de personnes à revenus modestes.

3.6.2 Analyse des dispositifs mis en œuvre à Bruxelles et à La Louvière

Les dispositifs supplétifs mis en place durant la crise sanitaire sont très différents, notamment quant au public hébergé visé, qu'il s'agisse d'hommes, de femmes, accompagnés ou non d'enfants. Certains ont été mis en place uniquement pour accueillir des victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales. C'est à cette dernière catégorie que nous nous intéressons.

Pour procéder à une analyse approfondie de ces dispositifs, deux maisons d'accueil ont été sélectionnées en raison, notamment, de leur longue expérience dans l'accueil, l'accompagnement et l'hébergement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Il s'agit en effet de deux institutions pionnières en matière d'hébergement des victimes qui, au fil des années, ont développé une compétence reconnue.

En acceptant de gérer un tel dispositif dans l'urgence, ces deux services ont dû s'adapter à de nouveaux environnements de travail et de nouvelles dynamiques professionnelles et organisationnelles ont vu le jour. Ce sont précisément ces dynamiques à l'œuvre et leur impact sur les victimes accueillies et le service lui-même qui sont analysées à partir des deux cas pratiques proposés. Les deux dispositifs, l'un à Bruxelles, l'autre en Wallonie, se sont inscrits dans des contextes politiques différents, les deux régions francophones ayant développé leurs propres règles et conditions de fonctionnement des dispositifs supplétifs. L'approche comparative régionale permet ainsi de souligner la singularité de chaque cas étudié et ses conséquences tant sur les personnes hébergées que sur les personnels investis dans ces projets.

3.6.2.1 Le dispositif géré par le centre de prévention des violences conjugales et familiales (CPVCF) à Bruxelles

Depuis sa création en 1977, le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales (CPVCF) propose un accompagnement spécialisé à toute personne concernée par les violences conjugales et/ou intrafamiliales. L'accompagnement proposé a pour objectif de permettre à la personne accueillie de (re)trouver l'estime de soi et de (re)prendre du pouvoir sur sa vie.

Le centre assure par ailleurs une écoute téléphonique, un accueil, une aide administrative et sociale, un espace de parole en individuel ou en couple et des ateliers d'Education Permanente. Le Centre offre enfin un hébergement pour femmes, avec ou sans enfants dans un lieu à adresse confidentielle.

Le Centre s'adresse également aux institutions, associations, services qui sont amenés à intervenir auprès des personnes concernées par la problématique des violences conjugales et intrafamiliales. Il est fréquemment consulté pour son expertise en cette matière (relais auprès des victimes, information, formation des intervenants, des associations, services, institutions...). Depuis sa création, il a été et reste un interlocuteur actif auprès des pouvoirs publics en matière de violence conjugale. Le centre, créé à l'origine par un groupe de féministes, se voulait «ni une œuvre charitable, ni un service social» mais un lieu d'émancipation de la femme. Cette orientation se reflète dans les activités proposées aux hébergé.e.s, tournés vers la reconstruction de l'estime de soi et de reprise de pouvoir sur sa vie. On y retrouve ainsi des espaces de parole (individuel ou en couple) et des ateliers d'éducation permanente visant à l'émancipation des femmes. Le centre s'est peu à peu professionnalisé et institutionnalisé. Ainsi, dès 1982, une demande de subsides est déposée au Ministère de la Santé Publique et de la Famille et le refuge est reconnu comme maison d'accueil par le Ministère des Affaires Sociales de la Communauté Française en 1985. Le centre est agréé en qualité de maison d'accueil depuis l'entrée en vigueur du Décret de 1999 de la COCOF.

RENCONTRE ENTRE LA MAISON D'ACCUEIL ET LE DISPOSITIF SUPPLÉTIF

L'initiative de la création d'un dispositif supplétif destinée à accueillir exclusivement des victimes de violences conjugales émane des autorités publiques afin de répondre à une demande déjà

perçue comme croissante à la suite de l'augmentation des appels à la ligne d'écoute 0800. En mars 2020, dès l'annonce du premier confinement lié à la crise sanitaire du Covid19, Barbara Trachte, la Ministre-Présidente du Collège de la COCOF, chargée de la Promotion de la Santé, de la Famille, du Budget et de la Fonction publique, a réquisitionné un hôtel de 50 lits dont l'adresse est restée confidentielle pour permettre l'hébergement urgent et temporaire des femmes victimes de violences conjugales. Le CPVCF a alors été sollicité par les autorités pour gérer cet hôtel en collaboration avec le personnel hôtelier pour l'intendance et la garde de nuit.

La mission confiée au CPVCF pour la gestion de l'hôtel d'hébergement a évolué dans le temps, comme cela a été le cas pour plusieurs dispositifs supplétifs à Bruxelles⁷⁶. Conçu en premier lieu pour accueillir, protéger et orienter les victimes dans l'urgence et de manière temporaire, le projet s'est peu à peu enraciné dans le temps. Au départ, les demandes d'hébergement ont été traitées en amont en ambulatoire et, en fonction de l'analyse de risque, l'hébergement était envisagé en concertation avec l'hôtel. Il s'agissait donc d'apporter une aide de première ligne spécialisée dont la finalité était d'orienter les femmes dans un temps relativement court en tenant compte du besoin de sécurité afin de permettre à d'autres femmes en danger d'entrer à l'hôtel. L'objectif premier de l'hébergement d'urgence n'était donc pas le relogement des femmes mais l'orientation vers d'autres structures d'hébergement à plus long terme.

Prévu au début pour une période temporaire de trois mois, l'hôtel a finalement fonctionné jusqu'en mai 2021, soit 13 mois. Il a fallu en effet pouvoir répondre aux nombreuses demandes d'hébergement des victimes qui ne pouvaient être honorées par les maisons d'accueil, saturées. Les durées de séjour ont été par ailleurs plus longues qu'à l'accoutumée en raison de la difficulté de trouver une solution de relogement dans le secteur privé ou public. Ce passage du temporaire au plus long terme a eu des impacts sur l'objectif du projet et l'organisation de l'hôtel.

MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

Selon le rapport d'activité 2021 du CPVCF, sur l'intégralité de la période d'ouverture du dispositif, 90 demandes évaluées urgentes et à risque ont été orientées vers l'hôtel. Parmi elles, 60 femmes (19 femmes seules) et 80 enfants ont été accueillis à l'hôtel en 10 mois. Les autres n'ont pas été hébergées pour différentes raisons (pas de place au moment de la demande, domicile trop proche de l'hôtel, difficulté d'organisation pour la scolarité des enfants, problème de santé, d'addiction, réactivité du contrôle du partenaire...). La moyenne de l'hébergement a été de trois mois.

Un accompagnement psychosocial et juridique assuré par une équipe de travailleur.euse.s sociaux.ales a pu apporter une aide et une sécurité momentanée aux femmes. Une équipe de quatre travailleur.euse.s sociaux.ales et une animatrice engagée à mi-temps ont pu faire face aux entrées en urgence à tout moment de la journée ou de la nuit.

Le CPVCF a été amené une seule fois à rediriger une femme avec ses 2 enfants très rapidement vers la Parenthèse, une autre structure gérée par ce service. Son partenaire avait en effet repéré l'hôtel. Très contrôlant, il avait installé dans la voiture de son épouse un système de géolocalisation.

DES RÈGLES DE CONDITION D'ENTRÉE DANS L'HÉBERGEMENT AMÉNAGÉES

Pour gérer l'hôtel, le CPVCF a tenté de transposer ses règles habituelles de fonctionnement. Ainsi, le règlement d'ordre intérieur et le contrat de confidentialité imposé aux hébergé.e.s afin d'assurer leur propre sécurité (ne pas divulguer l'adresse de l'hôtel, par exemple) ont été en vigueur dans l'hôtel. Afin de se conformer aux règles sanitaires, l'un des aspects du règlement d'ordre intérieur a été modifié : les hébergé.e.s n'ont pas été autorisées à quitter l'hôtel le week-end, alors que c'est le cas habituellement.

..... 76 Voir Bruss'Help, Évaluation des dispositifs Hôtels, Première période, op.cit., p.5.

Le caractère inédit du dispositif a néanmoins nécessité d'adapter certaines pratiques, notamment en raison du confinement. C'est le cas, par exemple, de la procédure de pré-accueil. Alors qu'habituellement, la personne en demande d'hébergement est reçue dans les locaux du CPVCF pour analyser la situation et évaluer l'urgence, cet entretien préalable s'est fait, durant cette période, par téléphone.

En ce qui concerne l'organisation de l'équipe, le CPVCF n'a pu obtenir des crédits pour embaucher des travailleur.euse.s sociaux.ales qu'en mai 2020. Durant la période s'écoulant de mars à avril, c'est l'équipe existante du CPVCF qui a assumé la prise en charge des victimes. Une co-directrice était sur place en permanence. D'autres membres de l'équipe ont dû partager leur temps de travail, entre une journée de télétravail et des journées de présence tant à l'hôtel que dans les deux centres d'hébergement habituellement gérés par le CPVCF.

Si l'accompagnement des victimes a pu être pris en charge par le Centre, celui des enfants a été plus problématique, en raison notamment de la configuration des lieux et du manque de personnel spécifique pour assumer cette tâche. Il a alors été fait appel à des éducateur.trice.s spécialisé.e.s, puis une animatrice est venue s'occuper spécifiquement des enfants. L'animatrice a pu réaliser avec les enfants des activités ludiques et artistiques adaptées aux mesures sanitaires et apporter un soutien dans les ateliers d'éducation permanente.

LA MODIFICATION DES CONDITIONS D'ACCÈS À L'HÉBERGEMENT : UN IMPACT SUR LES VICTIMES SANS-PAPIER

Pour pouvoir bénéficier d'un hébergement en maison d'accueil, les victimes de violences conjugales doivent habituellement être en règle vis à vis de leur statut de séjour en Belgique et pouvoir justifier d'un revenu, une participation financière étant demandée aux hébergé.es. Ces deux règles ont été supprimées dans l'hôtel. En conséquence, des personnes sans-papier ont pu bénéficier d'un hébergement durant la période de la crise sanitaire. C'est l'un des grands changements autorisés par la période. Cette facilité d'accès d'un public habituellement privé d'hébergement est l'une des grandes novations des dispositifs supplétifs.

Selon les chiffres fournis par le CPVCF, les femmes en situation irrégulière de séjour ont largement bénéficié de cette possibilité : un tiers des femmes accueillies dans l'hôtel était en effet dans cette situation. La prise en charge sur le long terme couplé à un accompagnement individuel apporté par le Centre a permis d'ailleurs à certaines d'entre elles de pouvoir régulariser leur situation au regard du droit de séjour :



«Certaines ont pu obtenir un titre de séjour grâce à l'aide qui a été apportée durant l'hébergement, période durant laquelle on a pu leur trouver un avocat, prouver les violences conjugales, aller témoigner à temps, et effectuer tout un tas de démarches, comme stopper la radiation, permettre de recevoir le courrier. Les démarches doivent se succéder et se faire très rapidement pour éviter la perte du titre de séjour. Certains maris radient leur femme alors qu'elle se trouve encore au domicile et nous on ne peut plus rien faire après»

ENTRETIEN AVEC LA CO-DIRECTRICE DU CENTRE

L'on sait que l'un des obstacles majeurs à la prise en charge des victimes de violences en situation irrégulière de séjour est l'obligation qui leur est faite de contribuer financièrement à cette dernière. Les femmes étrangères qui, pour des motifs variés, se retrouvent en situation irrégulière de séjour, ne peuvent être accueillies en maisons d'accueil du fait de leur statut. Cette limitation dans l'accueil est liée à l'obligation de payer un prix journalier lié au

séjour. Or les femmes et les hommes en situation irrégulière de séjour n'ont souvent aucune autonomie financière et ne peuvent bénéficier du soutien du CPAS. En effet, si les personnes qui ne disposent pas de moyens suffisants peuvent s'adresser à un CPAS afin de solliciter une intervention de ce dernier dans la facture de séjour, ces derniers, sur la base des motifs prévus par la loi, peuvent refuser cette intervention moyennant motivation de la décision. Si une personne n'a pas les moyens suffisants pour payer le prix journalier et que le CPAS refuse d'intervenir, elle ne peut pas être accueillie dans une maison d'accueil.

Dans son rapport d'évaluation sur la mise en œuvre de la Convention d'Istanbul en Belgique⁷⁷, le GREVIO a souligné que la gratuité de l'accueil constitue, au terme de la Convention, un critère standard minimal qui s'impose aux services de soutien spécialisés⁷⁸. La Convention intègre par ailleurs un principe de non-discrimination, sous-tendant que toutes les femmes victimes, quelle que soit leur situation, doivent avoir accès aux services de soutien spécialisés.

L'application du principe de gratuité en vigueur dans les hôtels durant la crise sanitaire a été diversement apprécié par le secteur. Certains ont contesté son application généralisée à toutes les personnes accueillies, y compris celles qui bénéficiaient d'un revenu. D'autres ont indiqué que certaines des personnes qui avaient été accueillies gratuitement dans les hôtels alors qu'elles bénéficiaient d'un revenu, ont parfois refusé d'être hébergées ensuite dans une maison d'accueil leur réclamant une contribution aux frais de séjour :



«Ces dispositifs supplétifs où tout est gratuit sont en contradiction avec le système des maisons d'accueil où il y a des tâches et c'est payant. Les hôtels, ça offre une mise à l'abri et un accompagnement light. Ça ne donne pas une image de la vie réelle : il y a nulle part où on est hébergé gratuitement, sans aucune obligation, etc. Pour moi, c'est très incohérent, ni éducatif ni pédagogique pour le public. On avait de la place durant la pandémie mais parfois le public préférerait aller en hôtel.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

L'introduction de la gratuité a eu tendance à déstabiliser le secteur qui s'est trouvé confronté à des personnes contestant ou tentant de négocier les frais de séjour :



«Parfois on a dû bloquer des chambres mais pour rien car les femmes ne voulaient plus payer ou payer moins. Et des fois j'étais même mal à l'aise de leur demander d'intervenir. Ça a mis un froid dans le travail que l'on fait habituellement. Ça nous a pris beaucoup de temps pour expliquer, justifier, beaucoup d'entretiens.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

..... 77 Voir le rapport d'évaluation du GREVIO sur la Belgique, op.cit., p.50.

78 Voir Conseil de l'Europe, Tableau 8.4 de « Combating violence against women : minimum standards for support services », 2008, p.40, [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

Cependant si le principe de la gratuité ouvert à toutes et tous n'est pas une solution adéquate, il n'en reste pas moins que pour les victimes en situation irrégulière de séjour, il reste la seule possibilité de pouvoir bénéficier d'un hébergement :



«La gratuité durant le confinement était bienvenue, sinon on n'aurait pas pu gérer avec les retards de l'administration. Les femmes sont assez réalistes par rapport à cela. Il y en a toujours deux/trois qui ont tiré sur la ficelle qu'on a dû pousser dehors. Les autres ont tout à fait compris quand elles ont été réorientées et ont trouvé que cela avait été une chance extraordinaire d'avoir pu être accueillies pendant le confinement.»

ENTRETIEN AVEC LA CO-DIRECTRICE DU CVCPF

LES IMPACTS DU PASSAGE À L'ACCUEIL D'URGENCE

L'autre dimension inédite introduite par la gestion d'un hôtel est l'accueil en urgence des victimes. Les maisons d'accueil, qu'elles soient spécialisées dans l'accueil des victimes de violences ou pas, accueillent rarement les personnes en urgence. Le système étant en permanence saturé, les victimes sont souvent inscrites sur une liste d'attente pendant deux à trois mois avant de pouvoir intégrer le service. L'écoulement de ce temps a, selon les professionnel.le.s, l'intérêt de leur permettre mentalement de se préparer au départ du domicile. Il est en effet relativement rare que les personnes, une fois accueillies, fassent le choix de retourner au domicile conjugal.

Or, des retours rapides des victimes au domicile conjugal, deux à trois jours après avoir été accueillies, ont été constatés durant cette période :

«Sur les soixante femmes accueillies, il y a eu plus de retour au domicile parce que quand elles viennent en urgence, très vite elles basculent vers l'ambivalence dans le jugement sur leur relation. Tandis qu'habituellement, les femmes accueillies dans nos structures ont d'abord transité sur une liste d'attente et quand elles arrivent, elles ont déjà beaucoup mûri leur décision car elles doivent attendre en général deux/trois mois.» (entretien avec la co-directrice du CVCPF)

UNE COLLABORATION NOUVELLE ET ACTIVE ENTRE TOUS LES ACTEURS LOCAUX

La période de la crise sanitaire a été propice à la mise en place de partenariats nouveaux dans le cadre des dispositifs supplétifs. Le CVCPF a ainsi pu bénéficier du soutien du monde politique par le biais de la *task force* qui a été très soutenante et réactive.

Le soutien au niveau local était aussi présent puisque le bourgmestre de la commune accueillant le dispositif avait informé le commissaire de zone de l'initiative. Un service de partenaires, réunissant le bourgmestre, le président du CPAS et le commissaire de police et la maison médicale a été mis sur pied. Il s'est avéré très réactif. Le centre a également bénéficié du soutien de la société dans son ensemble, les dons alimentaires ou d'objets divers n'ayant jamais été aussi nombreux que durant cette période.

IMPACT DU DISPOSITIF

D'après le service, le dispositif a été jugé très positivement par les hébergées. Il leur a permis d'être protégées tout en bénéficiant de moments de convivialité. Certaines, sans réseau social et sans lien avec leur famille, se sont constituées un réseau de soutien conservé après leur départ du dispositif : «Elles en parlent comme d'un moment de convivialité durant lequel elles se sont bien amusées. Elles ont fait beaucoup de fêtes ensemble ! C'était des femmes primo-



arrivantes qui n'avaient pas de famille et elles en ont constitué une durant cette période. C'était un exutoire de pouvoir se rencontrer. Puisque l'insécurité était amplifiée, le besoin de sécurité l'était également. Les femmes qui sont retournées au SAMU ont pour certaines vues leur santé décliner. Elles ont été séparées de cette sororité qui s'est installée et elles ont trouvé les conditions difficiles.» (entretien avec la co-directrice du CVCPF)

Les personnels qui ont participé à la gestion de l'hôtel ont pour leur part jugé très positivement ce dispositif qui a permis l'accueil des victimes dans une période complexe, y compris un public habituellement absent des maisons d'accueil. L'équipe a pu, de surcroît, développer un savoir-faire en matière d'accueil d'urgence. La reconnaissance de leur expertise par les autorités est aussi soulignée. La mise en place d'une méthode d'échange directe entre les pouvoirs publics et le terrain via la *task force* est grandement appréciée.

DEVENIR DES HÉBERGÉES

S'il a été renouvelé à plusieurs reprises, le projet a quand même pris fin en mai 2021. Dès janvier 2021, le Centre a donc cessé d'accueillir de nouvelles personnes et s'est attelé à trouver des solutions de réorientation aux personnes hébergées, à savoir 17 familles et 25 enfants encore présents.

Pour 12 de ces familles, la gravité des violences vécues, le risque de récurrence et la situation sociale ont conduit le Centre à proposer une place dans ses propres structures d'accueil à adresse confidentielle offrant un accompagnement psychosocial et juridique spécifiques. Les familles avec enfants ne pouvaient être dirigées vers les seules maisons d'accueil spécialisées en matière de violences conjugales situées en province car elles étaient en attente d'un jugement au civil sur l'exercice du droit de visite du parent auteur des violences et ne souhaitaient pas reprendre la scolarité des enfants dans un autre établissement. Sur la liste d'attente à l'ambulance, 10 familles étaient inscrites pour entrer au Refuge et à la Parenthèse auxquelles venaient s'ajouter les 12 familles qui devaient quitter l'hôtel. En plus du manque de places déjà connu, les cas de contaminations ont grandement freiné les mouvements d'entrées et de sorties dans les maisons d'accueil y compris celle du Centre.

Quelques sorties vers le logement ont été rendues possibles grâce à la collaboration des AIS et aux dérogations accordées dans les logements sociaux. Les autres familles ont été orientées pour la plupart dans des maisons d'accueil généralistes proposées par l'AMA ou Bruss'Help qui fait part quotidiennement de l'état des disponibilités dans les maisons d'accueil de Bruxelles.

A cette même période, plusieurs autres dispositifs d'hébergement généralistes installés temporairement ont également fermé leurs portes à Bruxelles.

POST-HÉBERGEMENT DES VICTIMES À L'ISSUE DU PASSAGE DANS LE DISPOSITIF SUPPLÉTIF BRUXELLOIS

Type de structures d'accueil	Nombre de femmes seules	Nombre de familles
Logement de transit		2
Logement AIS	3	2
Famille	6	
Attribution du logement familial à la suite d'un jugement		3
Maison d'accueil	1	8
Structures du CPVCF	2	10
Logement Article 36	2	5
Logement social dérogation article 33		1
Logements privés		6
Retour au domicile conjugal	5	2
New Samusocial	3	

Source : Rapport d'activité du CPVCF 2021

On constate que peu de femmes ont été réorientées vers le New Samusocial. Sur les trois, deux n'avaient pas de titre de séjour. Le New samusocial n'a d'ailleurs pas compris la logique de fermeture de ces dispositifs supplétifs et le renvoi vers ses propres structures :

«On a réorienté ce public vers nous à la fermeture des dispositifs spécifiques alors qu'ils étaient beaucoup plus spécialisés que nous dans l'accueil des victimes de violences. Je n'ai pas compris ce positionnement de la Région alors qu'en plus il y avait une recrudescence des demandes d'accueil de victimes de violences.» (entretien avec le New Samusocial)

3.6.2.2 Le dispositif supplétif mis en place à La Louvière par Solidarité Femmes

LOGIQUE DE FONCTIONNEMENT DE LA MAISON

Le refuge de La Louvière est né de l'activisme d'un groupe de femmes militantes féministes qui décident, en 1979, de créer de manière bénévole un hébergement pour les victimes de violences conjugales. A partir des années 1980, la structure se professionnalise à la faveur de l'octroi de subventions publiques. L'asbl diversifie aussi ses activités, en ouvrant ses portes 24H sur 24, en créant une ligne téléphonique accessible à toute heure. Des accompagnements psychosociaux et juridiques hors hébergement (Service ambulatoire) sont mis en place et des outils de sensibilisation du public, de prévention pour les jeunes, et de formation pour les professionnels sont développés.

Le soutien apporté aux victimes consiste à les aider à se réparer, à se reconstruire individuellement. Afin de les aider à retrouver l'usage et la capacité d'exercer leurs droits les plus fondamentaux, l'asbl mène aussi des actions collectives qui visent l'émancipation et l'autonomie des femmes à tous les niveaux. Les activités de groupes offertes par Solidarité Femmes aux victimes ont pour objectif de leur faire découvrir ensemble les similitudes de leurs parcours individuels, les conditionnements sociaux qui les traversent et les handicapent. De la sorte, elles se renforcent et se solidarisent. Elles font l'expérience de la force de l'action collective, elles deviennent actrices de leur vie et créent des réseaux d'entraide.



La maison d'accueil a une capacité de 24 lits et peut accueillir tant les femmes victimes de violences conjugales que leurs enfants (les garçons jusque 14 ans, les filles sans limite d'âge). Une équipe de professionnel.le.s spécialisé.e.s en violences conjugales est présente jour et nuit pour accompagner les victimes en respectant le rythme de chacune d'entre elles.

Chaque femme hébergée bénéficie d'un suivi individuel et d'un accompagnement thérapeutique et socio-juridique. Ses besoins spécifiques sont pris en compte par l'équipe pluridisciplinaire afin de lui fournir les instruments nécessaires à l'autonomie. Différents ateliers sont proposés aux hébergées (auto-défense, art-thérapie, etc.). Ils ont pour objectif de dévictimiser et de renforcer l'empowerment des personnes accueillies. Ils permettent également aux femmes de se confronter les unes aux autres et de voir le groupe comme un espace d'entraide et d'émancipation.

RENCONTRE ENTRE LA MAISON D'ACCUEIL ET LE DISPOSITIF

Les dispositifs mis en place en Wallonie durant la crise sanitaire l'ont été à la faveur de la sollicitation du secteur, particulièrement des maisons d'accueil spécialisées dans le soutien aux victimes, en réaction à l'augmentation du nombre d'appels téléphoniques sur la ligne d'écoute. Ainsi la maison d'accueil Solidarité Femmes fait partie des services qui ont alerté les pouvoirs publics sur la situation. Elle a ensuite sollicité la ville de La Louvière et la Province de Hainaut qui ont répondu rapidement et favorablement à cet appel en mettant à disposition de la maison d'accueil deux locaux.

Il s'agissait d'un centre d'hébergement de 20 places sécurisées et une maison pouvant accueillir une famille.⁷⁹ Afin de respecter les règles sanitaires, seulement huit personnes ont été accueillies. Les chambres, toutes équipées de toilettes et de salle de bain individuelles, ont été occupées par des femmes seules ou des familles. Les deux espaces ont été mis à disposition gratuitement de mars à juin 2020.

Contrairement aux expériences bruxelloises, certains dispositifs mis en place en Wallonie ont rapidement disparu. Ainsi à la mi-juin 2020, les deux espaces prêtés à Solidarité Femmes ont été rendus à la commune et la Province.

Des conditions d'entrée dans le dispositif équivalentes aux conditions habituelles

Si l'hébergement dans les deux espaces était gratuit, ce qui constituait une nouveauté par rapport aux règles habituelles de contribution financière, en revanche, le public accueilli a été un public de femmes en situation régulière de séjour. Contrairement à ce qui s'est produit à Bruxelles, le public était donc le même que celui habituellement hébergé.

MISE EN ŒUVRE DES DISPOSITIFS

La période a été très difficile pour l'équipe qui a dû gérer l'espace d'hébergement habituel en même temps que les deux dispositifs supplétifs, sans pour autant pouvoir bénéficier d'une augmentation de personnel. L'équipe s'est relayée afin d'être présente, autant que possible dans les dispositifs alors que les règles de présence dans la maison-mère étaient bouleversées. En effet, le personnel est resté sur place mais avec une réduction des horaires. L'équipe s'est relayée à raison de 20 heures par semaine, avec un système de roulement de 4 heures en 4 heures par équipe de 3 personnes pour éviter que toute l'équipe se retrouve en même temps dans la maison. De plus, durant cette période, l'équipe a été réduite, 9 de ses membres ayant été malades durant le premier confinement.

L'équipe a été confrontée à plusieurs problèmes logistiques pour gérer les dispositifs supplétifs. Les nouveaux lieux d'hébergement se trouvaient à environ 7 kilomètres de la maison-mère.

..... 79 Cette maison a été mise à disposition d'une femme et de ses quatre enfants.

Or il a fallu tous les jours apporter les repas aux hébergé.e.s car aucun service de restauration n'était assuré sur place. Les entretiens avec les personnes hébergées ont été rendus complexes car le personnel était présent par intermittence :



«On y allait tous les jours, mais on ne restait pas tous le temps. On faisait des entretiens par Zoom, mais il n'y avait pas de proximité, de chaleur, de rencontre entre les femmes et personnel.»

EXTRAIT DE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL AVEC LA DIRECTRICE

En matière de sécurité, les espaces étaient fermés et sécurisés mais les hébergé.e.s sont resté.e.s seul.e.s la nuit alors que la présence d'un membre du personnel est en général un grand facteur de réassurance pour des personnes arrivées en urgence.

UNE ABSENCE DE PARTENARIAT

Si la maison d'accueil a apprécié le soutien de la commune et de la Province, elle s'est sentie peu soutenue par les services de police durant cette période. Le service a dû en effet aller chercher lui-même certaines victimes sur place afin de les mener dans le dispositif malgré une sollicitation des services de police alertés de la situation :



«La police a été très en retrait et très peu collaborante. Je me suis disputée avec le chef de corps d'un commissariat parce qu'on a dû aller chercher nous-mêmes une femme sans protection policière ! Tous les services étaient désorganisés et devaient surtout faire respecter les règles du confinement.»

EXTRAIT DE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL AVEC LA DIRECTRICE

La maison d'accueil a cependant apprécié la mise en place de la *task force*, laquelle a permis de relayer rapidement les problèmes auxquels le service été confronté dans la mise en œuvre de sa mission.

IMPACT DES DISPOSITIFS SUR L'ÉQUIPE

La mise en œuvre des dispositifs semble avoir créé un sentiment de frustration au sein de l'équipe en raison de l'impossibilité de pouvoir offrir aux hébergé.e.s une qualité d'accompagnement équivalente à celle offerte habituellement. Le fait de ne pas être continuellement sur place a empêché le développement d'une relation de proximité avec les hébergées, laquelle est jugée indispensable pour les victimes de violences conjugales :



«Dans la maison, on va tout de suite voir si elles ne sont pas bien. Alors que là, elles devaient tout gérer seules : elles-mêmes en crise, personne pour faire les présentations entre hébergées car on a des rituels de présentation dans la maison d'accueil, seules au milieu de la nuit dans un parc isolé... Les femmes victimes de violences ont vraiment des besoins spécifiques en termes d'hébergement.»

EXTRAIT DE L'ENTRETIEN AVEC LA DIRECTRICE

Face à cette frustration, l'équipe a alors eu le sentiment de redécouvrir la spécificité de l'accompagnement apporté aux victimes de violences conjugales, à savoir le besoin de sécurité, de proximité et d'attention, particulièrement en phase de crise, ce qui a été le cas des femmes accueillies dans les dispositifs supplétifs puisqu'elles sont toutes arrivées dans l'urgence.

Pour la directrice de Solidarité Femmes, la qualité amoindrie de l'accueil proposé explique en grande partie le fait que certaines hébergées aient quitté très rapidement le dispositif, ce qui se produit très rarement dans la maison-mère. Un nombre conséquent de femmes ont en effet fait des allers-retours très rapides entre le dispositif et le domicile conjugal, ne restant en moyenne que trois à quatre jours dans le dispositif. Certaines sont même parties définitivement au bout d'une demi-journée ou deux jours de séjour.

Le même phénomène a été observé par le Collectif contre les violences familiales et l'exclusion (CVFE) situé à Liège qui a aussi géré un dispositif supplétif durant cette période dans les mêmes conditions que Solidarité Femmes, à savoir, sans personnel constamment sur place :



«Dans les hôtels, le travail n'était pas de la même qualité qu'habituellement : une femme dans une chambre avec trois enfants, pas d'intervenants présents, une communication constante avec le compagnon qui augmente la fragilité. Tout ceci n'était pas adéquat.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Pour le CVFE, ces retours rapides au domicile conjugal s'expliquent aussi par une temporalité inadéquate. Les femmes quittant le domicile conjugal dans l'urgence ne sont, selon ce service, pas encore prêtes à une rupture définitive :



«Aller dans une maison d'accueil, cela se prépare, c'est un processus. On quitte le compagnon. Quand l'hébergement est préparé, la personne maintient une distance avec le compagnon. Quand on est dans un processus de fuite, il y a peu de réseau autour, peu de préparation, peu d'accompagnement. D'où retour au domicile conjugal après l'hôtel. Ce qui est dangereux car on renvoie à l'auteur l'idée que «je ne suis pas capable de vivre sans toi». Et s'il y a retour, il y a un risque d'augmenter la victimisation et la domination chez le compagnon.»

EXTRAIT D'UN FOCUS-GROUPE

Pour Solidarité Femmes, l'accueil en urgence a aussi entraîné des pertes de revenus, car les femmes restant peu dans le dispositif supplétif, le service n'avait pas le temps d'introduire des demandes de prise en charge auprès du CPAS, ce dernier fonctionnant particulièrement au ralenti jusqu'à la mi-juin 2020.

IMPACT DES DISPOSITIFS SUR LES HÉBERGÉES

Si les personnels de Solidarité Femmes ont exprimé leur frustration quant à l'accompagnement apporté aux victimes hébergées dans les dispositifs supplétifs, ce sentiment ne semble pas totalement partagé par les femmes accueillies. En effet, les femmes interrogées dans le cadre de l'étude et qui ont été accueillies dans les dispositifs spécifiques ont apprécié leur passage dans ces derniers. Elles ont eu le sentiment d'avoir été prises en charge de manière adéquate par Solidarité Femmes dont les passages dans le dispositif ont été jugés très fréquents. La maison a été particulièrement appréciée, en ce qu'elle offrait des conditions d'hébergement

idéal, avec une grande chambre et une salle de bain individuelle. Les enfants, selon elles, ont apprécié également les lieux, profitant du parc entourant la maison et développant des liens d'amitié avec les autres enfants présents. Grâce à la remise d'un téléphone portable à leur arrivée, elles ont eu le sentiment d'être en sécurité, le service étant joignable 24H sur 24.

En revanche, le passage dans la maison-mère, à l'issue de la fermeture du dispositif supplétif, a demandé des facultés d'adaptation au nouvel environnement. Les femmes interrogées expliquent qu'elles ont eu des difficultés à se retrouver avec un groupe de femmes plus étoffé, alors qu'elles avaient développé des liens de convivialité à plus petite échelle dans le dispositif. L'une d'entre elles a d'ailleurs pensé à retourner au domicile conjugal, ce qu'elle n'a pas fait. Cependant, après quelques jours, elles s'y sont senties à l'aise et ont apprécié la convivialité qui y règne. Les activités proposées, comme le groupe de parole et la prise en charge individuelle par une psychologue sont évaluées de manière très positive. L'une des hébergées indique que le passage dans la maison d'accueil lui a permis de découvrir la solidarité entre femmes et le sentiment d'être soutenue. Elle y a découvert les droits des femmes et ce passage lui a permis de s'assumer seule par la suite. Depuis leur départ de la maison d'accueil, les deux femmes y reviennent régulièrement :



«C'est comme ma famille. Je suis devenue une autre femme, j'ai compris la violence. Aujourd'hui, je suis fière de moi. J'ai quitté la guerre et je suis entrée dans la sécurité.»

ENTRETIEN AVEC UNE FEMME HÉBERGÉE DANS LE DISPOSITIF SUPPLÉTIF

DEVENIR DES HÉBERGÉES

À la mi-juin 2020, date à laquelle les dispositifs supplétifs ont été rendus aux pouvoirs publics, les femmes présentes dans l'espace collectif ont alors toutes été rapatriées dans la maison-mère. Il s'agissait de 3 femmes et 6 enfants. Pour la famille accueillie dans l'autre maison, constituée d'une mère et de ses quatre enfants, en raison de la saturation de la maison-mère, le service a dû solliciter les services sociaux, alors encore très désorganisés, pour obtenir, grâce au soutien du CPAS de la ville, un logement social. Les femmes accueillies dans les dispositifs supplétifs et rapatriées dans la maison-mère où elles ont séjourné quelques mois, ont pu obtenir un logement à l'issue de leur séjour, grâce au soutien du service.

3.6.3 Bilan des dispositifs supplétifs

Survenue dans un contexte où le secteur de l'aide aux sans-abri était déjà saturé, la pandémie, d'après les chiffres, a impacté les capacités d'accueil dans la mesure où le nombre de personnes accueillies en 2020 est inférieur au nombre de personnes accueillies en 2019, année précédant la survenance de la crise. Les dispositifs supplétifs mis en place dans l'urgence ont permis néanmoins d'accueillir des victimes qui ne pouvaient l'être dans les systèmes existants, en raison tant de leur saturation que des règles restrictives sanitaires, diminuant d'autant les capacités d'accueil possibles. Cependant, si cette hypothèse semble plausible à Bruxelles, ce n'est pas le cas en Wallonie où, même si l'on a constaté une augmentation des demandes d'accueil via la ligne téléphonique, les dispositifs supplétifs ont très peu été investis. Comment expliquer cette différence ?

On peut avancer plusieurs hypothèses. Dans l'exemple de Solidarité Femmes, la création du dispositif supplétif n'a pas été accompagnée d'une augmentation de personnel qui aurait pu être sur place 24H sur 24 comme cela a été le cas à Bruxelles, une présence qui permet un accueil 24H/24 des victimes.



Par ailleurs, l'étendue du territoire wallon n'a pas joué en faveur des dispositifs. Il semble que certaines victimes, à qui ont été proposées des possibilités d'hébergement relativement éloignées de leur domicile conjugal, n'aient pas accepté de quitter leur ville ou leur province.

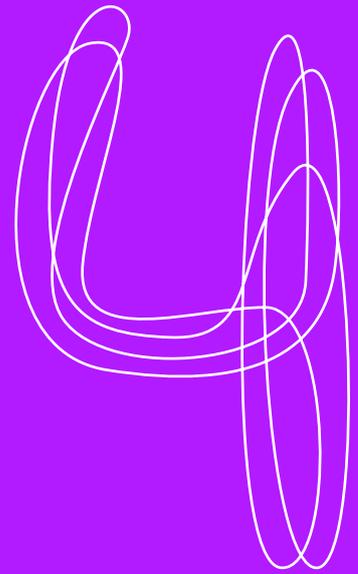
L'absence de mise en place de partenariats solides et locaux, comme celui décrit à Bruxelles, peut aussi expliquer le succès mitigé des dispositifs wallons, les équipes, souvent réduites, devant assumer seules, dans la limite de leurs capacités, la gestion de ces dispositifs nouveaux, dans une période exigeant de surcroît un travail supplémentaire non-négligeable en termes de logistique (fournir les repas, désinfecter régulièrement les lieux, etc.).

La disparition rapide, jugée parfois précipitée par le secteur, de certains des dispositifs, n'a pas permis de développer un accompagnement de qualité dans ces lieux⁸⁰. Les faire perdurer, comme à Bruxelles, aurait sans doute aussi permis aux victimes de se stabiliser dans le même environnement, sans avoir à s'adapter à un nouveau lieu. Ce qui a conduit sans doute certaines à retourner au domicile conjugal.

Enfin, si une politique de gratuité et de bas seuil de l'accueil a été appliquée à Bruxelles, dans les dispositifs wallons, il semble qu'une politique bas seuil d'accueil ait été moins appliquée, au contraire de Bruxelles où les femmes en situation irrégulière de séjour ont constitué une part non-négligeable du public accueilli. L'hébergement à long terme a ouvert à certaines d'entre elles la possibilité de régulariser leur situation de séjour car elles ont pu bénéficier d'un accompagnement social adéquat durant leur séjour. Actuellement à Bruxelles, le New Samusocial, service d'hébergement d'urgence, est l'un des rares services qui les reçoit de manière inconditionnelle. Durant la pandémie, ce service a reçu un budget conséquent pour permettre l'hébergement des personnes sans abri. Cela a permis à cet organisme de créer pour la première fois une structure d'accueil spécifiquement dédiée aux femmes sans abri. Il s'est avéré que parmi ces dernières figurait un nombre important de femmes victimes de violences conjugales. Le passage dans un lieu non-mixte a été particulièrement bénéfique pour des victimes de violences habituellement accueillies au New Samusocial dans des lieux où se trouvent également des hommes, dans une ambiance parfois violente. Les femmes ont pu aussi bénéficier d'un accompagnement psycho-social. L'organisation a également ouvert lors de la crise sanitaire deux structures communautaires pour femmes et enfants à loyer modéré. Ces structures permettent d'accueillir à court terme, puisqu'il s'agit de maisons de transit, des femmes en situation irrégulière de séjour qui peuvent alors obtenir une domiciliation ce qui facilite leur démarche pour régulariser ensuite leur situation. Des solutions sont donc possibles pour les femmes sans-papier, pour peu qu'on leur offre un lieu pour se stabiliser suffisamment longtemps afin de tenter de régler leur situation.

Dès lors, les pouvoirs publics devraient s'interroger sur la possibilité d'intégrer les femmes sans-papier dans les centres d'hébergement afin d'éviter à ces dernières la double peine d'être à la fois victimes de violences conjugales et dans l'incapacité d'être protégées et prises en charge. Rappelons que la Convention d'Istanbul impose à la Belgique une obligation d'accompagner et d'héberger gratuitement toutes les victimes de violences conjugales et intrafamiliales, sans discrimination.

..... 80 En effet dès mai 2020, les pouvoirs publics ont demandé que des conventions entre les maisons d'accueil article 97 et les partenaires locaux soient signées pour orienter les personnes victimes de violences dans le cas où elles n'avaient plus de places d'accueil (ou pas de sas d'entrée). A la mi-juin, il a été décidé de mettre fin progressivement aux dispositifs supplétifs et les personnes ont été orientées vers les structures classiques d'accueil et d'hébergement.



CHAPITRE 4

Conclusion et recommandations



4.1 CONCLUSION

La crise sanitaire a ébranlé le secteur de l'aide aux sans-abri, comme d'autres secteurs. La particularité de l'expérience vécue par le secteur tient aux missions qui lui sont confiées : accueillir et accompagner une population très fragilisée et dont la situation a empiré durant la crise sanitaire. La pandémie n'a finalement fait qu'exacerber une situation existante, à savoir un secteur déjà très démuni avant sa survenance pour faire face aux tâches multiples qui lui incombent, avec des moyens insuffisants pour y parvenir, malgré des améliorations notables ces dernières années en termes d'augmentation de personnel et de places d'hébergement. De plus, le problème principal du secteur demeure le manque de logements disponibles à la sortie de l'hébergement, ce qui ralentit d'autant les possibilités d'accueil de nouvelles personnes. Dans ce contexte particulièrement difficile, le secteur a su quand même résister et faire front, en adaptant ses modalités de fonctionnement pour continuer à assumer ses missions dans des conditions de travail très difficiles tant en interne que dans ses relations avec ses partenaires, qui pour certains, étaient très difficilement accessibles durant cette période.

Dans ce contexte, les pouvoirs publics ont joué un rôle non négligeable pour atténuer les effets néfastes de la crise sanitaire sur les victimes, en assumant, via les *task forces*, une coordination entre tous les acteurs de terrain et en allouant des budgets conséquents supplémentaires consacrés au secteur et, plus particulièrement, à la création de dispositifs supplétifs. Des personnes ont pu ainsi être mises à l'abri et bénéficier d'un accompagnement ce qui, pour certaines, était impossible avant la survenance de la crise sanitaire. On pense ici aux femmes victimes de violences conjugales en situation irrégulière de séjour qui, dans les dispositifs supplétifs ayant adopté une politique d'accueil bas seuil, ont pu avoir accès à un hébergement et à un accompagnement qui leur étaient jusqu'alors refusé, faute de pouvoir participer aux frais de séjour. Certaines femmes, grâce à leur passage dans les dispositifs supplétifs, ont pu régulariser leur situation et sortir ainsi à la fois d'une situation de violences et de vulnérabilité au regard du séjour.

C'est l'un des principaux enseignements de cette étude : la période de la pandémie a permis de faire bénéficier à une population, jusqu'alors exclue, d'un hébergement et un accompagnement en dispositif supplétif grâce à la gratuité du séjour. Le secteur devrait pouvoir être, à l'avenir, en capacité de recevoir sur cette base les femmes dans cette situation et ainsi honorer une obligation issue de la Convention d'Istanbul qui impose un accueil et un soutien à toutes les victimes, sans discrimination.

L'autre enseignement est la vérification d'une hypothèse déjà largement posée avant la survenance de la crise : tout le secteur de l'aide aux sans-abri, qu'il s'agisse des centres d'hébergement d'urgence et abris de nuit, des accueils de jour ou des maisons d'accueil, accueille des victimes de violences, même si c'est dans des proportions différentes. Si tout le secteur est concerné par le phénomène, l'étude montre néanmoins que l'on manque de données pour l'objectiver. Il est dès lors nécessaire d'étendre à l'ensemble du secteur l'obligation de collecter des données harmonisées sur les victimes de violences conjugales accueillies en s'inspirant, par exemple, des données collectées par les maisons d'accueil wallonnes et celles agréées par la COCOF à Bruxelles.

Si tout le secteur est concerné par l'accueil des victimes, il doit pouvoir offrir un accompagnement de qualité à ces dernières. Les formations aux violences conjugales et intrafamiliales doivent, en conséquence, être accessibles à l'ensemble du secteur. Pour les maisons d'accueil plus spécifiquement, il est clair que les maisons généralistes, tant à Bruxelles qu'en Région wallonne, accueillent dans les faits une large proportion de femmes victimes de violences. Si la formation est déjà bien assurée dans les maisons spécialisées, elle doit maintenant être largement ouverte aux maisons généralistes afin qu'un accompagnement de qualité soit dispensé dans

les deux types de structures. Les maisons généralistes doivent également pouvoir bénéficier d'un renforcement du cadre de leur personnel afin d'être correctement outillées pour recevoir et accompagner les victimes. Cela pose alors la question des critères d'agrément puisque les maisons d'accueil «Article 97» doivent répondre à huit critères d'agrément spécifiques alors que ce n'est pas le cas des maisons généralistes.

La situation des personnes entourant les victimes pose également question. L'accompagnement spécifique des enfants victimes de violences accueillis est déjà en marche. Il faut le généraliser, développer et augmenter le nombre de formations spécifiquement consacrées à l'accompagnement des enfants victimes de violences. Une attention particulière doit également être portée aux jeunes entre 18 et 24 ans pour lesquels, qu'il s'agisse de femmes ou d'hommes, peu de structures d'accueil spécifiques existent. L'accompagnement spécifique de ces jeunes victimes doit aussi se développer. Quant aux auteurs, l'étude a révélé que peu de centres d'hébergement leur proposent un accompagnement spécifique faute, la plupart du temps, de possibilités d'accès aux services de prise en charge externes, eux-mêmes saturés. Si l'on veut éradiquer la récidive, les possibilités de prise en charge des auteurs, en externe mais aussi en interne par le biais de l'engagement d'un psychologue, doivent être augmentées et le personnel en contact avec eux dans les structures d'hébergement doit être adéquatement formé à la thématique des violences.

Le passage dans un centre, aussi bénéfique et profitable soit-il pour les victimes, doit se solder par un accès au logement. Une fois le logement trouvé, le post-hébergement assumé par les maisons d'accueil favorise la stabilisation dans le logement. On ne peut donc qu'encourager le développement de cette mission à l'ensemble des maisons d'accueil et du secteur dans son entièreté. Cette mission doit par ailleurs être soutenue par la mise en place d'une politique active de création de logements abordables. L'accessibilité à ces derniers doit être renforcée. A ce titre, si les dispositifs spécifiques mis en place, à Bruxelles et en Wallonie, pour favoriser l'accès aux logements sociaux des femmes victimes ne peuvent qu'être approuvés et salués – ils ont d'ailleurs montré leur efficacité durant la crise sanitaire à Bruxelles – il faut néanmoins rester attentif au fait de ne pas diviser une population fragilisée en octroyant des dérogations uniquement à des publics spécifiques. C'est l'ensemble de la population des sans-abri qui doit bénéficier de la possibilité d'accéder au logement.

La Belgique, après avoir été critiquée par le GREVIO dans sa mise en œuvre incomplète de la Convention d'Istanbul, notamment en matière d'hébergement et d'accompagnement des victimes de violences, semble avoir pris en compte ces injonctions dans les différents plans d'action de lutte contre les violences qu'elle entend déployer à plusieurs niveaux de pouvoir sur la période de 2021 à 2025. Certaines de ces mesures ont déjà été mises en œuvre ou le seront bientôt. D'autres seront prises et développées à la faveur de plans de relance adoptés après la survenance de la crise sanitaire qui constituent une opportunité unique de développer une politique d'accueil et d'accompagnement des victimes répondant aux besoins réels du secteur et aux injonctions de la Convention d'Istanbul.

Les recommandations formulées ci-après, issues d'un processus de recueil de la parole des travailleurs.euses du terrain, ont pour vocation d'alimenter les prises de décisions politiques à venir.



4.2 RECOMMANDATIONS

Les recommandations présentées ci-après tiennent compte des résultats de l'étude et des injonctions de la Convention d'Istanbul. Après une proposition des recommandations transversales concernant tout le secteur (4.2.1), une série de recommandations concernant chaque thème abordé dans le cadre de l'étude sera présentée (4.2.2).

4.2.1 Recommandations transversales

Il convient de proposer un certain nombre de recommandations transversales qui concernent tout le secteur puisque les résultats de l'étude montrent que tous les services de secteur accueillent et accompagnent des victimes.

RENFORCER LES ÉQUIPES ET LEUR TEMPS DE TRAVAIL

L'agrément accordé à certaines maisons d'accueil pour la mission spécifique «Soutien aux victimes de violences conjugales et familiales» a permis **d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des victimes, en augmentant les moyens en personnel**. Cependant, **le mi-temps accordé** pour chaque maison d'accueil, quelle que soit sa capacité d'hébergement, **est largement insuffisant** pour accomplir l'ensemble des missions propres à assurer un accompagnement adéquat.

L'étude a révélé par ailleurs que de nombreuses structures qui ne sont pas agréées pour cette mission et qui ne bénéficient donc pas de moyens supplémentaires pour l'accomplir, reçoivent et soutiennent un nombre très conséquent de victimes.

Il est recommandé :

- ✓ *d'étendre et de reconnaître la mission spécifique "Soutien aux victimes de violences conjugales" à toutes les réglementations du secteur*
- ✓ *de renforcer toutes les équipes en augmentant le nombre de travailleur.euse.s qualifié.e.s, quel que soit le service concerné. De manière générale, un temps plein est demandé à la place du mi-temps prévu actuellement dans le cadre de la reconnaissance de la mission spécifique. Ce temps de travail doit être proportionnel à la taille de la maison d'accueil.*

ACCUEILLIR LES VICTIMES 24H/24 ET DANS DES CONDITIONS DE NON-MIXITÉ DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE ET LES ABRIS DE NUIT

Les dispositifs supplétifs d'urgence créés durant la crise sanitaire et visant à accueillir les victimes de violences conjugales, soutenus financièrement de manière conséquente par les pouvoirs publics, ont permis de compenser les effets dévastateurs de la pandémie sur l'accueil et l'accompagnement des victimes de violences conjugales, alors que les structures d'accueil traditionnelles étaient saturées. Par rapport à l'offre habituelle en centre d'hébergement d'urgence, ces dispositifs d'urgence ont été novateurs en ce qu'ils **ont accueilli un public exclusivement féminin**, alors que les publics sont souvent mixtes dans ces structures. Les hôtels ont offert des infrastructures permettant aux victimes **de se reconstruire dans des lieux confortables garantissant leur intimité**. La possibilité d'**un accueil sur le long terme** a favorisé le développement d'un lien avec les victimes, élément propice à un accompagnement de qualité.

Il est recommandé :

- ✓ *de maintenir et généraliser l'accueil 24H/24 dans les centres d'hébergement d'urgence et les abris de nuit afin d'apporter un accompagnement aux victimes sur le long terme*
- ✓ *de maintenir et généraliser le principe de la non-mixité dans les centres d'hébergement d'urgence et les abris de nuit.*

RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA DURÉE DE L'HÉBERGEMENT

Dans certaines structures, la durée de l'hébergement des victimes dans les maisons d'accueil est limitée dans le temps, ce qui nuit à un accompagnement de qualité car elles ont besoin de temps pour se reconstruire.

Il est recommandé :

- ✓ *de supprimer la limitation de la durée d'hébergement afin de favoriser un accompagnement sur mesure des victimes, en fonction de leurs besoins*

RECOMMANDATIONS CONCERNANT LES BARÈMES DES DIPLÔMÉ.E.S

Un dernier problème concerne **l'échelle barémique des travailleur.euse.s ayant un titre universitaire**, comme les psychologues mais également les criminologues et/ou les juristes. En l'absence d'une échelle barémique permettant de reconnaître leur diplôme, ils et elles sont alors rémunéré.e.s sur base du barème «direction».

Il est recommandé :

- ✓ *de créer un barème spécifique pour les travailleur.euse.s assurant une prise en charge du public ayant un diplôme universitaire ainsi qu'un barème unique pour les directions, sans distinction de leur niveau d'études.*

4.2.2 Recommandations spécifiques

4.2.2.1 Recommandations en matière d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement des victimes

SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE VIOLENCES ET ORIENTATION

Lors de la crise sanitaire, la ligne d'écoute téléphonique «Ecoute Violences Conjugales» (0800) a été très sollicitée et continue à l'être en raison, notamment, de campagnes d'information efficaces la rendant plus visible. On constate par ailleurs que **les victimes ont de plus en plus tendance à contacter directement la ligne d'écoute**, notamment, pour trouver un hébergement.

Il faut :

- ✓ *augmenter les moyens destinés à la ligne d'écoute téléphonique 0800*
- ✓ *s'assurer que tou.te.s les répondant.e.s de la ligne bénéficient d'une formation adéquate, y compris les personnes travaillant la nuit et le week-end*

Les répondant.e.s de la ligne 0800 et plus généralement les personnes devant orienter les victimes, doivent avoir une connaissance fine des différentes possibilités d'hébergement, notamment des centres d'hébergement spécialisés afin d'orienter au mieux les victimes mais également des structures généralistes accueillant fréquemment des victimes. Or, **les mécanismes actuels d'orientation**, comme les monitorings mis en place durant la crise



sanitaire, **ont montré leur limite en termes d'efficacité car** ils ne sont pas adaptés, notamment, à la réalité de la temporalité des centres d'hébergement. De plus, **l'information sur les lieux d'hébergement** recevant des victimes de violences **est actuellement disparate**, peu lisible et parfois peu actualisé alors que le nombre d'infrastructures d'accueil des victimes a augmenté ces dernières années. Il est parfois **difficile d'identifier les maisons d'accueil ayant pour mission spécifique l'accueil des victimes**.

Il est recommandé

- ✓ *de soutenir la création de dispositifs efficaces d'orientation des victimes visant à faciliter leur prise en charge rapide et dans des centres d'hébergement adéquats répondant à leurs besoins.*
- ✓ *Pour faciliter l'orientation des victimes et des professionnel.le.s vers les lieux d'hébergement adéquats, l'élaboration d'un répertoire tant pour Bruxelles que pour la Région wallonne des maisons d'accueil et des services d'accueil d'urgence susceptibles d'accueillir des victimes avec ou sans enfants paraît approprié. Il est recommandé d'inclure dans le répertoire les maisons d'accueil généralistes qui ont l'habitude de recevoir des victimes de violences de manière à avoir une vue exhaustive sur l'offre existante. Ce répertoire serait à coordonner avec tous les sites déjà existants comme ceux de Bruss'Help, Bruxelles social, les fédérations de l'aide aux sans-abri, etc. Le répertoire pourrait figurer sur le futur site Internet dédié aux violences faites aux femmes prévu dans la mesure 21 du Plan intra-francophone.*

AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES

Dans ce domaine, les services sont en demande **d'un renforcement de l'accompagnement psychologique** des victimes et d'une **meilleure information sur l'offre de services du secteur de la santé mentale**.

- ✓ *Il faut soutenir l'engagement et le financement en interne de psychologues (niveau Master)*
- ✓ *L'accès des victimes de violences conjugales aux institutions médicales spécialisées, du type clinique du trauma, doit être favorisé*
- ✓ *Les informations sur les différents services de la santé mentale doivent être plus accessibles. Le futur site Internet dédié aux violences faites aux femmes qui sera mis en œuvre dans le cadre du PAN intra-francophone (mesure 21) devrait inclure un répertoire sur les différents services de santé mentale existants tant en Région wallonne qu'à Bruxelles. Rappelons que ce site est à destination du grand public et des professionnels et contiendra une base de données d'outils, d'études et de campagnes pertinentes.*

La question de la réinsertion socio-professionnelle des victimes est aussi cruciale : les femmes accueillies sont en général confrontées à des problèmes spécifiques liés, notamment, à leur situation de monoparentalité. Dans les offres de formations professionnelles, les centres de formation, par exemple, leur imposent cependant les mêmes règles qu'aux familles moins confrontées à des difficultés.

Il est recommandé :

- ✓ *de prendre en compte les besoins spécifiques des victimes de violences dans le cadre de la réinsertion professionnelle (mise à disposition d'une crèche lors des formations suivies, par exemple)*

NÉCESSITÉ D'AUGMENTER LES PLACES D'HÉBERGEMENT AUX PROFITS DES VICTIMES

Malgré l'augmentation du nombre de places d'hébergement, ces dernières années, tant en Wallonie qu'à Bruxelles, les résultats de l'étude montrent que **le secteur peine à honorer toutes les demandes d'hébergement des victimes**, les services spécialisés dans l'accueil des victimes étant rapidement saturés, à l'instar des centres d'hébergement «généralistes».

D'autre part, la réglementation wallonne prévoit qu'un nombre maximal de **vingt-quatre maisons d'accueil puissent bénéficier d'une subvention** pour l'accueil des femmes victimes de violences conjugales, et le cas échéant, leurs enfants. Or, **seules 21 maisons d'accueil sont agréées pour cette mission.**

Il est recommandé :

- ✓ *d'augmenter le nombre de places d'hébergement consacrées spécifiquement aux victimes dans les maisons d'accueil dites «généralistes» et les soutenir financièrement afin d'accomplir au mieux cette mission.*
- ✓ *de soutenir la création de maisons d'accueil spécialisées dans l'accueil et l'accompagnement des victimes et leur donner des moyens suffisants en personnel pour accomplir leur mission, et en Wallonie, d'agréer et subventionner 3 maisons d'accueil supplémentaires afin de répondre aux obligations décrétales.*

PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE DE CERTAINS PUBLICS

Durant la pandémie, les dispositifs supplétifs ont pratiqué **une politique d'accueil très ouverte** (dite «bas-seuil») et gratuite, **permettant à des victimes en situation irrégulière de séjour**, habituellement exclues des maisons d'accueil, de bénéficier d'un soutien permettant à certaines de **régulariser leur situation de séjour.**

- ✓ *Il est recommandé d'instaurer un accueil gratuit et inconditionnel en faveur des victimes de violences conjugales en situation irrégulière de séjour dans les structures d'hébergement.*
- ✓ *Une subvention spécifique doit être allouée aux centres d'hébergement d'urgence/abris de nuit et aux maisons d'accueil prenant en charge des victimes en situation irrégulière de séjour sans revenu.*

Le public des jeunes entre 18 et 24 ans victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales est très présent dans les structures d'hébergement. Or, il n'existe à l'heure actuelle que deux centres spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement de ces jeunes, une maison d'accueil située à Bruxelles et l'autre à Tournai. Elles ont l'avantage d'offrir un accompagnement spécifique mais sont rapidement saturées. Parmi ces jeunes, on constate aussi la présence de victimes de mariages forcés.

RENFORCEMENT DES RÉSEAUX ET DES PARTENARIATS

L'augmentation du nombre de moments d'échanges sectoriels et intersectoriels est indispensable.

Dans le cadre des échanges sectoriels, il est crucial pour les travailleur.euse.s de pouvoir présenter leurs pratiques et discuter de cas concrets. Le secteur est en demande d'une augmentation de ces moments.

Il est recommandé :

- ✓ *de développer les possibilités d'échanges entre les maisons spécialisées et les maisons généralistes en permettant, par exemple, l'immersion pendant une semaine dans un service. Cela renforcerait l'échange de bonnes pratiques et serait un complément utile aux formations.*
- ✓ *d'encourager les échanges entre différents types de structures d'accueil (abri de jour, abri de nuit, maison d'accueil, etc.) de manière à favoriser l'échange de connaissances et de pratiques sur les violences conjugales et intrafamiliales.*

Les échanges intersectoriels doivent aussi être favorisés de manière à ce que ces différents intervenants **connaissent mieux leur mandat respectif**. La multiplication des rencontres favoriserait par ailleurs l'adoption d'une lecture commune de la violence et la création de réseaux solides, y compris au niveau local.

- ✓ *Il est recommandé d'augmenter les rencontres entre tous les partenaires en contact avec des victimes de violences (police, justice, SAJ/SPJ, secteur de l'hébergement, etc.).*

4.2.2.2 Recommandations pour l'accompagnement des enfants et des jeunes victimes de violences

RENFORCEMENT DES SERVICES DU SECTEUR

Qu'il s'agisse des centres d'hébergement spécialisés dans l'accueil des victimes ou des autres structures d'aide aux personnes sans abri, **l'ensemble du secteur accueille des enfants victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales**. Il convient en conséquence **de renforcer les moyens de toutes les structures du secteur** afin que ces dernières accueillent et prennent en charge adéquatement les enfants victimes de violences.

Plus particulièrement, les centres d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil sont les seules structures où des professionnel.le.s sont présent.e.s au quotidien aux côtés des enfants et de leurs parents. Il faut une meilleure reconnaissance de la compétence et de la particularité d'un travail quotidien et résidentiel, réalisé avec toute la cellule familiale. **Le travail de soutien à la parentalité** réalisé par les centres d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil et par le secteur en général **doit être mieux reconnu**.

- ✓ *Il est recommandé d'augmenter les moyens alloués à la prise en charge des enfants et au soutien à la parentalité dans les centres d'hébergement d'urgence et les maisons d'accueil.*

Les autres structures du secteur de l'aide aux sans-abri qui accueillent des victimes et leurs enfants **doivent pouvoir fournir un accompagnement spécifique** en lien avec les violences vécues par les enfants.

Il est recommandé :

- ✓ *de généraliser l'accompagnement spécifique des enfants victimes de violences à l'ensemble des structures du secteur les accueillant.*
- ✓ *De former adéquatement les travailleur.euse.s aux thématiques spécifiques de l'enfance et des violences.*
- ✓ *De porter une attention particulière aux jeunes adultes de 18-24 ans victimes de violences conjugales ou intrafamiliales accueilli.e.s dans le secteur. Des actions de prévention et des prises en charge spécifiques doivent leur être offertes afin de les aider à se reconstruire et à éviter les situations de répétition de la violence.*

L'offre de formations liant enfance/adolescence et violences conjugales et intrafamiliales est insuffisante.

- ✓ *Il est recommandé d'augmenter le nombre de formations consacrées aux violences intrafamiliales et à leurs mécanismes spécifiques, comme la formation proposée par le Pôle de ressources qui consacre un module à la question de l'accompagnement des enfants victimes de violences. Ce qui nécessite que le personnel en charge de l'accompagnement des enfants victimes ait été formé en premier lieu au processus de domination conjugale.*

RÉSEAUX/PARTENARIATS

Pour améliorer l'accompagnement des enfants, une demande de renforcement des liens tant entre les services de l'aide aux sans-abri qu'à l'extérieur de ces derniers, est fortement exprimée. Ces **rencontres pourraient avoir lieu par région et/ou entre régions** pour enrichir encore les échanges. Ces moments devraient être organisés **sur une base très régulière** et reconnus comme un temps de travail important.

Il est recommandé :

- ✓ *de développer des collaborations et d'échanger sur les pratiques au sein du secteur, y compris entre directions.*
- ✓ *de développer des moments d'échanges avec les autres secteurs impliqués dans l'aide et le soutien à l'enfance et la jeunesse (services de la petite enfance, de l'Aide à la Jeunesse, etc.) de manière à décloisonner les compétences.*
- ✓ *d'inclure dans le futur site Internet consacré aux violences faites aux femmes une liste regroupant tous les outils existants mis en place dans les services, d'une part, et tous les partenaires importants pour l'accompagnement des enfants, d'autre part.*

Une attention particulière doit être portée à la question **du post-hébergement des enfants victimes de violences**, comme le réclame le GREVIO. Il est nécessaire pour assurer une sortie de l'hébergement la plus réussie possible de **construire un réseau solide autour de l'enfant victime**. Ainsi un lien avec une personne extérieure doit-il être tissé afin qu'il perdure lors du départ de l'enfant. Mais l'enfant a aussi noué une relation de confiance avec la ou les personne.s qui l'ont pris en charge lors de l'hébergement. Il est important de maintenir ce lien car il représente une certaine stabilité dans la vie de l'enfant victime.

Il est recommandé :

- ✓ *d'offrir un suivi individuel sur le long terme aux enfants ex-hébergés et un soutien à la parentalité à leurs parents par le biais d'une offre de post-hébergement spécifique.*
- ✓ *de renforcer les services de guidance à domicile, lesquels sont souvent confrontés à la problématique des violences conjugales et peuvent jouer un rôle important en matière de prévention.*

De la même manière qu'il est important de penser de manière spécifique l'arrivée de l'enfant dans le service, il est aussi **nécessaire de bien préparer sa sortie du service** :

Il est recommandé :

- ✓ *de remettre un kit de sortie, adapté à l'âge de l'enfant (comme un jouet, un livre, etc.) pour symboliser l'étape du départ.*
- ✓ *d'aider l'enfant à se préparer à un retour éventuel au domicile familial en développant avec lui un scénario de défense afin de lui apprendre à se protéger de la violence.*

SENSIBILISATION DES ENFANTS ET DES JEUNES À LA LUTTE CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Au-delà de la prise en charge des victimes de violences conjugales et de leurs enfants, il est nécessaire d'éradiquer les violences faites aux femmes **par des actions de prévention**.

Il est recommandé :

- ✓ *de renforcer les campagnes de sensibilisation dédiées à la lutte contre les violences conjugales afin qu'un véritable changement de mentalité s'opère dans la société dans son ensemble.*
- ✓ *de sensibiliser les enfants et les jeunes par le biais du système éducatif aux principes d'égalité entre les femmes et les hommes, notamment dans le couple et au combat contre la domination masculine.*

4.2.2.3 Recommandations concernant la gestion et l'accompagnement des auteurs

RENFORCEMENT DES SERVICES DU SECTEUR

Les résultats de l'étude montrent que **toutes les structures du secteur accueillent des auteurs de violences**, qu'il s'agisse de centres d'hébergement d'urgence/abris de nuit, de maisons d'accueil ou de services d'accueil de jour. Les centres d'hébergement accueillant des auteurs doivent être en mesure de les prendre adéquatement en charge par un personnel formé.

Il est recommandé :

- ✓ *d'allouer aux structures d'hébergement accueillant des auteurs les moyens financiers nécessaires permettant la prise en charge des auteurs par un personnel adéquatement formé et aguerri à l'accompagnement des auteurs.*
- ✓ *de développer une prise en charge spécialisée des auteurs au sein des maisons d'accueil pour hommes.*

AUGMENTATION DES STRUCTURES D'ACCUEIL EN URGENCE ET À LONG TERME D'AUTEURS DE VIOLENCES

En ce qui concerne l'hébergement en urgence des auteurs de violences, la création de petites structures d'accueil d'urgence permettrait de jouer le rôle de sas de décompression en cas de crise aiguë de violence. Pour l'accompagnement à moyen et long terme, il n'existe pas actuellement de centres d'hébergement accueillant spécifiquement des auteurs de violences conjugales et intrafamiliales. La création de ce type de structures, qui seraient le pendant des structures dédiées au soutien des victimes de violences conjugales et qui accueilleraient exclusivement des auteurs de violences, permettrait de mettre en œuvre un travail de fond thérapeutique, global et de responsabilisation. Créer une structure spécifique présente aussi l'avantage d'éviter de faire cohabiter des publics mixtes, lesquels posent souvent problème en termes de gestion de groupe.

Il est recommandé :

- ✓ *de créer des places d'hébergement d'accueil d'urgence pour hommes pouvant accueillir des auteurs de violences.*
- ✓ *de développer des places d'hébergement d'accueil à moyen et long terme spécifiquement dédiées aux auteurs de violences conjugales et intrafamiliales.*

RENFORCEMENT DES RÉSEAUX ET DES ÉCHANGES ENTRE PARTENAIRES

Même si les réseaux autour de la gestion des auteurs existants ont prouvé leur efficacité, ils ne sont pas répartis équitablement sur le territoire et nombreux sont les services qui les connaissent mal.

Il est recommandé :

- ✓ *d'établir un répertoire en ligne reprenant l'ensemble des services en lien avec l'accompagnement des auteurs de violences.*
- ✓ *de favoriser le développement d'un travail intersectoriel en développant des moments d'échanges entre les centres d'hébergement et différents services comme ceux de la police, de la justice, des SAJ et SPJ et les services hospitaliers*
- ✓ *de développer les moments d'échanges entre services de l'aide aux sans-abri. Ils devraient idéalement regrouper les services accueillant des victimes et des services accueillant des auteurs afin de mieux connaître les pratiques de chacun et parvenir, si nécessaire, à développer des protocoles.*

CRÉATION DE STRUCTURES SUPPLÉMENTAIRES D'ACCOMPAGNEMENT DES AUTEURS

Les services d'accompagnement des auteurs existants, comme Praxis et les services d'aide aux justiciables, sont insuffisants pour répondre aux demandes du secteur. Le manque de structures entraîne des délais très longs de mise en œuvre des prises en charge alors que la temporalité est très importante dans ce domaine. Or, une lutte efficace contre la récidive des violences entre partenaires et intrafamiliales passe par des prises en charge rapides des auteurs sur l'ensemble du territoire pour empêcher que cette violence ne se reproduise.

Il est recommandé :

- ✓ *de renforcer le soutien en ambulatoire des auteurs en augmentant de manière conséquente l'offre de services d'accompagnement des auteurs et de faire en sorte qu'elles soient développées de manière équitable sur l'ensemble du territoire.*
- ✓ *de soutenir l'engagement d'un psychologue au sein des maisons d'accueil dédié spécifiquement à l'accompagnement des auteurs.*

AUGMENTATION DES CAMPAGNES D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION À DESTINATION DES AUTEURS

Les campagnes de sensibilisation menées jusqu'alors en Belgique sont majoritairement centrées sur les victimes. Ce phénomène a été accentué durant la crise sanitaire. Lors du premier confinement en effet, les campagnes médiatiques ont été principalement focalisées sur les victimes⁸¹, ce qui entraîne un risque de déresponsabilisation des auteurs. **Il faut mettre davantage en lumière le travail d'écoute des auteurs effectué par la ligne d'écoute Violences conjugales 0800/30.030**, identifiée essentiellement comme ligne d'écoute des victimes de violences entre partenaires alors qu'elle s'adresse également aux auteurs. L'adoption de cette recommandation permettrait par ailleurs à la Belgique de se conformer aux obligations de la Convention d'Istanbul, laquelle enjoint aux États parties de fournir aux victimes et aux auteurs une information adéquate et en temps opportun sur les services de soutien et de protection et les mesures légales disponibles.

- ✓ *Il est recommandé d'augmenter le nombre des campagnes d'information et de sensibilisation à destination des auteurs, y compris dans le cadre de la ligne d'écoute «violences conjugales».*

4.2.2.4 Recommandations concernant la formation

RECOMMANDATIONS TRANSVERSALES

La formation des professionnel.le.s susceptibles d'être en contact avec des victimes de violences est une obligation découlant de la Convention d'Istanbul. Ainsi, les normes énoncées à l'article 15 de la Convention prévoient la formation initiale et continue systématique des professionnel.le.s rencontrant des victimes ou des auteurs de tous les actes de violence à l'encontre des femmes.

Dans le secteur de l'aide aux sans-abri, la formation des travailleur.euse.s est une revendication ancienne et constante, particulièrement en ce qui concerne la prise en charge des victimes de violences conjugales et intrafamiliales, pour lesquelles les travailleur.euse.s du secteur ont souvent le sentiment de manquer d'outils pour les soutenir adéquatement. Dans le cadre de l'étude, **les besoins en formation ont concerné aussi bien la prise en charge des victimes que celle des enfants et des auteurs de violences.** Les recommandations qui sont reprises de manière synthétique dans le tableau suivant sont transversales en ce qu'elles concernent toutes les formations à dispenser, quelle que soit la thématique abordée.

81 Même si, il faut le souligner, la fiche d'information largement diffusée durant cette période, contenait une information sur la possibilité pour les auteurs de contacter un service d'accompagnement.

Il est recommandé :

- ✓ *d'augmenter les budgets alloués aux formations à chaque service pour permettre à davantage de membres des équipes de suivre les formations*
- ✓ *d'augmenter le nombre de formations dispensées par les Pôles de ressources et augmenter les plages horaires pour permettre aux équipes, notamment celles qui travaillent en alternance (une semaine de travail, une semaine de repos) d'y avoir accès*
- ✓ *de proposer de manière systématique une formation de base spécifique sur les violences conjugales dès l'entrée en fonction des membres de la direction et des travailleurs*
- ✓ *d'assurer l'accès à une formation continue aux services afin de réactualiser régulièrement les savoirs*
- ✓ *de développer les supervisions tant en interne (notamment en début de contrat) qu'en externe*
- ✓ *d'offrir la possibilité d'une formation dispensée en interne de manière à former toute l'équipe en même temps. Former l'ensemble des équipes in situ permet une meilleure cohésion et connaissance de groupe. Cela résoudrait également le problème de l'accessibilité aux formations des maisons d'accueil situées en zone rurale en Wallonie*
- ✓ *de proposer des modules courts sur des questions très spécifiques, comme l'opportunité de porter plainte (démarches, utilité, à quoi être attentif...)*
- ✓ *de favoriser les moments de réflexion et d'échanges de bonnes pratiques sectorielles et intersectorielles de manière très régulière (tous les deux mois, par exemple)*

DES FORMATIONS À DISPENSER À L'ENSEMBLE DU SECTEUR DE L'AIDE AUX SANS-ABRI ET AU-DELÀ

Tous les services du secteur de l'aide aux sans-abri accueillent des victimes, même si c'est dans des proportions différentes. Le secteur doit donc pouvoir offrir un accompagnement de qualité aux victimes et à leurs enfants.

C'est l'ensemble des travailleur.euse.s du secteur qui doivent être formé.e.s aux questions de genre et de violences, tous les services étant concernés qu'il s'agisse des centres d'hébergement, des centres d'accueil de jour ou d'accompagnement au logement, comme l'étude l'a démontré.

Il est recommandé :

- ✓ *d'offrir une formation à l'ensemble des structures du secteur de l'aide aux sans-abri afin d'améliorer qualitativement l'accueil et l'accompagnement des victimes.*
- ✓ *d'offrir une formation à tous et toutes les travailleur.euse.s du secteur, y compris le personnel de maintenance (nettoyage, cuisine...) et le personnel administratif et de direction.*

Au-delà de ce constat, du côté wallon comme à la COCOF, la réglementation distingue les maisons d'accueil dites généralistes des maisons d'accueil spécialisées, lesquelles, lorsqu'elles sont reconnues, obtiennent un renfort en personnel. Cela a des conséquences sur la qualité de l'accompagnement offert, certaines maisons d'accueil ayant pu, après avoir procédé à un travail de fond sur la question du genre et des violences conjugales, mettre en place une approche globale sur cette question. En conséquence, **si les victimes de violences conjugales sont présentes dans**

toutes les maisons d'accueil, toutes les maisons n'ont pas forcément les moyens de mener un travail très spécifique et intense sur les violences conjugales. L'offre d'accompagnement dans les deux types de maisons doit être de qualité équivalente. Cela permettrait d'éviter un effet "double vitesse" entre maison généraliste et maison spécialisée et mener à **une augmentation d'une offre qualitative d'accompagnement** dans l'ensemble du secteur. Au-delà de la question de la formation, le service généraliste doit aussi mener une réflexion en son sein sur son projet pédagogique et l'adapter si nécessaire, en incorporant par exemple, de nouveaux axes de travail ou d'activités pour répondre aux besoins spécifiques des victimes.

- ✓ *Il est recommandé, pour obtenir un accueil et un accompagnement des victimes de qualité dans toutes les maisons d'accueil hébergeant des victimes de violences conjugales, de renforcer les offres de formation pour les services dits généralistes, tout en préservant la spécificité des maisons d'accueil spécialisées.*

Au-delà du secteur de l'aide aux sans-abri, on doit aussi penser à la prise en charge des victimes dans tous les services de la relation d'aide.

Il est recommandé :

- ✓ *que tou.te.s les professionnel.le.s des services de soutien aux victimes soient formé.e.s à la thématique des violences conjugales*
- ✓ *que la question des violences conjugales et intrafamiliales soit incluse dans les formations des futur.e.s éducateur.trice.s, futur.e.s assistant.e.s sociaux.ales, infirmier.e.s, etc.*

Pour ce faire, **l'offre de formations de l'AMA sur les violences conjugales et intrafamiliales**, qui n'a cessé de croître ces dernières années, **doit encore être renforcée**. Ces formations, assurées en Wallonie comme à Bruxelles, par les Pôles des ressources qui sont constitués de professionnel.le.s spécialisé.e.s dans le domaine des violences conjugales et intrafamiliales, sont très appréciées par le secteur mais ne sont pas suffisantes en nombre.

- ✓ *Il est recommandé de renforcer le financement des formations dispensées par l'AMA et les Pôles de ressources bruxellois et wallons afin d'en augmenter l'offre.*

SENSIBILISATION AUX VIOLENCES CONJUGALES DES PERSONNELS DES SERVICES ACCUEILLANT DES VICTIMES

Au-delà de la formation aux violences conjugales proprement dite, **sensibiliser les personnels appelés à être en contact avec des victimes est nécessaire.**

- ✓ *Il est recommandé d'inviter les institutions (comme la police, la justice, le milieu hospitalier, etc.) à élaborer des chartes les engageant à être vigilants à la question des violences (en aménageant adéquatement leurs locaux, par exemple)*

4.2.2.5 Recommandations concernant la collecte des données en matière de violences

La récolte de données relative à l'accueil des victimes qui s'est développée ces dernières années tant en Région bruxelloise qu'en Wallonie est à saluer. Elle **reste cependant parcellaire et incomplète**. En premier lieu, **il est impossible d'avoir une vue d'ensemble sur l'accueil**, l'accompagnement et l'hébergement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales **du secteur** de l'aide aux sans-abri. Or, l'étude montre que tous les services du secteur accueillent des victimes de violences conjugales et intrafamiliales.

Il est recommandé :

- ✓ *au niveau de la Région bruxelloise, d'inciter Bruss'Help à récolter des données sur les victimes de violences accueillies par l'ensemble des structures du secteur de l'aide aux sans-abri*
- ✓ *le même travail de collecte de données des victimes accueillies devrait être effectué en Région wallonne.*
- ✓ *de donner, pour tous les services concernés, les moyens tant humains que techniques pour effectuer cette mission.*

Concernant **les données existantes récoltées** tant en Wallonie qu'à Bruxelles sur les violences conjugales et intrafamiliales, elles **ne semblent, à l'heure actuelle, pas harmonisées**. Par exemple, à ce jour, seule la Région wallonne intègre des données sur le refus d'une demande d'accueil faute de place. Cette variable n'est pas incluse dans les données récoltées en Région de Bruxelles-Capitale. De plus, les données wallonnes ne permettent pas de garantir l'absence de doublon dans les informations collectées car il n'existe pas d'identifiant unique à l'échelle de la Wallonie.

Il est recommandé :

- ✓ *d'harmoniser les données récoltées sur les violences conjugales et intrafamiliales en Région de Bruxelles-Capitale via Bruss'Help (ce qui permettrait une centralisation de la collecte de données émanant de tous les centres d'hébergement bruxellois) et en Région wallonne via les RASH afin d'avoir une vue d'ensemble et comparable de la situation à l'égard des violences dans les deux régions.*
- ✓ *En Région wallonne, il convient d'améliorer la collecte des données en mettant un place un système plus efficace afin d'éviter les doublons.*
- ✓ *de mettre sur pied un comité d'analyse des données qui seraient collectées via Bruss'Help à Bruxelles et via l'Observatoire wallon du sans-abrisme en Wallonie. Ce comité regrouperait des représentants des différent.e.s acteur.trice.s impliqué.e.s (fédérations de l'aide aux personnes sans abri, administrations concernées, etc.) et serait notamment chargé d'émettre des recommandations.*

4.2.2.6 Recommandations pour favoriser l'accompagnement vers le logement

L'étude a montré que les victimes accueillies dans les structures de l'aide aux sans-abri étaient confrontées à des difficultés pour trouver un logement à l'issue de leur passage dans une structure d'accueil, ce qui ralentit d'autant l'entrée de nouvelles victimes dans les structures d'accueil.

Or, certaines victimes de violences conjugales ont besoin de temps pour se reconstruire et de soutien avant de pouvoir s'installer dans un logement individuel autonome. C'est pourquoi **le passage en logement semi-autonome** paraît une étape intéressante.

- ✓ *Il est recommandé de soutenir la possibilité d'un passage en logement semi-autonome, accompagné d'un encadrement régulier mais sans présence constante de travailleur.euse.s sociaux.ales.*

Le passage à l'autonomie des victimes est grandement facilité par le soutien apporté par la structure d'accueil dans le cadre **de sa mission de post-hébergement**, une pratique dont les objectifs, le contenu, les moyens, la durée et le rythme d'intervention varient et s'adaptent en fonction de la situation de chaque personne. Le soutien apporté dans le cadre de cette mission représente pour les victimes **un accompagnement précieux vers l'autonomie**, tant dans la recherche d'un logement que lors du déménagement et l'installation au nouveau domicile. Cependant, toutes les structures d'hébergement ne bénéficient pas d'un financement spécifique pour assumer cette mission.

- ✓ *Il est recommandé d'étendre le financement de la mission de post-hébergement à l'ensemble du secteur de l'aide aux sans abri*

Les mesures adoptées à Bruxelles pour faciliter l'accès des victimes de violences aux logements ("article 36") grâce à **l'attribution préférentielle de logement sociaux ont facilité de façon conséquente l'accès des victimes à un logement social, notamment durant la pandémie**. L'offre est cependant jugée **insuffisante et inégalement répartie entre les structures du secteur**, certaines maisons d'accueil ayant conclu plus de conventions avec les SISP que d'autres. Enfin, pour éviter toute discrimination entre le public des maisons d'accueil, le système devrait être étendu à toute personne qui a été prise en charge en maison d'accueil pour obtenir un logement social. **Il faut éviter en effet de diviser les publics entre prioritaires et non-prioritaires** alors que tous partagent la même précarité.

Il est recommandé :

- ✓ *de mettre sur pied un système de redistribution ou de mutualisation des conventions passées entre les SISP et les maisons d'accueil afin de les répartir plus équitablement entre les différent.e.s acteur.trice.s du secteur.*
- ✓ *d'augmenter le nombre de logements attribués par le biais des conventions afin de permettre à une part plus importante de victimes de bénéficier du système.*
- ✓ *de prendre les mesures politiques nécessaires à l'augmentation du nombre de logements sociaux de manière à pouvoir offrir une possibilité de sortie du sans-abrisme à toutes les femmes et les hommes concerné.e.s., tout en préservant les acquis des dispositifs en faveur des victimes de violences conjugales.*
- ✓ *d'étendre le système "Article 36" développé à Bruxelles à la Région wallonne, en complément des autres dispositifs déjà existants dans cette région.*

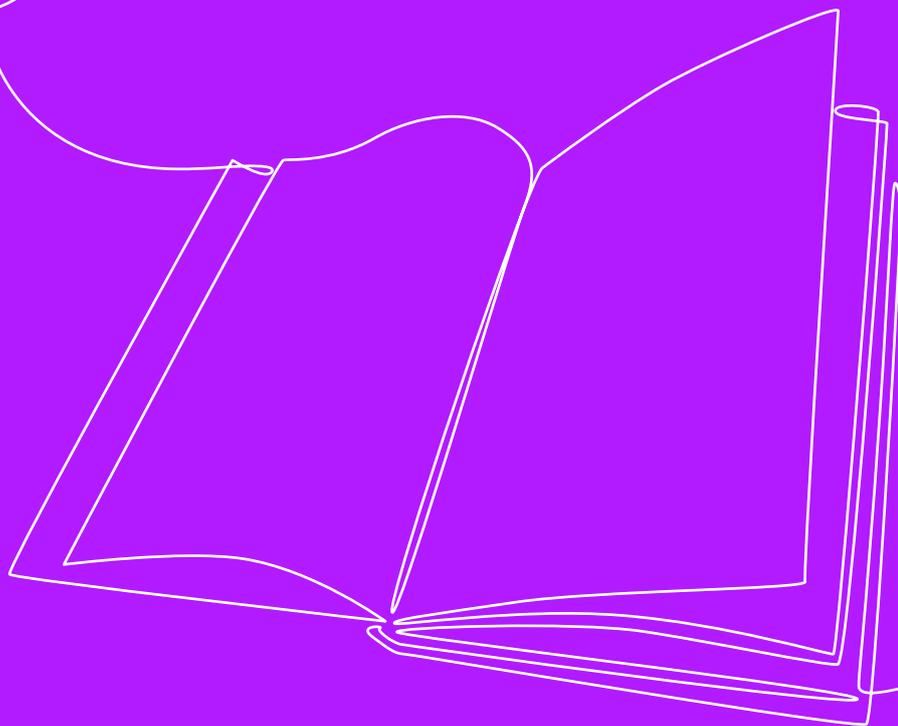
Le système d'attribution préférentielle des logements sociaux, aussi intéressant soit-il, n'est pas suffisant pour pourvoir à un nombre suffisant de logements en faveur des victimes. C'est pourquoi d'autres voies doivent être exploitées.

Il est recommandé :

- ✓ *de créer le plus de ponts possibles entre le secteur de l'aide aux sans-abri et les différents acteurs du logement (logements sociaux, agences immobilières sociales, etc.) en renforçant les partenariats entre eux.*
- ✓ *d'encourager la réhabilitation de locaux et logements inoccupés et l'accès à des logements par des voies collectives ou alternatives afin d'augmenter le parc global de logement tant à Bruxelles qu'en Wallonie.*

ANNEXES

Annexes et bibliographie





Annexes

ANNEXE 1 : PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE EN LIGNE ET RÉSULTATS

L'objectif de l'enquête en ligne est d'établir un état des lieux des dispositifs mis en place pour accueillir et/ou accompagner les victimes de violences conjugales et intrafamiliales, en ce compris durant la période de la pandémie (mars 2020 à ce jour). L'enquête a été adressée par mail en janvier 2022 à l'ensemble du secteur de l'aide aux sans-abri comprenant les services d'accueil de jour, abris de nuit, centres d'hébergements d'urgence, maisons d'accueil ayant pour mission spécifique l'accueil des victimes de violences, maisons d'accueil accueillant tous publics ayant pour mission spécifique l'accueil des enfants et/ou le soutien à la parentalité, maisons de vie communautaire, services de guidance à domicile, services de Housing First, services de travail de rue et de maraude, projets innovants (à Bruxelles) et services non-agrèés (ex : hôtels).

Quatre thématiques y sont abordées :

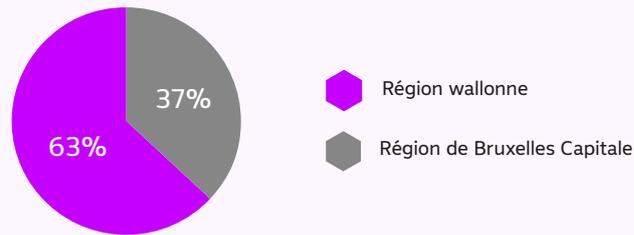
- l'accueil et l'accompagnement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales
- l'accueil et l'accompagnement des enfants des victimes, exposés aux violences ou eux-mêmes victimes de violences
- la gestion et l'accompagnement des relations avec les auteurs de violences
- le post-hébergement

Dans chacune de ces rubriques, des questions portent sur :

- le nombre de personnes accueillies ou accompagnées (victimes, enfants, auteurs)
- les pratiques en matière d'accueil et d'accompagnement
- les besoins du secteur, y compris en matière de formation, pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des victimes ainsi que les partenariats avec les principaux acteurs en relation avec les services du secteur
- la gestion de l'accueil durant la crise sanitaire

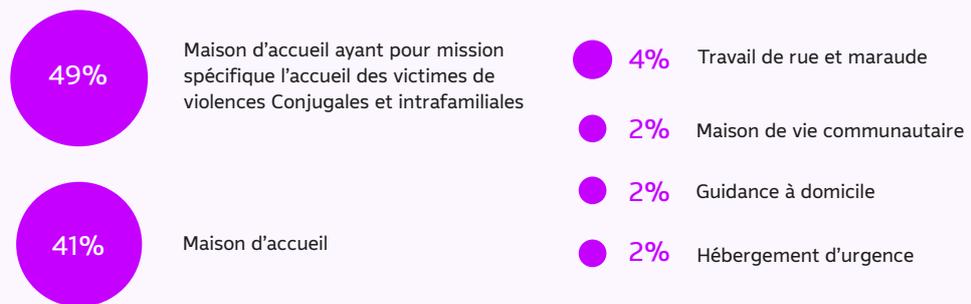
52 services, sur environ 90 sollicités, répartis en Région wallonne et en Région bruxelloise ont répondu au questionnaire.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS



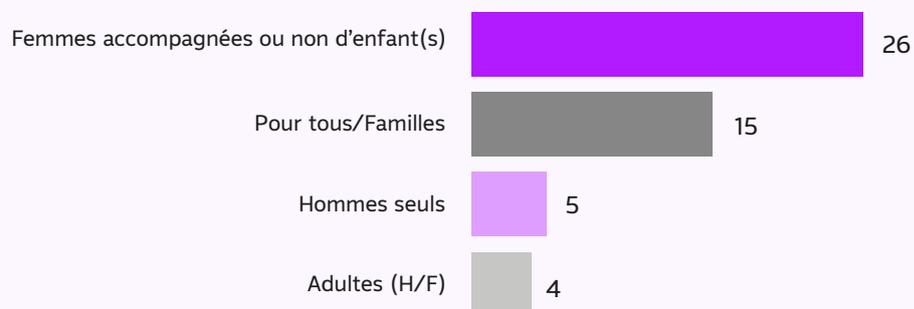
Parmi les répondants, on trouve une majorité de maisons d'accueil généralistes ou ayant pour mission spécifique l'accueil des victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Des maisons de vie communautaire (en Wallonie uniquement), des centres d'hébergements d'urgence, des services de guidance à domicile (à Bruxelles uniquement) et de travail de rue et de maraude (à Bruxelles uniquement) ont également participé à l'enquête.

RÉPARTITION PAR TYPE DE SERVICES



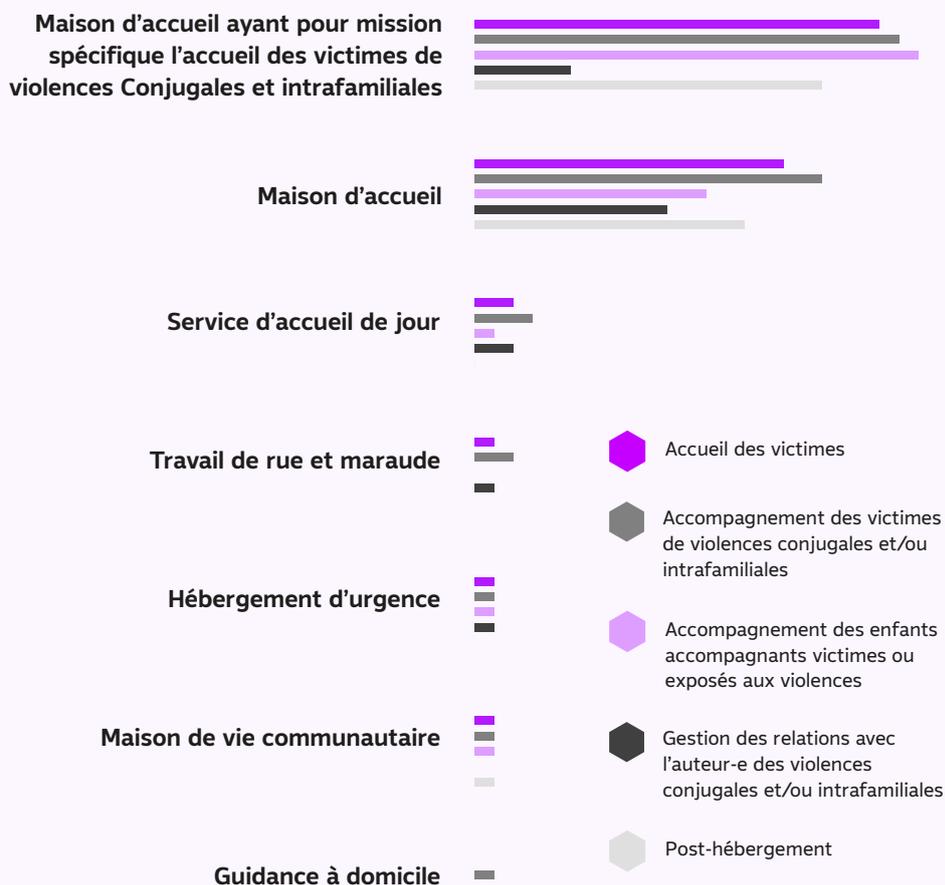
Le public accueilli dans les services participants est majoritairement composé de femmes et d'enfants et, dans un second temps, de familles ou tout type de public. On y trouve également, mais dans une proportion bien moindre, des hommes seuls et des adultes hommes et femmes.

RÉPARTITION PAR TYPE DE PUBLIC



Les services participants proposent tous un accueil et/ou un accompagnement des victimes, des enfants et/ou des auteurs. Les maisons d'accueil participantes sont les seules à assurer une mission de post-hébergement. On notera par ailleurs que les enfants victimes de violences sont accueillis dans tous les services d'hébergement participants.

RÉPARTITION DES ACCUEILS ET ACCOMPAGNEMENTS PROPOSÉS PAR TYPE DE SERVICES



ANNEXE 2 : PRÉSENTATION DES FOCUS-GROUPES ET DES ENTRETIENS

Une série de focus-groupes avec les membres de l'AMA a été organisée de février à avril 2022. Y ont participé les intervenants des maisons d'accueil ayant pour mission spécifique l'accompagnement des victimes mais également les intervenants des maisons d'accueil de type généraliste et d'autres services, qui, dans les faits, accueillent un nombre important de victimes.

Des focus-groupes avec les directions des maisons d'accueil de Wallonie d'une part et de Bruxelles, d'autre part, ont été organisés. Le premier, qui a eu lieu le 10 février 2022, a regroupé les directions des maisons d'accueil de la Région de Bruxelles-Capitale. Un second focus-groupe réunissant les directions wallonnes s'est déroulé le 15 février 2022.

Des entretiens collectifs ont été ensuite menés sous forme de focus-groupe avec les travailleurs responsables de l'accompagnement spécifique des enfants victimes de violences au sein des maisons d'accueil agréées.

Afin de mieux comprendre l'organisation de l'accueil et de l'accompagnement des victimes durant la crise sanitaire, un focus-groupe sur cette thématique a également été organisé le 29 mars 2022.

Enfin, afin de mieux cerner les enjeux de la gestion et de l'accompagnement des auteurs de violences conjugales, un focus-groupe a été dédié à ce thème.

Les tableaux suivants synthétisent les participant.es aux différents focus-groupes en présentant leur fonction, le type d'institution et de public accueilli et les spécificités du service qu'ils et elles représentent.

LISTE DES PARTICIPANT.E.S AU FOCUS-GROUPE «DIRECTIONS BRUXELLOISES» DU 10 FÉVRIER 2022

Fonction	Type d'institution	Services offerts/spécificités
Directeur	MA d'urgence pour femmes et familles 22 places	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement socio-éducatif • Activités pour enfants • Groupes de paroles
Directeur	MA pour femmes avec enfants ayant pour mission l'accueil de victimes de violences 65 places	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement psychologique • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants • Ateliers collectifs • Groupes de parole • Post-hébergement
Directrice	MA pour femmes avec ou sans enfants 40 places	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants • Ateliers collectifs • Post-hébergement
Responsable du service social	MA pour hommes 69 places	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social et éducatif • Groupes de parole • Post-hébergement
Psychologue	MA pour femmes avec enfants ayant pour mission l'accueil de victimes de violences 30 places	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement psychologique • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants • Crèche • Ateliers collectifs • Groupes de parole • Post-hébergement



Psychologue	MA pour femmes avec ou sans enfants 74 places	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement psychologique• Accompagnement social et éducatif• Activités pour enfants• Ateliers collectifs• Groupes de parole• Post-hébergement
--------------------	--	--

**LISTE DES PARTICIPANT.E.S AU FOCUS-GROUPE «DIRECTIONS WALLONNES»
DU 15 FÉVRIER 2022**

Fonction	Type d'institution	Services offerts/spécificités
Directrice	MA pour femmes avec enfants ayant pour mission l'accueil de victimes de violences 61 places	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement socio-éducatif• Activités pour enfants• Groupes de parole
Coordinatrice	MA pour femmes avec enfants ayant pour mission l'accueil de victimes de violences 45 places	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement psychologique• Accompagnement social et éducatif• Activités pour enfants• Ateliers collectifs• Groupes de parole• Post-hébergement
Assistante sociale	MA pour femmes avec ou sans enfants 18 places	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement social et éducatif• Post-hébergement
Directrice pédagogique	MA pour familles, femmes et enfants ayant pour mission spécifique l'accueil de victimes de de violences 18 places	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement social et éducatif• Accompagnement psychologique• Activités pour enfants• Ateliers collectifs• Groupes de parole• Accompagnement pédagogique des enfants• Post-hébergement

**LISTE DES PARTICIPANT.E.S AU FOCUS-GROUPE «ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS
VICTIMES» DU 8 MARS 2022**

Fonction	Type d'institution	Services offerts/spécificités
Éducatrice	MA pour femmes avec ou sans enfants 24 places Région de Bruxelles-Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement socio-éducatif• Activités pour enfants• Groupe de parole• Post -hébergement
Psychomotricienne	MA pour femmes avec enfants ayant pour mission l'accueil de victimes de violences 54 places Région wallonne	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement psychologique• Accompagnement social et éducatif• Activités pour enfants• Ateliers collectifs• Groupes de parole• Accompagnement pédagogique des enfants• Accompagnement psycho-social des moins de 3 ans• Accueil d'urgence• Post-hébergement

Coordnatrice	<p>MA pour femmes avec ou sans enfants ayant pour mission l'accueil de victimes de violences</p> <p>45 places</p> <p>Région wallonne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants • Accompagnement pédagogique pour enfants • Accompagnement psychosocial des enfants • Ateliers collectifs • Groupes de parole • Post-hébergement
	<p>MA pour femmes avec ou sans enfants</p> <p>23 places</p> <p>Région wallonne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social et éducatif • enfants Activités pour enfants • Post-hébergement
Directrice	<p>Maison spécialisée dans l'accueil des familles monoparentales</p> <p>45 places</p> <p>Région de Bruxelles-Capitale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants • Accompagnement psycho-médical
Éducatrice	<p>MA pour femmes seules/familles</p> <p>35 places</p> <p>Région de Bruxelles-Capitale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement psycho-social et éducatif • Soutien à la parentalité • Espace de paroles • Halte-garderie
Éducatrice	<p>MA pour femmes avec ou sans enfants spécialisée dans l'accueil des victimes de VIF</p> <p>45 places</p> <p>Région wallonne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants • Accompagnement pédagogique pour enfants • Accompagnement psychosocial des enfants • Ateliers collectifs • Groupes de parole • Post-hébergement
Éducatrice	<p>MA pour femmes avec ou sans enfants spécialisée dans l'accueil des victimes de VIF</p> <p>45 places</p> <p>Région wallonne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants • Accompagnement pédagogique pour enfants • Accompagnement psychosocial des enfants • Ateliers collectifs • Groupes de parole • Post-hébergement
Éducatrice	<p>Maison spécialisée dans l'accueil des familles monoparentales</p> <p>45 places</p> <p>Région de Bruxelles-Capitale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement psycho-médical • Accompagnement social et éducatif • Activités pour enfants



LISTE DES PARTICIPANT.E.S AU FOCUS-GROUPE «CRISE SANITAIRE/DISPOSITIFS SUPPLÉTIFS» DU 22 MARS 2022

Fonction	Type d'institution	Services offerts/spécificités
Éducatrice	MA pour femmes avec ou sans enfants Région wallonne	<ul style="list-style-type: none">• Accueil d'urgence• Accueil de femmes victimes de violences
Assistante sociale	MA spécialisée dans l'accueil des familles monoparentales 45 places Région wallonne	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement psychologique• Accompagnement social et éducatif• Activités pour enfants• Ateliers collectifs• Groupes de parole• Post-hébergement

LISTE DES PARTICIPANT.E.S AU FOCUS-GROUPE «GESTION DES AUTEURS DE VIOLENCES»

Fonction	Type d'institution	Accompagnement offert/spécificité
Éducatrice	MA spécialisée dans l'accueil des familles monoparentales Région de Bruxelles-Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement social et éducatif• Activités pour enfants• Accompagnement psycho-médical
Criminologue	MA spécialisée dans l'accueil des femmes victimes de violences avec ou sans enfants 54 places Région wallonne	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement psychologique• Accompagnement social et éducatif• Activités pour enfants• Ateliers collectifs• Groupes de parole• Accompagnement pédagogique des enfants• Accompagnement psycho-social des moins de 3 ans• Accueil d'urgence• Post-hébergement
Travailleuse sociale	Guidance à domicile Région de Bruxelles-Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Guidance à domicile• Soutien administratif• Guidance budgétaire
Travailleuse sociale	MA pour femmes seules/familles 35 places Région de Bruxelles-Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement psycho-social et éducatif• Soutien à la parentalité• Espace de paroles• Halte-garderie
Travailleuse sociale	MA pour femmes seules/famille 35 places Région de Bruxelles-Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement psycho-social et éducatif• Soutien à la parentalité• Espace de paroles• Halte-garderie
Responsable de projet	Abri de jour Région wallonne	<ul style="list-style-type: none">• Approche holistique centrée sur la personne
Travailleuse sociale	MA pour femmes et enfants 40 places Région de Bruxelles-Capitale	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement social et éducatif• Activités pour enfants• Ateliers collectifs• Post-hébergement

ENTRETIENS INDIVIDUELS

Les entretiens individuels et semi-directifs ont été menés tout au long de l'étude, de janvier à juin 2022 :

Institution	Personnes interrogées	Date de l'entretien
Service d'hébergement d'urgence <i>Bruxelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur général • Coordinatrice du centre d'accueil pour femmes 	24 janvier 2022
Confédération représentative des entreprises à profit social <i>Bruxelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conseillère Diversité et inclusion 	21 février 2022
Maison d'accueil spécialisée dans l'accueil des victimes <i>Bruxelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Co-directeur • Co-directrice 	22 mars 2022
Centre d'hébergement pour femmes/couples <i>Bruxelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinateur 	28 mars 2022
Maison d'accueil spécialisées dans l'accueil des victimes <i>Région wallonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Chef éducatrice 	2 mai 2022
Maison d'accueil <i>Région wallonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Infirmière en santé communautaire 	24 mai 2022
Maison d'accueil spécialisée dans l'accueil des victimes <i>Région wallonne</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Directrice 	9 juin 2022

Afin de recueillir la parole des victimes hébergé.e.s, sept entretiens ont été menés. Les personnes interrogées présentaient le profil suivant :

Age	Genre	Avec enfant(s) Accueilli(s)	Type d'institution	Date de l'entretien
27 ans	Femme	Oui	Maison d'accueil Wallonie	22 mai 2022
32 ans	Femme	Oui	Maison d'accueil Wallonie	22 mai 2022
22 ans	Femme	Oui	Maison d'accueil Wallonie	22 mai 2022
18 ans	Homme	Non	Maison d'accueil pour hommes Bruxelles	30 mai 2022
18 ans	Homme	Non	Maison d'accueil pour hommes Bruxelles	30 mai 2022
40 ans	Femme	Oui	Maison d'accueil spécialisée VIF Wallonie	9 juin 2022
40 ans	Femme	Oui	Maison d'accueil spécialisée VIF Wallonie	9 juin 2022



Bibliographie

ARTICLES, OUVRAGES ET RAPPORTS

- Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, Violences à l'égard des femmes : une enquête à l'échelle de l'Union européenne, 2014
https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14_fr.pdf
- AMA, Note de synthèse. Prise en charge des situations de violences conjugales et intrafamiliales dans le secteur de l'hébergement pour adultes en difficulté, 2010
<https://www.ama.be/download/note-de-synthese-prise-en-charge-des-situations-de-violences-conjugales/>
- AMA, Accompagnement des victimes de violences entre partenaires : de la mise à l'abri à la reconstruction de soi, Actes du colloque, 2016, p.11
<https://www.ama.be/download/colloque-accompagnement-des-victimes-de-violences-entre-partenaires-de-la-mise-a-labri-a-la-reconstruction-de-soi/>
- AMA, L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales, Rapport sectoriel wallon, 2020
<https://www.ama.be/download/rapport-sectoriel-wallon-2020/>
- AMA, Les maisons d'accueil agréées par la Commission Communautaire Française, Rapport sectoriel 2018
<https://www.ama.be/download/les-maisons-daccueil-agreees-par-la-cocof-rapport-sectoriel-2018/>
- Bruss'Help, Évaluation des dispositifs Hôtels, Première période, 04/20, 04/21, 2021
<http://www.brusshelp.org/index.php/fr/missions/analyse/etudes-et-analyse/2291-rapport-dispositifs-sociaux-en-hotels>
- Bruss'Help, Dénombrement des personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles Capitale, Sixième, édition, 2000, p. 35
http://www.brusshelp.org/images/Denombrement2020_vdef.pdf
- BRUXEO, L'impact du COVID 19 sur la situation des femmes, avril 2020, p.9
<http://www.adviesraad-gelijke-kansen.irisnet.be/wp-content/uploads/2021/07/N2020-032-COVID-19-CEFH-Membre-Bruceo-2.pdf>
- Centers for Disease Control and Prevention, Adverse childhood experiences, Preventing early trauma to improve adult health
<https://www.cdc.gov/vitalsigns/aces/pdf/vs-1105-aces-H.pdf>
- Coalition «Ensemble contre les violences faites aux femmes», Évaluation de la mise en œuvre de la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, Rapport alternatif, 2019
<https://rm.coe.int/rapport-alternatif-belgique-shadow-report-belgium/1680931a73>
- Conseil de l'Europe, Combating violence against women : minimum standards for support services», 2008
[https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

- Conseil de l'Europe, Rapport d'évaluation (de référence) du GREVIO, sur les mesures d'ordre législatif et autres donnant effet aux dispositions de la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (Convention d'Istanbul), Belgique
<https://rm.coe.int/rapport-du-grevio-sur-la-belgique-/16809f9a2>
- Conseil de l'Europe, Assemblée parlementaire, COVID-9 : Mettre la sécurité des femmes au cœur de toutes les mesures de lutte contre le coronavirus, 20 mars 2020
<https://pace.coe.int/fr/news/7824/-put-safety-of-women-at-the-heart-of-all-measures-to-tackle-coronavirus-says-rapporteur>
- Déclaration de Politique Régionale 2019-2024 pour la Wallonie
https://www.wallonie.be/sites/default/files/2019-09/declaration_politique_regionale_2019-2024.pdf
- Distexhe Aline, Leprince Lucas, Les violences intrafamiliales en région de Bruxelles-Capitale en période de confinement, Focus de l'Observatoire, n°1, Bps-bpv.brussels Bruxelles, 2020
https://safe.brussels/sites/default/files/2020-07/Focus1-lesviolencesintrafamilialesenperiodedekonfinement_0.pdf
- Kessas Safia, les violences faites aux femmes, toujours un fléau mondial, 2018
https://www.rtb.be/info/article/detail_les-violences-faites-aux-femmes-toujours-un-fleau-mondial-safia-kessas?id=10076583
- Mélon Laetitia, Bingen Aline & al, Évaluation des missions spécifiques et du post-hébergement au sein des maisons d'accueil agréées par la COCOF, 2021, p.26
<https://www.ama.be/evaluation-des-missions-specifiques-et-du-post-hebergement-au-sein-des-maisons-daccueil-agreees-par-la-cocof/>
- Parlement européen, Commission des droits des femmes, Un avenir ambitieux pour les femmes d'Europe après la pandémie de COVID-19, 2022, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/719547/IPOL_BRI\(2022\)719547_FR.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/719547/IPOL_BRI(2022)719547_FR.pdf)
- Pieters Jérôme & al., Les expériences des femmes et des hommes en matière de violence psychologique, physique et sexuelle, Institut pour l'égalité entre les femmes et les hommes, 2010, https://igvm-iefh.belgium.be/fr/publications/ervaringen_van_vrouwen_en_mannen_met_psychologisch_fysiek_en_seksueel_geweld
- Plan d'action national de lutte contre les violences basées sur le genre 2021-2025, <https://sarahschlitz.be/wp-content/uploads/sites/300/2021/11/20211125-PAN-2021-2025-clean-FR.pdf>
- Plan Droit des Femmes 2020-2024 de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- Plan bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes
- Pôle des ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales, Rapport d'activité de la ligne d'Écoute «Violences conjugales», 2021
- Praxis, Rapport d'activité 2020
<http://www.asblpraxis.be/actualites/2021/03/02/rapport-activite-2020>
- Rapport soumis par la Belgique donnant effets aux dispositions de la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, 19 février 2019
<https://rm.coe.int/state-report-belgium/pdfa/168093141c>
- Semah Hassina, L'impact du COVID-19 sur les inégalités entre les femmes et les hommes à Bruxelles, Conseil bruxellois de l'égalité entre les femmes et les hommes, 2021
http://www.adviesraad-gelijke-kansen.irisnet.be/wp-content/uploads/2021/04/CONSEIL-BXL-EGALITE-FEMMES-HOMMES_RAPPORT-Fr-COVID19-2021_DEF-003.pdf



- Street Claire, Oddie Deborah, Des familles sans chez soi, Partie 1,AMA, 2012
<https://www.ama.be/download/des-familles-sans-chez-soi-partie-1/>
- Vierendeel, Florence, Covid 19 et violences faites aux femmes, Femmes Prévoyantes socialistes, 2020
<https://www.femmesprevoyantes.be/wp-content/uploads/2020/11/Analyse2020-Violences-et-confinement.pdf>
- Volker Busch-Geertsema & al., Absence de chez soi et politiques en la matière en Europe : les enseignements de la recherche, Bruxelles, FEANTSA 2010.

TEXTES LÉGAUX

- Arrêté du Gouvernement wallon du 6 septembre 2007 organisant la location des logements gérés par la Société wallonne du Logement ou par les sociétés de logement de service public
<https://wallex.wallonie.be/eli/arrete/2007/09/06/2007203285/2008/01/01?doc=9287>
- Arrêté du 17 septembre 2015 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du 26 septembre 1996 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale organisant la location des habitations gérées par la Société du Logement de la Région bruxelloise ou par les sociétés immobilières de service public
https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=15-09-24&numac=2015031603
- Arrêté 2017/ 1824 du Collège de la Commission communautaire française modifiant l'arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 20 juillet 2000 portant application du décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil entré en vigueur le 01/01/2018
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2018071217
- Décret du 27 avril 2017 modifiant le décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil
https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg_2.pl?language=fr&nm=2005031394&la=F
- Décret du 27 mai 1999 relatif à l'octroi de l'agrément et de subventions aux maisons d'accueil
https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=99-06-18&numac=1999031261
- Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (dite convention d'Istanbul)
<https://rm.coe.int/1680462533>
- Décret wallon du 1^{er} mars 2018 insérant un Titre VIII dans le Livre Ier de la Deuxième partie du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'agrément des Services et dispositifs d'accompagnement des violences entre partenaires et des violences fondées sur le genre
https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=18-03-12&numac=2018201184
- Code wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS) Titre II relatif à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales
<https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2011/09/29/2011027223>
- Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri
https://www.ejustice.just.fgov.be/mopdf/2018/07/10_1.pdf#Page134

Les violences conjugales et intrafamiliales sont une cause importante du sans-abrisme chez les femmes, une femme sur deux hébergée en maison d'accueil déclarant en avoir été victime. Plusieurs dispositions récentes ont été adoptées en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne pour améliorer l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des victimes, visant l'augmentation de nombre de places disponibles et le renforcement du personnel dédié. Malgré ces améliorations notables, le secteur est toujours confronté à un manque de places d'hébergement récurrent, y compris durant la crise sanitaire du fait des restrictions imposées, alors que différentes études ont montré que cette dernière avait exacerbé les violences faites aux femmes. Dans ce contexte, la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abri (AMA) a souhaité dresser un état des lieux des dispositifs mis en place dans le secteur pour accueillir les victimes en donnant la parole aux travailleur.euse.s des services et aux victimes de violences hébergées afin d'analyser la capacité du secteur à répondre adéquatement à la demande d'hébergement des victimes, y compris durant la crise sanitaire.

Les résultats de l'étude montrent que l'ensemble du secteur, tout service confondu, accueille des victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales, souvent accompagnées de leurs enfants et prend également en charge les auteurs des violences. Cependant, il n'existe pas de données permettant d'objectiver ce phénomène car seules les maisons d'accueil wallonnes et celles agréées par la COCOF à Bruxelles ont l'obligation de collecter des données harmonisées sur les victimes de violences conjugales accueillies. Il est donc nécessaire de mettre en œuvre une collecte de données sur l'accueil et l'accompagnement des victimes et de leurs enfants étendue à tout le secteur. Puisque toutes les structures accueillent des victimes, toutes doivent pouvoir offrir un accompagnement de qualité aux victimes et à leurs enfants. Cela nécessite une formation adéquate, laquelle doit être dispensée à l'ensemble des travailleur.euse.s des structures d'accueil. Il faut aussi favoriser la formation des personnels recevant des auteurs de violences afin qu'ils bénéficient d'une prise en charge spécifique pour éviter les récidives. Il faut également renforcer les équipes et leur temps de travail dans l'ensemble du secteur et créer un barème spécifique au profit des travailleur.euse.s ayant un diplôme universitaire ainsi qu'un barème unique pour les directions, sans distinction de leur niveau d'études.

Durant la crise sanitaire, les dispositifs supplétifs créés, soutenus de manière conséquente par les pouvoirs publics, ont permis de compenser les effets dévastateurs de la pandémie sur l'accueil et l'accompagnement des victimes de violences conjugales, alors que les structures d'accueil traditionnelles étaient saturées. Par rapport à l'offre habituelle en centre d'hébergement d'urgence, ces dispositifs ont permis d'accueillir un public exclusivement féminin - alors que les publics sont souvent mixtes dans ces structures. Le passage à l'accueil 24H/24 a aussi favorisé le développement d'un lien avec les victimes, élément propice à un accompagnement de qualité. Enfin, ces dispositifs ont pratiqué une politique d'accueil très ouverte (dite «bas-seuil») et gratuite, permettant à des victimes en situation irrégulière de séjour, habituellement exclues des maisons d'accueil, de bénéficier d'un soutien qui a permis à certaines d'entre elles de régulariser leur situation.

En ce qui concerne l'accès aux logements des ex-hébergé.e.s, les dispositifs spécifiques mis en place pour favoriser l'accès des victimes aux logements sociaux à Bruxelles et en Wallonie ont prouvé leur efficacité mais l'offre n'est pas suffisante au regard du nombre de victimes. Pour augmenter les capacités de logement il faut, en complément, renforcer les partenariats entre le secteur de l'aide aux sans-abri et les différents acteurs du logement (logements sociaux, agences immobilières sociales, etc.). Le post-hébergement assuré par les maisons d'accueil favorise la stabilisation des ex-hébergé.e.s dans le logement. Il convient donc d'étendre cette mission aux structures du secteur dans son entièreté.