

Étude de cas: services de consultation téléphonique pour les victimes de la violence conjugale au Viet Nam

Aperçu

Avec le développement du réseau des télécommunications au Viet Nam en 1995, une ligne d'appel téléphonique (108) a été installée dans le bureau postal de chaque province pour fournir des renseignements sur des questions sociales et culturelles, attirant de nombreux clients. On composait ce numéro pour poser des questions sur de nombreux sujets divers, au point où les centrales téléphoniques étaient souvent saturées. De nombreux appels concernaient en particulier des demandes de conseil sur des problèmes amoureux et affectifs. Les employés des services téléphoniques devaient répondre aux appels, même si souvent ils n'étaient pas préparés pour en parler.

En réponse à cette demande croissante, un journaliste de la station de radio "Voice of Viet Nam" a lancé un projet d'installation d'une ligne téléphonique destinée à fournir des conseils portant sur des problèmes amoureux et affectifs - le [Psycho-emotional Counseling Centre](#) (Centre de conseil psycho-émotionnel).

Au cours des trois premières années de fonctionnement, le nombre d'appels sur la ligne téléphonique 108 a enregistré un recul sensible, alors que le Centre de conseil psycho-émotionnel recevait plusieurs milliers d'appels de clients par mois au coût d'un dollar américain pour 10 minutes de consultation. L'équipe de conseil a compris que beaucoup de femmes subissaient des violences de la part de leurs maris et autres partenaires intimes, même si leurs appels n'en parlaient pas en ces termes.

Pendant cette période la violence conjugale était considérée comme une affaire familiale privée, renforcée par des normes sociales qui entretenaient la conviction qu'un homme a le droit de battre sa femme. Le terme "violence" était rarement, voire jamais utilisé dans le contexte des problèmes familiaux et il était rare de voir des hommes qui battaient ou tuaient leurs femmes comparaître en justice. La recherche et les données sur la question étaient peu nombreuses et même l'équipe de consultation n'en avait pas parfois la connaissance suffisante, conseillant souvent à leurs interlocutrices téléphoniques de se remettre avec leurs conjoints, ce qui est contraire à une approche axée sur le respect des droits de l'homme et la victime.

En 1997, la Psycho-emotional Counselling Hotline (ligne d'appel d'urgence pour conseil psycho-émotionnelle) s'est associée au [Conseil de la population](#) pour améliorer le soutien apporté aux victimes de la violence conjugale. Grâce à ce partenariat, des experts australiens ont formé des conseillers aux questions relatives à l'égalité des sexes, à la violence conjugale et aux méthodes de consultation par téléphone. Ils ont également aidé les responsables des centres d'appel à élaborer des documents directifs sur la manière de conseiller les victimes.

Les activités du centre se sont poursuivies avec le concours de la Fondation Ford, et en 2001, les responsables du service téléphonique d'urgence ont créé le Centre for Studies and Applied Sciences in Gender - Family - Women and Adolescents (CSAGA) (Centre d'études et de sciences appliquées sur la condition féminine, la famille - femmes et adolescentes). Le personnel du centre s'est rendu en Thaïlande, en Inde, au Cambodge, aux Philippines et aux États-Unis pour apprendre de bons modèles de consultation, la collecte de matériel et les enseignements tirés de ces modèles. Pendant ce temps, le centre continuait de recevoir des appels et documenter un nombre croissant de cas de violence conjugale.

Physique	127	36	196	196
Psychologique	73	32	80	117
Sexuelle	40	38	22	18
Économique	48	-	7	10
Mixte	-	356	71	49
Nombre total d'appels	288	462	376	390

En 2005, la CSAGA a installé, avec le concours financier du [Fonds mondial pour les femmes](#),

Données sur les appels téléphoniques pour violence conjugale sur un période de trois ans (2008-2011)				
Type de violence	2008	2009	2010	janvier- juillet 2011

une ligne d'appel d'urgence **gratuite** pour les victimes de la violence conjugale. Le numéro d'urgence a été diffusé par les médias de masse, par voie de dépliants et de bouche à oreille, entraînant une multiplication rapide du nombre d'appels. Outre la séparation de la ligne d'appel d'urgence gratuite des autres lignes téléphoniques, la CSAGA a continué d'élaborer des outils de consultation spécialisés et du logiciel statistique automatique. La CSAGA a également sollicité le soutien officiel et officieux de la police, des syndicats de femmes, etc. et élargi sa liste d'espaces sûrs où envoyer les femmes en quête d'assistance.

Personnel et protocole:

La ligne d'appel d'urgence de la CSAGA comprend les principales caractéristiques opérationnelles suivantes:

- les conseillers reçoivent une formation pratique et de courte durée.
- le personnel travaille par tranche de cinq heures.
- en cas d'appel d'une personne en danger, le personnel de la CSAGA la dirige vers le numéro d'urgence du service de police (113) ou appelle directement ce numéro au cas où la victime n'est pas en mesure d'appeler.
- un accord passé avec un foyer d'hébergement pour femmes au Viet Nam qui respecte les procédures d'hébergement pour s'assurer que les victimes qui appellent la CSAGA auront accès aux structures d'hébergement le cas échéant.

Difficultés

Les travaux de la CSAGA se sont heurtés à de nombreuses difficultés, notamment le manque, jusqu'il y a peu, d'un cadre juridique solide de protection des femmes de la violence conjugale. L'adhésion du pays à l'Organisation mondiale du commerce en 2004 a requis qu'il observe et applique les engagements internationaux (relatifs à la [Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes](#)) et a obligé le gouvernement à lutter contre la pauvreté et à augmenter le revenu moyen des citoyens. Ces changements ont créé un environnement propice à l'adoption de la loi sur l'égalité entre les sexes ([Law on Gender Equality](#)) et, en 2007, de la loi sur la prévention et le contrôle de la violence conjugale ([Law on Domestic Violence Prevention and Control](#)) (qui légifère la prévention de la violence conjugale, la protection des victimes et les responsabilités des personnes, des familles, des organismes et des organisations pertinentes). Malgré la législation en vigueur, les autorités locales et les services de police ne coopéraient pas les uns avec les autres et n'accordaient qu'une moindre importance aux affaires de violence conjugale dans lesquelles la victime n'a pas subi de blessures physiques graves ou n'a pas rapporté l'incident. Beaucoup de personnes ne croyaient pas à l'efficacité des mesures de soutien aux victimes, ce qui a compromis plus encore les efforts déployés par la CSAGA pour la mise en oeuvre de la loi sur la violence conjugale et pour aider les femmes victimes de violence. Malgré la coopération active et les encouragements des administrations publiques, la ligne d'appel d'urgence n'a reçu aucun financement public pour ses opérations. Certaines organisations internationales ont contribué des ressources humaines (Fonds mondial pour les femmes, loi sur l'égalité entre les sexes). Pour assurer la permanence téléphonique d'urgence, la CSAGA a participé à des manifestations de collecte de fonds auprès d'entreprises locales.

Résultats et leçons tirées:

- En 2011, la CSAGA était la première et seule ligne d'appel téléphonique d'urgence en matière de conseil professionnel qui apportait un soutien aux victimes de la violence conjugale à l'échelle nationale. Les lignes téléphoniques d'urgence pour les victimes de la violence conjugale gérées par les foyers d'hébergement sont réservées aux problèmes des résidentes et n'offrent pas de consultation. La ligne d'appel d'urgence de la CSAGA a fourni une aide sûre et rapide à d'autres victimes.
- La ligne téléphonique d'urgence a réussi à maintenir et à étendre ses opérations au cours des 10 dernières années par des actions importantes consistant à:
 - utiliser la nouvelle technologie disponible (télécommunications);
 - comprendre les besoins des femmes qui sollicitent une aide;
 - vulgariser la ligne d'appel d'urgence dans tous les moyens de communication de masse;

- chercher et collecter l'information sur les expériences et le matériel auprès d'autres pays et les adapter aux cultures et conditions locales pour influencer les pratiques locales;
 - identifier les possibilités de plaidoyer en marge des changements politiques (par ex. OMC, CEDAW);
 - accorder la priorité à la viabilité du programme en lançant une campagne de collecte de fonds pour assurer la permanence de la ligne d'appel d'urgence et chercher des ressources nationales de soutien. La CSAGA sollicite des entreprises nationales et les convie à des manifestations ayant pour thème la violence conjugale et l'égalité entre les sexes afin de les sensibiliser à ces problèmes et à les inciter à contribuer financièrement;
 - documenter des cas et pratiques de consultation, qui permettent d'améliorer la qualité d'ensemble du soutien accordé aux victimes;
 - sensibiliser les autorités à la capacité et à l'adaptabilité des ONG, qui contribuent à renforcer la coopération entre la société civile et les organismes publics pertinents;
- L'expérience de la CSAGA en matière de ligne téléphonique d'urgence lui a permis d'envisager d'autres formes de soutien aux victimes, comme une ligne téléphonique d'urgence pour les victimes de la traite et des groupes d'auto-assistance pour les victimes de la violence sexiste.
 - Des pratiques de réflexion, comme la documentation des cas de consultation, qui peuvent être difficiles à mettre à jour, sont indispensables et contribuent à améliorer les services de soutien par téléphone;
 - Les rapports avec des psychologues professionnels garantissent l'accès des victimes traumatisées à un service de soutien adéquat. La CSAGA en sur le point de constituer un réseau de thérapeutes psychologues pour traiter des personnes souffrant de traumatisme psychologique.
 - Au-delà du plaidoyer et de l'engagement auprès des autorités gouvernementales, les organisations non gouvernementales locales doivent trouver les moyens de susciter le soutien des organismes publics aux services téléphoniques d'urgence gratuits (avec un numéro facile à retenir pour les victimes), condition indispensable pour assurer leur stabilité financière à long terme.

Source: Van Ahn Nguyen pour le Centre d'études et de sciences appliquées de la condition féminine - Famille - Femmes et adolescentes. 2011.

