

## Étude de cas: Oranje Huis (Pays-Bas)

Blijf Groep, centre d'hébergement hollandais pour femmes situé à Noord-Holland et à Flevoland (Pays-Bas) s'intéresse aux questions de violence familiale depuis une quarantaine d'années et propose divers services. Blijf Groep comprend deux centres d'hébergement provisoire pour femmes en situation de crise due à la violence familiale, qui sont reliés à cinq autres abris où celles-ci peuvent séjourner jusqu'à six à neuf mois. Les enjeux relevés au cours des années ont porté sur des questions telles que: comment trouver des moyens plus efficaces pour traiter la violence familiale, comment prévenir la répétition des cycles de violence. Les mêmes femmes se présentaient dans les abris et on s'est demandé s'il ne valait pas mieux de les contacter plus tôt pour minimiser les dégâts à long terme.

En 1998 Blijf Groep a mis en place des Centres de soutien aux victimes de la violence familiale dans plusieurs villes, qui fournissent des services aux survivantes de la violence domestique qui n'ont pas forcément besoin d'un abri. Des femmes comme des hommes peuvent se rendre dans ces centres de soutien pour y solliciter une aide individuelle ou pour des séances de consultation avec leurs partenaires, ainsi que des renseignements et des conseils. C'est dans ces centres de soutien que les travailleurs sociaux ont été en contact direct pour la première fois avec les agresseurs, le plus souvent le mari ou le petit ami de la femme qui sollicite une aide.

Le programme pilote Oranje Huis (Maison orange) a été élaboré de 2008 à la mi-2011, en coopération avec le ministère de la Santé, du Bien-être et des Sports, principalement pour formuler une nouvelle approche de l'hébergement des femmes. Cela fait suite à la réalisation d'une étude en 2006 qui indiquait qu'il serait possible d'apporter des améliorations à la situation des femmes et des hommes qui souhaitaient mettre fin à la violence sans pour autant mettre fin à la relation. L'initiative a révélé des résultats positifs et a été conçue en fonction des expériences en matière d'hébergement et des leçons tirées de la collaboration avec la victime et l'agresseur, qui ont été confirmées par la recherche, les connaissances académiques et les expériences internationales en matière de violence familiale, une enquête menée auprès des foyers d'hébergement au Pays-Bas, et des documents sur la violence à l'égard des enfants, la transmission intergénérationnelle de la violence et le rôle parental et le métier de parents.

Le Oranje Huis est un abri hollandais pour femmes d'une nouvelle approche selon laquelle la structure doit être visible et reconnaissable et son emplacement indiqué. Le nom "Oranje Huis" apparaît clairement sur le devant de l'immeuble, ses coordonnées figurent dans le bottin téléphonique, ses services font l'objet

d'une promotion active et les médias et de nombreuses personnes y sont invités. L'abri accueille dans ses murs un Centre de soutien aux victimes de la violence familiale qui fournit des services collectifs sous le même toit dans le but essentiel d'améliorer, dès le départ, le soutien accordé aux personnes confrontées à la violence. La recherche a indiqué que les victimes qui entrent dans une structure d'hébergement pour femmes ont subi des violences familiales pendant une période moyenne de neuf ans. Le Oranje Huis se présente comme un endroit facilement atteignable par tous les habitants du quartier, de la localité et de la région, pour accroître son accessibilité et aider à ralentir le plus tôt possible l'engrenage infernal de la violence familiale. Chaque cliente reçoit un programme adapté à ses besoins, impliquant l'agresseur, avec une vision claire du rôle parental et une attention particulière portée aux enfants.

La Maison orange (Oranje Huis) repose sur les cinq principaux principes suivants:

1. espace ouvert
2. fourniture de tous les services sous le même toit
3. nouveau concept de sécurité
4. programmes pour les familles impliquant l'agresseur
5. logements séparés et assistance et conseils

### *Espace ouvert*

Les activités se déroulent dans un espace ouvert. Cela signifie que les femmes et les enfants qui séjournent dans l'abri peuvent y recevoir des membres de la famille et d'autres invités, et les séances individuelles avec le mari et les séances en famille se déroulent dans le même immeuble. Cela signifie également que l'abri est trouvé dans l'immeuble qui fournit d'autres services sociaux en matière de violence familiale aux personnes qui n'ont pas besoin d'un abri mais d'une assistance. Les habitants du quartier peuvent se rendre à la Maison orange pour des séances individuelles ou en famille, et des informations et des conseils. L'organisation propose par ailleurs des séances de groupe pour des résidentes et des participantes de l'extérieur.

Les cours proposés portent, entre autres, sur la gestion de la colère, les compétences parentales, et des stratégies d'adaptation pour faire face aux conséquences des violences à l'intention des enfants et des parents. La Oranje Huis est une entreprise communautaire et utilise des ressources locales et régionales pour aider la femme et ses enfants, de même que l'homme, sur la voie d'un avenir sans violence. Les professionnels y sont secondés par des bénévoles. C'est un abri qui ne se cache pas, mais se dresse ouvertement et fièrement dans le quartier comme pour envoyer un message fort: oui, la violence familiale est un problème social et nous pouvons vous aider à faire quelque chose pour y remédier!

### *Combinaison de différents services*

La fourniture sous le même toit d'une combinaison de tous les services en matière de violence familiale permet à chaque personne de bénéficier d'un programme adapté. La plupart des clientes n'ont pas besoin d'un abri après des incidents de violence familiale mais d'une assistance individuelle ou de séances de consultation impliquant les deux conjoints, et de renseignements et de conseils. La fourniture de ces divers services est un moyen efficace de contribuer à traiter le plus vite possible la violence familiale de manière à enrayer l'engrenage du phénomène.

### *Nouvelle perspective sur la sécurité*

La sécurité s'inscrit dans une double perspective: protection réelle des clientes et sentiment de sécurité accru. Bien que l'emplacement de la structure d'accueil ne soit pas gardé secret, les abris font l'objet d'une protection permanente de la part d'un personnel professionnel, sept jours par semaine. Une évaluation des risques est également menée à l'arrivée de tous les clientes qui cherchent un abri. En coopération étroite avec la police, le personnel décide si la cliente se voit attribuer un code "vert" (pas de violence familiale), un code "orange" (violence familiale sans danger dans un abri protégé) ou un code "rouge" (violence familiale et danger, même dans un endroit protégé en permanence). S'il est établi que la cliente est en danger imminent, une solution de sécurité est recherchée sans délai. Cela peut consister à la placer dans un abri situé dans un endroit différent et secret aux Pays-Bas, ou (si le risque est très élevé) dans le programme "Maisons sécuritaires" (Safe Houses). Le programme Oranje Huis collabore étroitement avec la police, à l'instar des autres abris. Des clientes cataloguées avec le code "rouge" viennent souvent d'une relation avec un homme qui a un casier judiciaire ou sont estimées en danger de fémicide et de crimes liés à l'honneur.

L'expérience de la violence vécue au sein de la famille risque d'ébranler le sentiment élémentaire de sécurité. Le programme Oranje Huis accorde la priorité à la sécurité sans cacher la femme ou la couper de son environnement social. La sécurité est assurée par la sensibilisation à la violence familiale comme problème social grave qui peut se produire dans toutes les familles ou dont le règlement nécessitera des solutions individuelles et familiales. La sécurité est établie par une désescalade du conflit, un renforcement de la cohésion sociale, au niveau individuel et social, et une mobilisation des facteurs de protection dans l'environnement social des familles qui ont connu la violence. À chaque fois qu'une femme quitte l'abri, un plan de sécurité est mis en place. De plus, un plan de sécurité est établi pour chaque enfant lui permettant de savoir comment réagir dans des situations dangereuses et à qui s'adresser pour obtenir une aide.

### *Programmes familiaux*

Pendant les six premières semaines passées dans le programme Oranje Huis les travailleurs familiaux ne se contentent pas de travailler avec la femme et ses enfants, mais prévoient également des réunions avec son partenaire (qui est le plus souvent le mari et l'auteur des violences) et avec les membres de la famille. D'autres proches susceptibles d'aider la victime ou confronter l'agresseur (ou l'accompagner dans la voie du changement) et des personnes susceptibles d'assurer la sécurité des enfants concernés sont mobilisés. La crise et le sentiment d'urgence de tous les membres de la famille sont utilisés pour créer une nouvelle dynamique au sein de la famille.

L'objectif recherché au cours des six premières semaines de séjour dans le centre de crise de Oranje Huis est de relativiser tous les facteurs qui ont contribué à la violence et l'évolution du cycle de la violence, mais aussi d'inciter tous les membres de la famille au changement. Cela se fait en les aidant à analyser leurs points de vue sur le cycle de la violence, les solutions qu'ils pourraient proposer et à établir un plan familial pour un avenir à l'abri de la violence pour tous. Il peut s'agir d'un avenir en famille, avec ou sans assistance professionnelle, avec ou sans l'appui des proches, ou d'une séparation du couple qui trouve néanmoins un moyen sûr d'élever des enfants ensemble comme parents (avec ou sans soutien professionnel et participation d'autres proches de la famille et d'éducateurs).

Au bout des six premières semaines la cliente choisit l'étape suivante de son programme. Elle peut retourner avec son conjoint avec un plan de sécurité pour elle et ses enfants, aller dans sa famille ou chez des amis, réclamer sa maison, trouver une autre maison pour y vivre sans son conjoint, ou aller dans un autre foyer d'hébergement. Les femmes et leurs enfants peuvent séjourner dans un abri environ six mois pour se remettre de la violence qu'ils ont vécue et acquérir de nouvelles connaissances nécessaires pour vivre seuls et créer un environnement sécuritaire pour elles-mêmes et leurs enfants. Dans la mesure du possible, une assistance est également assurée pour renforcer une relation parentale saine entre les parents et élever des enfants ensemble en cas de séparation. L'expérience acquise la première année indique que cette nouvelle façon d'agir contribue à débloquer les situations familiales et à sensibiliser les pères aux conséquences de la violence familiale, notamment sur les enfants.

### *Séparation des espaces d'habitation et assistance*

Outre les crises vécues par les clientes à l'arrivée à l'abri, elles doivent souvent partager des espaces d'habitation avec de nombreuses autres femmes et enfants qui traversent une crise. Cette situation, conjuguée à la présence permanente de travailleurs sociaux, peut faire croire aux clientes qu'elles sont sous surveillance constante. Cela risque de créer des tensions supplémentaires,

des contrariétés et susciter des conflits. À la Oranje Huis chaque famille dispose de son propre espace d'habitation avec sa cuisine et salle de douche. Cela permet aux clientes de retrouver la paix et la tranquillité dans leur chez soi et aux mères d'assumer plus librement leur rôle parental. Les séances avec les travailleurs sociaux sont prévues et se déroulent dans une autre partie de l'immeuble. Les travailleurs sociaux ne se rendent dans les espaces d'habitation des clientes que s'ils y sont conviés. Orange Huis peut accueillir à tout moment jusqu'à 12 femmes avec enfants les six premières semaines. L'abri additionnel peut accueillir jusqu'à neuf femmes avec enfants. Orange Huis compte 16 employés à plein temps, dont huit professionnels de l'assistance et quatre préposés à l'entretien.

### *Résultats*

- La recherche indique que les femmes se sentent en sécurité dans la Orange Huis bien que l'abri ne se trouve pas dans un endroit secret.
- Après un séjour dans un abri traditionnel, 40% environ des femmes retournent avec leur conjoint. À Orange Huis, cela ne se produit que dans 19% des cas.
- Même si des recherches supplémentaires sont nécessaires, il semblerait que le Programme pour les familles aident les femmes à avoir des attentes réalistes. Étant donné que l'agresseur est directement impliqué dans l'élaboration du plan familial, la cliente doit composer avec les avantages et inconvénients de sa relation. Cela la rend plus réaliste quant aux possibilités de changement.
- L'approche utilisée par le programme familial peut déboucher plus directement sur des progrès dans l'évolution du cycle de la violence familiale. Aucune cliente n'a jamais quitté l'abri sans un plan de sécurité pour elle et ses enfants.

### *Leçons tirées*

- Les enfants sont profondément touchés par la violence familiale et les programmes doivent leur accorder une attention particulière. Chaque enfant dispose à présent de son propre programme et un plan de sécurité est établi pour chaque enfant.
- Dans les six premières semaines du programmes, la priorité est donnée à l'élaboration du plan familial et aux décisions concernant l'avenir. Le programme pilote a révélé toutefois que les clientes préféraient se pencher sur le remboursement de leurs dettes, l'accès aux avantages, la recherche d'une nouvelle école pour leurs enfants et autres problèmes socio-économiques. L'attention s'est déplacée vers ces questions pour la simple raison que les clientes ne pouvaient pas envisager l'avenir sans avoir réglé au préalable ces problèmes.

- L'approche employée par Oranje Huis peut être utilisée également pour d'autres formes de violence, comme la violence à l'égard des personnes âgées ou à l'égard des enfants, mais elle n'est pas très adaptée à la traite humaine et à d'autres relations d'exploitation.

### *Difficultés*

- L'objectif du programme familial est de collaborer avec tous les membres de la famille à l'édification d'un avenir sans violence. Le fait de contacter les hommes qui ont agressé leurs femmes a constitué une étape importante pour certains travailleurs sociaux; la formation et l'encadrement en cours d'emploi ont été nécessaires pour apprendre aux assistants sociaux de travailler à partir de nombreuses idées préconçues tout en restant très soucieux du sort des victimes.
- La formation et l'encadrement sont également nécessaires pour maintenir un juste milieu entre la motivation des femmes qui sollicitent une aide auprès de Oranje Huis dans le cadre de cette nouvelle méthode de travail et le souci de respecter leur rythme et calendrier.

### *Recommandations*

- Étant donné l'environnement ouvert, la coopération avec la police est très importante. La sécurité doit être assurée de manière à ce que la présence policière soit visible et les policiers conscients de l'importance de leurs interventions.
- Des abris supplémentaires doivent être prévus pour des clientes qui sont en danger imminent et pas en sécurité dans un environnement ouvert. La police doit offrir son expertise sur les questions sécuritaires à certaines clientes et leur prodiguer des conseils en cas de danger.

**Source:** Margje de Jong for Blijf Groep: <http://www.blijfgroep.nl/>.