

# GAMS

BELGIQUE - BELGIË



GBV & ASYLUM  
LEARN & ACT

# 4

FICHE  
TRANSVERSALE

---

## Entretien individuel



# Table des matières

<b>1. Principes de base</b> .....	<b>1</b>
1.1. Avoir une approche centrée sur la personne victime de VBG.....	1
1.2. Être conscient.e de ses cadres de référence.....	3
<b>2. Attitudes de base</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Appui de première ligne : l'approche LIVES (OMS 2014)</b> .....	<b>7</b>
3.1. Écouter.....	7
3.2. S'informer des besoins de la personne.....	9
3.3. Rassurer-Valider.....	10
3.4. Gérer les risques.....	10
3.5. Soutenir et accompagner.....	11
<b>4. Entretien motivationnel pour prendre conscience et agir</b> .....	<b>12</b>
<b>5. Prendre soin de soi (self-care)</b> .....	<b>15</b>
<b>6. Pour aller plus loin</b> .....	<b>18</b>



# 1 | Principes de base

L'entretien individuel dans un contexte de suspicion de violence basée sur le genre chez des personnes en situation d'asile

est un espace, un temps, qui possède ses spécificités.

## 1.1. AVOIR UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE VICTIME DE VBG

Une approche centrée sur la personne victime de VBG consiste à la mettre au centre du processus en respectant ses droits, besoins et demandes au maximum<sup>1</sup>. Cette démarche basée sur les droits humains et sur une approche genre vise à redonner le contrôle à la personne et à favoriser son empowerment.

### Droit à la sécurité

La sécurité et la sûreté des personnes victimes de VBG, tels que leurs enfants et les personnes qui les ont aidés, doivent être la priorité numéro une pour tous les acteurs. Les personnes qui révèlent un incident de violence basée sur le genre ou des antécédents de maltraitance courent souvent un risque élevé de subir de nouvelles violences de la part des auteurs ou de leur entourage.

*En pratique, cela veut dire :*

- Mener les entretiens dans un endroit calme et privé.
- Évaluer la sécurité de la victime et promouvoir des mesures de sécurité qui, selon elle, devraient être prises.
- N'agir qu'avec le consentement éclairé de la victime.

### Droit à la confidentialité

Maintenir la confidentialité signifie ne divulguer aucune information à aucun moment à une partie sans le consentement éclairé de la personne concernée.

La confidentialité favorise la sécurité, la confiance et l'autonomisation.

*En pratique, cela veut dire :*

- Ne partager que des informations pertinentes. Ne pas partager le nom, en identifiant les informations ou l'histoire des victimes avec d'autres personnes.
- Ne pas répondre à des coups de fils professionnels impliquant des noms de personnes dans les transports en commun, pendant les pauses déjeuners avec des collègues, ou lors de réunions avec des personnes extérieures au service.
- Si il y a un besoin de partager de l'information avec des professionnel.le.s (pour une orientation par exemple), demander d'abord le consentement de la victime.
- Sécuriser les données à caractère personnel (sous clés si dossiers papiers, avec un code d'accès si informatisées).

<sup>1</sup> GBV Sub-Cluster (2018). Standard Operating Procedures for Gender-Based Violence Prevention and Response. Retrieved from : [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/gbv\\_sc\\_sops\\_2018\\_english\\_final.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/gbv_sc_sops_2018_english_final.pdf).



## Droit à la dignité et à l'autodétermination

La personne victime de VBG est l'actrice principale. Le rôle des services d'accompagnement est de faciliter son rétablissement et de fournir des ressources pour la résolution de problèmes.

Toutes les actions prises doivent être guidées par le respect des choix, des souhaits, des droits et de la dignité de la personne.

### *En pratique, cela veut dire :*

- Respecter la force et les capacités de la personne pour faire face à ce qui lui est arrivé.
- Montrer que vous la croyez, que vous ne remettez pas en question ce qu'elle dit et que vous respectez sa vie privée.
- Fournir un soutien émotionnel à la personne concernée, une écoute active sans porter de jugement.
- Fournir à la victime de l'information sur les services disponibles et la qualité de ces services pour lui permettre de faire des choix.
- Être clair sur votre rôle et sur le type de soutien et d'assistance que vous pouvez offrir. Ne jamais faire de promesses que vous ne pouvez pas tenir.
- S'assurer d'être bien informé.e sur les options d'orientation (p. ex., médicaux, psychosociaux, économiques, judiciaires), y compris les services disponibles, la qualité de ces services et la sécurité des victimes lorsqu'elles accèdent à ces services.

## Droit à la non-discrimination

Les personnes victimes de VBG doivent bénéficier d'un traitement égal et équitable, quel que soit leur âge, leur sexe, leur race, leur religion, leur nationalité, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle ou toute autre caractéristique.

### *En pratique, cela veut dire :*

- Traiter toutes les personnes de façon égale et digne.
- Ne pas faire d'hypothèses sur l'histoire ou les antécédents d'une victime.
- Être conscient.e de ses propres préjugés et opinions sur la/les VBG.

## Droit à l'égalité entre les femmes et les hommes

Dans la vaste majorité des cas, ce sont les **femmes** et les **filles** qui sont les principales victimes de VBG<sup>2</sup> parce que la dynamique inégale du partage de pouvoir dans la société les place dans une **position de vulnérabilité**.

→ Voir fiche transversale 1 : « Genre et violences basées sur le genre » pour approfondir l'approche genre.

Il est donc également important d'avoir une approche genre, c'est-à-dire d'être conscient.e des relations de pouvoir et des normes qui perpétuent la violence à l'encontre des femmes.

### *En pratique, cela veut dire :*

- Permettre à la femme d'être entendue seule en entretien (sans son mari, sans ses enfants ou autre membre de la famille ou de la communauté résidant dans le centre)
- S'assurer qu'elle a accès à ses propres ressources financières (argent de poche, accès aux travaux collectifs)

2 Garcia-Moreno C, Jansen H, Ellsberg M, Heise L, Watts C. (2005). « Étude multipays de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) sur la santé des femmes et la violence domestique à l'égard des femmes : premiers résultats concernant la prévalence, les effets sur la santé et les réactions des femmes », Genève, Retrieved from <https://bit.ly/2RvG6yN>.



## 1.2. ÊTRE CONSCIENT.E DE SES CADRES DE RÉFÉRENCE

Chaque personne se fonde sur ses cadres de référence pour évaluer et juger. Il importe d'en être conscient.e (chez soi et chez son interlocuteur.trice) pour pouvoir analyser adéquatement la gravité de certaines situations de violence liées au genre et ainsi apporter une aide efficace.

Il y a ainsi des pièges, des idées préconçues à éviter<sup>3</sup> :

### Relativisme culturel

« Elle a été mariée à 16 ans, mais c'est comme ça dans leur culture<sup>4</sup>. »

Assistante sociale d'un centre d'accueil

Une **approche culturalisante** explique la violence principalement par la culture et/ou la religion des personnes concernées : ce sont donc surtout les **autres normes et valeurs des minorités**, qui sont citées comme explication de la violence. La forme de violence en tant que telle pourrait donc être considérée comme une « **othering practice**<sup>5</sup> » : une forme de violence qui appartient à une culture déterminée. Dans cette perspective, la **culture** est décrite **comme une sorte de pouvoir coercitif**. Les personnes qui appartiennent à une certaine culture (et/ou religion) sont pour ainsi dire contraintes (en raison de la pression sociale, culturelle, religieuse) d'accomplir certains actes.

➤ **Piège** : Cela peut conduire à une **normalisation de certaines formes de violence**. Or la culture et/ou la religion ne peuvent pas justifier les VBG.

### Analphabétisme interculturel<sup>6</sup>

« Je ne comprends pas que les mères puissent faire exciser leurs filles. »

Infirmière d'un centre d'accueil

Quand on reçoit une personne en entretien, il est important en tant qu'intervenant.e de se décentrer pour pouvoir recevoir la parole, les savoirs de la personne concernée sans se positionner en tant qu'expert.e qui sait tout et sans analyser les faits avec son propre cadre de référence. Être culturellement compétent.e c'est : faire l'effort de comprendre les différents contextes de vie, les valeurs sociales des communautés, c'est valoriser les aptitudes et capacités de chacun.e, c'est *œuvrer pour une relation sans domination* (expert.e), c'est *être intéressé-e et curieux.se* par ce que la personne nous apprend de son contexte de vie, mais c'est aussi comprendre les systèmes d'oppression en jeu.

Dans cet exemple précis de l'excision, il est important de donner la parole à la personne concernée : une mère pour expliquer comment sa première fille a été excisée sous l'ordre de la grand-mère paternelle et comment elle a décidé de fuir vers l'Europe pour protéger sa deuxième fille.

Il faut repartir de la réalité de la personne et la mettre au centre pour qu'elle exprime sa demande, ses besoins et trouver ensemble la meilleure solution.

Comprendre ne veut pas dire tout accepter, il y a un cadre non négociable (violations des droits humains, règlement intérieur du centre, etc...).

3 Withaecx, S. (2015), Eer, gender en geweld in een context van migratie. Een empirisch-ethisch onderzoek naar betekenissen en beleving van eer en eegerelateerd geweld, met Vlaanderen als case-study, PhD Thesis, Bruxelles, VUB. Retrieved from [https://www.vub.be/sites/vub/files/WITHAECKX\\_NL.pdf](https://www.vub.be/sites/vub/files/WITHAECKX_NL.pdf).

4 Toutes les citations utilisées dans ce document proviennent de témoignages des professionnel.le.s en contact avec les personnes demandeuses d'asile.

5 PowelJ (2017). Us vs them: the sinister techniques of 'othering' - and how to avoid them. The Guardian nov08. Retrieved from <https://www.theguardian.com/inequality/2017/nov/08/us-vs-them-the-sinister-techniques-of-othering-and-how-to-avoid-them>.

6 La notion d'analphétisme culturel a été présentée par Marie-Pascaline Menono lors de la Journée de réflexion sur les MGF/E au Québec, organisée par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) au Campus Longueuil de l'Université de Sherbrooke. Son intervention peut être visionnée sur le lien : <https://www.facebook.com/103558757873262/videos/182952179462172/UzpfSTewMDAwMzQ3NzEzMzE0MDoyNjQ4NDEwMDUxOTUxNTQw>.



- **Piège** : Si on est un « analphabète interculturel » (c'est-à-dire qu'on n'a pas les clés d'une compétence interculturelle) on va analyser la situation avec son cadre de référence et proposer des solutions qui ne sont pas adaptées à la personne concernée.

## Complexité

« Vous venez de me parler des violences au sein de votre relation mais ça va être difficile parce que vous avez fait une demande d'asile avec votre mari. En plus vous ne connaissez personne d'autre que lui ici en Belgique et vous ne parlez pas la langue. »

« Oui, il y a beaucoup de harcèlement dans les centres, mais il faut se mettre à la place de tous ces jeunes hommes, ils ont des besoins, donc que voulez-vous qu'on fasse. »

Assistant social d'un centre d'accueil

La violence survenant dans un contexte migratoire est généralement perçue comme une problématique complexe par les professionnel.le.s car plusieurs facteurs peuvent interagir et influencer les situations de violences : incertitude quant au statut du séjour, marginalisation socioéconomique, vulnérabilités liées au logement et espaces publics, etc.

- **Piège** : cette approche peut conduire à **rien faire** car la situation est jugée trop complexe et sans solution immédiate ou/et à minimiser **la propre responsabilité de l'auteur.e** des violences en lui trouvant toujours des excuses et des justifications.

## Intersectionnalité

« Comme je ne parlais pas la langue à ce moment-là, que je n'avais pas de réseau et que je ne savais pas à qui je pouvais me fier, je suis restée piégée en quelque sorte dans une situation violente. »

Femme demandeuse d'asile

Les inégalités de genre ne sont pas les seules oppressions pouvant être vécues par une personne. Cette dernière peut également subir des inégalités liées à sa « race », sa religion, sa classe sociale, son orientation sexuelle.

Le concept d'**intersectionnalité** définit les **mécanismes d'articulation des différentes logiques de domination qui s'opèrent à partir des construits sociaux** tels que le genre, l'ethnicité, la race, la classe sociale, etc. et qui se renforcent mutuellement<sup>7</sup>. Les différentes oppressions sont vécues simultanément et ne sont pas dissociables les unes des autres. Une approche intersectionnelle - prenant simultanément en compte, en les croisant, la condition de femme et la condition de migrante - peut permettre de mettre en lumière l'articulation de plusieurs formes de discriminations, entraînant parfois de la violence (différentes formes), des impacts sur la santé physique et mentale, entre autres effets.

- **Piège** : le piège serait de ne se focaliser que sur le type de violence subie (la partie visible de l'iceberg) sans avoir une lecture plus globale des différentes identités et oppressions vécues par la personne.

<sup>7</sup> Crenshaw, K.W. (2005). « Cartographies des marges : intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du Genre*, 2005/2 (n° 39), p. 51-82, Retrieved from <https://bit.ly/36xpZoC>.



# 2 | Attitudes de base

Un référent social ou une référente sociale doit non seulement bien comprendre les cadres de référence, mais également adopter **une attitude ouverte au dialogue** (écouter attentivement ce que les autres veulent nous dire) pour proposer un accompagnement efficace.

À cet égard, le principe de base est que **la personne en question soit placée au cœur de la démarche**, qu'elle garde la maîtrise de son déroulement et qu'elle en entreprenne à son rythme toutes les étapes.

## Respect et ouverture

Démontrer de l'intérêt et demander à la personne de vous expliquer la situation dans ses propres mots :

- *Je veux vraiment bien comprendre ce que vous me dites.*
- *J'ignore cela, mais j'ai envie de connaître ce que vous en pensez.*

**Exprimer votre curiosité** à l'égard de ce que raconte la personne et éviter de vous montrer partial.e ou d'imposer votre propre conception des choses.

Même si les propos de la personne vont à l'encontre de votre propre cadre de référence, accepter et respecter l'opinion, l'attitude et la réaction de votre interlocuteur.trice. Mais exprimer vos émotions avec honnêteté :

*Moi, cela me fait un peu peur.*

## Authenticité et empathie

Essayer de comprendre la situation du point de vue et du cadre de référence de votre interlocuteur.trice. Partir du principe que les intentions sont positives. Ne pas endosser un rôle, être sincère et se poser comme un.e égale.e. Laisser parler votre interlocuteur.trice et éviter de donner des avis et des opinions.

- *Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur... ?*
- *Je pars du principe que vous voulez le meilleur pour vos enfants.*

## Écoute active

Adopter une position corporelle ouverte, affirmative (opiner, ne pas croiser les bras et les jambes) et répéter pour obtenir la confirmation des propos et bien prendre la mesure de ce qui a été dit :

*Si je comprends bien...*

Utilisez des questions ouvertes et encouragez votre interlocuteur.trice à parler.

- *Racontez-moi*
- *Expliquez-moi*
- *Qu'est-ce qui s'est passé ensuite ?*



## D'AUTRES ÉLÉMENTS-CLÉS POUR APPORTER UNE AIDE EFFICACE :

### Rôles attendus des hommes et des femmes au sein de l'équipe psychosociale

Dans le cadre de l'accompagnement de personnes victimes de violences basées sur le genre, il peut être utile de s'interroger sur la représentation et les rôles attendus par les hommes et les femmes (comportement agressif versus passif) qu'une victime peut avoir. Ainsi il est déjà arrivé qu'une femme reste sur le pas de la porte sans bouger de la salle de consultation habituée à ce que l'homme (ici l'assistant sociale de référence) lui donne l'autorisation d'entrer, ou qu'une autre femme s'agenouille en termes de salutation et reste les yeux fixés sur le sol. Ces conditionnements et représentations acquis socialement peuvent être surmontés au fil de l'aide prodiguée et des expériences positives.

- Vous gardez le contrôle sur votre parcours d'aide.
- Vous pouvez le décider vous-même.
- Je suis ici pour vous écouter, vous soutenir et vous aider. C'est mon rôle.

Lorsque certaines peurs et représentations entravent tout de même le bon déroulement de l'entretien et que la personne concernée ne peut pas - par exemple - parler librement à une personne d'un certain sexe, il est conseillé d'en parler et de l'aiguiller vers un.e autre collègue.

### Éviter la victimisation

Aspirer à ce que votre interlocuteur.trice se responsabilise/devienne autonome (partir du principe qu'il/elle a les aptitudes et les caractéristiques pour cela). Ne pas considérer votre interlocuteur.trice comme une victime, mais comme une personne résiliente qui a survécu à une expérience traumatisante. Le terme «victime» a une connotation plutôt passive et condescendante. Il est

conseillé d'éviter d'adopter une telle attitude pour vous assurer que votre interlocuteur.trice reste l'acteur.trice de son parcours de soins. C'est pour cette raison que certaines organisations préfèrent utiliser le terme de « survivant.e » (plus utilisée en anglais qu'en français).

- Vous gardez le contrôle sur votre parcours d'aide.
- Vous pouvez décider vous-même.

### Mots et langages utilisés

Ne pas hésiter à s'arrêter sur certains mots utilisés. Lorsqu'il n'est pas possible de les interpréter clairement, poser une question :

*Que voulez-vous dire par (citer le mot) ?*

Il est préférable d'éviter de suggérer un mot. Et éviter dans un premier temps d'utiliser un langage trop explicite comme « viol, sexe, pénétration, mutilation ». Ces termes peuvent être très mal ressentis et provoquer de la honte chez votre interlocuteur.trice.

Utiliser un « langage qui valorise le changement » en posant des **questions ouvertes, évocatrices à propos d'idées (Ideas), de préoccupations (Concerns) et d'attentes (Expectations), les questions « ICE » :**

- *Qu'est-ce qui se passe selon vous ?  
Que pensez-vous de votre situation actuelle ? (I)*
- *Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus,  
De quoi vous souciez-vous spécifiquement en ce moment ? (C)*
- *Comment pourrions-nous l'aborder au mieux selon vous ?  
Qu'espérez-vous ou qu'attendez-vous comme changement en ce moment ? (E)*





# 3

## | Appui de première ligne: l'approche LIVES (OMS 2014)

L'Organisation Mondiale de la Santé dans un guide pratique dédié à l'appui de première ligne des victimes de violences faites aux femmes a décrit l'approche LIVES<sup>8</sup> qui implique cinq tâches simples. Il répond en même temps aux besoins émotionnels et

pratiques. Le mot anglais « LIVES » est un moyen de se rappeler ces cinq tâches qui visent à protéger la vie des femmes (et par extension toute victime de violences basées sur le genre, quel que soit son sexe).

**Listen : Ecouter** avec empathie et sans juger - accepter les silences

**Inquire about needs and concerns : S'informer des besoins** de la femme et de sa demande

**Validate : Rassurer** : ce n'est pas elle la coupable, elle a été courageuse de venir en parler

**Enhance safety : Gérer les risques** : anticiper d'autres violences, prévoir des scénarios de protection avec la femme

**Support : Soutenir/Accompagner** : Informer et faire le lien avec les services d'aide aux victimes (importance personne de référence/personne de confiance)

Chaque étape est détaillée dans les chapitres suivants.

### 3.1. ÉCOUTER

L'écoute est la partie la plus importante d'une communication de qualité et la base de l'appui de première ligne. Elle implique davantage que d'écouter seulement le discours de la personne.

Elle signifie aussi écouter à la fois ce que la personne dit et ce qu'elle ne dit pas et faire attention au langage corporel y compris aux expressions faciales, au contact visuel, aux gestes.

#### APPRENER À ÉCOUTEZ AVEC



##### vos yeux

accordez-lui toute votre attention



##### vos oreilles

écoutez vraiment ses préoccupations



##### votre cœur

avec bienveillance et respect

8 Organisation Mondiale de la Santé (2014). Soins de santé pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle. Manuel clinique. WHO/RHR/14.26. Genève, OMS. Retrieved from : <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/vaw-clinical-handbook/fr>.



A FAIRE ET À NE PAS FAIRE PENDANT L'ÉCOUTE ACTIVE	
✓ A faire	✗ A ne pas faire
<b>Votre comportement</b>	
Soyez patient et calme.	Ne la pressez pas de raconter son histoire.
Faites-lui savoir que vous écoutez ; par exemple, hochez la tête ou dites « <i>hmm ...</i> »	Ne regardez pas votre montre et ne parlez pas trop vite. Ne répondez pas au téléphone, ne regardez pas un écran d'ordinateur et n'écrivez pas.
<b>Votre attitude</b>	
Admettez ce qu'elle ressent.	Ne jugez pas ce qu'elle a ou n'a pas fait, ni ce qu'elle ressent. Ne dites pas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vous ne devriez pas ressentir cela</i></li> <li>• <i>Vous devriez vous estimer heureuse d'avoir survécu</i></li> <li>• <i>Ma pauvre</i></li> </ul>
Laissez-la raconter son histoire à son rythme.	Ne lui demandez pas de se dépêcher
<b>Votre discours</b>	
Donnez-lui l'occasion de dire ce qu'elle veut. Demandez : <p style="text-align: center;"><i>Comment puis-je vous aider ?</i></p>	Ne partez pas du principe que vous savez ce qui est mieux pour elle.
Encouragez-la à continuer de parler si elle le désire. Demandez : <p style="text-align: center;"><i>Voudriez-vous m'en dire plus ?</i></p>	Ne l'interrompez pas. Attendez qu'elle ait fini pour poser des questions.
Autorisez le silence. Donnez-lui le temps nécessaire pour réfléchir.	N'essayez pas de conclure ses pensées à sa place.
Restez concentré.e sur son expérience et sur l'objectif de lui offrir un appui.	Ne lui racontez pas l'histoire de quelqu'un d'autre et ne parlez pas de vos soucis.
Admettez ce qu'elle veut et respectez ses désirs.	Ne pensez pas et n'agissez pas comme si vous deviez résoudre ses problèmes à sa place.

Tableau 1. A faire et à ne pas faire pendant l'écoute active, approche LIVES (sources : OMS 2014)



### 3.2. S'INFORMER DES BESOINS DE LA PERSONNE

Le but est d'apprendre ce qui est le plus important pour la personne. Respecter sa volonté et répondre à ses besoins. Elle peut vous informer de ses besoins physiques,

émotionnels ou économiques, de ses préoccupations en matière de sécurité ou de l'appui social qui lui est nécessaire.

TECHNIQUES D'INTERACTION	
Principes	Exemples
Formulez vos questions comme des invitations à prendre la parole.	<i>De quoi souhaiteriez-vous parler ?</i>
Posez des questions ouvertes pour encourager votre interlocutrice à parler plutôt qu'à répondre par « oui » ou par « non ».	<i>Comment vous sentez-vous par rapport à cela ?</i>
Répétez ou reformulez ce que la personne dit pour vérifier votre compréhension.	<i>Vous avez mentionné que vous vous sentiez très frustrée.</i>
Mettez en évidence ses sentiments.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Il semble que vous soyez en colère à propos de ... ?</i></li> <li>• <i>Vous semblez énervée.</i></li> </ul>
Cherchez à en savoir plus si nécessaire.	<i>Pourriez-vous m'en dire plus à ce sujet ?</i>
Demandez des précisions si vous ne comprenez pas.	<i>Pouvez-vous réexpliquer cela, s'il vous plaît ?</i>
Aidez-la à définir et à exprimer ses besoins et ses préoccupations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Y a-t-il quelque chose dont vous avez besoin ou qui vous préoccupe ?</i></li> <li>• <i>Il semble que vous ayez peut-être besoin d'un endroit où loger.</i></li> <li>• <i>Il semble que vous soyez inquiète pour vos enfants.</i></li> </ul>
Résumez ce qu'elle a exprimé.	<i>Vous semblez dire que ...</i>
Ecueil à éviter	
Ne posez pas de questions suggestives, comme	<i>J'imagine que cela vous a énervée, n'est-ce pas ?</i>
Ne posez pas de questions introduites par « pourquoi », par exemple	<i>Pourquoi avez-vous fait cela ... ?</i>
Elles peuvent sembler accusatrices.	

Tableau 2. Techniques d'interaction, approche LIVES (sources : OMS 2014)



### 3.3. RASSURER-VALIDER

Le but est de faire savoir à la personne victime de VBG que ses sentiments sont normaux, qu'elle peut les exprimer sans crainte et qu'elle a le droit de vivre sans violence et sans peur.

Valider l'expérience de quelqu'un signifie faire savoir à la personne que vous écoutez attentivement, que vous comprenez ce qu'elle dit et que vous la croyez sans la juger ni poser de conditions.

Choses importantes que vous pouvez dire :

- *Ce n'est pas votre faute. Vous n'êtes pas responsable.*
- *Vous pouvez parler sans crainte.*
- *Il existe de l'aide.*  
[Ne dites cela que si c'est la vérité.]
- *Ce qui s'est produit n'est pas justifiable ni excusable.*
- *Personne ne mérite d'être frappé par son partenaire dans une relation.*
- *Vous n'êtes pas la seule. Malheureusement, beaucoup d'autres femmes ont aussi été confrontées à ce problème.*
- *Votre vie, votre santé, votre personne ont de la valeur.*
- *Tout le monde mérite de se sentir en sécurité à la maison.*
- *Je crains que cela puisse nuire à votre santé.*

### 3.4. GÉRER LES RISQUES

Le but est d'aider la victime de VBG à évaluer sa situation et à établir un plan pour sa sécurité future. Évaluer la situation et établir un plan de sécurité est un processus continu, qui ne se résume pas à une conversation isolée. Vous pouvez aider la personne concernée par les violences en examinant sa situation et ses besoins particuliers, et en étudiant les options et les ressources possibles.

#### Après une agression sexuelle :

La personne agressée connaît souvent son agresseur. Si l'auteur réside dans le centre d'accueil, il conviendra d'éloigner l'agresseur ou la victime par un transfert de centre tout en engageant une procédure disciplinaire et un signalement à la police.

Expliquer à la personne victime de VBG qui est transférée dans un autre centre que cela est fait dans le but de la protéger de son agresseur, pour qu'elle puisse être mise à l'abri à une adresse non connue de l'agresseur. Elle n'est aucunement coupable de ce

qui arrive (le transfert pouvant être perçu comme une mesure disciplinaire).

→ Voir fiche spécifique 7 :  
« Violences sexuelles et asile ».

#### Après des violences entre partenaires :

Certaines femmes ne jugeront pas utile d'avoir un plan de sécurité parce qu'elles ne croient pas que la violence se manifestera encore. Il existe des grilles pour évaluer le degré d'urgence et la nécessité d'agir et de mettre la personne en sécurité.<sup>9</sup>

Expliquer que la violence du partenaire n'est pas susceptible de s'arrêter d'elle-même : elle a tendance à se poursuivre et peut s'aggraver et devenir plus fréquente à mesure que le temps passe.

→ Voir fiche spécifique 6 : « Violences entre partenaires et asile ».

9 Snider C et al. Intimate partner violence: development of a brief risk assessment for the emergency department. Acad Emerg Med, 2009,16(11):1208-1216. Retrieved from : <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1553-2712.2009.00457.x/pdf>.



S'il semble qu'il y ait un risque immédiat élevé, vous pouvez alors dire « *Je suis inquiet pour votre sécurité. Discutons de ce qu'il faut faire pour que vous ne soyez pas blessée.* » Vous pouvez envisager des options telles que prendre contact avec la police.

→ Voir fiche transversale 2 :  
« Mesures de protection internationale et nationale concernant les violences basées sur le genre ».

### 3.5. SOUTENIR ET ACCOMPAGNER

Chaque fiche spécifique décrit les différentes étapes possibles pour identifier et accompagner la personne victime de violences basées sur le genre. C'est une approche globale et multisectorielle qui va s'appuyer sur les besoins psycho-sociaux, sur la santé, les

aspects juridiques et sur le besoin en sécurité.<sup>10</sup> Il est important d'avoir une approche centrée sur la personne concernée par les violences, elle reste au centre du processus (voir figure 1).

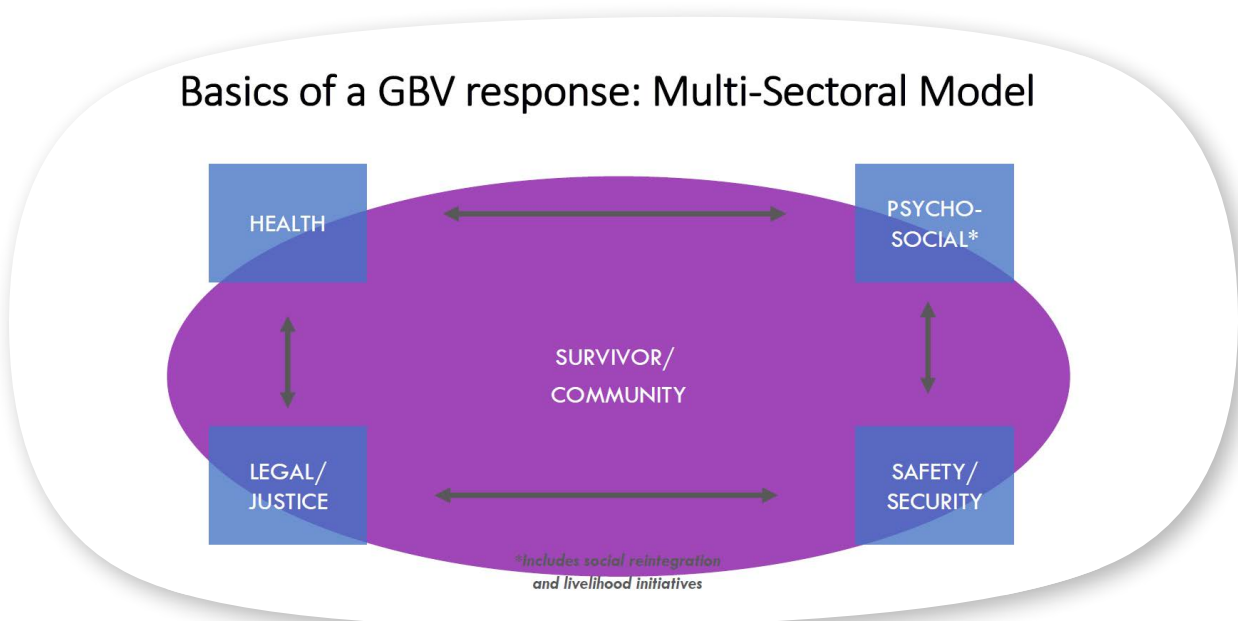


Figure 1 : Approche multisectorielle de la réponse aux violences basées sur le genre (IACS 2016).

Le but de la démarche est de permettre à la personne victime de VBG d'accéder aux différentes personnes ou services qui peuvent la soutenir pour améliorer sa situation.

Il est important de l'informer sur les services existants afin qu'elle puisse elle-même choisir. Certains services seront disponibles dans le centre d'accueil et d'autres nécessiteront une orientation vers un partenaire externe.

Il peut arriver que la personne ne veuille pas entamer de démarches dans l'immédiat bien qu'elle subisse des violences, il faut alors rester à l'écoute et disponible et l'inviter à revenir quand elle sera prête. Si on est dans une urgence où sa vie est en danger, il sera par contre de votre devoir d'intervenir même sans son accord.

→ Voir fiche transversale 6 :  
« Sécurité dans le centre d'accueil ».

<sup>10</sup> Inter-Agency Standing Committee. 2015. Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery. Retrieved from: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2015/09/2015-IASC-Gender-based-Violence-Guidelines\\_lo-res.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2015/09/2015-IASC-Gender-based-Violence-Guidelines_lo-res.pdf).



# 4

## Entretien motivationnel pour prendre conscience et agir

Il peut arriver que la personne concernée par les violences ne réalise pas qu'elle est victime et qu'elle est en danger. Il peut alors être utile de connaître les techniques comme l'entretien motivationnel qui permettent de faire prendre conscience aux personnes d'une situation problématique et ensuite, de tenter

de la résoudre. Comprendre que ce qu'on vit ou ce qu'on a vécu n'est pas normal et même violent est la première étape vers le changement. Ce processus se déroule généralement en différentes phases, ce qui requiert donc plusieurs entretiens.

### Les différentes phases du changement appliquées à une situation de violence :

Van Parijs (2013)<sup>11</sup> a conçu un schéma de ce que les référent.es sociaux.les peuvent

accomplir comme travail motivationnel avec les victimes lors de chaque phase :

Caractéristiques de la personne concernée	Interventions/aides (psychosociales, Accompagnateur.trice individuel.le)
<b>1 STADE PRÉLIMINAIRE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N'estime pas nécessaire de changer la situation</li> <li>• Évite de parler du problème</li> <li>• Minimise la gravité de la situation</li> <li>• Défend l'auteur.e</li> <li>• Cherche un bouc émissaire</li> <li>• Décrète que c'est sans espoir</li> <li>• Croit que la violence est dans l'ordre des choses (le destin)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmez à la personne concernée que vous sentez qu'elle n'est pas (encore) prête à changer les choses.</li> <li>• Soulignez que vous n'avez pas l'intention de mettre sous pression la personne concernée, de changer les choses, mais bien d'examiner ce qu'elle peut entreprendre elle-même pour changer la situation, qui soit à la fois réaliste et réalisable.</li> <li>• Veillez surtout à donner des informations sur les formes de violence liée au genre et discutez des cadres non négociables : droits humains, droits des femmes, droits des enfants au niveau international et de la législation belge.</li> <li>• Dites clairement que vous êtes là pour aider et restez disponible.</li> </ul>

11 Van Parijs, A-S (2013). *Stages of change* in Handboek Familiaal Geweld. Aflevering 5. Geïntegreerde aanpak - concrete aanpak.1-3. Retrieved from [https://www.kennisplein.be/Documents/26%20MKP\\_Motiveren%20in%20fasen%20van%20verandering.pdf](https://www.kennisplein.be/Documents/26%20MKP_Motiveren%20in%20fasen%20van%20verandering.pdf)



## 2 CONSIDÉRER/ENVISAGER

- A pris conscience du problème
- Recherche des informations, pose des questions
- Envisage d'entreprendre quelque chose
- Cherche à comprendre pourquoi on se trouve dans une telle situation
- Réfléchis en termes de souhait (si... alors...)
- Temporise
- Ne prends pas parti
- A peur
- Demandez à la personne concernée si elle a déjà essayé de changer quelque chose et quel en a été le résultat.
- Discutez avec la personne concernée des problèmes à craindre, des obstacles rencontrés pour changer la situation.
- **Recherchez ensemble les informations répondant aux questions de la personne concernée.** (Que connaît-elle elle-même à ce propos ?)
- Dressez, avec la personne concernée, une liste des « pour » et des « contre » relatifs aux différents changements envisagés.
- Proposez votre aide et restez disponible.
- Parlez des expériences d'autres personnes, d'un livre ou d'un film sur une personne qui a vécu la même situation.

## 3 DÉCIDER

- Prévoit d'entreprendre une action (à court terme)
- Confirme ses plans à la personne/l'organisation en qui elle a confiance
- Ambivalence, décisions de dernière minute
- Demandez comment vous pouvez aider.
- Aidez la personne concernée à établir un plan de sécurité : que faire en cas de prochaine situation de violence ?
- Fixez une date pour éviter un planning précipité ou reporté ; assurez-en le suivi.
- **Proposez des informations sur l'aide disponible.**

## 4 CHANGER ACTIVEMENT/METTRE EN ŒUVRE

- S'engage résolument à l'égard de changements spécifiques ; discute avec les services d'aide, la police, l'avocat.e
- **Planifiez le suivi des accords.**
- Détectez les signaux indiquant que la motivation diminue.
- Parcourez le plan de sécurité.

## RECHUTE

- Revient sur les décisions prises
- Cherchez à savoir ce qui a été négligé. Quels obstacles ont été sous-estimés ?
- Parcourez à nouveau les phases depuis le « stade préliminaire ».

- L'objectif est donc, au fil des phases, de faire prendre conscience à la personne concernée de la violence qu'elle subit ou a subie et de changer sa situation à cet égard.





Pour ce faire, évitez les réactions qui traduisent un manque d'écoute, qui entravent ou bloquent la communication ou empêchent d'avancer dans la discussion :

- Diriger : « Vous feriez mieux d'aller le déclarer. »
- Alarmer : « On glisse selon moi sur une mauvaise pente. »
- Fournir des solutions : « C'est simple à résoudre. »
- Convaincre : « Si vous voulez prendre soin de vous, vous devriez tout de même faire cela. »
- Faire la morale : « Vous devez faire ce qui vous semble le mieux. »
- Juger : « Au fond de vous-même, vous savez pourtant ce que vous devez faire. »
- Vanter : « Vous êtes une femme si forte, vous allez certainement y arriver. »
- Étiqueter : « Je sais que c'est difficile pour la personne musulmane que vous êtes. »
- Interpréter ou analyser : « L'examen objectif des faits le montre clairement. »
- Tranquilliser ou consoler : « Tout va finir par s'arranger. »
- Interroger excessivement : « Vous voulez en parler ? »
- Banaliser : « Ne vous braquez pas trop longtemps sur cela. »

Si l'entretien rencontre des blocages, il est utile de montrer à la personne concernée qu'on a bien noté sa réaction et d'exprimer sa compréhension. Voici quelques-unes des réactions possibles :

- La personne détourne le regard, tourne la tête :
  - ↳ Reconnaître la réaction : « Je comprends que cet entretien n'est pas facile. Essayez d'expliquer avec vos propres mots ce que vous ressentez. »
- La personne s'en va, refuse l'entretien
  - ↳ Respecter également cette réaction et dire : « Je respecte votre choix et tiens à vous dire que je reste en tout cas joignable/disponible. »
  - ↳ Ne pas le prendre personnellement.
  - ↳ Essayez de trouver de quelle manière ou dans quelles conditions la personne accepterait un entretien : « Que puis-je faire pour rendre possible cet entretien ou le faciliter ? » Discutez-en également avec des collègues.
- La personne réagit émotionnellement :
  - ↳ Reconnaître l'émotion : « Je vois que vous êtes triste/en colère/apeuré.e. Je peux le comprendre. Essayez de me dire ce que vous ressentez. »
  - ↳ Silence : Utilisez le silence pour laisser la personne se calmer, pour lui donner le temps de trouver les mots qui expriment ses sentiments.
  - ↳ Contact physique en cas de réaction émotionnelle :
    - Dites ce que vous allez faire à la personne et demandez-lui toujours son consentement.
    - Évitez les contacts physiques s'ils vous mettent vous-même mal à l'aise.
    - Évitez les contacts physiques lorsque la personne est fâchée.
  - ↳ Réaction forte : Dissociation (absence) : essayez de ramener la personne à ce qui se passe ici et maintenant :
    - Répétez le nom de la personne, votre propre nom et le cadre présent : « Vous vous appelez (nom de la personne), je suis (votre nom), votre accompagnateur.rice au centre d'accueil. Vous êtes ici dans (citez le local). Vous êtes en sécurité. »
    - Essayez de nouer un contact oculaire.
    - Essayez ensemble de respirer lentement par le nez (inspiration) et par la bouche (expiration).
    - Essayez de ramener la personne par un contact physique (voir ci-dessus).





# 5

## | Prendre soin de soi (self-care)

En tant que professionnel.le de première ligne du psycho-social ou du médical, il est important de prendre soins de ses propres besoins.

Les besoins des professionnel.le.s qui écoutent, qui accompagnent, qui prennent soin sont aussi importants que ceux des victimes car ils ou elles sont leur propre outil de travail. Donc pour bien accompagner, il faut prendre soin de soi. Un.e professionnel.

le peut avoir des réactions ou des émotions fortes en écoutant les victimes ou en abordant les questions de violences avec elles. D'autant plus si le ou la professionnel.le est lui-même ou elle-même victime d'actes de maltraitance ou de violence.

Voici quelques principes de base pour prendre du recul sur sa pratique et se protéger :

- Se former :  
Sur les différents types de violences, sur les techniques d'entretien, ...
- Travailler en réseau :  
Développer des partenariats avec des associations et services externes vers qui vous pouvez orienter
- Avoir des endroits informels pour se défouler :  
Prendre du temps en dehors du travail pour libérer les tensions : danser, chanter, courir, ...
- Avoir des interventions d'équipes :  
Débriefing régulièrement des situations qui ont été plus difficiles pour ne pas rester sur des malentendus avec d'autres personnes de votre équipe, et apprenez ainsi des erreurs ou manquements.
- Avoir des supervisions individuelles :  
Demander à votre responsable, si ce n'est pas encore le cas, d'avoir des supervisions individuelles par un intervenant.e extérieur.e pour déposer ce qui est trop lourd.
- Réaliser des exercices de relaxation (respiration, yoga, ...) :  
Apprendre quelques exercices simples de relaxation que vous pourrez utiliser sur votre lieu de travail dans des moments de stress
- Avoir des rituels pour marquer la fin de sa journée de travail :  
Arroser les plantes de votre bureau, boire un grand verre d'eau, suspendre votre trousseau de clés à la porte, etc...



Voici également quelques exemples d'exercices à faire avant de commencer une matinée d'entretiens individuels<sup>12</sup>

### Techniques avant un entretien

Se préparez à recevoir une femme en entretien : 5 minutes avant le rendez-vous prendre quelques minutes pour se recentrer sur soi; abandonnez la tâche en cours et remobilisez de l'énergie pour l'entretien.

#### Exercice d'ancrage

Assis-e dos contre le dossier de votre chaise, posez les mains sur vos cuisses, sentez le sol s'enraciner sous vos pieds, fermez les yeux si vous le souhaitez et effectuez quelques profondes inspirations à votre rythme en inspirant par le nez et en expirant par la bouche.

#### Exercice énergisant

Offrez un massage à votre corps du bout des doigts en position debout en partant du haut vers le bas. Commencez par un léger massage de la tête en partant du crâne, ensuite tapotez le visage (front, joue, nez), pincez légèrement les arcades sourcilières (le but étant de vous faire du bien !). Descendez ensuite dans la nuque, les épaules, la poitrine, les bras, le ventre (maintenant vous pouvez ajouter un peu de pression dans vos tapotements). Tapotez vos fesses avec le tranchant des 2 mains et continuez sur les cuisses (avant et arrière) et vos mollets.

### Pendant l'entretien

Identifiez ce qu'il se passe pour vous en entretien : portez votre attention sur votre vécu émotionnel ; posez-vous la question suivante: « Ça me fait quoi d'entendre une femme parler de ça ? » (Il peut s'agir d'une excision, d'un viol, d'un deuil,...). « Je ne sens rien (...) c'est trop dur pour moi d'entendre ça (...) J'ai pitié. (...) ça m'énerve »,...

Ensuite, accueillez vos émotions sans vous laisser déborder. Donnez-vous le droit de ressentir. Acceptez.

### Après l'entretien

Rappelez-vous que vous n'êtes pas seul-e à travailler cette problématique ; il est important de partager les situations difficiles avec d'autres :

#### En interne

Prenez l'initiative de créer au sein de votre équipe, des groupes de travail appelés aussi interventions,

#### En externe

Faites-vous régulièrement superviser par un-e professionnel-le. La supervision peut être individuelle ou collective (lors d'évènements stressants par exemple) ;

Vous pouvez également rejoindre un groupe d'intervention déjà existant qui traite de la problématique qui vous préoccupe. Renseignez-vous auprès des associations partenaires.

Utilisez vos ressources personnelles et faites-vous plaisir !

- pendant le travail, faites des pauses, sortez prendre l'air, si vous le pouvez promenez-vous sur le temps de midi,
- ressourcez-vous auprès de votre famille et de vos amis,
- remobilisez votre énergie à travers des activités physiques et/ou créatives sans rapport avec le travail,
- reposez-vous et dormez suffisamment

Il est important de reconnaître les signes d'épuisement professionnel :

- symptômes **physiques** sans raison médicale apparente ; maux de tête, de ventre, constipation, troubles sexuels, perte de cheveux, fatigue excessive,...
- symptômes **émotionnels** ; une sensibilité plus élevée que l'ordinaire, une humeur irritable, voire agressive, une perte de confiance,...
- symptômes **cognitifs** ; une diminution de la capacité de concentration, de créativité, l'oubli de certaines choses,...

<sup>12</sup> D'Aguanno A, Koletsis C (2012). « Femme excisée et réfugiée, ma façon de dire non » Savoir-faire et Savoir-être en entretien. Bruxelles, GAMS. Retrieved from <http://www.strategiesconcertees-mgf.be/en/tool/guide-pratique-femmes-excisee-et-refugiee-ma-facon-dexister-savoir-faire-et-savoir-etre-en-entretien>.



De manière générale ; observez-vous et apprenez à connaître vos réactions au stress et vos limites.

Adoptez les stratégies qui sont adaptées à vos besoins ; ce qui marche avec l'un.e peut ne pas satisfaire l'autre.

Essayez, expérimentez et observez comment vous vous sentez quand vous pratiquez un des exercices, il est important de se sentir à l'aise avec ce qu'on choisit.

Faites-vous confiance et respectez vos limites personnelles.

**Mots clefs : soyez à l'écoute de vous-même, écoutez votre corps !**

#### **Qu'est-ce qu'il faut éviter ?**

Il faut éviter d'accumuler le stress et de ne pas prendre en compte ou banaliser les signaux d'alerte. Vous ne serez plus capable d'exercer correctement votre travail et tôt ou tard votre santé et votre vie sociale en subiront les conséquences.

Si vous vous reconnaissez dans ces signes, vous pouvez contacter la personne de confiance en charge de la prévention des risques psycho-sociaux au travail.



# 6

## Pour aller plus loin


- ↳ D'Aguanno A, Koletsis C (2012). « **Femme excisée et réfugiée, ma façon de dire non** » **Savoir-faire et Savoir-être en entretien**. Bruxelles, GAMS. Retrieved from <http://www.strategiesconcertees-mgf.be/en/tool/guide-pratique-femmes-excisee-et-refugiee-ma-facon-dexister-savoir-faire-et-savoir-etre-en-entretien>
- ↳ Miller W.; Rollnick, S. **Motiverende gespreksvoering. Mensen helpen veranderen**, 2014, Ekklesia. Retrieved from [https://www.motiverende-gespreksvoering.com/support-files/wat\\_is\\_motiverende\\_gespreksvoering.pdf](https://www.motiverende-gespreksvoering.com/support-files/wat_is_motiverende_gespreksvoering.pdf)
- ↳ Organisation Mondiale de la Santé (2014). **Soins de santé pour les femmes victimes d'actes de violence commis par un partenaire intime ou d'actes de violence sexuelle**. Manuel clinique. WHO/RHR/14.26. Genève, OMS. Retrieved from : <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/vaw-clinical-handbook/fr>
- ↳ SENSOA (2019). **Als professional praten over seksuele gezondheid**. Retrieved from: <https://www.sensoa.be/als-professional-praten-over-seksuele-gezondheid>
- ↳ Van Parijs, A-S (2013). **Stages of change in Handboek Familiaal Geweld**. Aflevering 5. Geïntegreerde aanpak - concrete aanpak.1-3. Retrieved from [https://www.kennisplein.be/Documents/26%20MKP\\_Motiveren%20in%20fasen%20van%20verandering.pdf](https://www.kennisplein.be/Documents/26%20MKP_Motiveren%20in%20fasen%20van%20verandering.pdf)
- ↳ Withaecx, S. (2015), **Eer, gender en geweld in een context van migratie. Een empirisch-ethisch onderzoek naar betekenissen en beleving van eer en eerge relateerd geweld, met Vlaanderen als case-study**, PhD Thesis, Bruxelles, VUB. Retrieved from [https://www.vub.be/sites/vub/files/WITHAECKX\\_NL.pdf](https://www.vub.be/sites/vub/files/WITHAECKX_NL.pdf)
- ↳ World Health Organisation (2020). **Caring for women subjected to violence: A WHO curriculum for training health-care providers**. Geneva, WHO. Retrieved from: <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/caring-for-women-subject-to-violence/en>



## Publié à Bruxelles en décembre 2019

Cette fiche « Entretien individuel » fait partie d'un ensemble de 15 fiches destinées aux professionnel.le.s du réseau d'accueil pour mieux comprendre les violences de genre dans le cadre de l'asile et agir en conséquence.

Cette publication a été élaborée, produite, éditée et publiée par le GAMS Belgique, en partenariat avec Intact et l'European Family Justice Center Alliance (EFJCA) avec la contribution de plusieurs associations (isala asbl, La Voix des femmes asbl, Le Monde selon les femmes asbl, Merhaba vzw, Payoke vzw, SOS Viol asbl), dans le cadre du projet « Gender-Based Violence and Asylum : an integrated approach ». Le projet a été financé par le programme Asylum, Migration and Integration Fund (AMIF) de la Commission européenne (D.G. Migration and Home Affairs).

L'ensemble des fiches et des personnes qui ont contribué à ce travail peut se retrouver sur le lien [www.gbv-asylum-hub.be](http://www.gbv-asylum-hub.be) 

## Editeur responsable



### **GAMS Belgique - GAMS België**

Rue Gabrielle Petit, 6 - 1080 Bruxelles  
[www.gams.be](http://www.gams.be)  
[info@gams.be](mailto:info@gams.be)

## Soutien financier



Towards a more integrated migration policy, made possible by the AMIF



## Partenaires