

LIVRET D'APPUI

**À L'ENTRETIEN
AVEC UNE VICTIME
DE VIOLENCES
INTRAFAMILIALES**

Le repérage des violences est indispensable pour les professionnels. Il leur permet de poser un diagnostic social, d'identifier et de hiérarchiser les priorités, d'élaborer avec la victime un projet individuel adapté et de l'orienter vers le service compétent.

La connaissance de l'emprise, du cycle des violences, du psychotraumatisme, des conséquences physiques, psychologiques et somatiques lui permet également d'adapter sa pratique aux besoins des victimes particulièrement vulnérables.

COMPRENDRE ET AGIR

La typologie des violences permet de mieux appréhender le phénomène.

Les violences s'exercent sous de multiples formes : verbales, psychologiques, physiques, sexuelles, économiques, administratives, cyberviolences, homicides.

LES SPÉCIFICITÉS DE L'ENTRETIEN

L'entretien avec une victime de violences intrafamiliales peut être difficile pour plusieurs raisons :

- **le ou les traumatismes physiques et psychiques subis et vécus** par la victime : les blessures physiques, la terreur, l'angoisse et la confrontation à la mort
- **les sentiments ressentis** par la victime : la culpabilité et la honte
- **les liens qui existent avec l'auteur des faits**
- **le caractère intime et dégradant des violences**



La prise de conscience de la victime peut être longue et progressive.

La spécificité et la diversité des situations exigent souplesse et adaptation de la part du professionnel.

C'est pourquoi **le primo accueil sera particulièrement déterminant dans la création d'un climat de sécurité, de confiance et de confidentialité et pour la libération de la parole.**

Il doit être accordé **une attention toute particulière** à ces femmes et hommes victimes et ce, **à chaque entretien, rencontre ou intervention.**

Pour la victime, les entretiens sont **une étape importante dans sa reconstruction** et dans la libération de sa parole.

Cet accompagnement spécifique implique que le professionnel **questionne ses propres représentations de la violence**. En effet, la violence a des retentissements propres à chacun en raison des expériences personnelles et professionnelles en lien avec la violence.

La violence engendre des émotions et réactions parfois contradictoires (colère, angoisse, exaspération, douleur...) lesquelles peuvent générer des attitudes négatives par rapport à la victime (doute, banalisation, rejet, jugement...). Il convient de les identifier et de les comprendre pour mieux accompagner les victimes et respecter leurs choix.

COMMENT REPÉRER ?

Le questionnement systématique

Pour les professionnels, si le repérage semble évident lorsque des traces physiques de coups sont visibles ou qu'une plainte est déposée, il est plus difficile lorsqu'il s'agit de signaux diffus ou émis de manière indirecte même pour des métiers spécialistes de la relation. Ces violences concernent tous les milieux sociaux, tous les âges, tous les niveaux d'études, toutes les cultures. Elles ne sont pas réservées à un groupe social particulier.

Le questionnement systématique peut paraître décalé, intrusif, sans rapport avec la nature de la demande exprimée. De surcroît, le professionnel a généralement pour principe de s'appuyer sur la demande initiale de la personne pour développer une relation de confiance propre à favoriser un niveau d'échange qualitatif.

La littérature scientifique montre que le dépistage systématique, dans lequel la victime sait qu'elle peut parler et sera entendue, est efficace et utile.

Pour prendre en compte cet enjeu central et afin de briser la loi du silence, **le questionnement systématique ouvre un espace de parole** à l'initiative du professionnel.

Il est important de reformuler la question de manière simple et directe dès la 1^{re} rencontre :

À DIRE :

“ Avez-vous déjà été victime de violences dans votre vie, dans l'enfance, au travail, dans votre couple ? ”

En cas de non réponse ou de réponse négative et si des doutes subsistent, il convient de rester attentif :

- aux **aspects non verbaux** (gestes, regards, attitudes, pleurs, pâleurs, mimiques...)
- aux **signes de violences**, notamment des problèmes de santé chroniques, des blessures à répétition, des formes différentes de dépendance (alcool, stupéfiants, médicaments...), de tentative de suicide, de dépression, etc.

L'ensemble de ces éléments doit être mentionné dans le dossier de suivi, ils pourront être utiles ultérieurement.

Il est recommandé de ne pas rester seul et d'échanger en interne sur la situation notamment avec ses collègues ou en réunion d'équipes.

Dans les locaux, dans la salle d'attente par exemple, la présence d'une affiche et/ou de dépliants sur les violences alertera la victime sur votre attention particulière à cette problématique.

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX D'INTERVENTION AUPRÈS D'UNE VICTIME DE VIOLENCES CONJUGALES

L'entretien avec le professionnel est une étape importante de la reconstruction qui replace la victime dans une position de sujet (sujet de droit, sujet de sa protection et éventuellement de celle de son enfant) en opposition à celle d'objet dans laquelle l'agresseur la met.

Le professionnel doit tout particulièrement veiller à ce que la personne victime redevienne pleinement sujet : sujet de droit, sujet de sa protection et éventuellement celle de son enfant.

La victime doit percevoir la considération du professionnel pour ses choix.

Le professionnel doit veiller

- à ne pas tenir un discours infantilisant, moralisateur ou culpabilisant
- à ne pas proposer à la victime des démarches hors de portée pour elle

Les 4 caractéristiques fondamentales pour le travailleur social



Quelques préconisations ou recommandations

- **Créer un climat de confiance**, d'écoute et de sécurité. Cela fera baisser l'angoisse de la victime créée par la ou les agressions
- **Parler d'un ton calme et rassurant** et ne pas avoir de gestes brutaux
- **Ne pas banaliser** ou minimiser les faits
- **Écarter tout préjugé** ou présupposé sur la situation de la victime
- **Soutenir la parole de la victime** par des gestes ou des propos (hochements de tête, regards...)
- **La déculpabiliser en lui signifiant qu'aucune attitude de sa part ne justifie une agression**
- Rappeler que **les actes et les paroles dénoncées sont interdits et punis par la loi**

À DIRE :



Je vous crois

Vous n'y êtes pour rien

L'agresseur est le seul responsable

La loi interdit et punit les violences

À ÉVITER :

- < Vous êtes restée avec cette personne tout ce temps ! >
- < Pourquoi acceptez-vous ça ? >
- < Vous vous rendez compte de ce qu'il vous a fait subir >
- < C'est un malade ! >
- < Êtes-vous consciente que vous ne protégez pas vos enfants ? >

L'ÉVALUATION DE LA SITUATION DE LA VICTIME

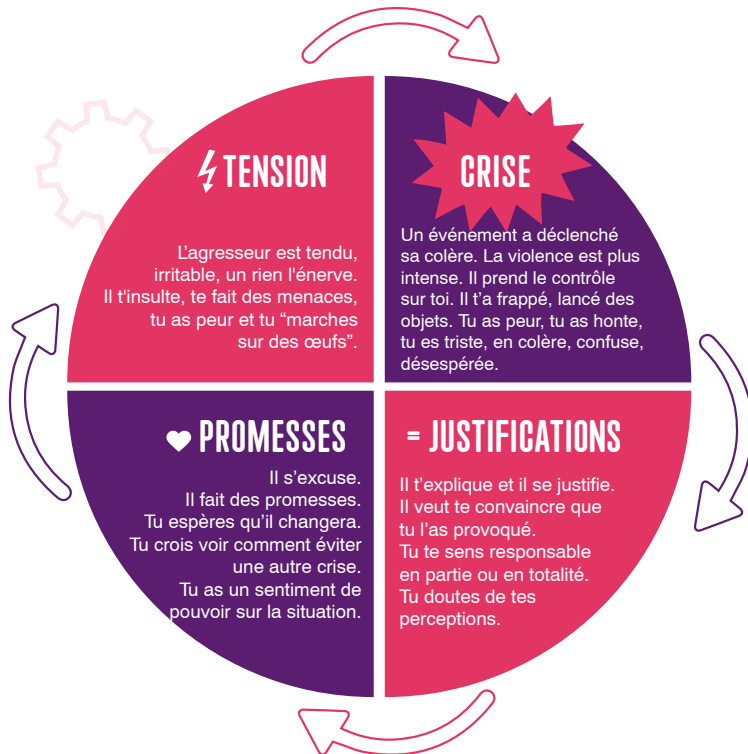
Cette évaluation individualisée apporte des éléments pour mettre en place (ensemble) des mesures d'accompagnement voire, des mesures de protection comme un téléphone grand danger (TGD), une ordonnance de protection, un bracelet anti rapprochement (BAR)... L'utilisation du violentomètre peut être utile à cette étape.

- **Repérer et identifier les besoins** exprimés par la victime, ses ressources et son réseau personnel
- **Identifier les risques** de danger et le degré d'urgence
- **Situer son action** par rapport au cycle de la violence

L'évaluation doit prendre en compte :

- **l'état de vulnérabilité de la victime** (grossesse, handicap, maladie...)
- **la fréquence et la gravité des violences** commises à son encontre (menaces de mort, tentative d'homicide, viol, violence avec armes...)
- **la présence d'enfants au domicile**
- **le danger encouru**
- **la victime** : peur, risques suicidaires, conduites addictives, isolement, prononcé d'une ordonnance de protection et/ou attribution d'un TGD...
- **l'auteur** : les conduites addictives, les antécédents judiciaires et psychiatriques, les mesures judiciaires d'interdiction de rencontrer la victime, la présence d'une arme au domicile, l'existence de menaces de mort proférées, les violences commises à l'encontre d'autres personnes...
- **les risques de représailles**
- **les démarches sociales, médicales et juridiques** entreprises ou envisagées par la victime (divorce, garde d'enfants, plainte, main courante ou procès-verbal de renseignement judiciaire, visite médicale...)
- **l'hébergement**

LA PRISE EN COMPTE DU CYCLE DE LA VIOLENCE



Une fois ce recensement établi, le professionnel doit situer son action par rapport au cycle de la violence et en opposition aux stratégies de l'agresseur.

Les mesures mises en place nécessitent l'adhésion de la victime majeure qui peut varier en fonction de la phase dans laquelle elle se trouve. Il convient de ne pas décider à sa place et de respecter son rythme. Dans le cas contraire, les actions du professionnel s'inscriraient dans le même type de logique que l'agresseur (négarion de la personne en tant que sujet).

Adapter la communication et les propositions pour obtenir l'adhésion de la victime

- **Pendant la phase de promesses**, la victime est en principe difficilement ouverte au dialogue et à toute aide de la part des intervenants professionnels et associatifs
- **Pendant la phase de tension**, la victime peut initier des contacts. Elle est accessible aux conseils et propositions
- **Pendant la phase de crise**, elle peut engager des démarches dans l'urgence (médecin, commissariat ou gendarmerie, travailleurs sociaux, avocat...). Elle sera réceptive aux propositions d'aide des professionnels. La difficulté dans cette phase est que les décisions s'imposent à la victime du fait de l'agression et de la nécessité immédiate de se protéger et d'assurer sa sécurité

- **Pendant la phase de justifications**, la victime tente de comprendre les explications de l'agresseur. Elle doute de ses propres perceptions, ce qui la conduit à minimiser l'agression. Elle se sent responsable de la situation. La communication avec la victime sera difficile. Elle peut douter du bien fondé de ses demandes d'aide

En cas de renoncement au projet mis en place

le travailleur social ne doit pas oublier que les allers retours et les hésitations de la victime s'expliquent par les mécanismes d'emprise et les stratégies de l'agresseur. Il aide la victime à prendre conscience que la réalité qu'elle vit correspond à une situation de violence.

Il l'informe sur :

- **le cycle de la violence**
- **la seule responsabilité de l'agresseur**
- **sur l'existence de partenaires mobilisables** (associations, médecins, police, gendarmerie...)
- **la possibilité d'une aide extérieure**

À DIRE



Pensez-vous pouvoir supporter la prochaine crise ?

Le seul responsable des violences est l'agresseur

Rien ne justifie les violences

Les violences sont interdites par la loi

Quelles que soient les explications ou justifications, il n'a pas le droit de vous agresser

Vous êtes quelqu'un de bien et de respectable

Réfléchissez à ce que je vous ai dit et sachez que si vous avez besoin d'une aide ultérieurement ou si vous avez des questions, vous pouvez venir me voir



À ÉVITER

- ◀ Vous l'aimez encore après tout ce qu'il vous a fait ? ▶
- ◀ Si vous retirez votre plainte, qu'est ce que vous voulez que je fasse pour vous ? ▶
- ◀ Vous vous rendez compte de ce que vous faites subir à vos enfants ? ▶
- ◀ Avec tout ce que j'ai fait pour vous ▶
- ◀ Vous ne faites rien ▶

L'ACTION DU PROFESSIONNEL FACE AUX STRATÉGIES DE L'AGRESSEUR

La victime est conditionnée par les comportements et propos de l'agresseur qui met en place une stratégie pour assurer sa domination. Face à cela, le professionnel doit adapter sa communication et sa posture en ayant des paroles et une attitude qui vont contrer l'agresseur et redonner confiance à la victime.

La communication du professionnel doit contrer celle de l'agresseur

L'agresseur la fait taire, la persuade que personne ne la croira, la considère comme sa propriété, décide de tout.

- Vous l'écoutez avec attention et respect
- Vous croyez ce qu'elle vous révèle et vous le lui dites clairement
- Vous l'aidez à formuler des demandes d'aide
- Vous respectez ses choix et le rythme de ceux-ci
- Vous vous abstenez de faire des préconisations engageant ses choix de vie

L'agresseur la dévalorise, l'humilie, l'insulte.

- Vous valorisez la victime et les démarches qu'elle entreprend
- Vous soulignez son acte de courage et ce que représentent ses révélations
- Vous respectez ses hésitations sans porter de jugement négatif sur son indécision ou sur ses sentiments pour l'agresseur
- Vous ne prenez pas de décision à sa place notamment sur sa séparation, sauf en cas de danger imminent

L'agresseur isole la victime, la coupe de son entourage amical, professionnel, familial, la surveille.

- Vous l'aidez à éclaircir sa situation sur le plan social
- Vous évoquez tous les aspects qui pourraient être liés à une séparation (aspects économiques, sociaux, professionnels, l'hébergement, les enfants)
- Vous l'aidez à identifier les soutiens et relais dans son entourage amical, professionnel, familial et vous l'incitez à reconstruire des liens sociaux et familiaux
- Vous lui proposez des conseils de protection
- Vous la rassurez en lui indiquant qu'un réseau de professionnels est là pour l'aider et en lui communiquant les coordonnées des services médicaux et associatifs
- Vous confortez le message « sortir de la violence, c'est possible »
- Vous l'incitez à porter plainte et vous la soutenez dans ses démarches en expliquant les suites de cette plainte, en l'orientant, et/ou l'accompagnant, le cas échéant, vers un intervenant social police gendarmerie (ISPG)
- Vous l'informez sur la nécessité de rassembler des preuves des violences et de les mettre en sécurité (mémo de vie par exemple)
- Vous trouvez avec elle les moyens de la joindre sans la mettre en danger
- Vous lui proposez un nouveau rendez-vous

L'agresseur se trouve d'excellentes justifications. Il la culpabilise. Il minimise voire nie les violences.

Vous lui rappelez que :

- La loi interdit et punit les violences
- Quelles que soient les circonstances, rien ne justifie les violences
- Le seul responsable des violences est l'auteur
- Il est possible de sortir de la violence



Allée Raymond Courrière
11000 Carcassonne