



Université Senghor

Université internationale de langue française
au service du développement africain

Opérateur direct de la Francophonie

Intervention auprès des femmes victimes de violence conjugale accueillies dans les maisons d'hébergement au Québec: le cas de la Dauphinelle Transfert et applicabilité au Maroc

Présenté par

Fatima Zahra BIMEGDI

pour l'obtention du Master en Développement de l'Université Senghor

Département Santé

Spécialité : Santé Internationale

le 06 Avril 2011

Devant le jury composé de :

Dr. Christian Mésenge Directeur du Département Santé- Université Senghor	Président
Pr. Marie- Marthe Cousineau Professeure titulaire et Directrice intérimaire Ecole de Criminologie- Université de Montréal	Examineur
Pr. Hassan Sallam Directeur du Centre Régional de la Santé et du Développement de la Femme - Alexandrie	Examineur

Remerciements

Au Dr. Christian Mésenge, Directeur du Département Santé de l'Université Senghor pour sa présence, ses conseils et ses orientations tout au long de cette formation.

Au Pr. Marie-Marthe Cousineau, Professeure titulaire et Directrice intérimaire de l'École de Criminologie de l'Université de Montréal pour avoir accepté de m'accueillir et de diriger mon travail de mémoire. Sa disponibilité, ses conseils et ses orientations m'ont permis de mener à bien cette étude.

A Mmes Sabrina Lemeltier et Nathalie Marchand, Directrice et Directrice Adjointe de la Dauphinelle qui ont acceptées que je réalise mon stage dans leur structure. En m'ouvrant leur porte j'ai pu découvrir un nouveau volet d'intervention.

A tout le personnel de la Dauphinelle pour l'accueil dans leur équipe de travail. C'était une très belle expérience de partager leur quotidien.

Aux assistantes sociales des centres d'écoute au Maroc qui ont acceptées de répondre à toutes mes interrogations.

Aux membres de jury, d'avoir accepté d'apprécier notre travail de recherche.

A Mme Alice Mounir, l'assistante de direction du département santé pour sa disponibilité et son soutien.

A tout le corps enseignant du département santé pour le savoir que vous nous avez transmis.

Dédicace

A mes parents, pour votre amour, soutien et encouragements qui m'ont donné la force de tenir jusqu'au bout. Que Dieu vous réserve longue vie.

A ma sœur, mon frère, ma grand-mère et toute ma famille, pour votre affection et amour.

A mes amis, pour votre présence. Aux moments les plus difficiles vous avez su me consoler et me reconforter.

A mes collègues de la XIIème promotion. Ce fut un plaisir de vous connaître et de passer deux années en votre compagnie.

Aux femmes victimes de violence conjugale qui ont bien acceptées de participer à mon étude.

Résumé

Conscient de l'ampleur du problème de la violence conjugale, le Maroc s'est investi dans un chantier de réformes pour lutter contre ce mal de société. Des avancées ont été réalisées et des structures d'écoute et d'assistance aux victimes ont été implantées à travers le royaume. Toutefois les statistiques se rapportant à la violence dans les couples restent alarmantes. Elles témoignent de la persistance d'un phénomène social qui malgré son urgence et ses conséquences, la prise en charge accordée aux victimes de violence conjugale est étroitement liée aux politiques gouvernementales qui lui sont adressées.

En vue d'explorer de près l'intervention offerte aux femmes victimes de violence conjugale, une étude qualitative a été réalisée à travers des entrevues auprès des intervenantes et des résidentes de la maison d'hébergement la Dauphinelle à Montréal et des assistantes sociales œuvrant dans les centres d'écoute des femmes victimes de violence au Maroc.

Au Québec l'intervention offerte par les maisons d'hébergement permet aux femmes victimes de violence conjugale de bénéficier en plus de l'hébergement sécuritaire d'une gamme de services leur permettant de reprendre le contrôle de leur vie. Les intervenantes comme les résidentes reconnaissent l'importance de l'existence de ces refuges pour garantir une prise en charge globale et efficace aux victimes.

Au Maroc les actions en faveur des femmes victimes de violence conjugale se résument à l'écoute, l'accompagnement et l'assistance. L'absence de la composante «hébergement» dans les stratégies de lutte contre la violence conjugale constitue un frein pour l'intervention globale. Le manque et l'inaccessibilité aux ressources d'hébergement laissent la victime prisonnière de sa situation de violence conjugale, entraînant ainsi une défaillance dans la prise en charge des victimes.

Des propositions ont été formulées pour une meilleure intervention auprès des femmes victimes de violence conjugale au Maroc dans le but de garantir une prise en charge complète et de qualité permettant à toute victime de bénéficier de tous les services nécessaires pour réduire et lutter contre ce problème.

Mot-clefs

Violence, violence à l'égard des femmes, violence conjugale, intervention, refuge et maison d'hébergement.

Abstract

Aware of the extent of the problem of domestic violence, Morocco engaged itself in a series of reforms to fight against this evil of society. Progresses were carried out and centers of counseling and assistance to the victims were established throughout the kingdom. However statistics regarding domestic violence remain alarming. They testify the persistence of a social phenomenon which in spite of its urgency and its consequences, the management of the victims of domestic violence is closely related to government policies that are addressing it.

In order to explore closely the intervention offered to women that are victims of domestic violence, a qualitative study was carried out through interviews of interveners and residents of the safe house Dauphinelle in Montreal and social workers working in the counseling centers for women victims of violence in Morocco.

In Quebec, the intervention offered by safe houses allow the women victims of domestic violence besides safe housing to benefit from a range of services enabling them to take back the control of their life. Interveners like residents recognize the importance of the existence of these refuges to guarantee a total and effective management of victims.

In Morocco, the actions in favor of women victims of domestic violence are essentially counseling, accompaniment and assistance. The absence of the component “housing” in the fight strategies against domestic violence constitutes an obstacle to the overall intervention. The lack of and the inaccessibility to the resources of lodging contribute to maintain the victim captive of her situation of abused woman, thus involving a failure in the management of the victims.

Proposals have been formulated for a better intervention towards women victims of domestic violence in Morocco with an aim of guaranteeing a complete and quality management making it possible for any victim to benefit from all the services necessary to fight against this problem.

Key-words:

Violence, violence against women, domestic violence, refuge and safe house.

Liste des acronymes

- ADFM : Association démocratique des femmes au Maroc
- ANARUZ: Réseau national des centres d'écoute des femmes victimes de violence
- CEDAW: Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes
- CLSC: Centre local de services communautaires
- CRIVIFF: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes
- FVV : Femme victime de violence
- FVVC : Femme victime de violence conjugale
- LDDF : Ligue démocratique des droits de la femme
- ONG : Organisation non gouvernementale
- OMS: Organisation mondiale de la santé
- ONU: Organisation des nations unies
- OWA : Organisation de la femme arabe
- SNLCVF : Stratégie nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes
- UNHCR : Agence des nations unies pour les réfugiés

Sommaire

Remerciements.....	i
Dédicace.....	ii
Résumé.....	iii
Mot-clefs.....	iii
Abstract.....	iv
Liste des acronymes.....	v
Sommaire.....	1
Introduction.....	1
1 Problème de recherche.....	4
1.1 Généralités.....	4
1.2 Aperçu sur la violence conjugale au Québec.....	5
1.3 Situation au Maroc et énoncé du problème.....	7
1.4 But de l'étude.....	11
1.5 Objectifs spécifiques:.....	11
2 Recension d'écrits.....	12
2.1 La violence et violence à l'égard des femmes.....	12
2.2 La violence conjugale.....	13
2.3 Les formes de la violence conjugale.....	14
2.4 Le cycle de la violence conjugale.....	15
2.5 Les causes et conséquences de la violence conjugale.....	16
2.6 L'intervention en violence conjugale.....	17
2.6.1 Au Québec.....	17
2.6.2 Au Maroc.....	19
2.7 L'hébergement des FVVC comme volet d'intervention au Québec comme au Maroc.....	20
3 Méthodologie.....	23
3.1 Collecte de données lors du stage professionnel à Montréal.....	23
3.1.1 Type de l'étude.....	23
3.1.2 Présentation du lieu de l'étude.....	23
3.1.3 Population de l'étude.....	24
3.1.4 Collecte des données.....	25
3.1.5 Analyse des données recueillies.....	26
3.1.6 Considérations éthiques.....	27

3.1.7	Contraintes de l'étude	28
3.2	Recueil des données relatif à l'intervention auprès des FVVC au Maroc	28
3.2.1	Choix des participants	28
3.2.2	Présentation des lieux de collecte des données	28
3.2.3	Technique et déroulement de la collecte des données	30
3.2.4	Analyse des données	30
3.2.5	Limites de l'étude	31
4	Résultats	32
4.1	Entrevues réalisées auprès des intervenantes de la Dauphinelle	32
4.1.1	Les missions et activités	32
4.1.2	L'organisation du travail	34
4.1.3	Les contraintes et limites	36
4.1.4	La perception des intervenantes	36
4.2	Entrevues réalisées auprès des résidentes de la Dauphinelle	37
4.2.1	La prise de contact	37
4.2.2	Le séjour à la Dauphinelle	39
4.2.3	Le post hébergement	41
4.3	Entrevues réalisées auprès des assistantes sociales des centres d'écoute au Maroc	41
4.3.1	Les besoins des victimes	41
4.3.2	Les services offerts	43
4.3.3	Les refuges et centres d'hébergement	45
5	Discussion et recommandations	47
5.1	Discussion	47
5.2	Recommandations	48
5.2.1	La communication pour un changement de comportement	49
5.2.2	La formation et la recherche	49
5.2.3	La pratique	50
	Conclusion	54
6	Références bibliographiques	56
7	Liste des illustrations	60
8	Glossaire	61
9	Annexes	62

Introduction

Susceptible de toucher les femmes plus que les hommes, la violence dans le couple constitue un problème auquel se confronte toutes les sociétés. En 2002, l'Organisation mondiale de la santé reconnaissait qu'il s'agissait d'un problème majeur de santé publique suite à l'enregistrement de plus en plus d'actes violents dirigés contre le partenaire intime - le plus souvent la femme - nuisant à la santé des victimes et engendrant des complications majeures pouvant aller jusqu'à causer des décès. Les maux qu'entraîne la violence conjugale laissent certaines agressées dans le silence, refusant de la dévoiler par honte, par peur de stigmatisation ou par crainte des conséquences qui en résultent.

La violence adressée contre les femmes par le conjoint revêt plusieurs formes : verbale, physique, psychologique, économique et même juridique. Toutefois, malgré l'ampleur du problème, les gouvernements n'accordent pas la même importance ni urgence à l'intervention auprès des FVVC. Il n'existe pas de prise en charge type. Selon les dispositions de chaque pays, un modèle d'intervention est mis en place à travers des structures offrant des services diversifiés dans le cadre d'une prise en charge globale des FVVC ou, dans l'autre sens, l'intervention reste timide ne permettant pas aux victimes de briser le cycle de la violence conjugale.

Ce mémoire découle de la prise de conscience de la gravité de la violence conjugale, tant pour ce qui est du nombre de femmes qu'elle touche que pour les conséquences qu'elle entraîne. Nous avons cherché à connaître la situation au Maroc et ailleurs. Ensuite, nous avons entrepris de réaliser un stage, au Québec, où notamment la prise en charge des situations de violence conjugale subie par les femmes paraissait assez différente de ce qui se passait au Maroc.

En effet, au Maroc, la violence conjugale arrive en tête des actes violents dirigés vers les femmes. Elle représente un grave mal de société auquel des milliers de victimes doivent faire face. Si la marocaine continue d'être victime de violence conjugale, cela s'explique par une culture masculine de domination encore présente dans certains milieux accordant un statut privilégié à l'homme. Deux solutions se présentent dès lors à la FVVC : l'accepter et continuer de la subir d'une façon répétée, ou bien la dénoncer et assumer tout ce que cela peut entraîner, dans une société qui reste encore sous l'emprise masculine.

Quand la FVVC brise le cycle de la violence et décide de demander une aide extérieure, elle se dirige vers les centres d'écoute implantés à travers le royaume en milieu urbain. Il s'agit de structures de prise en charge habilitées à intervenir auprès des victimes. Les références sont faites, par la suite, selon la nature de la requête exprimée par la victime et l'avis de l'intervenante. Toutefois, les réponses accordées aux besoins des FVVC qui se retrouvent à la rue, expulsées du foyer conjugal de force ou ayant choisi de le quitter par crainte d'éventuels actes violents, ne sont pas toujours positives, surtout en matière d'hébergement.

Au Maroc, les travailleurs sociaux estiment que les centres d'écoute offrent presque tous les mêmes services dans un cadre considéré confiant et confidentiel basé sur l'empathie défini comme la capacité à reconstituer en soi, sur les plans émotionnel et intellectuel, ce qui se déroule dans l'expérience d'autrui (G.Adamczewski, 2005)¹. Ils assurent un accompagnement aux victimes tout au long du suivi ou de la procédure dans les cas où la femme dépose une plainte en justice, grâce aux services de leurs avocats qui dispensent la consultation et l'assistance juridique. Ces centres et unités d'écoute réfèrent vers les ressources compétentes les FVVC dont la requête ne peut être satisfaite que grâce au partenariat instauré entre eux et les établissements publics comme privés, pour des examens médico-légaux dans les hôpitaux disposant d'unité d'accueil des femmes et enfants victimes de violence pour les cas de violence physique et sexuelle.

Cependant, tous les acteurs de la prise en charge au Maroc, soulèvent le manque criant de centres d'hébergement des FVVC et le danger que courent les victimes suite à l'offre très limitée et à l'absence d'initiatives gouvernementales pour la création de telles ressources. Les plaidoiries auprès des différents acteurs impliqués pour défendre la nécessité de l'existence des maisons d'hébergement dans un pays qui compte des milliers de FVVC n'ont pas donné le fruit attendu. La situation reste stagnante avec une prise en charge qui se limite aux services des centres d'écoute et une conscientisation faible du rôle des refuges.

La lutte contre la violence conjugale pèse très lourd au Maroc, malgré les efforts qui lui sont alloués, les FVVC ne bénéficient pas de leur droit à la protection contre un mari abusif, qu'elles ne peuvent quitter puisqu'elles n'ont pas où aller. En effet, les organes gouvernementaux de l'État et les associations féminines se jettent la balle de la création et de gestion des refuges pour les FVVC. Chacun trouve qu'il est du ressort de l'autre de relever ce lourd défi.

A travers ce mémoire, nous nous sommes également penchées sur l'expérience des maisons d'hébergement des FVVC à Montréal, en étudiant plus spécialement le cas de la Dauphinelle lors de notre stage professionnel dans le but d'approcher la prise en charge des victimes dans un pays comme le Canada.

Se considérant comme être fragiles, émotives et dépendantes des conjoints, les femmes se retrouvent souvent devant des situations de violence conjugale à travers lesquelles elles ne se reconnaissent plus. Éviter d'être violentées suppose que ces victimes arrêtent la négation du problème en étant conscientes de leur capacité à surmonter cette situation, qu'elles demandent l'aide et agissent en quittant le conjoint agresseur. Les refuges constituent alors des structures d'hébergement pour les FVVC. Les victimes au Québec reconnaissent l'intervention positive de telles structures dans leur prise en charge quand elles se retrouvent hors du foyer conjugal, et la nécessité de leur existence en regard de leur rôle indispensable pour briser le cycle de la violence conjugale.

¹ Définition extraite du portail de l'éducation spécialisée <http://www.educspe.com/lexique/definitions/empathie.html>

Malgré la divergence des caractéristiques personnelles des victimes, l'offre d'hébergement sécuritaire et confidentiel est la principale attente des FVVC. La détresse émotionnelle et l'état d'anxiété que traversent ces femmes font appel à une intervention professionnelle reposant sur un lien d'empathie et de confiance. Être reconnues dans leur situation sans être stigmatisées, être écoutées, référées et accompagnées par les intervenantes pour revendiquer leurs droits et sortir de la situation de violence sont les principales préoccupations des victimes déterminées à ne plus revenir auprès du conjoint violents et désirant prendre leur vie en main.

Il en ressort d'après, l'étude menée à la Dauphinelle, que dans le cadre d'une intervention féministe, basée sur un rapport égalitaire entre l'intervenante et la résidante, l'objectif de toute prise en charge est d'aider la victime à prendre conscience de sa situation et de trouver des solutions susceptibles de lui permettre l'autonomisation et la reprise de pouvoir. La panoplie des services qu'offrent les maisons d'hébergement à leurs clientes s'adapte aux besoins des résidentes en les considérant dans leur globalité, devant jouir de leur droit à la sécurité et à une intervention spécialisée ne se limitant pas aux services d'écoute, d'assistance et d'orientation.

Notre travail comporte dans son cadre théorique une problématique à travers laquelle nous tirons la sonnette d'alarme sur la situation inquiétante des FVVC dans le monde en général, puis au Québec et au Maroc en particulier, en présentant quelques statistiques témoignant de l'ampleur du problème. Une revue de littérature recensant les différents écrits se rapportant à notre sujet d'étude est dressée dans un deuxième chapitre. Dans le cadre d'une méthodologie précise, détaillée dans le 3ème chapitre, une étude qualitative a été réalisée pour comprendre le rôle des maisons d'hébergement comme acteur essentiel de la PEC. Partant de l'hypothèse que la défaillance de l'intervention globale auprès des FVVC au Maroc est liée aux vides de textes juridiques n'encourageant pas les femmes à recourir à une aide extérieure et également à l'absence de structures d'accueil spécialisées, d'urgence et à court et moyen termes de ces victimes. Nous avons procédé pour le recueil d'informations, dans un premier temps, à partir d'une grille d'entrevue semi directive complétée auprès des intervenantes de la Dauphinelle (Annexe 1). Nous avons estimé qu'il serait important de nous intéresser également au point de vue et à la satisfaction des femmes hébergées à la dauphinelle vis-à-vis de la qualité des interventions offertes. Les opinions des résidentes ont donc été recueillies, dans un deuxième temps, à partir d'une seconde grille d'entrevue que nous avons élaborée (Annexe 2). Nous avons consacré dans ce même chapitre une partie réservée au Maroc qui dresse l'état des lieux de la prise en charge actuelle à travers des entretiens menés auprès de travailleuses sociales de trois structures d'écoute des FVVC, à partir, là encore, d'une nouvelle grille d'entrevue (Annexe 3).

Les résultats de notre étude sont présentés et discutés dans un quatrième chapitre, débouchant sur une discussion et des recommandations pour une amélioration de l'intervention auprès des victimes de violence conjugale au Maroc regroupées dans un cinquième chapitre.

1 Problème de recherche

1.1 Généralités

La violence est un comportement agressif envers soi ou autrui. Elle est considérée comme un phénomène mondial sans liaison directe avec la classe sociale, la culture, l'âge ou l'origine et représente une violation des droits de la personne puisqu'elle touche la dignité et l'intégrité des êtres humains. Ses conséquences s'étendent au delà de la victime pour toucher toute la famille et la société puisqu'il s'agit d'un phénomène très difficile à approcher, à aborder et à analyser. Elle relève de la morale, de l'idéologie et de la culture (OMS, 2002).

La promotion des droits de la personne est confrontée de plus en plus à un grand problème empêchant la protection du droit fondamental de l'être humain à la dignité et à la sécurité, il s'agit de l'intensification de la violence à l'égard des femmes (RAME, 2005). L'ampleur de ce problème a fait déclencher la sonnette d'alarme lors de la conférence de Mexico en 1975, à travers les révélations de millions de femmes qui en sont victimes dans le monde, allant jusqu'à la réservation d'une journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes célébrée le 25 novembre de chaque année depuis 1981. La violence peut prendre plusieurs formes et se retrouve dans différents milieux.

Si la violence existe sans considération de la nature de la relation qui lie l'agresseur et la victime, elle est également exercée dans la famille généralement sur les membres les plus vulnérables (enfants, femmes, personnes âgées et personnes handicapées), elle est appelée également domestique. Elle s'installe et s'enracine dans toutes les sociétés et demeure peu dévoilée.

Les liens entre les acteurs -victimes et agresseurs peuvent être de différentes natures, mais celle qui intéresse notre étude est la plus intime et la plus discrète puisqu'elle concerne le couple qui est supposé former une famille. Les victimes peuvent la supporter tout au long de leur vie sans en parler. Elles continuent à la subir sous différentes formes, en considérant les obstacles sociaux et juridiques - du moins ceux qu'elles perçoivent comme tels - qui leur interdisent de l'aborder à l'extérieur. La croyance est encore forte, dans bien des sociétés, que cette violence relève de la vie privée et, par conséquent, ne doit être divulguée : De fait, dans le cas de violence conjugale, les personnes agressées portent rarement des plaintes contre l'agresseur (Gauthier, 2010). Elles continuent à la cumuler sans penser à demander une aide extérieure, ce qui entraîne des effets négatifs sur la personnalité des victimes.

La violence exercée contre une femme par son époux ou un partenaire intime de sexe masculin est l'une des formes les plus courantes de violence (OMS, 2002). Il s'agit d'une discrimination fondée sur le genre qui s'inscrit dans la problématique plus large de la violence faite aux femmes, qui met la femme derrière l'homme alors qu'elle doit être à côté, jouissant de tous ses droits dans un cadre d'égalité, où chacun joue un rôle qui lui est assigné, reposant sur des liens d'amour, de solidarité et de complémentarité, sans pour autant considérer l'homme supérieur à la femme, ou accomplissant des tâches plus importantes.

La violence conjugale est généralement invisible puisqu'elle se passe derrière des portes closes. Elle est considérée dans plusieurs milieux culturels comme une affaire normale de famille, relevant de la sphère privée sans être représentée comme un délit puni par la loi (OWA, 2006). Les femmes sont ainsi victimes de toutes sortes de violence, qui se déroulent chez elles, là où, en principe, elles sont supposées être le plus en sécurité. La violence à l'égard des femmes pose un important problème de santé publique entraînant toujours, selon l'OMS (2002) des conséquences néfastes sur le plan physique, mental, sexuel, génésique, et même économique, à sa tête celle exercée en milieu conjugal.

La violence conjugale n'est pas vue partout comme une priorité nécessitant des interventions urgentes et adaptées. Certaines sociétés la considèrent comme un fait marginal qui ne touche que les milieux socio-économiques défavorisés: Sa disparition est alors étroitement liée aux mesures entreprises pour la lutte contre la pauvreté (FIDH et al. ,2002). Des études viennent appuyer cet avis en montrant que la prévalence de la violence envers les partenaires intimes dépend du milieu socioéconomique, elle est plus élevée dans les endroits défavorisés (Pearlman et al. ,2003). Mais celles-ci se retrouvent de plus en plus en minorité. On tend plutôt à reconnaître, aujourd'hui, que la violence conjugale exercée sur la femme existe dans tous les pays, touche toutes les classes sociales et tous les groupes d'âge, qu'elle entraîne de sérieux effets nuisibles à court et long termes, sur tous les membres de la famille, que cela concerne le plan physique, émotionnel ou social (OMS, 2002). En outre, les enfants exposés à la violence conjugale courent un grand risque de développer des problèmes de comportement : angoisse, dépression, désobéissance, manque d'estime de soi et échec scolaire (OMS, 2002).

Les statistiques en matière de violence conjugale sont alarmantes, même si elles ne sont pas toujours disponibles pour tous les pays. L'OMS (2002) a cependant dévoilé que 10 à 69% des femmes ont été agressées par un partenaire intime à un moment de leur vie selon les résultats d'une enquête impliquant 48 pays, toutefois il demeure difficile de déterminer l'ampleur réelle du problème dans un pays donné, surtout en cas d'acceptation au moins tacite de cette forme de violence, de sa non dénonciation et en l'absence de recours à une aide extérieure.

Selon une étude menée par l'OMS (2005) concernant la santé des femmes et la violence domestique dans dix pays, 15 à 71% des personnes interrogées ont témoigné avoir subi des violences corporelles et/ou sexuelles de la part d'un mari ou d'un partenaire.

Une autre étude menée cette fois ci en France par le ministère Délégué à la Cohésion Sociale et à la Parité (2003-2004), montre qu'une femme meurt en moyenne tous les quatre jours des suites de violences dans le couple. Il s'agit de violence répétée dans la moitié des cas.

1.2 Aperçu sur la violence conjugale au Québec

Au Canada, la violence entre les conjoints a été reconnue comme un problème social au début des années 1970 grâce aux mouvements féministes. L'opinion publique a été de plus en plus sensibilisée à cette problématique et à la nécessité de création de refuges pour les victimes, d'où la naissance d'un certain nombre de maisons d'hébergement pour accueillir ces femmes en détresse. Les actions

gouvernementales ont été concrétisées à travers les politiques ministérielles d'aide et d'intervention auprès des FVVC dont les premières remontent aux années 1980.

Toutefois malgré la sensibilisation du public, l'utilisation de plus en plus accrue des services d'aide aux femmes violentées qui offrent des interventions multidisciplinaires à travers un système de coordination et de référence et l'instauration de différents programmes d'aide pour les hommes violents, 21 % des femmes ont fait l'objet de plus de dix incidents violents aux mains de leurs partenaires dont 44% de cas, elles ont subi des coups et blessures, 25% d'entre elles ne dénoncent pas la violence subie et ne demandent pas d'aide, dévoile l'Enquête sociale générale sur la victimisation menée au Canada en 2004.

Parmi les 40 165 cas de crimes conjugaux signalés au Canada, 88,72% étaient dirigés contre des femmes, alors qu'au Québec, 17 321 parmi les infractions déclarées à la police ont été subies dans un contexte conjugal². Parmi celles-ci, 82,22% des victimes étaient contre des femmes. Quatre victimes sur dix ont subi de la violence physique. (DUC 2)³.

Selon Statistiques Canada (2009), huit victimes sur dix des cas déclarés de violence conjugale en 2007 étaient des femmes, les infractions reprochées étaient principalement des voies de fait⁴.

Il s'avère que 34% des FVVC ont été obligées d'arrêter leurs activités journalières suite à la violence. Elles souffrent de dépression, d'anxiété et ressentent la crainte et la honte (ESG, 2004). L'Enquête sur les maisons d'hébergement (EMH) réalisée au Canada entre 2007-2008 dévoile que 76% des 58 486 des femmes qui se sont adressées aux refuges pour FVVC se culpabilisent et s'inquiètent pour la sécurité de leurs enfants, elles fuyaient une situation de violence émotive (65%) ou physique (55%), une forme de menaces (39%), de la violence financière (28%), du harcèlement (28%) ou des violences sexuelles (24%). La disponibilité de place dans les maisons d'hébergement au Canada ne permet pas de répondre positivement à toutes les demandes des victimes et environ 200 femmes se voient refuser l'hébergement en un jour moyen à travers le territoire.

Le coût associé à la violence conjugale s'élève à 2,4 milliards de dollars au Canada et à 500 millions de dollars au Québec, reparti principalement entre les services sociaux, de soins, de justice, d'emploi et de formation (Greaves et al., 1995).

² Au Québec, la violence conjugale ne constitue pas une infraction en elle-même, les crimes commis entre conjoints sont identifiés, la dénonciation et le traitement de la plainte se font en fonction de l'infraction criminelle en considérant le contexte conjugal comme facteur aggravant

³ Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondée sur l'affaire (DUC2), Canada, 1998 à 2007.

⁴ Voies de fait simples de niveau 1 incluent le fait de gifler une personne, de la pousser, de la frapper à coups de poing et de la menacer. Les voies majeurs de fait de niveau 2 englobent le fait de porter, d'utiliser ou de menacer avec arme une personne ou de causer des lésions corporelles à une personne. Celles de niveau 3 comprennent le fait d'infliger des blessures, de mutiler ou de défigurer, ou de mettre la vie d'une personne en danger.

1.3 Situation au Maroc et énoncé du problème

Si, au Québec, la violence conjugale est reconnue, dévoilée suivie et prise en charge à travers des acteurs pluridisciplinaires travaillant notamment en maisons d'hébergement :

«Les femmes victimes de violence ont accès à des services d'hébergement dans l'ensemble des provinces et des territoires. Ces établissements offrent non seulement un milieu sûr et sécuritaire, mais aussi une vaste gamme de services pour les femmes et les enfants résidant dans les refuges et dans le reste de la collectivité » (Statistiques Canada, 2006 : page 50).

Au Maroc la violence exercée par l'homme sert à maintenir les rapports d'autorités et les inégalités des sexes, la femme est partagée entre une éducation libératrice et des traditions qui limitent la confirmation de sa citoyenneté, elle ne perçoit pas toujours la violence conjugale comme un acte criminel mettant en jeu son pronostic vital, et touchant à sa dignité humaine (Belyazid, 2004).

Dans son ouvrage «Vers une nouvelle masculinité au Maroc », le sociologue Abdesslam Dialmy (2009) soulève le lien entre le niveau scolaire de l'homme marocain et la violence exercée envers les femmes pour essayer d'expliquer la domination. Selon l'auteur, l'homme intellectuel conçoit le principe d'égalité de sexes et peut même militer pour lui, alors que l'homme « ordinaire » disposant d'un bas niveau scolaire est incapable de concevoir ce principe d'une façon raisonnable et rationnel. La domination masculine chez ce dernier est justifiée comme une donnée religieuse et naturelle sacrée.

Dans les sociétés arabes, le conjoint agresseur considère que «l'être femme est un corps sans raison et, comme tel, il est légitime de le traiter comme un objet » (FIDH et al.2002, page 4).La violence conjugale reste un phénomène tout à fait justifiée, puisqu'elle est considérée comme un droit que l'époux exerce dans le but d'éduquer la femme.

La violence conjugale représente la forme de violence dominante au Maroc : elle représente 89,5% par rapport aux autres formes de violence. L'agresseur est dans neuf cas sur dix un partenaire intime (il s'agit du mari dans huit cas sur dix) (Anaruz, 2007) et 62,1 % de ces FVVC appartiennent à la tranche d'âge entre 25 et 44 ans (Mseffer, 2009). En 2008, le Réseau national des centres d'écoute a enregistré 22 998 cas de violence conjugale. En 2009 SOS Annajda⁵ est intervenu auprès de 3 748 FVVC, alors que Rabitat Injad⁶ a enregistré 1 098 demandes de femmes en détresse suite à des situations de violence conjugale.

Selon les statistiques du ministère de la Justice marocain, 15 777 cas de violence conjugale ont été enregistrés en 2006 et 40 779 en 2007.Le nombre des FVVC qui ont eu recours au numéro vert, ligne gratuite d'écoute et d'orientation des victimes de violence pour demander de l'aide étaient 10 053 en 2007.Le coût engendré par cette violence d'après Badou (2006) avoisine les 5,5 millions de dirhams (635 000 \$ canadien).

⁵ Centre d'écoute et d'assistance juridique aux femmes victimes de violence qui dépend de l'union de l'action féminine.

⁶ Centre d'écoute des FVVC relevant de la Ligue marocaine des droits de la femme.

La lutte contre la violence conjugale s'avère très difficile malgré les mesures instaurées par les différents intervenants. La révision de certains textes de loi comme le Code de la famille a néanmoins permis de revoir les conditions de la femme marocaine dans le but d'instaurer une promotion et une protection de ses droits, de garantir l'égalité entre les hommes et les femmes et de lutter contre la violence fondée sur le genre (SNLCVF, 2005).

Dans l'ancien Code de famille « Moudouwana », la FVVC comparait rarement devant le juge pour demander le divorce, suite au mauvais traitement de son conjoint, puisqu'elle devait réunir douze témoins qui acceptent de se présenter devant la cour pour témoigner des actes violents du mari à son égard. En l'absence de ce nombre de témoins, aucune accusation ne pouvait être déposée contre le partenaire pour motif de violence conjugale. Puisque cette forme de violence était encore considérée comme relevant de la sphère privée, et est exercée le plus souvent au sein du domicile conjugal, il était presque impossible de la prouver et la femme ne pouvait briser le cycle de la violence (UNHCR, 2004).

Le nouveau Code de la famille qui a été voté par le parlement marocain en 2004 a témoigné de la volonté d'instaurer l'égalité entre homme et femme en matière conjugale. Le code avait pour objectif de garantir à la femme les mêmes droits qu'à l'homme. Toutefois, il a été révélé que le vrai problème résidait dans l'application des articles du nouveau Code de la famille, dû à la lenteur et à la complexité des procédures et à la non spécialisation des instances du système juridique. Pour y remédier, plusieurs tribunaux de famille ont été implantés à travers le royaume afin d'intervenir dans tout litige relevant de la sphère familiale et, par conséquent, de la violence conjugale. Malgré ces efforts, le Maroc continue à enregistrer chaque année des milliers de cas de violence dans le couple dont sont victimes principalement les femmes (Rame, 2005).

De fait, la définition des violences conjugales reste méconnue et les programmes et politiques sont défailants, choses qui entravent la mesure de l'ampleur et l'analyse du problème. Cette situation s'explique par trois facteurs : le statut juridique et social des femmes, l'acceptation sociale de la violence conjugale qui est encore perçue comme une question domestique ancrée dans les pratiques culturelles et l'impunité des agresseurs (ADFM, 2007).

La politique marocaine en matière de lutte contre la violence à l'égard des femmes souffre d'une mauvaise coordination entre les différents intervenants. Cela entrave l'amélioration de la prise en charge des victimes en général et des FVVC en particulier, surtout en l'absence de loi relative à la violence conjugale et de stratégie spécifique de lutte contre cette forme de violence la violence.

Sur le plan législatif, l'article 496 du Code pénal marocain stipule qu'«est puni de l'emprisonnement de deux à cinq ans et d'une amende, quiconque sciemment cache ou soustrait aux recherches une femme mariée qui se dérobe à l'autorité à laquelle elle est légalement soumise». En effet les personnes qui hébergent une femme mariée qui quitte le foyer conjugal sans l'autorisation du mari, quelque soit le motif de départ, en l'occurrence la FVVC qui fuit la violence du conjoint, risquent d'être poursuivies en justice, même si d'après l'article 431 du même code «quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que sans risque pour lui ni les tiers, il pouvait lui prêter soit par son

action personnelle soit en provoquant un secours est puni de l'emprisonnement de 3 mois à 5 ans et d'une amende de 120 à 1000 dirhams ou l'une de ses deux peines seulement». Ce dernier texte de loi incrimine l'individu qui ne vient pas en secours à une personne en détresse en refusant de l'assister. Il est visible que les failles des textes de loi en matière de violence conjugale ne sont pas toujours en faveur de la victime qui, dans le cas d'une femme mariée ne peut être assistée ni hébergée par sa famille ou ses proches même si ces derniers sont obligés, comme citoyens, de fournir une assistance à toute personne en danger. La gravité de la violence conjugale demeure non reconnue à son vrai degré.

La violence conjugale n'est pas toujours évidente à prouver, surtout quand l'agresseur ne laisse pas de séquelles physiques sur le corps de la victime. Même avec les nouvelles lois en vigueur, la réalité en justice de cette violence devient très difficile à prouver puisque l'agressée ne peut pas toujours fournir un certificat médico-légal, établi par le médecin qui l'a examinée lors de son admission à l'hôpital et qui atteste des coups et blessures causés par le conjoint. En effet, «les violences dans le couple conduisent parfois la femme à se décider à demander le divorce, encore faut-il qu'elle en apporte la preuve» (Hamel et Cambois, 2009). Le certificat médico-légal est un élément de preuve dans l'introduction de toute procédure civile ou pénale contre un conjoint violent. La violence conjugale étant considérée principalement sous sa forme physique qui nécessite une preuve, la femme aura encore plus de difficulté, voire il se révélera impossible pour elle, à faire valoir toute autre forme de violence exercée par le conjoint. Dans tous les cas, elle se retrouve dans une acceptation forcée de cette violence masquée, d'une part, et de la banalisation familiale et sociétale de sa situation, d'autre part.

Si le certificat médico-légal est un élément important de preuve devant la justice, il est soulevé, qu'au Maroc, le médecin qui l'établit ne se trouve pas dans l'obligation de signaler au procureur le cas de cette femme en danger. En effet l'article 446 du Code pénal dans son 2ème aléa autorise le médecin à signaler aux autorités compétentes les actes de mauvais traitement du conjoint contre sa femme selon le modèle de signalement de personne en danger, mais le législateur ne l'oblige pas à le faire. Le médecin reste, dans ce cas, maître de sa décision, malgré les répercussions du non signalement sur la sécurité de la FVVC. La victime se retrouve confrontée au laxisme juridique, qui permet au médecin de considérer que son rôle se limite à l'examen médical et à la délivrance non systématique d'un certificat médico-légal.

La vraie souffrance de la FVVC marocaine se ressent lorsqu'elle ne peut trouver refuge auprès de ses proches pour leur éviter la poursuite en justice d'une part, ni faire appel aux services d'une structure habilitée à l'accueillir et l'héberger, qu'elle soit seule ou avec ses enfants, d'autre part. Cela signifie que la femme marocaine ne quitte pas le foyer conjugal en cas de violence, et qu'elle continue à subir la violence sous toutes ses formes sans bénéficier d'une intervention efficace capable de lui offrir la sécurité et d'assurer la préservation de sa vie. La société donne raison à l'homme et fait passer la femme en seconde position en la rendant responsable de son sort en insinuant que la violence de son mari ne peut être qu'une réponse à son comportement inadapté (ANARUZ, 2007). Elle se verra targuer, si elle décide d'en parler, de chercher à briser son foyer, car la violence est un fait normal dans tout couple. Elle se verra dès lors confirmer qu'elle doit la supporter, et que si elle ne le fait pour elle, elle

doit l'accepter pour éviter à ses enfants de grandir dans une famille brisée. Dans certains milieux, parler de violence conjugale concerne tous les membres, c'est une honte que toute la famille va subir et qui portera atteinte à son image. Certaines femmes sont menacées de rejet familial si elles signalent vouloir entreprendre des démarches de séparation pour motif de violence conjugale.

La femme qui ose penser quitter son mari violent n'est pas libérée de la violence. Elle est confrontée à des difficultés institutionnelles et à des complexités de procédures considérées comme violence juridique. En demandant le divorce, elle se trouve confrontée à trois grands obstacles juridiques : la privation de la pension, la privation de la paternité et le déni de filiation (Anaruz, 2007).

En effet, même si l'article 84 du Code de la famille donne le droit à la femme divorcée de garder le domicile conjugal durant la retraite de viduité⁷ et jusqu'à l'âge de majorité des enfants, la femme marocaine victime de violence conjugale se voit expulsée de son foyer sans ressource, dans la majorité des cas. Selon le réseau national des centres d'écoute, 77,5% des victimes sont femmes au foyer : elles n'ont pas de revenu pour subvenir à leurs besoins ni à ceux de leurs enfants et risquent de se retrouver dans la rue si elles dévoilent la violence subie et tentent de l'arrêter en quittant le domicile conjugal.

Dans le descriptif du poste des assistants sociaux qui assurent la prise en charge des FVVC dans les structures de santé, à travers les cellules d'accueil des victimes, et les conseillères sociales et juridiques des différentes structures appartenant aux ONG de la société civile œuvrant pour la promotion des droits des femmes et la lutte contre la violence, figure l'orientation de ces victimes vers des maisons d'hébergement sécurisées comme l'un des principaux éléments de l'intervention. Néanmoins, cette référence est conditionnée par l'existence de la structure habilitée à accueillir et héberger la victime. Quand la victime se présente dans une structure d'aide et d'assistance aux FVVC, elle se trouve dans un état d'angoisse, parfois même de dépression. Elle ne se reconnaît plus dans sa situation et souffre d'un manque d'estime de soi.

Sociologue de formation, nous sommes également diplômée d'Etat en service social. Notre statut de travailleuse sociale nous a permis de rencontrer des FVVC, même si la violence n'était pas notre champ d'activité. Nous étions amenées à orienter et accompagner ces victimes dans les différents centres d'écoute, considérés comme seules structures spécialisées dans la PEC des FVVC au Maroc. Nous avons remarqué que l'intervention proposée à la femme en détresse dans certains cas poussait la victime à renoncer à la demande d'aide et engendrait sa perte de vue, car elle n'est pas encore reconnue par toutes les instances comme clientèle prioritaire, ce qui explique le manque d'articulation des modalités mise en place pour leur venir en aide (Court, 1978), chose qui l'expose de plus en plus aux actes violents exercés par le conjoint mettant ainsi en danger son pronostic vital. Puisque l'aide apportée aux victimes de violence reste un champ d'intervention relativement nouveau, certains travailleurs sociaux ne détiennent pas des outils nécessaires (Rinfert-Raynor et Cantin, 1994), ce qui

⁷ La retraite de viduité commence à compter de la date du divorce judiciaire, de la résiliation du mariage ou du décès de l'époux. Article 129 du code de la famille au Maroc. Elle est de 3 mois pour la femme divorcée.

rend la prise en charge difficile et peu satisfaisante ne répondant pas convenablement aux demandes manifestées.

Le Maroc souffre d'un manque de structures adéquates capables d'accueillir et d'héberger les FVVC et des enfants exposés à la violence d'où « l'insatisfaction des revendications formulées » auprès des différents centres d'écoute (ANARUZ, 2007). L'inconscience du rôle que joue ces établissements dans la réussite de la lutte contre la violence conjugale dans notre pays nous a poussé à nous pencher sur l'intervention des refuges des femmes victime de violence conjugale au Québec qui est plus avancé dans la prise en charge de cette population, à travers notre trois mois de stage à la maison d'hébergement la Dauphinelle à Montréal pour comprendre son fonctionnement à travers les interventions offertes auprès des résidentes. Nous nous sommes approché des ses travailleuses pour connaître les différents axes de leur intervention, la perception de leur rôle ainsi que leurs limites et des FVVC accueillies pour savoir ce que leur rapporte le séjour en maison d'hébergement.

1.4 But de l'étude

Explorer le rôle des maisons d'hébergement des FVVC au Québec dans la prise en charge de cette population à travers la perception des intervenantes et le point de vue des victimes hébergées à la Dauphinelle vis-à-vis des services offerts dans le but de connaître comment l'existence de telles structures dotées d'un statut particulier, reconnues et subventionnées par le gouvernement peuvent améliorer la qualité d'intervention auprès des victimes au Maroc afin de pouvoir ressortir avec quelques propositions d'amélioration de l'intervention auprès de ces victimes au Maroc, le cas échéant.

1.5 Objectifs spécifiques:

Pour répondre à notre objectif général, cinq objectifs spécifiques ont été reformulés:

- Dresser l'état des lieux actuel à travers une recension d'écrits;
- Cerner les réalités de la prise en charge des FVVC hébergées à travers l'exercice quotidien des intervenantes de la Dauphinelle;
- Dégager la satisfaction des résidentes de la dauphinelle vis à vis des services offerts par la structure;
- Recueillir l'opinion des assistantes sociales travaillant dans les centres d'écoute des FVVC au Maroc sur le rôle de ces établissements dans la PEC des victimes de violence conjugale;
- Dresser une liste de recommandations susceptibles de réduire l'incidence de la violence conjugale et d'améliorer l'intervention auprès des victimes au Maroc.

2 Recension d'écrits

Les termes retenus pour effectuer la recension d'écrits sont ceux qui ressortent comme concepts clés de notre travail. Nous avons estimé important de nous en familiariser en recensant les différents écrits des auteurs qui les ont abordés sous différentes visions. Il s'agit des concepts de violence, violence à l'égard des femmes et violence conjugale. Nous allons nous intéresser également à l'intervention générale auprès des FVVC puis à celle spécifique aux ressources d'hébergement.

2.1 La violence et violence à l'égard des femmes

Le concept de violence est défini d'une manière générale par l'Organisation mondiale de la santé (2002, p 5) comme:

« la menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques, un mal développement ou des privations ».

Il peut s'agir de violences auto-infligées, de violences interpersonnelles ou violences collectives (OMS, 2002). Une définition plus spécifique est donnée à la violence par le Centre de recherche interdisciplinaire sur la recherche familiale et la violence faite aux femmes qui en fait⁸:

« un exercice abusif de pouvoir par lequel un individu en position de force cherche à contrôler une autre personne en utilisant des moyens de différents ordres afin de la maintenir dans un état d'infériorité ou de l'obliger à adopter des comportements conformes à ses propres désirs. Cette définition ne se limite pas aux conduites individuelles puisque la violence peut s'exercer par des systèmes plus larges ».

Pour Jones et Schechter (1992), la violence repose sur un rapport de force accompagné d'agressions physiques ou mentales afin de faire céder l'autre, qui est le plus souvent une femme. Il s'agit d'un comportement coercitif systématique ou une personne exerce un contrôle sur une autre dans le but de la dominer et de parvenir à ses fins.

La violence à l'égard des femmes est définie dans le 1er article de la *Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes* de l'ONU (1993, p. 3) comme:

« tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée ».

Pour Rame (2005), la violence exercée envers les femmes dépend étroitement du milieu où elle est exercée et peut ainsi être classée, selon le contexte en violence:

⁸ Définition extraite du site web du CRI-VIFF : <http://www.criviff.qc.ca/>

- familiale : exercée par la famille ou la belle famille, quelque soit le statut matrimonial de la femme;
- sociale : subies en milieux publics (travail, établissements d'enseignement...);
- institutionnelle : dont les femmes sont victimes de la part des institutions (administrations, tribunaux, services de police...);
- conjugale : exercées dans le cadre conjugal par le mari;
- extraconjugale : toutes les formes de violence subies par le partenaire intime qui n'est pas le mari.

Si la femme est par nature plus vulnérable et est exposée à la violence dans différents milieux, celle exercée dans son propre couple est l'une des formes les plus courantes (OMS, 2002).

2.2 La violence conjugale

Avant d'aborder le concept de violence conjugale, nous estimons important de définir auparavant le terme conjoint tel qu'il est conçu au Maroc et au Québec.

Au Maroc, sont appelés conjoints les personnes liées par le mariage tel que défini dans le 4^e article du Code de la famille (2004) comme:

« Un pacte fondé sur le consentement mutuel et une union légale et durable, entre un homme et une femme. Il a pour fin la vie dans la fidélité, la pureté et la fondation d'une famille stable sous la direction des deux époux conformément aux dispositions du présent code ».

Au Québec, le code civil reconnaît les conjoints comme étant issus soit d'une union civile ou d'une union de fait. La première concerne les personnes mariées alors que la seconde désigne celles menant une vie commune depuis plus de 12 mois, ou ayant eu ensemble un enfant biologique ou adopté.

L'ONU (1993) considère la violence conjugale comme un phénomène ancien qu'ont connu toutes les civilisations et sociétés à travers le temps. Il concrétise l'inégalité historique des rapports de force entre les femmes et les hommes et sa réalité est un fait plurifactoriel (Coutanceau, 2006).

Les auteurs de la violence et les victimes constituent deux parties reliées par un acte violent qui peut se manifester sous différentes formes, mais également par un lien dont la force est basée sur la nature de la relation entre eux. Ce lien peut être l'union ou le mariage, nous parlons dans ce cas de la violence conjugale, c'est-à-dire qu'il se crée des tensions à l'intérieur du couple, poussant l'un des partenaires à manifester un comportement violent envers l'autre.

Le Réseau national des centres d'écoute au Maroc (2007) définit la violence conjugale comme celle émanant du mari au cours de la vie de couple, alors qu'elle est considérée dans la politique d'intervention en matière de violence conjugale au Québec comme celle qui

« comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique. Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être

vécue dans une relation maritale, extra maritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie» (Gouvernement du Québec, 1995, page 23).

Selon Montminy (2007), la violence exercée en contexte conjugal est une problématique sociale qui touche un grand nombre de femmes de toutes origines, de toutes classes et de tous âges, ce que confirment les statistiques (Statistiques Canada, ...). L'auteure poursuit en indiquant que c'est un processus de communication particulier entre les deux partenaires dans le cadre d'une relation supposée être complémentaire. Pour Coutanceau (2006, page 3), la violence conjugale « s'installe de façon répétitive comme moyen d'affirmer l'emprise de l'agresseur».

D'après Perrone et Nanni (1995), les deux parties souffrent d'une faible estime de soi. Le partenaire battu présente en outre un trouble important de l'identité et un sentiment de dette envers l'autre, ce qui explique son silence et l'acceptation des coups. Hermesse (2005) soutient, pour sa part, l'existence, dans le cadre d'une relation privilégiée et privée, d'un déséquilibre des forces dans la relation homme-femme, où le partenaire adopte des comportements violents, agressifs et destructeurs faisant que la femme n'est plus respectée dans son intégrité physique et psychologique.

La femme violentée par son conjoint et qui a été exposée à la violence conjugale de ses parents considère que la violence est un moyen de résolution de conflit (Atwood et Olsen, 1996). Elle n'est pas consciente de sa propre capacité d'influencer sa relation avec son conjoint d'une façon positive ou négative (Gerbi, 1994), pliant devant l'homme agressant souffrant d'un mauvais contrôle de sa colère et de plusieurs déficits quant à ses habiletés de communication (Holtzwoth-Munrose et Stuart, 1994).

2.3 Les formes de la violence conjugale

Les femmes ont des difficultés à identifier la violence conjugale sous ses différentes formes ; elles n'arrivent pas à se reconnaître comme victimes ni à percevoir le processus de domination ; elles commencent à être déstabilisées à travers des messages difficiles, envoyés par le conjoint (Giansane et Praxis, 2005).

D'après Coutanceau (2006), la violence conjugale constitue un phénomène social qui prend plusieurs formes. Hermesse (2005), notamment, distingue entre la:

- *Violence verbale*, une des formes de violence les plus répandue dans les couples. Elle peut être directe ou indirecte et vise à humilier et intimider la partenaire. Elle varie selon les propos utilisés et le ton de la voix: les cris, les insultes, les critiques et les menaces verbales de toutes sortes. La victime ressent une gêne vis-à-vis de son conjoint, une peur de s'exprimer et commence à s'isoler. Elle perd son estime de soi à cause des paroles violentes répétées.
- *Violence psychologique* qui concerne le comportement et les attitudes du conjoint envers sa partenaire. Elle est la forme de violence la plus discrète à travers laquelle la victime est dénigrée en tant qu'individu. Il s'agit de dévaloriser la personne, de la manipuler, de contrôler ses déplacements. Cette violence se manifeste également par l'indifférence, l'isolement social,

l'exigence excessive. Le conjoint essaie de dissuader sa partenaire en lui faisant croire qu'elle ne sert à rien. Il menace de la frapper, la tuer ou de briser des objets qui lui sont chers. La victime ressent un sentiment de peur et souffre d'insomnie et de dépression situationnelle.

- *Violence physique* qui se caractérise par le recours aux gestes violents portant atteinte au corps. En général, la violence physique est associée à d'autres formes de violence: psychologique et verbale. La victime est frappée, giflée, étranglée, brûlée, étouffée, voire même enfermée. Elle peut être menacée avec une arme à feu ou un objet tranchant et se retrouve avec des blessures, des cicatrices ou des paralysies. La femme commence à s'isoler ayant honte de se présenter en public ou d'en parler aux autres, et perd goût de la vie.
- *Violence sexuelle*, la moins dénoncée, concerne le viol conjugal à travers les relations sexuelles sans le consentement de la femme en ayant recours à la force et aux menaces. Elle comprend également l'harcèlement sexuel, les attouchements sexuels non désirés, les rapports sexuels après les disputes, l'exploitation de la femme à des fins pornographiques et de prostitution, l'utilisation de pratiques non désirées et le dénigrement sexuel de la conjointe. La femme se dévalorise, perd son estime de soi et développe un sentiment de peur, de honte et de dégoût.
- *Violence économique*, la forme la moins connue de violence concerne la privation de la femme par son conjoint de la liberté économique. La victime se voit interdite de travail ou se trouve incapable de gérer elle-même ses revenus contrôlés par le conjoint. Le refus du conjoint de subvenir aux besoins essentiels du foyer et des enfants y est également inclus. La femme perd son autonomie et sa confiance en elle, et devient dépendante de son conjoint.
- *Violence juridique*, introduite par Rame (2005) concerne la polygamie, le mariage forcé, l'expulsion du domicile conjugal, le refus de paiement de la pension alimentaire, la non reconnaissance des enfants, le refus d'inscription sur le livret de l'état civil et la privation du droit de garde et de visite des enfants.

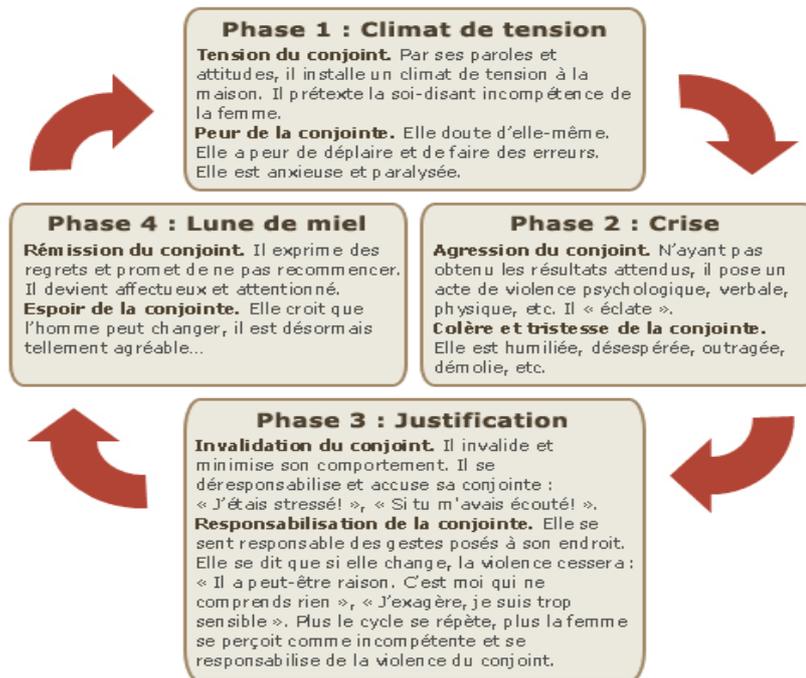
2.4 Le cycle de la violence conjugale

La violence conjugale comprend une série d'actes qui se répètent et qui évoluent progressivement selon une échelle ascendante nommée l'escalade de la violence à travers laquelle la violence devient de plus en plus importante au fil du temps. Elle débute selon SOS Femme⁹ par une violence psychologique suivie d'une violence verbale entraînant dans certains cas une violence économique qui se transforme en violence sexuelle entraînant une violence physique qui peut déboucher sur l'homicide.

Identifié par Walker (1979,1984), le cycle de la violence conjugale se présente en quatre phases comme le montre le schéma suivant:

⁹ Site Web crée le 15 Janvier 2000 pour femmes en difficultés et ceux qui les soutiennent : <http://www.sosfemmes.com>

Figure 1 : Le cycle de la violence conjugale¹⁰



Source : Arseneau et Al. ,2005

Certaines femmes subissent des violences dans leur couple pendant toute leur vie et vivent dans ce cercle vicieux sans pour autant pouvoir s'en sortir, elles craignent de se retrouver seules et abandonnées et vivent avec un sentiment d'impuissance, de peur et de honte (Francis, 1997).

La violence conjugale fait partie des sujets les moins dévoilés et, par conséquent, les moins rapportés aux autorités, car les femmes qui en sont victimes manifestent rarement une demande d'aide pour mettre un terme aux souffrances voire au calvaire que leur font vivre les conjoints violents. Elles préfèrent se taire, se replier sur elles-mêmes et accepter cette violence sous toutes ses formes que de la dévoiler sous prétexte que c'est un sujet « tabou » (Hermesse, 2005).

2.5 Les causes et conséquences de la violence conjugale

Chercher les causes exactes de la violence dans le couple conduit vers un désir de contrôle non maîtrisé et une satisfaction intrinsèque lors de son utilisation: « pour certains, la vie commune, avec l'intimité qu'elle suppose, est un défi du fait de l'immaturité de l'un des partenaires, voire de son égocentrisme, ce qui peut alors dépasser ses capacités de maîtrise » (Coutanceau, 2006 page 6). La violence conjugale est socialement enracinée à travers une socialisation sexiste où les garçons sont privilégiés, autonomes et forts, alors que les filles sont responsabilisées dès leur jeune âge et sont éduquées de façon à s'occuper des autres et à se dévouer (Gouvernement du Québec, 1995).

¹⁰ Schéma extrait du site web de l'institut de santé publique du Québec: <http://www.inspq.qc.ca/violenceconjugale/faq/cycle.asp?id=26>

La violence conjugale découle des comportements culturels, des coutumes et pratiques traditionnelles attribuant un statut inférieur aux femmes dans le couple (Adéquations, 2008). Elle se déclenche suite à certains événements que le conjoint n'accepte pas : la conjointe réplique, sort sans autorisation ou refuse d'avoir des relations sexuelles (OMS, 2002). Elle est plus accentuée en cas de consommation d'alcool ou de drogue, sans pour autant qu'on puisse considérer la consommation comme en étant la cause; il s'agit plutôt d'un prétexte auquel le conjoint aurait recours pour justifier sa violence. (Gouvernement du Québec, 1995).

Les conséquences des comportements de violence sur les plans humain, social et économique font tirer la sonnette d'alarme. Rinfert-Raynor et al. (1996), soulèvent les effets néfastes décrits par tous les intervenants dans le domaine de la violence conjugale et leur extension à l'ensemble de la famille et de la société. La rupture entraînée suite à la violence conjugale représente une situation de risque pour la victime (Giansane et praxis, 2005).

Riou et al. (2003) soulèvent que la victime de violence conjugale peut souffrir de problèmes de santé et de bien-être comme des troubles chroniques de sommeil et d'appétit. Elle est exposée aux troubles psychologiques tels l'anxiété, la dépression, la perte d'estime de soi et peut développer des symptômes de stress post-traumatique souvent sous forme de cauchemars, de peur, de solitude et d'isolement. Certaines trouvent refuge dans l'alcool et les drogues. S'ajoutent, en cas de violence physique, des ecchymoses, plaies, brûlures, fractures. Le réseau Anaruz (2010) constate que la violence conjugale limite la productivité de la victime qui devient incapable d'utiliser sa force pour travailler et créer, engendrant à la fois une baisse de rendement due à l'absentéisme au travail et, conséquemment, des coûts élevés s'étendant à tous les acteurs entourant la victime, y compris ceux qui seront appelés à intervenir dans le cadre d'une prise en charge de la situation (Anaruz, 2010).

Les enfants qui sont témoins de la violence conjugale sont aussi susceptibles d'en vivre des conséquences. En particulier, ils sont exposés à vivre des problèmes affectifs et comportementaux, des difficultés de concentration, de l'agressivité et de l'hyperactivité et de l'isolement, avec un risque de reproduction des actes de l'agresseur ou la victime à l'âge adulte (Jaffe et Suderman, 1999).

2.6 L'intervention en violence conjugale

Pour Rinfert-Raynor et al. (1994), la violence conjugale représente un phénomène cyclique qui ne peut être interrompue que par une intervention adaptée. Il n'est pas envisageable de s'engager dans cette lutte de façon uniforme ; il faut notamment tenir compte de l'aspect culturel qui intervient dans la conception de la problématique. Ainsi, chaque gouvernement organise son intervention selon sa vision, ses priorités et ses capacités.

2.6.1 Au Québec

Longtemps considérée affaire privée, la violence conjugale est désormais dénoncée sur la place publique. Cette violence a, en effet, commencé à être perçue comme un problème social important vers

la fin des années soixante dix, suite à l'intervention des mouvements féministes qui l'ont dénoncée, d'où la naissance d'une conscientisation de la population et la revendication des droits d'égalité entre les conjoints (CRI-VIFF, 2001).

Dans la foulée, gestes de violence commis par les conjoints ont commencé à connaître une opposition qui s'est manifestée sous plusieurs formes, à travers le contrôle social exercé par les voisins, le recours aux tribunaux ou même la réplique de certaines femmes par des moyens offensifs (Prud'homme, 1994).

La *Politique d'aide aux femmes violentées* fut la première adoptée en 1985 par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle avait comme objectif la diminution de la violence faite aux femmes tout en améliorant les services aux victimes. Celle-ci fut suivie, en 1986, par la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale du Solliciteur général et du ministère de la Justice* qui a porté sur la considération et la compréhension des besoins des victimes, la recherche d'une intervention adéquate et coordonnée ainsi que d'un traitement efficace et approprié, tout en mettant en évidence la dimension curative de l'intervention judiciaire. Ces politiques ont été complétées, en 1992, par les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'intervention auprès des conjoints violents. En 1995, la *Politique interministérielle d'intervention en matière de violence conjugale Prévenir, dépister contrer la violence conjugale* était adoptée par le Gouvernement du Québec, entraînant la concertation de différents partenaires (ministères de la Justice, de la Sécurité publique, de la Santé et des Services sociaux et de l'Éducation, et le Secrétariat à la condition féminine) sur la définition et l'intervention en matière de violence conjugale (MSSS, 2000).

L'intervention en matière de violence conjugale au Québec est encadrée par un plan d'action gouvernemental 2004-2009, qui repose sur neuf principes:

- la violence sous toutes ses formes est un acte qui doit être refusé et dénoncé par la société ;
- le respect des personnes et de leurs différences est un droit que la société doit promouvoir ;
- l'égalité entre les sexes permettra l'élimination de la violence conjugale ;
- la violence conjugale est criminelle ;
- la violence est une domination et un pouvoir exercé sur la victime par l'agresseur ;
- l'intervention vise en premier lieu la sécurité et la protection des femmes agressées et des enfants exposés à la violence dans le couple ;
- l'autonomie et la reprise du contrôle représentent la base de l'intervention auprès des victimes de violence conjugales ;
- l'intervention vise à atténuer les conséquences de la violence conjugale sur les enfants ;
- l'intervention en matière de violence conjugale doit faire reconnaître aux agresseurs leur responsabilité des comportements violents tout en les poussant à l'assumer.

Pour éliminer la violence dans le couple, ce plan d'action s'insérant dans le cadre de la politique d'intervention prévoit des axes prioritaires d'intervention qui postulent que : la prévention de la violence conjugale permet d'agir sur les causes, l'intérêt de son l'identification précoce et le dépistage des victimes, la qualité des services prodigués et l'adaptation des interventions aux besoins des clients (Gouvernement du Québec, 2005).

2.6.2 Au Maroc

La violence conjugale a été dévoilée dans un premier temps suite au *Mouvement pour la promotion des droits des femmes* reconnu pour son rôle important dans la militance pour la levée des tabous relatifs à la violence à l'égard des femmes, et plus particulièrement les violences familiale, conjugale et sexuelle (ANARUZ,2007).

L'intervention auprès des femmes victimes de violence conjugale ne dispose pas d'une politique qui lui est propre. Cependant la PEC des victimes puise ses sources dans la *Stratégie nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes* (SNLVF) adoptée en 2002 qui a pour objectif l'éradication définitive de la violence infligée aux femmes.

L'élaboration de cette stratégie a reposé sur un référentiel religieux basé sur les principes de l'islam, constitutionnel représenté par l'égalité entre les sexes dans tous les domaines de la vie et international témoignant des engagements internationaux de respect des droits de la femme. Elle prévoit 40 actions regroupées en sept domaines jugés prioritaires, soit: la réforme juridique, la prise en charge de la FVV, les infrastructures, l'éducation, la formation, la recherche et l'élaboration des politiques publiques pour concrétiser la lutte contre la violence (Rame, 2005).

Sa concrétisation se traduit, en 2004, par l'élaboration du plan opérationnel de lutte contre la violence à l'égard des femmes dont les champs d'intervention prioritaires sont l'offre de service pour les FVV, la réforme des textes de loi, la formation, la sensibilisation et le plaidoyer. Elle a permis la création des centres d'écoute et d'assistance aux femmes victimes de violence et la mise en place en 2005 du numéro vert, afin de recevoir les appels téléphonique des femmes en détresse (SEFEPH, 2005).

En 2010, suite à la célébration de la Journée internationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes, la 8^e campagne nationale de lutte contre la violence (la 1^{ère} campagne était en 1998) a été lancée au Maroc sous l'intitulé "Implication des hommes comme partenaires dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes". Le ministère du Développement Social, de la Famille et la Solidarité signale ainsi qu'il considère que la violence est l'affaire de tous et que sa disparition nécessite la collaboration des hommes (Skali, 2010).

Si la SNLVF, considérée comme la politique globale d'intervention auprès des FVV, a été initiée par ce même département ministériel, il est soulevé que d'autres ressources œuvrent pour l'amélioration de la prise en charge de ces victimes. Skali (2010) soulève l'existence de plusieurs intervenants auprès des FVVC selon leurs domaines d'action.

Le Ministère de la Santé dispose d'un programme national destiné aux enfants et femmes victimes de violence, dont l'objectif est d'assurer une prise en charge adéquate aux enfants et aux FVV au niveau des structures de santé. Les protocoles d'intervention et d'orientation des victimes ont été standardisés, avec une stratégie d'implantation des unités d'accueil et de prise en charge dans des hôpitaux généraux. Au nombre de onze, ces unités ont pour principales missions l'accueil, l'information, la sensibilisation des victimes, le soutien psychologique, les soins en cas de violence physique et

l'orientation vers les différentes ressources. Une volonté de création de telles cellules s'étend à toutes les délégations médicales préfectorales et provinciales du royaume, ceci pour pouvoir intervenir auprès de toutes les victimes à l'échelon régional.

De son côté, la Direction Générale de la Sûreté Nationale a créé une entité spéciale de lutte contre la violence regroupant 145 cellules se répartissant dans 42 villes, alors que la Gendarmerie Royale dispose actuellement de 41 unités de brigade mobile. En outre, 60 policiers et 132 gendarmes ont pu bénéficier, jusqu'à présent, dans le cadre de la stratégie SNLVF, de formations spécialisées dispensées par le ministère du Développement Social, de la Famille et de la Solidarité.

Le ministère de la Justice a créé des cellules d'écoute et a organisé des formations dont ont bénéficié les juges des différents tribunaux. Ces formations avaient pour objectif de sensibiliser ces derniers dans le but de l'amélioration de la prise en charge des FVV. Le ministère dispose actuellement de 21 cellules d'accueil dans les Cours d'appel et 65 dans les tribunaux de première instance. Pour ce qui est de l'action de la société civile, 62 centres d'écoute des ONGs sont destinés à accueillir les victimes de violence conjugale (Skali, 2010).

Malgré les efforts déployés par les différents intervenants, des vides juridiques limitent la qualité de la prise en charge des FVVC, notamment l'absence de législation antiviolence protégeant les femmes contre les violences conjugales, notions ne figurant pas dans le Code pénal (UAF, 2008).

2.7 L'hébergement des FVVC comme volet d'intervention au Québec comme au Maroc

Si le fait de quitter le violent conjoint est un geste qui apparaît élémentaire pour la survie de la femme, la réalité ne s'avère pas si facile (CRI-VIFF, 2002). Reste à savoir où aller et avec quels moyens. Certaines victimes s'adressent à des structures d'hébergement qui « constituent une solution à court terme à un grave problème, et ne peuvent à elles seules régler le problème plus vaste de la violence conjugale » (Statistique Canada, 2006, p. 50).

Les refuges pour FVVC sont des services d'hébergement qui offrent à la fois la sécurité et une gamme de services spécialisés destinés aux femmes qui fuient des situations de violence conjugale « selon le lieu, l'hébergement des femmes accueille ou non les enfants avec ou sans limite d'âge et est confidentiel ou non, l'hébergement est temporaire » (Hermesse, 2005, p 31). Certaines maisons d'hébergement peuvent s'adresser à la collectivité quand elles disposent de service d'intervention externe, proposant des orientations, informations, références et accompagnements pour des FVVC qui ne sont pas hébergées. En plus de l'hébergement des services polyvalents se traduisant par la défense des droits des femmes, le counselling et des services d'orientation pour la recherche de logement peuvent être proposés aux résidentes (Juristat, 2007). L'intervention propose une approche globale reposant sur la considération de la femme et de ses besoins, dans le but de l'aider à retrouver sa dignité et la liberté en l'amenant à surpasser sa situation de violence (Prud'homme, 1994).

Au Canada, les maisons d'hébergement pour les femmes violentées ont été fondées par des bénévoles et des organisations communautaires. Elles fonctionnent maintenant grâce aux fonds gouvernementaux, aux dons privés et aux investissements des groupes communautaires. (Statistiques Canada, 2006).

D'après Statistiques Canada (2009), il existe plusieurs types d'établissements d'hébergement dont la classification dépend de la durée du séjour et de la gamme des services offerts. Leur nombre ne cesserait de croître ; il s'élevait en 2004 à 543 pour atteindre 569 maisons d'hébergement en 2008, avec des coûts de fonctionnement annuel s'élevant à 317 millions de dollars en 2005-2006 (Juristat, 2007).

Puisque la violence conjugale est considérée au Québec non plus comme une affaire privée mais un problème social important et inacceptable, le Code civil du Québec offre, depuis 2005, la possibilité à la femme locataire victime de violence conjugale commise par son conjoint actuel ou infligée par un ex-partenaire intime, de résilier son bail en cas d'atteinte à sa sécurité ou celle des enfants habitant avec elle (Statistiques Canada, 2006).

L'enquête sur les maisons d'hébergement, réalisée au Canada en 2007 et 2008, dévoile que 62 000 femmes et 38 000 enfants ont été hébergés dans les 569 refuges canadiens pour fuir des situations de violence conjugale. Quarante pour cent d'entre elles avaient déjà séjourné dans une maison d'hébergement l'année précédente, 38% en étaient à leur deuxième jusqu'à un quatrième séjour, alors que 10% avaient fait plus de cinq séjours dans des refuges. Près des deux tiers des victimes n'avaient pas l'intention de retourner avec le conjoint violent après avoir quitté le refuge.

Au Maroc, selon le secrétariat d'État chargé de la famille, de l'enfance et des personnes handicapées (SEFEPH, 2005), la FVVC reste encore prisonnière du foyer conjugal en l'absence de centres provisoires d'hébergement ou elle peut trouver refuge le temps de se ressaisir, de faire le point sur sa situation et de dissuader son conjoint à user de la violence (Maghreb Arabe Presse, 2003). Malgré leur pertinence et la justification de leur création, ces refuges représentent le maillon faible de la prise en charge des victimes de violence (SEFEPH, 2005). Les FVVC qui se présentent aux centres d'écoute dont la requête est la demande de refuge « posent une problématique majeure pour les associations féministes...les centres d'écoute n'offrent pas dans leur majorité, des services de ce genre, du fait que l'accueil des femmes en situation difficile est du ressort de l'État ». (ANARUZ, 2007, p. 78); elles risquent de passer la nuit dans la rue accompagnées souvent d'enfants, alors que de tels refuges auraient pu leur assurer un hébergement d'urgence et un soutien dans les démarches médicales et juridiques (Maghreb Arabe Presse, 2003).

Mseffer (2006) soulève une autre difficulté à laquelle sont confrontées les ONG quant à la création des refuges pour les FVVC « *même si dans la stratégie nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes, lancée par le secrétariat d'Etat chargé de la Famille, on encourage la création de centres d'hébergement pour venir en aide aux femmes en détresse, le Code pénal l'interdit* ». Bouchra Abdou (2006), membre de Ligue démocratique des droits des femmes considère que l'Etat et la société doivent

encourager et aider les militantes contre la violence conjugale en révisant le code pénal, et plus spécialement l'article relatif à l'emprisonnement des personnes qui hébergent une femme mariée qui quitte son foyer même dans le cas où elle fuit la violence du conjoint. Une autre difficulté juridique limite le fonctionnement des refuges pour FVVC qui existent dans le pays, puisque

« Légalement nous devons déclarer aux autorités si une femme qui a fui le domicile conjugal se présente à nous...bien évidemment nous ne le faisons pas. C'est une question de principe. Si jamais j'appelle les flics, ils la ramèneront chez elle et Dieu sait ce qui peut arriver. Notre devoir est d'aider et de protéger ces femmes. Le Code de la famille a, certes, changé et la loi a évolué, mais il reste encore tellement de choses à faire »

dévoile Abdou lors d'une entrevue pour le quotidien le Matin (2006).

Les quelques tentatives timides qui ont été initiées par des ONG se sont heurtées à divers problèmes; la tâche s'avère difficile surtout en l'absence de cadre légal protégeant ces structures et de subventions permanentes assurant leurs fonctionnement et palliant leurs dépenses (SEFEPH, 2005).

Les institutions de la société civile se dégagent d'une tâche qu'elles jugent relevant du rôle de l'État, considérant que ce dernier est dans l'obligation d'assurer des refuges adéquats à ces femmes à travers ses organes gouvernementaux (ANARUZ, 2007).

Ce que nous avons pu soulever comme défaillance dans l'intervention auprès des FVVC dans le cadre de notre exercice professionnel et ce que le stage à la Dauphinelle nous a apporté, nous a incitée à vouloir nous pencher de près sur cette problématique en nous déplaçant sur le terrain pour collecter des données concernant les structures existantes sur place, mais cette fois sous une autre casquette, celle d'une étudiante qui élabore un travail de recherche. Le but était de dégager ce qu'elles offrent exactement en matière de prise en charge sans nous contenter de ce que nous présente la revue de littérature nationale dressée par les ressources compétentes.

Le chapitre suivant est réservé à la présentation de la méthodologie suivie pour collecter les données au Québec auprès des intervenantes et résidentes à la Dauphinelle et auprès des assistantes sociales œuvrant dans trois centres d'écoute des FVVC au Maroc dans le but d'atteindre les objectifs de notre étude.

3 Méthodologie

Nous allons aborder dans ce chapitre la méthodologie suivie pour la collecte de données au Québec et au Maroc. Nous allons les traiter successivement dans deux chapitres différents.

3.1 Collecte de données lors du stage professionnel à Montréal

3.1.1 *Type de l'étude*

Notre étude repose sur une approche qualitative concernant des cas multiples. Elle vise, en s'adressant à la fois aux intervenantes et aux résidentes, à décrire les interventions des maisons d'hébergement auprès des FVVC au Québec, à travers l'une d'elle : la Dauphinelle.

3.1.2 *Présentation du lieu de l'étude*

La collecte des données a été réalisée à la Dauphinelle, maison d'hébergement pour FVVC à Montréal, lors de notre stage professionnel que nous avons réalisé pendant la période allant du 3 mai au 30 juillet 2010.

Maison d'hébergement à court terme pour FVVC et/ou en difficulté (sans logement, sans ressources...), de tout âge, avec ou sans enfants, la Dauphinelle a été créée en 1982 et dispose d'une capacité d'accueil de 20 places. Elle héberge des femmes de plusieurs origines ethnoculturelles avec un accès au service même pour les non francophones.

Elle offre aux femmes des services de base tels la sécurité, le gîte et les repas 7 jours / 7 et 24 heures / 24 contre une pension journalière de 5\$ avec une durée de séjour pouvant aller jusqu'à huit semaines. La maison dispense également des services cliniques, en l'occurrence : l'écoute téléphonique, l'intervention psychosociale, l'orientation, l'animation de différents ateliers (danse, bricolage, alimentation...) et le post hébergement qui consiste en le suivi de l'ex-hébergée.

L'approche auprès des victimes est globale et basée sur un lien de confiance dans le cadre d'une relation d'aide visant à amener la femme à résoudre son problème et à retrouver son autonomie.

La maison accueille également des enfants, auxquels une large gamme d'activités est offerte pour renforcer le lien mère-enfant. Les résidentes et ex-hébergées sont aussi invitées aux festivités organisées par la Dauphinelle: soirées de Noël et camps de vacances d'été et d'hiver...etc. La maison organise également des ateliers de sensibilisation visant à contrer la violence conjugale à destination des organismes communautaires du quartier.

Les victimes sont référées à la Dauphinelle par diverses ressources, entre autres SOS violence conjugale, travailleurs sociaux des Centres locaux de services communautaires, Directeur de la protection de la jeunesse, ou d'autres maisons d'hébergement. Elles sont suivies de près par les intervenantes cliniques lors de leur séjour. Ces dernières évaluent l'évolution des plans d'interventions

qui précisent les objectifs de séjour des résidentes, tout en les accompagnant dans leurs démarches extérieures en cas de nécessité.

La Dauphinelle reçoit pour son fonctionnement des subventions du gouvernement du Québec, le soutien de la Fondation des amis de la Dauphinelle, et bénéficie de denrées alimentaires gratuites de Moisson Montréal.

3.1.3 Population de l'étude

Dans le but d'atteindre l'objectif général de l'étude dans le cadre d'une démarche logique, nous nous sommes approchées du personnel de la Dauphinelle en portant intérêt aux rôles des intervenantes dans la prise en charge des FVVC hébergées, d'une part, et des résidentes et celles en suivi post-hébergement, d'autre part, pour connaître leur point de vue et leur satisfaction vis-à-vis des services offerts.

L'échantillonnage

Notre échantillonnage a reposé sur le principe de la diversification, considérée comme le critère principal de sélection pour les échantillons qualitatifs par multi-cas (Michelat, 1975), dans le but de dégager, à travers nos entrevues, un portrait global de la situation (Pires, 1997). Il s'agit d'un échantillon de convenance présentant bonne diversification des intervenants participant à l'étude (Pires, 1997) considérant leur formation, maîtrise des langues, l'expérience dans le domaine de l'intervention en violence conjugale et le statut d'intervention : clinique, administratif et surveillance de nuit.

Pour les FVVC hébergées, nous avons considéré les victimes seules et celles avec enfants, mariées ou conjointes de fait, bénéficiant ou pas de l'aide sociale, sans considération d'âge et d'origine, ayant déjà séjourné ou pas dans une maison d'hébergement, que ce soit à la Dauphinelle ou dans une autre structure d'accueil, sans limite quant au nombre de séjours.

Critères d'inclusion

Sont inclus dans la présente étude :

- les intervenantes de la Dauphinelle tout profil confondu ;
- les femmes victimes de violence conjugale hébergées à la Dauphinelle ;
- les femmes victimes de violence conjugale qui ont déjà séjourné à la Dauphinelle.

Critères d'exclusion

Sont exclues de l'étude :

- le personnel en congé ou sur la liste de rappel ;
- les femmes hébergées victimes de violence familiale, mais non conjugale ;

- les femmes hébergées victimes de violence conjugale ne parlant pas le français, l'anglais ou l'arabe;
- les femmes hébergées à la Dauphinelle sans antécédents de violence conjugale (résidentes en difficultés).

3.1.4 Collecte des données

Instruments de collecte des données

Dans le cadre de cette étude qualitative, nous avons procédé à des observations, et eu recours à des entretiens semi directifs utilisant deux grilles d'entretien.

**L'observation*

Puisque la Dauphinelle était notre lieu de stage, nous avons procédé, dans un premier temps, à des observations, démarche qui constitue un élément important pour maîtriser l'objet de l'étude dans le cadre d'une approche qualitative (Pires, 1997). Nous avons observé quatre interventions auprès des résidentes, il s'agissait d'observer le comportement des intervenantes et des résidentes sur notre lieu de stage. Cette stratégie a permis d'apporter certains ajustements aux grilles d'entretiens, considérées comme notre principal instrument de collecte des données.

**L'entrevue semi directive*

Dans le cadre d'une recherche qualitative à échantillonnage par cas multiples, l'entrevue réalisée avec plusieurs individus constitue l'une des deux formes-types de ce genre de recherche (Stake, 1994). Pour Pires (1997), il s'agit d'interviewer des personnes qui détiennent une connaissance spécifique et / ou ont vécu une expérience particulière, considérées comme autant d'informateurs-clés dont on a besoin pour obtenir certains renseignements sur l'objet. Cet instrument permet l'expression libre du point de vue des interviewées, à partir de thèmes choisis que nous avons besoin d'explorer à travers leurs expériences en ayant recours à des questions ouvertes qui visent à cerner plusieurs aspects du sujet à l'étude (Wacheux, 1996).

Les deux grilles d'entretiens ont été présentées à notre encadrante de recherche pour nous assurer de leur validité et apporter les modifications nécessaires à leur pertinence.

Déroulement de collecte de données

Nos entretiens ont été réalisés auprès de onze intervenantes présentes lors de notre stage et de neuf résidentes hébergées ou ayant déjà été hébergées à la Dauphinelle.

**Entrevues avec les intervenantes*

Les entrevues avec les intervenantes ont concerné seul le personnel permanent de la Dauphinelle, tout statut confondu, présent lors de notre stage. Onze employées ont participé à notre étude: cinq intervenantes cliniques, trois personnes relevant de l'équipe de la direction et l'administration, deux surveillantes de nuit et une animatrice.

Un calendrier de rencontres a été élaboré pour organiser le moment des entrevues selon la disponibilité des intervenantes, avec une durée allant de 45 à 60 minutes par entrevue. Ces interviews ont été réalisées dans les locaux de la Dauphinelle.

**Entrevues avec les FFVC*

Nous avons interviewé toutes les FFVC hébergées à la Dauphinelle qui répondaient à nos critères d'inclusion. Vu la masse et la diversité des données recueillies, nous ne pouvions nous contenter des entrevues réalisées auprès des résidentes actuelles pour dégager le point de vue de cette population par rapport aux services offerts. Pour compléter l'échantillon des femmes ayant bénéficié de services de la Dauphinelle, une liste des coordonnées d'*ex-hébergées victimes de violence conjugale* nous a été communiquée par la directrice adjointe de la ressource. Nous avons procédé aux appels téléphoniques pour nous présenter à ces personnes, leur expliquer le but de notre étude et solliciter leur participation, sans arrêter un nombre d'entrevues à ce stade. Nombreuses ont été celles qui ont répondu positivement et ont accepté de se déplacer à la Dauphinelle, lieu où nous avons réalisé toutes nos entrevues. D'une durée moyenne de 40 minutes. La saturation empirique des données (Martel, 1994) a été atteinte à la neuvième entrevue, celle-ci se révélant par l'absence de thèmes nouveaux et la répétition des informations obtenues. Cinq d'entre elles étaient résidentes à la Dauphinelle au moment de la collecte des données et quatre étaient suivies en post hébergement.

Nous avons utilisé un enregistreur numérique et le logiciel Digital Voice Manager pour colliger nos données, en procédant simultanément à la prise de notes. Certaines questions et réponses ont été reformulées afin de lever certaines incompréhensions manifestées par les interviewées ou pour les incitations à fournir plus d'explications ou d'information sur un thème en particulier.

3.1.5 Analyse des données recueillies

Pour analyser les données qualitatives recueillies auprès des intervenantes et des résidentes, nous avons opté pour l'analyse du contenu, considéré comme la méthode la plus pertinente pour l'analyse des entrevues compte tenu de la problématique à l'étude et de la démarche arrêtée pour atteindre les objectifs fixés.

Dans cette logique, nous avons procédé à la retranscription manuelle des données, afin de disposer de verbatim qui reproduisent le plus justement les informations brutes recueillies. Le matériel ainsi retranscrit se révèle plus facile à lire et à traiter que les enregistrements audio. Il s'agit de la

retranscription fidèle des propos tenus par les intervenantes et les FVVC qui nous a permis de disposer d'un matériel de travail complet à analyser (Auerbarch et Silverstein, 2003).

Nous avons eu recours par la suite au codage des données, qui consiste à explorer le contenu de verbatim à l'aide d'une grille d'analyse élaborée à travers un premier examen des textes d'interview (Berg, 2003). Cela nous a permis de souligner les idées de base dans le texte et de les regrouper en catégories d'analyse qui devaient répondre aux règles d'homogénéité, d'exclusivité, d'objectivité, d'exhaustivité et de pertinence (Andreani et Conchon, 2005).

L'analyse des unités de codage reposait sur l'examen des unités syntaxique à travers le découpage du texte en phrases et groupes de mots (traitement des données). Nous avons procédé à une analyse empirique des idées des interviewées reposant sur l'analyse des mots utilisés et de leurs significations (Andreani et Conchon, 2005). Pour ce faire, nous avons relu plusieurs fois les verbatim afin de mieux comprendre les propos des interviewées en restant proches des mots utilisés par elles et en tentant de demeurer le plus objective possible. Il s'agissait alors, de repérer les idées convergentes et celles divergentes énoncées par les interviewées.

Selon ce qui a été compris des données, les résultats seront discutés et interprétés pour déboucher sur des recommandations qui seront proposées afin de répondre à notre but de recherche qui consiste à explorer le rôle des maisons d'hébergement des FVVC au Québec. La prise en charge de cette population à travers la perception des intervenantes et le point de vue des victimes hébergées à la Dauphinelle vis-à-vis des services offerts, vont permettre de connaître comment l'existence de telles structures dotées d'un statut particulier, reconnues et subventionnées par le gouvernement, peuvent améliorer la qualité d'intervention auprès des victimes au Maroc.

3.1.6 Considérations éthiques

Nous avons cherché, avant d'entamer nos entretiens, à avoir le consentement de toutes les personnes interviewées tout en leur expliquant l'objectif de notre étude et demandant leur autorisation pour enregistrer les entrevues.

Les intervenantes de la Dauphinelle ont été informées qu'il s'agit d'un travail de recherche personnel scientifique dont l'objectif est de comprendre leur rôle dans la prise en charge des FVVC accueillies dans les maisons d'hébergement.

Pour les victimes, nous leur avons expliqué l'intérêt de notre étude et de leur point de vue pour compléter le travail fait auprès des intervenantes. Elles avaient le choix d'accepter ou de refuser de participer à notre étude.

Nous considérons important de garantir la confidentialité et l'anonymat des éléments recueillis lors de la retranscription et l'analyse des données recueillies, pour cela nous nous sommes engagée de les assurer auprès de toutes les interviewées.

3.1.7 *Contraintes de l'étude*

Pour connaître le point de vue et la satisfaction des FVCC par rapport services offerts par la Dauphinelle, nous étions amenées à inclure dans notre étude les anciennes résidentes qui sont en post hébergement ou qui ont gardé le contact avec la structure. En effet, puisque la ressource accueille à la fois des FVVC et des femmes en difficulté, nous ne pouvions arriver à la saturation en nous restreignant aux entrevues avec les résidentes sur place. Nous avons donc convenu, avec les intervenantes, d'inclure quelques anciennes résidentes connaissant très bien les services offerts par la maison, qui sont joignables et acceptant de participer à notre étude. Nous avons eu quelques difficultés à respecter le planning de rencontre préétabli surtout auprès des ex-hébergées que nous joignons par téléphone. Certains rendez-vous ont été décalés, d'autres annulés à cause de l'indisponibilité des femmes.

3.2 Recueil des données relatif à l'intervention auprès des FVVC au Maroc

Nous avons enrichi notre collecte de données après celle à Montréal à l'aide des entrevues que nous avons réalisées auprès de trois assistantes sociales au Maroc. Ces données nous serviront de recueillir le témoignage afin de connaître en quoi consiste l'intervention auprès des FVVC au Maroc.

3.2.1 *Choix des participants*

Puisque les données sont produites dans le cadre d'une recherche qualitative, où l'accent est mis sur les rapports (principes d'adéquation) entre la sorte d'échantillon et l'objet plus que sur les règles techniques d'échantillonnage (Bourdieu et al., 1973), nous avons opté pour un échantillon de milieu, ou l'univers de travail sur lequel nous travaillons et que nous avons à notre portée est représenté par trois centres qui interviennent auprès des FVVC pour constituer notre corpus empirique. Il s'agissait de collecter les données dans plusieurs lieux, mais les informations sont traitées comme si elles se rapportaient au même milieu. Notre but n'était pas la comparaison entre les différentes structures où l'étude s'est déroulée, mais de dresser un portrait global de ce type d'institution en considérant que l'ensemble des établissements est semblable (Pires, 1997).

Notre objectif était de connaître les interventions des centres marocains destinés à la prise en charge des FVV, à travers l'expérience d'un échantillon de convenance diversifié. La diversification concerne l'organisme de tutelle de chaque structure sachant qu'elles s'adressent toutes à la même population, pour traiter le même problème, dans le cadre d'une mission bien précise.

3.2.2 *Présentation des lieux de collecte des données*

Nos données ont été recueillies auprès de trois intervenantes sociales de l'unité d'accueil des femmes et enfants victimes de violence de l'hôpital préfectoral Moulay Abdallah de Salé et des centre SOS Najda et Rabita Injad tous deux situées dans la ville de Rabat.

Unité d'assistance aux femmes victimes de violence de l'hôpital Moulay Abdallah

L'unité d'assistance aux femmes victimes de violence de l'hôpital Moulay Abdallah est une cellule d'accueil et d'assistance qui a ouvert ses portes en 2009 aux femmes victimes de violence. Elle a été implantée au sein de l'hôpital préfectoral Moulay Abdallah de Salé (ville située à trois km de Rabat), dans le but de leur garantir un premier lieu d'intervention socio-médicale d'urgence dans le cadre du programme national de lutte contre la violence à l'égard des femmes et enfants mis en place par le ministère de la Santé. Ses principales usagères sont des victimes issues de la ville de Salé et de sa périphérie.

Dirigée par une assistante sociale diplômée d'État sous la supervision d'un médecin généraliste, l'unité assure aux victimes un accueil personnalisé, une prise en charge sociale et psychologique, un examen médical en cas de violence physique et / ou sexuelle, et la délivrance gratuite du certificat médico-légal.

L'intervenante sociale a comme mission d'écouter et de reconforter la victime, de l'accompagner dans toutes ses démarches à l'intérieur de l'hôpital pour lui éviter les délais d'attente, et de la faire bénéficier des soins adéquats. Elle est tenue de référer la femme vers une structure compétente pour lui garantir un suivi et une prise en charge psychologique et juridique, en cas de besoin. Elle collabore étroitement avec la cellule des FVV de la Sûreté nationale de la ville de Salé et celle du tribunal de la famille, et aussi avec les différentes ONGs de la société civile.

Centre SOS Annajda de Rabat

La section SOS Annajda de Rabat fait partie du réseau des centres d'écoute relevant de l'Union de l'action féminine, ONG à but non lucratif œuvrant pour la promotion des droits des femmes marocaines. Le réseau regroupe 33 bureaux de section, repartis à travers le pays, dans le but d'offrir une assistance juridique, psychologique, médicale et sociale aux FVV, et sensibiliser la population à la violence conjugale, dans le cadre de son programme de lutte contre la violence à l'égard des femmes, et cela depuis 1996, après l'ouverture de ses premiers bureaux de Rabat et Casablanca.

Cette ressource offre depuis 2003, à travers un centre d'hébergement et de réhabilitation implanté à Rabat dont l'adresse demeure confidentielle, un logement à court et moyen termes d'une dizaine de FVVC, lorsqu'elles quittent volontairement ou forcée le domicile conjugal. Le centre Annajda assure également aux résidentes de cette maison des formations professionnelles pour leur permettre une réinsertion professionnelle après leur séjour.

Centre Rabita Injad de Rabat

Relevant de la Ligue démocratique pour les droits de la femme (LDDF), Rabita Injad est un réseau regroupant 15 centres d'écoute des femmes victimes de violence conjugale implantés à travers le royaume. Son objectif principal est l'accueil et l'écoute des femmes victimes de violence tout en leur offrant un soutien psychologique et une assistance juridique en cas de besoin.

Le centre procure accueil, écoute, conseil et assistance aux FVVC issues de différentes origines, puisque sa position géographique est facilement accessible aux populations des quartiers populaires de la capitale. Rabita Injad est connu également auprès des femmes pour la lutte contre l'analphabétisme constituant le premier obstacle d'accès aux droits fondamentaux.

La LDDF dispose d'un centre d'hébergement dans la ville de Casablanca, implanté dans un quartier résidentiel servant de refuge à moyen terme pour les FVVC avec ou sans enfants pour un séjour ne dépassant pas les 6 mois.

3.2.3 Technique et déroulement de la collecte des données

Après l'analyse de certains documents officiels : rapports, synthèses d'activités et études publiées par les différents acteurs de la prise en charge de la violence conjugale au Maroc, nous nous sommes tournées vers des travailleurs sociaux qui sont en contact direct avec les victimes, vu notre intérêt particulier d'approcher quelques intervenantes exerçant dans des structures d'écoute et d'assistance des victimes de violence dans le but de découvrir le fonctionnement quotidien de leur structure à travers ce qu'elles offrent aux victimes, ceci afin de faire vivre les données recueillies dans la littérature.

Comme c'était le cas au Québec, l'instrument de cueillette d'informations que nous avons utilisé est l'entretien semi-directif: situation provoquée en face à face à travers laquelle l'interviewé répond aux attentes précises de l'intervieweur (Mucchielli, 1991). Il s'agissait en réalité de conversations ouvertes et libres sur des thèmes que nous avons préalablement définis.

Des rendez-vous ont été pris avec les assistantes sociales des trois structures pour réaliser les entrevues. Nous avons expliqué dans un premier temps l'objet de notre recherche et présenter les thèmes que nous voulions développer. Tout en laissant à l'intervenante la liberté de parler, nous avons eu recours lors de ces entrevues à des reformulations, au recentrage de la discussion et à des récapitulations pour nous assurer de notre compréhension des réponses avancées (Wacheux, 1996). Nous avons procédé à la prise de note de tout ce qui a été abordé lors de la rencontre. Les entretiens étaient interrompus lorsque les interviewées n'avaient plus rien à rajouter. Ceux-ci ont duré en moyenne une cinquantaine de minutes chacun.

3.2.4 Analyse des données

Comme pour l'analyse des entrevues réalisées au Québec, nous avons procédé à une analyse sémantique où les unités d'analyse ont été découpées en mots clés puisque notre intérêt a reposé sur les idées exprimées qui ont une signification à notre étude. Nous avons repris les thèmes de notre guide d'entretien, regroupé les informations que nous avons jugé importantes et dressé une fiche de synthèse pour chaque entrevue restituant les informations essentielles. Nous avons ensuite cherché les données contribuant à l'objet de recherche (Lessard-Hebert et al., 1994). Nous avons dégagé par la suite les idées convergentes et divergentes recueillies lors des trois entretiens.

3.2.5 *Limites de l'étude*

Nous avons dû nous contenter de nous entretenir avec les assistantes sociales de trois centres d'écoute des FVVC à Rabat et Salé, puisque notre séjour au Maroc au mois d'août a coïncidé avec la période de congé annuel. Nous n'avons pas pu rencontrer ni les intervenantes ni les résidentes du centre d'hébergement et de réhabilitation relevant de SOS Najda, seule maison d'hébergement des victimes de violence dans la ville de Rabat, puisqu'elle était fermée pour rénovation. La ville de Salé ne compte aucun refuge pour les victimes de violence.

Nous étions dans l'impossibilité d'enregistrer les entrevues, seule la prise de note a été acceptée, chose qui a rendu la collecte de données un peu difficile surtout en ce qui concerne les phrases gardées en intégrité avec les mots des participantes. Les idées rapportées fidèlement sont retrouvées dans la présentation des résultats entre guillemets.

Les résultats des deux collectes de données réalisées au Québec et au Maroc seront présentés dans le chapitre suivant, leur confrontation fera l'objet d'une discussion générale qui débouchera sur des propositions regroupées sous forme de recommandations susceptible d'améliorer l'intervention auprès des FVVC au Maroc.

4 Résultats

Nous allons présenter dans ce chapitre les résultats de notre étude effectuée à la Dauphinelle et dans les trois centres d'écoute des FVVC au Maroc.

4.1 Entrevues réalisées auprès des intervenantes de la Dauphinelle

En rencontrant les employées de la Dauphinelle, une description de leur intervention quotidienne auprès des FVVC nous a été présentée dans leurs propres mots pour connaître le rôle de la Dauphinelle dans la prise en charge de cette population. Elles nous ont parlé de la mission et des activités de la structure, de l'organisation du travail, de leurs contraintes et limites et de leurs perceptions vis-à-vis de leur rôle et de la satisfaction des résidentes. Voici ce qu'elles en disent.

4.1.1 Les missions et activités

Ce thème est abordé à travers la sécurité, le gîte et le repas, l'accompagnement, l'animation et le suivi post-hébergement.

La sécurité, le gîte et les repas

Ressortie dans toutes les entrevues, l'offre de sécurité et de gîte constitue la première mission de l'institution : comme en témoigne cet extrait : « *en effet offrir le gîte, les repas, la sécurité, soutien et conseil est le grand mandat de la Dauphinelle* ». La FVVC est considérée par les participantes comme : « *une femme qui sort rechercher dans un premier lieu un toit et la sécurité* ». Toutefois l'hébergement à la Dauphinelle n'est pas automatique pour toutes les femmes qui le demandent, c'est offert « *à celle qui correspondent à notre structure* » précise une interviewée. En effet, avant d'être acceptée à la Dauphinelle, la victime doit contacter l'organisme¹¹. En cas de disponibilité de places, une évaluation téléphonique est réalisée par l'une des intervenantes cliniques à travers laquelle elle explore la situation de l'appelante à l'aide d'une fiche pré-élaborée contenant plusieurs informations personnelles sur la victime, et également sur le conjoint violent. Lors de cette évaluation, l'intervenante informe également la FVVC de l'existence d'un code de vie de la maison à respecter. L'intérêt de l'évaluation téléphonique est d'établir si le profil de la femme répond aux règles de la maison : « *on ne peut accepter des femmes qui se droguent...une femme qui doit fumer son marijuana chaque jour ne peut pas être acceptée* ». Également, les femmes habitant dans le quartier ne peuvent pas être hébergées à la Dauphinelle, il s'agit ici d'assurer leur sécurité.

Si l'intervenante juge que la femme sollicitant l'hébergement ne peut être acceptée à la Dauphinelle, elle la réfère vers des ressources qu'elle juge habilitées à l'accueillir.

¹¹Un numéro d'intervention fonctionnel (7/24) est disponible sur les répertoires téléphoniques et sur le site web de la Dauphinelle.

En plus de l'hébergement, la ressource assure la restauration aux femmes sur place : « *nous offrons des repas trois fois par jour...et elle peut faire aussi le lavage* ». On comprend ici que les résidentes ont la possibilité d'utiliser la salle de lavage. Ceci se fait selon un planning hebdomadaire permettant à chaque résidente de profiter de cette possibilité.

L'accompagnement

Un soutien quotidien à travers une intervention adaptée constitue l'une des importantes missions de la Dauphinelle. Le personnel est conscient du mal ressenti par la FVVC : « *que son mari la traite comme ça, il est sûr que son estime de soi a baissé* » et de l'importance de l'assistance portée à ces femmes : « *c'est vrai qu'elles sont des victimes dans cette situation présente, mais nous, on ne les traite pas comme tel, on reconnaît qu'elles ont des compétences* ».

A travers l'accompagnement, les intervenantes renseignent les FVVC sur leurs droits et les orientent vers diverses instances qui interviennent à travers leur mandat dans leur prise en charge. Dans certains cas, le personnel clinique accompagne les résidentes dans leurs démarches extérieures afin qu'elles puissent commencer à briser le cycle de la violence conjugale. Toutes les intervenantes estiment important de « *s'assurer que les choix cliniques à la maison* », dans la perspective de garantir un accompagnement correct répondant aux besoins personnels de chaque victimes.

Assurer l'accompagnement aux résidentes fait appel à la notion de permanence. Les services ne doivent être interrompus, le fonctionnement continue la nuit et est de 24h sur 24h : « *la maison ne doit jamais être vide* », dit cette intervenante en référant au personnel de la maison.

L'animation

Elle concerne les activités organisées par la Dauphinelle au profit des résidentes seules et avec enfants. Animées par les intervenantes, elles sont de plusieurs natures et se déroulent à l'intérieur comme à l'extérieur de la maison. Dans le cadre de l'animation de groupe, les activités programmées aident les résidentes à se connaître davantage et à se sentir moins seule dans leur situation : « *cela les valorise de façon personnelle et sociale, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas seules mais avec d'autres femmes qui vivent des difficultés* ». Des ateliers sont également dispensés par des personnes ressources invitées par la Dauphinelle, qu'ils concernent la sensibilisation contre la violence conjugale, l'estime de soi ou la danse, dans le but d'aider les résidentes à dépasser l'épisode violent auquel elles ont été confrontées : « *il arrive qu'on fasse des ateliers, qu'on aborde des thématiques...pour démontrer qu'on peut vivre autrement que par des actes violents* ».

Le suivi post hébergement

Le suivi de la résidente après son départ de la Dauphinelle est une autre mission de la maison. Toutefois, le suivi post hébergement n'est pas systématique : « *il n'est pas offert à toutes les*

femmes...On évalue la situation » rapporte une intervenante. Pouvoir bénéficier des services après le départ concerne « *celle qui prend ses objectifs en main, qui est arrivée à un certain niveau de réalisation de ces objectifs, qu'elle a démontré des efforts ... a pris son plan d'intervention au sérieux et a essayé de travailler là-dessus »*.

En effet l'encadrement de proximité de l'ex-résidente

« dépend de ce que la femme veut...on donne un temps fixe, on fait le post hébergement pour 3 mois, on évalue, si on a atteint les objectifs que madame s'est fixés, on laisse aller, si non on peut encore prolonger de 3 mois, notre idée est de la réseauter dans son milieu qui n'est plus le notre».

L'intérêt du suivi post hébergement est de rester proche des ex-hébergées et de suivre leurs évolution après leur départ. Une participante dévoile que la plupart « *ont des appartements maintenant...elles sont tout à fait en possession de leurs moyens »*.

4.1.2 L'organisation du travail

Second thème ressorti dans les entrevues, il englobe l'intervention individualisée, le travail en équipe et la collaboration et partenariat.

L'intervention individualisée

L'intervention auprès des résidentes se fait à travers un plan d'intervention établi par la FVVC dont la réalisation est encadrée par l'intervenante dans un cadre professionnel. Chaque résidente dispose d'un dossier entretenu et mis à jour par l'équipe clinique. Le suivi de proximité est assuré par l'intervenante désignée qui suit de près la victime en coordination avec les autres membres de l'équipe. L'approche auprès des femmes doit se faire dans le respect et un rapport d'égalité, soulignent les intervenantes rencontrées : « *en travaillant dans un rapport égalitaire, les femmes ne se sentent pas comme victimes, mais c'est des femmes qui vivent momentanément une difficulté que ce soit violence conjugale ou autre »*.

L'intervention individuelle n'exclue pas la prise de décision commune. En effet, toutes les décisions jugées importantes sont du ressort de l'équipe clinique. Il s'agit, dans une certaine mesure, de justifier l'intervention qui est pratiquée : « *les décisions doivent être justifiées ...qu'on mette fin au séjour doit être justifié...la femme a des droits, elle pourrait porter une plainte »*.

Le travail en équipe

L'équipe sur place exerce dans un cadre empreint de professionnalisme, considérant que la Dauphinelle offre « *un climat serein, un climat de travail, on est là pour travailler »* dévoile une participante. Il s'agit d'une jeune équipe avec des remplaçantes où la complémentarité entre les employées leur permet d'agir efficacement devant les situations difficiles :« *on est une équipe qui est*

capable de relever les défis » constate une intervenante .Un appel momentané se fait à une équipe de remplacement sur la liste d'appel qui vient appuyer l'équipe permanente recrutée à plein temps en cas de congé du personnel ou d'augmentation de la charge de travail.

Les relations entre les membres de l'équipe ne se limitent pas au travail, note une intervenante, puisque *« quand quelqu'un ne va pas bien, c'est tout le monde qui ne va pas bien à la dauphinelle, quand ça va bien, c'est tout le monde qui va bien », explique-t-elle.* Une conscientisation de la place du travail en équipe est partagée par le personnel

« Il faut se dire que c'est un milieu recréé la Dauphinelle, pas naturel, on est des acteurs là-dedans, il faut se dire qu'ensemble ça forme une équipe, qu'on se rende compte du rôle qu'on joue, des fois on va appuyer le rôle des autres ».

Que le rôle de chacune soit connu et respecté s'avère un élément principal pour l'harmonie du travail en équipe : *« on fonctionne parce que le rôle et les responsabilités de chacun sont bien définis ».*

Des réunions cliniques sont organisées une fois par semaine où se retrouvent les intervenantes de la Dauphinelle afin de statuer sur les dossiers des résidentes et les mettre à jour. Les décisions sont prises en commun et communiquées à travers un compte rendu écrit au restant du personnel. Tous considèrent *« important, cohérent de respecter les décisions prise en équipe lors des réunions cliniques ».*L'équipe de la Dauphinelle est consciente que : *« la femme, si son intervenante n'est pas là se confie à n'importe laquelle...il faut une continuité ».* Ainsi, le personnel se passe le relais dans l'intervention auprès des résidentes si bien que celle-ci ne s'arrête pas devant l'absence de l'intervenante sur le dossier de la femme. Ceci justifie amplement la nécessité de consulter les décisions prises en commun lors de réunions et de se rencontrer périodiquement lors des réunions où est convié tout le personnel, sans considération de profil. On en profitera pour mettre les points sur le fonctionnement général de la structure à l'ordre du jour.

Le concept de leadership ressort dans les entrevues comme une fonction importante pour diriger l'équipe et la mettre sur les bons rails, surtout devant des situations multi problématiques, comme en témoigne cette intervenante *« Je ne pense pas qu'on sera capable de fonctionner en un collectif de travail ici, je ne pense pas qu'on sera capable en gestion collective non plus...ensemble ça va fonctionner mais il faut un leader »*, capable d'analyser et de prendre les décisions, sans prise de pouvoir. La supervision des membres de l'équipe est l'une des une tâche qui revient à la directrice qui est à la fois difficile et délicate parce qu'elle fait appel à la fois à des attitudes, des connaissances et une grande curiosité vis-à-vis des différentes situations portées à son attention.

Une intervenante soulève pour sa part la difficulté liée à l'organisation du travail en équipe en indiquant que *« ce n'est pas toujours facile, nous agissons comme intervenantes travaillant pour un organigramme ».*

En somme, le professionnalisme constitue une attitude nécessaire au bon fonctionnement de la structure et l'amélioration de l'intervention auprès des victimes où « *chacun travaille pour le rôle pour lequel il est payé* », dans le but de remplir correctement la mission de la maison.

La collaboration et le partenariat

Conclure des partenariats avec des bailleurs de fonds constitue une priorité pour la Dauphinelle, afin de pouvoir régler les dépenses qui ne sont pas couvertes par la subvention de base qui « *couvre vraiment le fonctionnement de base de la Dauphinelle, payer les employées, nourrir les femmes...faire quelques travaux en économisant* ». La fondation des amis de la Dauphinelle ressort comme l'un de principaux partenaires qui offre une possibilité d'extra : « *ce que nous permet la fondation c'est d'envisager des projets que ne nous permettra absolument pas notre subvention de base* ». Pour les intervenantes, il ne s'agit pas à proprement parler de charité puisqu'à la Dauphinelle les donateurs sont des ressources qui sont conscientes de la gravité du problème de la violence conjugale.

D'autres partenaires collaborent avec la ressource, soit en référant les victimes tel SOS violence conjugale, en intervenant auprès d'elles et leurs enfants en l'occurrence la DPJ et les CLSC, ou en offrant des dons, comme Moisson Montréal qui réserve à la Dauphinelle chaque semaine une quantité de denrées alimentaires pour nourrir les hébergées.

4.1.3 Les contraintes et limites

Le temps constitue la principale contrainte soulevée par la majorité du personnel. Le nombre des employées représente également une limite à l'intervention qui pourrait être meilleure avec un nombre plus important. Les participantes considèrent qu'elles se retrouvent confrontées à des situations qu'elles jugent difficiles dues à leur petit nombre : « *pour nous, n'importe quel événement prend une proportion parfois qui est inadéquate parce qu'on est petit* ».

Une autre limite liée à la nature du travail dans les maisons d'hébergement est ressortie dans les entrevues, « *le fonctionnement même des maisons en violence conjugale fait à ce que les équipes ont tendance de se replier sur leur quotidien beaucoup beaucoup, que c'est un défi fonctionnel* ».

4.1.4 La perception des intervenantes

Ce thème a concerné la perception que se font les intervenantes de leur rôle d'une part et de la satisfaction des résidentes d'autre part.

Vis-à-vis de leur rôle

Les intervenantes de la Dauphinelle considèrent leur intervention comme une fonction principale du travail social adressée à une catégorie bien définie sans pour autant se prendre pour des thérapeutes : « *on n'est pas des thérapeutes mais des travailleuses sociales* ». Elles rapportent offrir des services

adaptés aux besoins des victimes qui ne se limitent pas à l'hébergement à travers « *un fonctionnement le plus sain possible* ».

Vis-à-vis de la satisfaction des résidentes

Les participantes reconnaissent le rôle que joue la maison dans la prise en charge des FVVC à travers les services qu'elle dispense. Pour la majorité d'entre elles, la ressource remplit correctement sa mission auprès des résidentes. Les intervenantes en contact étroit avec les femmes hébergées considèrent que ces dernières sont écoutées, soutenues et accompagnées en plus de bénéficier de la sécurité, du gîte et des repas offerts. Elles estiment que les résidentes qui ont séjourné à la Dauphinelle sont satisfaites quant aux services dont elles ont bénéficié tout au long de leur séjour, mais également du post hébergement. En cela, elles rejoignent le point de vue des résidentes que nous verrons maintenant.

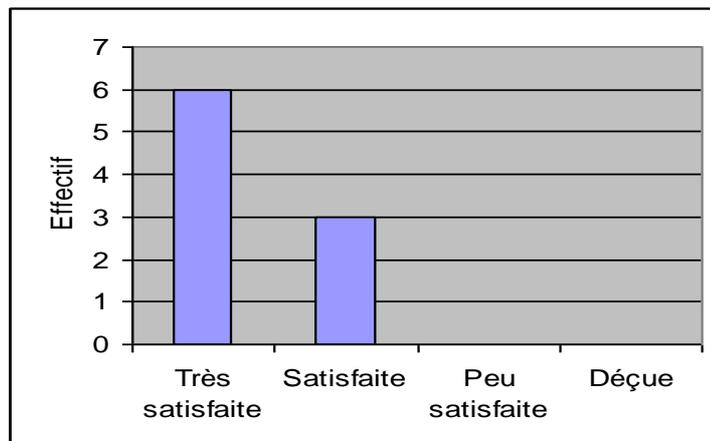
4.2 Entrevues réalisées auprès des résidentes de la Dauphinelle

Nous allons aborder ici la satisfaction des résidentes quant aux services offerts par la Dauphinelle par rapport à leurs attentes à l'arrivée. Trois thèmes ont été dégagés, il s'agit de la prise de contact avec la Dauphinelle, le séjour et le suivi post hébergement.

4.2.1 *La prise de contact*

Majoritairement satisfaites du premier contact avec la Dauphinelle (six sur neuf), les FVVC rapportent la situation qu'elles traversaient, comment elles ont été référées vers la maison d'hébergement et la prise de contact avec l'une des intervenantes de la ressource.

Figure 2 : Satisfaction des résidentes de la prise de contacts



Source : Bimegdi, 2011

La situation vécue

Les participantes dévoilent toutes un besoin urgent en hébergement puisqu'elles se retrouvent dans l'impossibilité d'avoir un toit qu'elles soient seules ou avec leurs enfants : « *je cherchais une place, vraiment urgent* ». Elles souffrent à la fois de violence conjugale, mais également d'un manque de sécurité et d'un sentiment de crainte de se retrouver dans la rue à cause du manque de moyens : « *j'avais besoin de savoir quel chemin prendre et de me mettre sur mes deux pieds* ». Elles déclarent vouloir échapper à une situation qu'elles n'acceptent plus, mais craignent de se retrouver devant des problèmes d'hébergement. Une fois qu'elles se retrouvent devant l'impossibilité de continuer à vivre auprès de leur conjoint violent, elles commencent à demander de l'aide ponctuelle « *m'aider le temps de trouver un autre logement et la stabilité de mon enfant* » auprès de différentes ressources accessibles : « *j'avais besoin d'abri et de soutien moral...je voulais qu'on m'aide pour le bien être social* ».

La référence

Les FVVC qui sont à la recherche d'un hébergement, avant d'atterrir à la Dauphinelle contactent plusieurs ressources. Il ressort des entrevues que la majorité des participantes ont été référées par SOS violence conjugale qui est une ligne d'urgence gratuite et confidentielle qui offre aux FVVC de la province de Québec un service téléphonique d'accueil, d'évaluation et de référence. Pour certaines victimes, l'orientation s'est faite à travers un organisme communautaire lorsque l'intervenante chargée du dossier de la victime jugeait important le placement de la femme dans une structure d'hébergement suite à la violence conjugale : « *c'est l'intervenante du CLSC qui m'a donné le numéro d'ici et m'a demandé de les appeler* ». Les services d'immigration sont ressortis dans certaines entrevues comme ressources de contact pour des femmes issues de l'extérieur du Canada et dont l'hébergement constitue une nécessité à cause de leur situation d'immigrante victime de violence conjugale : « *dès que je suis arrivée avec mes enfants, je me suis adressée au bureau d'immigration à l'aéroport* ». Dans certains cas, les mamans victimes de violence conjugale se retrouvent dans l'obligation de séjourner dans une maison d'hébergement pour éviter la perte de la garde de leurs enfants suite aux conditions défavorables dans lesquelles elles se trouvent : « *la DPJ¹² m'y obligeait* ». Des participantes nous ont dévoilées qu'elles avaient été référées par d'autres maisons d'hébergement où elles logeaient puisque leur séjour était arrivé à terme ou quand le conjoint violent avait pu trouver l'adresse du refuge où elle résidait.

La prise de contact avec une intervenante de la ressource

Le contact avec la Dauphinelle se fait à travers une ligne téléphonique d'intervention fonctionnant 24h/24. L'urgence de la requête en hébergement constitue un élément important pour l'intervention :

¹² Directeur de la protection de la jeunesse.

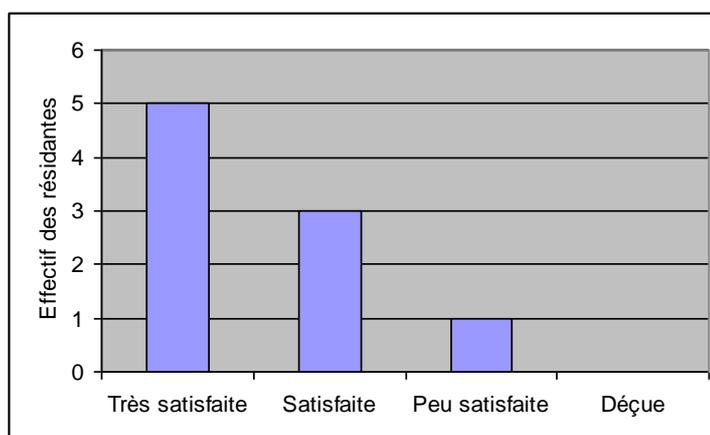
« elle m'a demandé ma situation et si je suis en danger ». La recherche d'un toit et de la sécurité est la principale requête immédiate de l'appelante : « j'ai besoin d'aide là là, sinon je serai dans la rue ». Les participantes dévoilent se trouver à ce moment dans un état émotionnel qu'elles espéraient voir considéré par l'intervenantes au bout du fil : « elle m'a demandé mon nom, et le nombre d'enfants que j'ai et m'a posé des questions ». Une évaluation téléphonique est en effet réalisée pour mieux cerner la situation de la correspondante. Dans le cas de disponibilité de place, la réponse à la requête est positive, d'autant si on juge qu'il y a une urgence d'assurer la sécurité de la femme et, possiblement, de ses enfants.

Toutes les participantes estiment que les intervenantes ont su les rassurer et qu'elles étaient satisfaites de l'entretien téléphonique : « très chaleureux, c'est sûr que quand on commence on s'ouvre pas...elle m'a mise à l'aise très vite » surtout qu'elles savaient qu'elles allaient enfin avoir un hébergement. Ceci est particulièrement le cas de celles qui avaient contacté plusieurs autres ressources qui n'avaient pu répondre positivement à leurs requêtes.

4.2.2 Le séjour à la Dauphinelle

La majorité des résidentes interviewées ont bien apprécié leur séjour à la Dauphinelle s'agissant du gîte et de la sécurité qui leur étaient assurés et l'intervention qui était offerte. Une résidente sur neuf a signalé avoir été peu satisfaite de son passage par la ressource.

Figure 3 : Satisfaction des résidentes du séjour à la Dauphinelle



Source : Bimegdi, 2011

Le gîte et la sécurité

Pour ce qui est de la satisfaction des participantes quant aux gîte et à la sécurité offerts par la Dauphinelle, elles avouent que, dans la situation de besoin qu'elles traversaient, elles ont retrouvé au sein de la maison un toit et des repas leur permettant d'éviter de se retrouver dans la rue : « une chambre, une place ou rester, je me sentais bien ». Malgré la situation difficile qu'elles vivaient les

premiers jours du séjour : « *les deux premières semaines étaient dures* », elles considèrent qu'elles pouvaient « *dormir en paix* » et que c'est « *100% pour la sécurité, surtout rien que des femmes* ».

Puisque l'offre de sécurité est considérée comme l'une des missions principales de la dauphinelle, la garantir à toutes les hébergées en évitant un contact avec le conjoint est une nécessité. Les participantes dévoilent se sentir en sécurité dans les locaux de la maison et pouvoir circuler librement dans le quartier : « *c'était bien. Il faut dire la peur de rencontrer mon conjoint, mais pas à la maison et aux alentours* ». Elles disent se sentir à l'aise dans la maison : « *je me sentais comme chez moi* ».

L'intervention

Il ressort des entrevues que les résidentes ont bénéficié d'un service d'intervention assuré par tout le personnel de la maison d'hébergement. Elles ont néanmoins souligné l'accompagnement de proximité offert aux victimes tout au long de leur séjour à la Dauphinelle à travers l'intervention individualisée. La majorité des interviewées ont estimé que la relation avec leur intervenantes désignées était étroite : « *Je me sentais très très bien avec elle, superbe, elle était là pour m'appuyer et m'écouter* » et ont témoigné du professionnalisme du personnel : « *j'avais besoin de parler, je n'ai pas à me plaindre* », chose qui les a aidées à dépasser leur maux, estiment-elles « *...m'a beaucoup aidée, c'est elle qui a fait l'évaluation et qui était toujours là pour moi* ». Elles dévoilent une restriction d'ouverture de leur part à l'arrivée dans la structure « *au début je n'ai pas tout dit, mais elle a su gagner ma confiance* », mais considèrent qu'elles ont pu s'ouvrir grâce à la relation de confiance tissée entre elles et leur intervenante : « *elle allait tout doucement avec moi ... on montait l'échelle ensemble* ».

Au fil des jours, les résidentes disent ressentir une crainte s'installer, surtout quand elles n'ont pas encore trouvé de logement. Elles indiquent toutefois que le personnel minimisait la gravité de la situation pour les soulager : « *Je cherchais un logement, on me rassurait que j'allais trouver* ». Elles jugent positif l'accompagnement reçu pendant le séjour : « *elle m'aidait à chercher un appart, faire des coups de fil pour un HLM¹³* » et estiment que leurs attentes ont été écoutées « *j'ai jamais été refusée, je n'attendais pas beaucoup...même on me donnait des conseils* ».

Cependant, certaines ont soulevé des désagréments envers le comportement de quelques intervenantes : « *ça dépend à qui je parle. XX était bien, mais pas l'autre* ». Entre autres, elles précisent qu'elles, estiment, qu'elles ne sont pas obligées de tout dire : « *elles s'occupent trop de ma vie privée* » ou que la relation avec leurs enfants ne devrait pas être jugée « *elles critiquent mon comportement avec mon enfant* ».

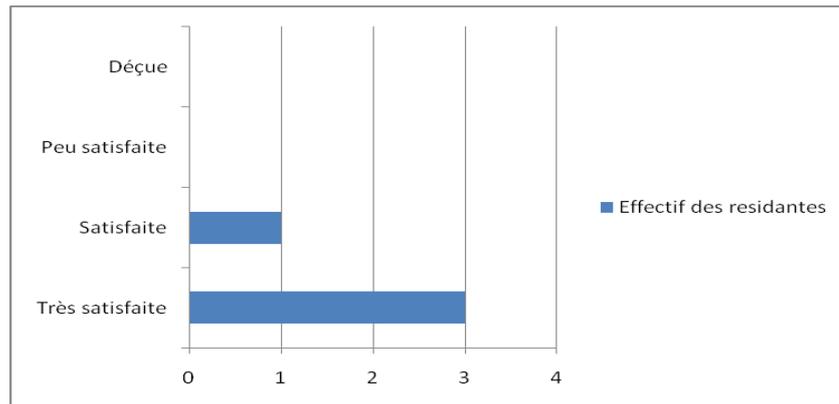
¹³ Habitation à loyer modique (HLM) est un programme de la Société d'habitation du Québec qui permet à des ménages à faible revenu d'occuper un logement subventionné.

4.2.3 Le post hébergement

Les précédents résultats concernaient toutes les participantes, ceux présentés dans cette section concernent seulement les quatre ex-résidentes en suivi post-hébergement.

Le suivi assuré par la Dauphinelle en post-hébergement est apprécié positivement par toutes les participantes.

Figure 4 Satisfaction des ex-résidentes du suivi-hébergement



Source :Bimegdi ,2011

Pour les participantes en post hébergement, le suivi avec la Dauphinelle continue suite aux services des intervenantes qui se sont chargées d’elles. Elles racontent être encadrées dans leurs démarches et celles relatives à leurs enfants, et l’apprécier et vouloir garder le contact : « *elles m'ont beaucoup aidée...J'ai quitté la maison, mais je suis toujours en contact avec eux...je viens ici de temps à autre* ». Ce suivi est dispensé selon la situation de chaque résidente à travers des rencontres programmées entre elle et son intervenante.

4.3 Entrevues réalisées auprès des assistantes sociales des centres d’écoute au Maroc

Les données recueillies suite à l'analyse des documents et la réalisation d’entrevues auprès des assistantes sociales œuvrant dans les différents centres d’écoute des FVVC nous ont permis de dégager trois grands thèmes, les besoins des victimes, les services offerts et les refuges et centres d'hébergement.

4.3.1 Les besoins des victimes

La question posée aux assistantes sociales concernant les besoins des femmes qui se présentent devant elles a fait ressortir quatre sous-thèmes, accueil et écoute, consultation et certificat médico-

légal, informations renseignements et assistance, et refuges Il s'agit des principales requêtes formulées par les FVVC.

Accueil et écoute

Toutes les participantes ont soulevé que l'accueil et l'écoute constitue le premier besoin de la FVVC. La victime qui se présente au centre d'écoute a besoin de se sentir accueillie et rassurée. L'assistante sociale procède par la suite à un entretien à travers lequel elle essaie de dégager la plainte de la femme pour comprendre les faits produits. Deux d'entre elles soulèvent les cas de silence des victimes questionnées sur « *qu'est ce qui se passe* ». Elles précisent qu'elles n'obligent pas les victimes à parler, mais prennent en compte leur état émotionnel et leur incapacité d'aborder leur peine. Elles évoquent toutes les pleurs des FVVC une fois qu'elles commencent le récit de leurs souffrances et dégageant la notion de « *besoin d'être rassurée* ».

Consultation et certificat médico-légal

Toutes les interviewées abordent le certificat médical comme une pièce que la FVVC doit introduire si elle veut poursuivre son conjoint en justice. Pour certaines FVVC, le *certificat médical* constitue leur principal besoin dans l'immédiat. « Elles demandent à être examinées par un médecin et à recevoir un certificat médical pour justifier les actes violents du mari », déclare une participante. Une autre soulève que, quand la police interpelle le mari pour un interrogatoire, la sanction qui lui est réservée dépend du nombre de jours de repos mentionnée par le médecin qui établit le certificat médico-légal. La gratuité de cette pièce est l'une des demandes de la victime puisque la majorité se retrouve dans l'incapacité de payer la consultation.

Informations, renseignements et assistance

Les FVVC demandent des informations se rapportant à plusieurs aspects de la prise en charge. Certaines refusent la situation de violence, mais elles veulent toutes se renseigner sur ce que le centre d'écoute peut leur offrir comme aide dans le but de les ressortir de cette situation. Ces femmes sont, la majorité du temps, inconscientes de leurs droits et elles ne dévoilent la violence conjugale qu'après avoir subi plusieurs incidents violents. Les victimes posent plusieurs interrogations dans le but de connaître la suite qui peut être réservée à leur dossier si jamais elles portent une plainte contre leurs partenaires : « *elle nous demande si son mari va aller en prison, s'elle peut juste avoir un engagement du mari de ne plus la frapper car elle ne veut pas divorcer,...si elle risque de perdre la garde des enfants...* ».

Le besoin d'information est relatif à la situation que vit chaque femme. Les victimes formulent également des demandes d'assistance qu'elle soit sociale, psychologique ou juridique.

Refuge

Une demande importante d'hébergement se fait entendre auprès des assistantes sociales des différents centres d'écoute, nous rapportent les participantes. Les FVVC se retrouvent laissées à leur propre sort, dépourvues de moyens financiers, se renseignent sur une éventuelle possibilité de référence vers un centre d'hébergement avec leurs enfants, mais « *le centre d'hébergement n'accepte pas les grands enfants...c'est-à-dire les grands adolescents* », nous communique une participante.

4.3.2 *Les services offerts*

Les sous thèmes qui ont été ressortis de cette thématique étaient nombreux. Nous avons estimé convenable les regrouper sous huit grandes rubriques. L'écoute, l'assistance médicale, l'information, les renseignements et l'hébergement comme motifs de consultation des FVVC ont aussi été repris par les assistantes sociales comme services offerts s'ajoutant à ce qui suit.

Empathie, confiance et confidentialité

L'empathie, considérée comme la capacité de compréhension des émotions et sentiments d'autrui, a été évoquée par toutes les participantes. Le concept en lui-même n'est pas ressorti, mais elles déclaraient toutes qu'elles faisaient de leur mieux pour comprendre ce que la FVVC devant elle peut ressentir dans la situation rapportée : « *J'essaye de la calmer, surtout quand elle pleure... pour comprendre ce qu'elle a subi et ce qui l'a poussé à venir nous voir* ».

Les demandes des victimes sont traitées dans un cadre de confidentialité concernant leur identité et leurs besoins, instaurant un climat de confiance entre les deux parties permettant de mettre à l'aise la femme pour qu'elle puisse se confesser dans un cadre favorable.

Soutien psychologique

Il ressort que les FVVC souffrent de plusieurs troubles psychologiques et, qu'une fois dans la structure, elles n'ont plus confiance en elles ni en leur entourage et souffrent d'une faible estime de soi et de stress : « *ces femmes ont honte des bleus sur leur visage qu'elles essayent de cacher* ».

Les interviewées disent assurer une intervention spécialisée garantie par les travailleuses sociales et les psychologues présents dans certains centres d'écoute, surtout dans les cas d'angoisse et de dépression.

Orientation, référence et partenariat

Les participantes ont indiqué qu'elles recourent toutes à l'orientation des victimes dans leurs démarches en les référant vers les structures habilitées à les recevoir et à répondre à leurs demandes. Elles parlent d'un réseau d'intervenants qui offre des services de plusieurs natures aux FVVC référées par les

assistantes sociales : « *Nous référons la femme selon sa demande vers notre avocate ou vers le médecin* ».

Des interviewées relèvent des partenariats instaurés entre différents acteurs pour servir ces femmes gratuitement dans le cadre d'une collaboration étroite, et un circuit bien précis selon le besoin de chacune passant notamment par les services des avocats et des psychologues.

Accompagnement

Il ressort comme l'un des services principaux des centres d'écoute et concerne le soutien de la personne lors de ses démarches : « *nous offrons à la femme un accompagnement systématique... sans créer une dépendance* ». Il s'agit de l'encadrement de proximité tout au long de l'intervention. Il concerne également l'accompagnement extérieur, c'est-à-dire s'adresser en compagnie de la victime aux différentes structures capables de fournir une réponse spécifique à sa demande : « *ça m'arrive d'accompagner la victime au tribunal de la famille qui dispose actuellement d'une cellule d'accueil des FVV... pour la soutenir dans ses démarches* » nous indique l'une des participantes.

Consultation et assistance juridique

Les centres d'écoute offrent des services juridiques gratuits aux FVVC grâce aux avocats engagés pour défendre les droits des victimes et faire entendre leur plainte auprès des tribunaux. L'assistance juridique consiste à engager une procédure judiciaire auprès de l'instance compétente, selon la demande formulée par la femme : « *Notre avocate aide ces femmes à introduire la demande de divorce dans le cas où elle veut se séparer de son mari... l'avocat peut également intervenir quand le mari refuse de payer la pension alimentaire des enfants* » déclare l'une des assistantes sociales interviewées.

Education, sensibilisation et conscientisation

En vue de produire de la sensibilisation à la violence à l'égard des femmes, les centres organisent des campagnes de conscientisation auprès de différentes populations dans le milieu urbain comme rural. Des caravanes ont été organisées dans le but de toucher le maximum de personnes afin de présenter les différentes formes de violence conjugale et la nécessité de dénonciation « *nous voulons que les femmes soient conscientes de leur droit et refusent la violence, c'est pour cela qu'on se déplace vers elles* ».

Des rencontres d'informations régulières sont organisées auprès du grand public afin d'engager un débat de lutte et de prévention de la violence sous toutes ses formes.

Plaidoyer

Tous les centres recourent à la plaidoirie auprès de différentes instances pour toucher un maximum d'acteurs stratégiques afin de faire entendre les maux des victimes de violence conjugale, «*dans notre centre, on envoie toujours des correspondances aux ministères et ressources concernés*».

Des argumentaires ont déjà été présentés auprès des décideurs concernés pour défendre les droits et les besoins des FVVC.

Ateliers de formation professionnelle génératrice de revenu

Les centres d'écoute organisent, dans le cadre de leur programme de lutte contre la violence, des ateliers de formation professionnelle au profit des FVVC ne disposant pas de revenu stable, ceci dans le but d'offrir aux victimes l'apprentissage d'un savoir faire pouvant leur faciliter, voire dans certains cas leur permettre, une insertion professionnelle :

«*Les FVVC accueillies dans ces centres soulèvent dans plusieurs cas une dépendance financière vis-à-vis du mari qui constitue la source de financement du foyer...Nous organisons des formations professionnelle aux FVV pour leur permettre d'apprendre un métier et de gagner un peu d'argent*».

Les femmes sont formées principalement en cuisine et pâtisserie, coiffure, couture et modélisme pour faciliter leur intégration au marché de l'emploi.

4.3.3 Les refuges et centres d'hébergement

En questionnant les participantes sur l'hébergement des FVVC dans les structures d'accueil adéquates, nous avons pu dégager quatre sous thèmes: l'urgence en structures d'hébergement adéquates, la capacité d'accueil des refuges existants, le financement et subventions de l'Etat et la législation.

Urgence en structures d'hébergement adéquates

Toutes les interviewées soulèvent un manque criant de centres d'hébergement pour les victimes de violence conjugale, laissant ainsi la femme exposée à la violence d'un mari qu'elle ne peut fuir en l'absence de structures susceptibles de l'accueillir pour une période déterminée, soit seule ou avec sa progéniture. Ou quand elle est expulsée du foyer conjugal de force et se retrouve dans la rue, surtout en l'absence de membres de la famille capables de la recevoir. Elles sont conscientes de l'urgence de l'implantation de ces refuges à travers le pays, mais expliquent que les procédures sont très difficiles. Elles déclarent que les quelques maisons existantes souffrent de plusieurs problèmes se rapportant à l'instabilité du financement, au manque de ressources humaines et à l'incapacité de subvenir aux besoins des hébergées entravant ainsi la réalisation de leur mission convenablement.

Capacité d'accueil des refuges existants

Les centres d'écoute représentent dans tous les cas la première porte accessible aux victimes de violence conjugale qui cherchent de l'aide, les usagères, quel que soit leur statut socio-économique, qui sollicitent un hébergement ne reçoivent pas dans tous les cas une réponse favorable : « *on y trouve des femmes de toutes les classes sociales* ».

Une intervenante qui collabore avec un centre d'hébergement dénonce le manque de places disponibles dans la maison faisant qu'elle ne puisse ainsi satisfaire les demandes des victimes qui se trouvent en nécessité urgente d'hébergement « *c'est le seul centre ici...les places sont limitées, quand c'est complet on ne peut plus orienter les FVVC* ».

Financement et subventions de l'Etat

Le financement constitue le premier obstacle auquel sont confrontées les quelques maisons d'hébergement existant au Maroc : « *l'Etat ne donne rien au centre, c'est les bailleurs de fonds qui financent* » rapporte une assistante sociale. Il s'agit des commanditaires privés représentés le plus souvent par les ONGs.

En effet, il n'existe pas de subventions étatiques pour soutenir les refuges existant ni pour en créer des nouveaux. Ceux en place relèvent des ONGs de la société civile et leur fonctionnement est assuré par ces dernières. Elles offrent un hébergement d'urgence à une dizaine de femmes, nombre très limité par rapports aux demandes manifestées. L'existence de refuges gouvernementaux et le soutien financier à travers des subventions permanentes sont les principales sollicitations des acteurs intervenants auprès des FVVC dans le but de pallier aux dysfonctionnements financiers observés dans les maisons d'hébergement « *privées* ».

Législation

Le législateur marocain n'a pas prévu d'article de loi relatif à la création et au fonctionnement des maisons d'hébergement destinées aux FVVC. Grosso modo, l'aspect juridique de l'offre de services adressée à cette population se résume aux concepts d' « *orientation juridique* ». Les participantes expliquent que l'absence d'un cadre légal, juridique et institutionnel constitue une faille principale engendrant une défaillance de la prise en charge des victimes de violence conjugale.

5 Discussion et recommandations

5.1 Discussion

Il ressort de la lecture des résultats de l'étude qu'au Québec comme au Maroc, les maisons d'hébergement représentent une composante de la prise en charge des FVVC car elles répondent à une nécessité universelle de sécurité manifestée par toutes les victimes, sans liaison avec sa situation géographique. Elles naissent d'un besoin dégagé par une communauté de femmes vivantes des conditions particulières. Considérées comme organismes dont le mandat est d'apporter le soutien aux FVVC, les maisons d'hébergement visent à travers leur action un changement social dans le but d'enrayer conjugale sous toutes ses formes, à travers un discours développé de la réalité que vivent les victimes, tout en suscitant l'engagement du gouvernement et des institutions publiques (Garceau et Sirois, 2008).

Il est à souligner que d'après une étude réalisée par le CRIVIFF, le gouvernement du Québec a augmenté l'aide financière accordée aux maisons d'hébergement des victimes de violence conjugale et des ressources de prise en charge des conjoints violents. Conformément au Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2004-2009 le financement public accordé aux ressources d'hébergement a grimpé de 32,7 millions de dollars à 73 millions. Cette initiative a enregistré une amélioration de la prise en charge à travers l'ouverture de nouveaux établissements, le recrutement et la formation de plus d'intervenants, l'augmentation de la capacité d'accueil, des suivis individuels et des services externes. Ces refuges ont élargi leur clientèle pour accueillir en plus des victimes, les enfants et adolescents exposés à la violence conjugale. Cela a permis l'accroissement des interventions et l'amélioration de la qualité des services dispensés par ces structures où les FVVC retrouvent accueil, hébergement, informations, intervention référence et sensibilisation à la violence conjugale pour sa prévention future.

En confrontant les résultats de notre étude dans les deux milieux, la situation au Maroc paraît différente. Déjà les FVVC ne sont pas toutes conscientes de leurs droits et ne dévoilent pas toutes les actes violents du conjoint. Quand elles font appel aux services des centres d'écoute pour demander une aide il s'agit dans la plupart des cas d'assistance et d'orientation, qu'elle soit sociale, psychologique, médicale ou juridique. Celles qui se renseignent du refuge dans les centres d'hébergement ne trouvent pas tout le temps une réponse favorable soit pour la non disponibilité de telle structure soit pour manque de place quand ce service est offert. Le statut de la femme mariée ne lui permettant pas selon la loi de séjourner hors du foyer conjugal sans l'autorisation du mari constitue un autre obstacle pour l'existence et le fonctionnement des structures d'hébergement.

Dans les entrevues avec les intervenantes comme dans la littérature, les principales missions des centres d'écoute des FVVC au Maroc peuvent se résumer à l'assistance sociale, conseils juridiques, soutien médical, rencontre et tentative de réconciliation avec le conjoint, soutien psychologique,

discussion et thérapie de groupe, assistance juridique et poursuite judiciaire de l'époux, vient le refuge en fin de liste.

Cependant, le manque accru en centres d'hébergement des FVVC limite l'offre de sécurité et de gîtes à toutes les victimes nécessitant un refuge, laissant ainsi les victimes à elles-mêmes. Une étude réalisée par Anaruz (2007) portant sur l'analyse des besoins des FVVC effectuée entre septembre 2005 Jusqu'à octobre 2006 montre que le Maroc ne dispose pas de centres d'hébergement pour FVVC capables de répondre à la demande manifestée par ces femmes. Cette même étude fait ressortir que l'offre de refuge ne fait pas partie des missions des centres d'écoute et/ou d'assistance juridique relevant des différentes ONGs, mais il est du ressort de l'Etat de garantir l'hébergement des FVVC dans des centres spécialisés, afin de pouvoir garantir une prise en charge globale permettant à la femme de ressortir du cercle de la violence. L'une des recommandations qui ont été formulées suite à cette étude est la construction de refuge pour les FVVC sur tout le territoire national.

Malgré la sonnette d'alarme tirée au Maroc suite à la violence dans le couple, les textes de lois semblent maintenir la discrimination des droits des femmes, les obligeant à rester dans le foyer conjugal et incriminant leurs familles et proches qui les hébergent sans approbation du conjoint. Le législateur condamne ainsi la femme à vivre une violence conjugale répétée et repose sur le signalement non obligatoire du médecin qui examine la victime et délivre le certificat médico-légal pour considérer le danger qu'elle encoure. Les refuges qui existent est qui sont très limités dans leurs capacités d'accueil se confrontent à de graves problèmes de fonctionnement suite à l'absence des subventions étatiques puisqu'ils reposent sur des bailleurs de fond pour garantir l'accueil des FVVC et leur procurer un toit et une sécurité qu'elles ont perdues. Le poids de la prise en charge est lourd dépassant la capacité de financement des ONGs qui comment à se retrouver dans l'impossibilité de maintenir le fonctionnement des certains centres dont les portes se ferment devant les victimes pour manque de moyens.

5.2 Recommandations

A notre niveau, et suite à la lecture des résultats sur le rôle des maisons d'hébergement dans la prise en charge des FVVC comme partie intégrante de l'intervention globale auprès de cette population, certaines pistes d'action se présentent à nous comme premiers mécanismes de lutte contre la violence conjugale au Maroc et pour l'amélioration des services des ressources déjà mises en place.

Nos recommandations se rapportent à la communication pour un changement de comportement, à la formation et la recherche puis à la pratique, que nous considérons comme points focaux en vue de l'amélioration des services offerts aux FVVC au Maroc.

5.2.1 *La communication pour un changement de comportement*

Il s'avère important de s'adresser aux individus dans le cadre de l'information, l'éducation et la communication, si nous ciblons un changement de leur comportement. Les plans d'intervention doivent à cet égard:

- encourager la prise de conscience de l'opinion publique sur la problématique de la violence conjugale à travers des campagnes de sensibilisation permanentes, limitées jusqu'alors à la célébration de la journée nationale;
- renforcer la prévention à travers la sensibilisation de la société quant à la problématique de la violence conjugale et la nécessité de sa divulgation en changeant les postulats des individus sur la banalisation du phénomène;
- choisir des définitions faciles et compréhensibles pour expliquer la violence conjugale aux femmes, puisque ces dernières ne conçoivent pas toutes les actes violents du conjoint comme une violence, certaines concevant plutôt ces violences comme un comportement normal et un droit que le mari exerce;
- aider les femmes à prendre conscience de leurs droits à travers des caravanes se déplaçant dans toutes les régions du royaume pour toucher les populations les plus reculées qui ne disposent pas d'un accès aux moyens de communication;
- garantir aux FVVC une empathie et compréhension sans jugement à travers la sensibilisation du public au caractère encore considéré comme privé de la violence conjugale, tout en luttant contre la stigmatisation;
- briser le silence autour des situations de violence conjugale en encourageant les familles à soutenir les FVVC socialement, psychologiquement et financièrement le temps de se ressaisir;
- informer les victimes sur les procédures judiciaires existantes prévues par la législation marocaine en matière de violence conjugale pour les orienter correctement vers le bris du cycle de la violence conjugale;
- humaniser les administrations en sensibilisant tous les intervenants sur la gravité de la violence conjugale et à la nécessité d'adaptation de leur services aux requêtes spécifiques des victimes, qui constituent une urgence faisant appel à une empathie de leur part.

5.2.2 *La formation et la recherche*

La lutte contre le violence conjugale et l'intervention auprès des FVVC fait appel à un besoin urgent d'adoption de mesures de formations initiales et continues au profit des professionnels qui travaillent auprès de cette catégorie, et également de tout ceux qui sont dans l'obligation, dans le cadre d'une éthique professionnelle, de savoir détecter et référer les victimes pour une éventuelle prise en charge de qualité .Pour cela nous pensons important de:

- former tout le personnel des structures de santé de base, considérées comme première porte d'accès au système de santé, à identifier et dépister la violence conjugale pour assurer une

- intervention de base et une référence adéquate de la victime vers une ressource de prise en charge;
- ouvrir, soit dans les établissements de formation en travail social ou dans les universités, des formations professionnelles spécialisées destinées à renforcer l'intervention par un corps de professionnels capable de prendre en charge les victimes de violences conjugales sur plusieurs plans d'intervention à travers l'offre d'un service polyvalent bien coordonné;
 - inclure dans le programme de formation de tous les travailleurs sociaux quel que soit leur profil de base, des modules appropriés relatifs à la prise en charge des victimes de violence conjugale adaptés au contexte et aux réalités de la société marocaine;
 - assurer une formation continue et des recyclages à tout le personnel de santé en contact avec les victimes de violence conjugale pour mieux intervenir auprès de cette population qui présente des besoins spécifiques nécessitant une prise en charge adaptée;
 - offrir une formation spécifique aux différents acteurs sociaux pour pouvoir mieux dépister et fournir une aide de base aux victimes, aux agresseurs et aux enfants témoins de violence;
 - intégrer des cours sur le thème de violence conjugale dans les cursus de formation de tous les intervenants juridiques, en l'occurrence les juges, les avocats et les travailleurs sociaux du ministère de la justice affectés dans les différents tribunaux à cause du caractère spécifique de la violence conjugale;
 - prévoir dans les plans de formation initiale des instituteurs du primaire et professeurs du collège un module relatif à la violence pour qu'ils puissent transmettre aux enfants et adolescents scolarisés une éducation et une sensibilisation pour limiter leurs actes violents;
 - sensibiliser les policiers en milieu urbain et les gendarmes au rural à la spécificité de la violence conjugale à travers des cycles de formation visant l'humanisation de l'intervention de leur service auprès des FVVC ;
 - inciter l'engagement du gouvernement en matière de lutte contre la violence conjugale pour une meilleure prise en charge des victimes en instaurant des programmes de financement spécifiquement destinés à la recherche portant sur la violence dans le couple et l'instauration de partenariat avec des experts privés capables de réaliser des études objectives et fiables sur l'ampleur de la situation et les mesures susceptibles d'y remédier;
 - introduire des recherches par les différents intervenants sur les différents coûts induits par la violence conjugale afin d'identifier les réels montants de la prise en charge et l'utilisation abusive des fonds qui lui sont alloués.

5.2.3 La pratique

L'intervention pratique réalisable sur le terrain auprès des FVVC fait appel à un nombre d'éléments que nous énumérons comme suit :

- offrir un service spécialisé, professionnel, confidentiel, gratuit et de qualité dans un cadre chaleureux et rassurant à toutes les victimes de violence conjugale sans porter de jugement sur

leur situation ,en respectant leurs demandes et en leur accordant le temps nécessaire pour la prise de parole et de décision, sans influence ou pression indues. La FVVC est seule maitresse de sa situation actuelle et future;

- assurer aux victimes un accompagnement systématique dans leurs démarches en considérant l'urgence de la situation pour éviter l'abandon de la recherche d'aide par la FVVC qui se sent seule et égarée dans un cercle de violence conjugale complexe en garantissant la continuité et la gratuité du service;
- offrir un suivi systématique à toutes les FVVC qui dénoncent les actes violents de leurs conjoints à travers l'instauration d'une cellule de coordination entre les différents intervenants pour l'enregistrement des cas de violence conjugale, des services dispensés et des actions entreprises afin d'en garder une traçabilité au niveau national dans le but de lutter 1) contre l'incohérence des services offerts et 2) les récidives et les pertes de vue;
- aider les FVVC à exercer des activités génératrices de revenus en leur assurant une formation et une intégration professionnelle sur le marché de travail;
- mettre à la disposition des victimes des services d'intervention à proximité pour garantir une intervention rapide à travers le royaume par la décentralisation de tous les services concernés par la prise en charge;
- assurer un service d'intervention sur une plage horaire qui assure une permanence de 24h/24 tant au niveau des centres d'écoute des ONG qu'au niveau des unités de prise en charge des victimes de violence implantées dans les hôpitaux;
- élaborer un descriptif de poste clair relatif aux interventions des différents profils sociaux qui assurent la prise en charge des FVVC, afin que chacun connaisse son rôle et ses réelles attributions, ceci dans le but de garantir à la victime une prise en charge globale et de qualité;
- prévoir des structures de prise en charge pour les conjoints violents afin de les aider à changer leur comportement violents envers leurs conjointes;
- instaurer des programmes d'accompagnement destinés aux enfants exposés et aux témoins de la violence conjugale dans le but de les aider à ressortir des situations traumatiques auxquelles ils ont été confrontés comme témoins de violence des parents, et y réagir.

Puisque la complexité, la lenteur et les rouages du système judiciaire constituent un frein pour la victime qui craint d'y faire appel pour régler sa situation de violence conjugale, il est nécessaire de:

- rendre le système judiciaire plus accessible au niveau régional aux victimes de violence conjugale à travers des unités chargées de la prise en charge juridique des FVVC implantées dans tous les tribunaux de famille, leur évitant de longues files d'attente pour le traitement de leur requêtes nécessitant un acheminement spécial;
- assurer un accompagnement aux tribunaux dans le cadre d'une intervention de proximité afin d'éviter le renoncement de la FVVC à la plainte portée contre l'agresseur suite au rouage et à la longueur de la procédure;
- revoir les textes juridiques relatifs à la violence dans le cadre du code pénal en adoptant des lois spécifiques au problème de la violence dans le couple la considérant comme un élément

- aggravant de l'infraction, tout en énumérant des sanctions réservées aux conjoints violents, élément jusqu'à présent défaillant avec l'absence de punitions du partenaire intime violent,
- prévoir des sanctions plus lourdes contre les conjoints violents en cas de récidive dans le but de briser le caractère répété de la violence conjugale ;
 - réviser l'article 496 du code pénal marocain relatif à l'accueil de la femme mariée par ses proches sans l'autorisation du conjoint, texte qui constitue un blocage pour l'intervention auprès des victimes de violence conjugale;
 - revoir l'article 446 du même code relatif au signalement au Procureur du roi , par les médecins qui examinent les FVVC pour permettre à toute femme désirant quitter le foyer conjugal de bénéficier d'une ordonnance juridique qui la protège, elle et la ressource qui l'accueille, contre une poursuite juridique de la part du conjoint.

Aucun pas ne peut être fait sans l'instauration de partenariat effectif entre les différentes instances impliquées dans la prise en charge des FVVC. Il s'agit de:

- coordonner les actions des ministères de la Santé, du Développement social et de la Justice comme partenaires étatiques tout en intégrant les acteurs de la société civile et les ONGs privés pour élaborer des plans d'action communs susceptibles de permettre une prise en charge pluridisciplinaires à travers des structures d'intervention globale. Le regroupement de plusieurs services dans une même structure permettra une réponse aux requêtes de la victime dans les plus brefs délais tout en lui évitant des déplacements entre les ressources;
- réserver des subventions étatiques stables et suffisantes aux centres d'écoute et aux unités de PEC des FVVC pour disposer de plus de structures , réaménager les locaux existants et améliorer la qualité des services dispensés en recrutant plus de travailleurs sociaux pour garantir plus d'interventions individualisées puisque les besoins des FVVC sont personnels et font appel à des réponses spécifiques. Les bailleurs de fond privés sont aussi importants pour le financement, mais ne peuvent à eux seuls satisfaire tous les besoins;
- coordonner les actions de tous les intervenants avec l'Observatoire national des droits de l'enfant pour la protection des enfants exposés à la violence conjugale pour leur garantir un développement sain et permettre à la mère victime de l'agressivité de son conjoint de jouir d'une intervention complète intégrant ses enfants.

Il serait d'une grande utilité de prévoir un observatoire national des droits des femmes, haute instance dont la mission serait la promotion des droits de toute femme marocaine et de la lutte contre toutes formes de violence à leur égard.

Pour le refuge, il est temps de:

- soutenir les quelques maisons d'hébergement existantes en leur accordant un financement stable pour le maintien et l'amélioration de leurs services et l'élargissement de leur capacité d'accueil et de la gamme de services offerts;
- disposer d'un texte de loi permettant la création des maisons d'hébergement et réserver un statut particulier aux ressources d'hébergement reconnaissant l'importance et l'urgence de la

prise en charge des FVVC en considération de la nature de leur clientèle et de la spécificité des besoins exprimés;

- recruter dans les centres d'hébergement un corps pluridisciplinaire assurant une intervention complète aux résidentes, tout en instaurant un système de permanence dans le but de répondre aux besoins urgents des victimes hébergées ;
- prévoir des programmes sociaux pour la motivation et l'efficacité du rendement du personnel des maisons d'hébergement ;
- Assurer l'accessibilité des maisons d'hébergement à toutes les FVVC en les répartissant sur l'ensemble du territoire du Maroc;
- revoir le règlement des maisons d'hébergement des FVVC existantes sur la liberté accordée aux résidentes faisant qu'elles ne peuvent sortir seules du centre, limitant ainsi leur accès à une circulation libre et maintenant le sentiment de danger, les poussant à développer une dépendance vis-à-vis de la structure et à compromettre ainsi le changement de la situation de violence conjugale qu'elles vivent.

Conclusion

Les besoins des FVVC sont multiples. Ils sont en étroite relation avec la diversité des problèmes qu'elles vivent au quotidien. Cependant une intervention modèle à adopter n'existe pas, puisque les milieux de prise en charge ne sont pas les mêmes. La FVVC n'est pas considérée dans toutes les sociétés comme un individu qui nécessite une assistance dans un cadre professionnel bien défini afin de répondre à ses besoins exprimés ou pas.

Chercher les causes qui poussent ces conjoints à adopter un comportement agressif envers leurs partenaires et les conséquences résultantes de la violence dans le couple ont suscité la curiosité scientifique de plusieurs acteurs qui ont soulevé la gravité de ce phénomène qui existe dans toutes les sociétés. Cependant, l'intervention offerte à la fois aux victimes comme aux conjoints violents demeure un champ d'étude très peu exploré du moins au Maroc.

Les défaillances et vides juridiques et l'iniquité des lois contribuent à l'enracinement d'un mal de société considéré de plus en plus comme un frein à l'égalité des sexes et à la garantie des droits même les plus fondamentaux à toutes les femmes comme répertorié dans la CEDAW qui a été ratifiée par plusieurs pays dont le Maroc.

Le plan opérationnel de la stratégie nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes au Maroc est l'outil gouvernemental qui encadre la prise en charge de toutes les victimes de violence. Il compte comme domaines prioritaires d'action cinq axes, l'amélioration de la connaissance du phénomène et la sensibilisation en vue d'influencer le comportement des victimes, la systématisation de l'offre de services en chaîne, le développement des réponses aux besoins des victimes, le renforcement des capacités des intervenants et l'accompagnement des victimes.

L'intérêt que revêt cette étude repose sur l'exploration d'un milieu d'intervention qui constitue une composante intégrante de toute prise en charge des FVVC presque inexistante au Maroc. En effet l'expérience du gouvernement du Québec en matière de prise en charge des FVVC laisse paraître une grande faille dans l'intervention au Maroc.

Si l'hébergement est considéré dans la SNLVF comme l'un des trois types de services nécessaires et complémentaires pour une intervention efficace auprès des femmes victimes de violence conjugale, à côté des centres d'écoute et des unités d'accueil des hôpitaux, l'offre demeure quasi-absente malgré une demande qui ne fait que croître.

La reconnaissance des besoins spécifiques de la femme victime de violence conjugale et l'importance de l'intervention globale sont les principaux axes de toute action dirigée vers la lutte contre la violence dans le couple. Le caractère urgent que revêt cette forme de violence - qui demeure encore privée dans la société marocaine - n'est pas encore pris à sa vraie considération.

L'hébergement constitue un déterminant important de la qualité de l'intervention complète auprès de cette population. L'existence de refuges destinés à accueillir ces victimes les aident à sortir et dépasser la situation de violence puisqu'ils offrent un climat sécuritaire qui leur permet de briser le silence autour

de la violence dans le couple, se reprendre, de retrouver confiance en elle et en ses capacités et de dépasser la situation qu'elle traverse.

S'il est bel et bien vrai que l'hébergement des FVVC au Maroc est une composante défailante de la prise en charge, y remédier nécessite un changement radical et global à la fois. Nous nous sommes concentré pour formuler nos recommandations sur tout ce que nous avons considéré important et concret, susceptible d'être pris en compte si le Maroc cible une baisse de la violence conjugale tout en permettant aux FVVC de jouir d'un hébergement digne et de qualité comme volet essentiel de la l'intervention.

Les objectifs de la stratégie nationale de lutte contre la violence ne pourront être atteints que si dans la société marocaine, on arrête de stigmatiser la victime de violence conjugale .Parler de la violence dans le couple et dans les familles en premier lieu sans honte ni peur ;éduquer l'opinion publique en matière de violence depuis le jeune âge ;disposer d'infrastructures adéquates pour l'hébergement des victimes dotées d'un personnel formé, susceptible d'offrir des prises en charge globale de qualité ; humaniser les administrations juridiques et prioriser les dossiers de violence conjugale pour garantir un traitement rapide et accompagner les victimes tout au long des procédures visant pour les aider à dépasser leur situation de violence sont les principaux mécanismes de lutte .

Ces mesures sont réalisables à court et à moyen termes si le gouvernement s'implique davantage dans l'intervention auprès des FVVC. La prise en charge ne pourra jamais être globale ni efficace, en fait elle ne pourra tout simplement pas l'être, si les FVVC ne quittent pas le foyer conjugal par crainte de se retrouver dans la rue à cause de l'absence de structures habilitées à les accueillir et reconnues comme indispensables pour une transition loin de la violence.

6 Références bibliographiques

- Abdou B., *Un refuge à Casablanca pour accueillir les femmes battues, la Ligue démocratique pour les droits des femmes a ouvert un centre d'hébergement.* <http://www.maghress.com/fr/lematin/65935>, consulté le 12 juin 2010.
- Adéquations, *La plateforme d'action de Beijing, la violence à l'égard des femmes.* www.adequations.org, consulté le 12 septembre 2010.
- ADFM, *Rapport parallèle des ONG au 3ème et 4ème rapport périodiques du gouvernement marocain.* 2007.
- ANARUZ, *Troisième rapport Anaruz des Violences basées sur le genre au Maroc.* 2010.
- ANARUZ, *Les violences fondées sur le genre au Maroc deuxième rapport Analyse des plaintes enregistrées par les centres d'écoute et d'assistance juridique des femmes victimes de violence.* 2007.
- Andreani J.C, Conchon F., *Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives état de l'art en marketing.* http://www.escpeap.net/conferences/marketing/2005_cp/Materiali/Paper/Fr/ANDREANI_CONCHON.pdf, consulté le 9 novembre 2010.
- Arseneau L., Lampron C., Levaque R., Paradis F., *La violence conjugale. Activité de sensibilisation.* Direction régionale de santé publique. Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Capitale-nationale. Québec. 2005.
- Atwood, J.D., et Olsen M., *Unscrupulous Scripts : Scripts for Family Violence*, dans *Family Scripts*, Atwood J.D. (Sous la direction de): Accelerated Development. Washington. 1996. pp 239-270.
- Auerbarch C.F., Silverstein L.B., *Qualitative Data: An Introduction to Coding and Analysis.* New York University Press .2003.
- Belyazid S., *La femme marocaine entre tradition et modernité: le prix d'une indépendance.* Dar Al Kalam. Rabat. 2004.
- Berg B.L., *Qualitative Research Methods for the Social Sciences.* Edition Allyn & Bacon. 2003.
- Bourdieu P., Chamboredon J.C., Passeron J.C., dans Pires A., *échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique.* Collection les classiques sociales. 1997.
- Court J., dans Rinfert-Raynor M., Cantin S., *Recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal.* Gaëtan Morin éditeur. Boucherville. Canada. 1994.
- Coutanceau R, *Auteurs de violences au sein du couple prise en charge et prévention.* <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/064000270/0000.pdf>, consulté le 9 décembre 2010.
- CRIVIFF, *Les situations de violence conjugale comportant un haut risque de létalité : éléments de réflexion et d'analyse de l'intervention.* Collection Etudes et Analyses. Numéro 24 Mai 2002.

- CRIVIFF, *L'intervention systémique et familiale en violence conjugale: Fondements, Modalité, Efficacité et Controverses*. Collection Etudes et Analyses. Numéro 16.2001.
- Dialmy A., *Vers une nouvelle masculinité au Maroc*. Codesria. Dakar .2009.
- FIDH, ATFD, LTDH, *Discriminations et violences contre les femmes en Tunisie: Rapport conjoint soumis au Comité sur l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes*.2002.
- Francis B.M., *Countertransference with Abusive Couples*, dans Solomon M.F.E., Sziegel J.E., *Contertransference in Couples Therapy*. W.W.Norton & Co. New York.1997.pp 218-237.
- Gauthier S., *The perceptions of judicial and psychosocial interveners of the consequences of dropped charges in domestic violence cases*. School of Social Work. Université de Montréal. Québec. Canada. 2010.
- Gerbi L.-*Spousal Violence: Understanding and intervention Techniques* - Journal of family Psychotherapy. 5 (4). 1994. pp19-31.
- Giancane M., Praxis C., *Belgique Refuge pour femmes battues et leurs enfants -la justice face aux violences au sein du couple : nouveaux défis, nouvelles articulations en, en Europe et au Québec*, Octobre 2005.
- Gouvernement du Québec, *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 :l'intervention en matière de violence conjugale au Québec*.2005
- Gouvernement du Québec, *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale*.1995
- Greaves L., Hankivsky O., Kingston-Riechers J., *Selected Estimates of the Costs of Violence Against Women*. Centre for Research on Violence Against Women and Children.London.1995.
- Hamel C., Cambois E., *Santé, violence et sexualité: Etudier les rapports de genre à partir de trois objets de recherches imbriqués*. INED.Paris. 2009.
- Hermesse, *Rapport général sur l'insécurité (Processus d'écoute des citoyens concernant l'insécurité) des femmes victimes de violence dans le couple*.2005.
- Holtzwoth-Munrose A., Stuart G.L, *Treatment of Marital Violence*, dans Vande Creek L., Knapp S., Jackson TL.,Sarasota F.L., *Innovations in Clinical Practice: A Source Book*. Professional Resource Press. 1994. pp 5-19.
- INED, *Enquête nationale sur les violences envers les femmes en France* .2003-2004.
- Jaffe P., Suderman M., *Les enfants exposés à la violence conjugale et familiale : Guide à l'intention des éducateurs et des intervenants en santé et services sociaux*. Unité de prévention de la violence familiale. Santé Canada. 1999.
- Jones A.,Schechter S.,*When love goes wrong: What to do when you can't do anything right*. Harper Collins Publishers .New York .1992.

Juristat - *Les refuges pour femmes violentées au Canada, 2005-2006* - Statistique Canada. Vol. 27. n 4. 2007.

Justice, guide pratique du code de la famille.

www.justice.gov.ma/MOUDAWANA/Guide%20pratique%20du%20code%20de%20la%20famille.pdf, consulté le 3 juin 2010.

Maghreb Arabe Presse, *Création d'un refuge pour femmes victimes de violence*. <http://www.maghress.com/fr/lematin/24785>, consulté le 12 juin 2010.

Martel J.-*Femme battue et mari batteur : une reconstruction médiatique dans la presse au XIXe siècle*-Criminologie. Vol. 27.1994 pp. 117-134.

Michelat G.- *l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie* - Revue française de sociologie. Vol. 16.1975. p. 229-247.

Ministère de la santé et des services sociaux, *La concertation intersectorielle en matière de violence conjugale au Québec: portrait des mécanismes en place et points de vue des participantes et participants*.2000.

Montminy L. *Les enjeux associés à l'intervention auprès des aînées victimes de violence conjugale* - Deuxième congrès international des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale, Namur, Belgique, du 3 au 7 juillet 2007.

Mseffer D., *Témoignages et recueil d'informations pour les victimes de violences conjugales*. <http://verodidic-orange.fr.over-blog.com/categorie-10926624.html>, consulté le 30 septembre 2010.

Mucchielli A., *les méthodes qualitatives* .PUF. Paris.1991

OMS, *Étude multi pays sur la santé des femmes et la violence domestique*. 2005.

OMS, *Rapport mondial sur la violence et la santé*. 2002.

ONU, *Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes*. [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(symbol\)/a.res.48.104.fr](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(symbol)/a.res.48.104.fr), consulté le 9 juin 2010.

OWA, *Arab women: past present and future*. Editior Ola Abou zaid. 2006.

Pearlman D.N., Zierler S., Gjelsvik A., Verhoek-Oftedhal W.- *Neighborhood environment, racial position, and risk of police reported domestic violence: a contextual analysis*- Public Health Rep.2003.pp 44-58

Perron R., Nannin M.,*Violence et abus sexuel dans la famille :une approche systémique et communicationnelle*.ESF éditeur. Paris.1995.

Pires A., *échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique*. Collection les classiques sociales.1997.

Prud'homme D., *Impact des maisons d'hébergement sur les femmes violentées et leurs enfants*. Dans Rinfert-Raynor M., Cantin S., *Recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Gaëtan Morin éditeur. Boucherville. Canada.1994.

Rame A., *La stratégie nationale de lutte contre la violence à l'égard des Femmes au Maroc*, 8^e Colloque annuel du CIGP, Querétaro, 12-14 Novembre 2005

Rinfert-Rayno M., Ouellet F., Cantin S., Clemant M., *Unis pour le meilleur ,mais surtout pour le pire: la violence conjugale*-Interface.vol.17.no 5.1996.pp.341-361.

Rinfert-Raynor M., Cantin S., *Recherches sur la violence faite aux femmes en milieu conjugal*. Gaëtan Morin éditeur. Boucherville. Canada.1994.

Riou D.A., Rinfret-Raynor M., Cantin S., *La violence envers les conjointes dans les couples québécois*. Institut de la statistique du Québec. Montréal.1998.

Secrétariat d'Etat chargé de la Famille, de l'Enfance et des Personnes Handicapées, *Rapport sur la violence envers les femmes*. 2006.

Secrétariat d'Etat Chargé de la Famille, de l'Enfance et des Personnes Handicapées, *Plan opérationnel de la stratégie nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes*.2005.

Skali N., *Bientôt un projet de loi contre les violences fondées sur le genre*.

http://www.lopinion.ma/def.asp?codelangue=23&id_info=14958, consulté le 13 décembre 2010.

Statistique Canada, *Enquête sociale générale sur la victimisation*.2004.

Statistique Canada, *Enquête sur les maisons d'hébergement*. 2008.

Statistique Canada, *Mesure de la violence faite aux femmes: Tendances statistiques* .2006.

Statistique Canada, *Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondée sur l'affaire*.1998 à 2007.

UAF, *Rapport relatif à l'examen périodique universel des droits humains*.
http://lib.ohchr.org/HRBodies/UPR/Documents/Session1/MA/UAF_MAR_UPR_S1_2008_%20UnionActionFeminine_urpsubmission.pdf, consulté le 22 octobre 2010.

UNHCR, *Maroc : procédure de divorce au Maroc dans le cas d'une femme qui demande le divorce en invoquant la violence conjugale, et protection offerte aux femmes victimes de violence conjugale*.
<http://www.unhcr.org/refworld/docid/3ae6abd998.html>, consulté le 6 Janvier 2011.

UNICEF, *Guide de référence : Normes et standards pour la prise en charge des enfants et des femmes survivants à la violence*. 2007.

Wacheux F., *Méthodes qualitatives et recherches en gestion*. Edition Economica.1996.

Walker L.E.A., *le point sur la violence conjugale*. http://www.cpvc-cran.net/site_local/cpvc_cran/pdf/, consulté le 21 janvier 2011.

7 Liste des illustrations

Figure 1: Cycle de la violence conjugale

Figure 2: Satisfaction des résidentes de la prise de contact avec la Dauphinelle

Figure 3: Satisfaction des résidentes du séjour à la Dauphinelle

Figure 4: Satisfaction des ex-résidentes du suivi post-hebergement

8 Glossaire

Le Maroc est un pays de l'Afrique du Nord qui compte 29.891.708 habitants (2004).



Le dernier recensement de la population et des habitats montre que l'effectif des femmes avoisine celui des hommes. Les marocaines représente 50,7% de la population générale.

Concernant leur état matrimonial, 52,8% d'entre elles sont mariées.

Au milieu urbain comme au rural, l'âge moyen du premier mariage chez les femmes avoisine les 27 ans.

9 Annexes

Annexe 1 : Grille d'entrevue destinée aux intervenantes de la Dauphinelle

Nous cherchons à connaître l'intervention des maisons d'hébergement auprès des femmes victimes de violence conjugale au Québec.

Puisque vous êtes en contact avec les femmes hébergées à la Dauphinelle, vous avez été identifiée comme personne ressource pouvant participer à une entrevue dans le but de connaître votre intervention auprès des femmes victimes de violence conjugale hébergées à la Dauphinelle.

Mission

- Pouvez-vous m'expliquer en quoi consiste votre intervention auprès des femmes victimes de violence conjugale:
 - *Avant l'accueil de la victime*
 - *Une fois hébergée à la Dauphinelle*
 - *Prévention de la violence*
 - * Suivi et post hébergement*
- Que pensez-vous apporter à travers votre intervention aux femmes victimes de violence conjugale?

Travail en équipe

- Que pouvez-vous nous dire du travail d'équipe lors de vos interventions ?
- Pouvez-vous nous présenter vos principaux partenaires? En quoi consiste ce partenariat?

Activités organisées:

- En quoi consiste votre intervention lors de différentes activités organisées au profit de ces femmes?

Enumérez le type d'activités puis vos interventions lors de chacune.

Limites

- Pouvez-vous me parler des difficultés que vous rencontrez dans l'exercice quotidien de votre travail auprès de ces victimes?
- Considérez-vous ces difficultés comme étant des limites à votre intervention? *Expliquez svp*

Perception

- A travers votre exercice quotidien, comment percevez-vous votre rôle?
- Que pouvez-vous me dire de votre satisfaction vis-à-vis des services rendus? A votre avis qu'en est-il de celle des femmes hébergées?

Y a-t-il d'autres éléments que vous pensez que je devrais savoir sur l'intervention auprès des femmes victimes de violence au Québec, ou plus spécialement dans votre organisme ?

Identification:

- **Formation** (*de base et continue*):
- **Intitulé du diplôme:**
- **Expérience de travail:**

**Dans le domaine de la violence faite aux femmes:*

**À la Dauphinelle:*

- **Statut d'intervention à la Dauphinelle:**
Permanente *Liste de rappel* *Surveillante de nuit*
- **Langues parlées:**
Français *Anglais* *Espagnol* *Autre (à préciser):*

L'échantillon:

- La directrice (1)
- La directrice adjointe (1)
- L'adjointe administrative(1)
- Les intervenantes cliniques (5)
- Les surveillantes de nuit (2)
- L'animatrice(1)

Annexe 2 : Grille d'entrevue adressée aux victimes de la violence conjugale

Nous cherchons à connaître votre point de vue concernant les services dont vous avez bénéficié lors de votre séjour à la maison d'hébergement.

Nous voulons savoir quelles étaient vos attentes envers la maison et jusqu'à quel point les services offerts ont répondu à vos attentes.

▪ **Evaluation téléphonique**

Par qui étiez vous référée ?

Comment s'est déroulée votre évaluation téléphonique?

▪ **Accueil à la maison d'hébergement**

Par qui avez-vous été accueillie lors de votre arrivée?

Comment était votre accueil?

▪ **Services**

En arrivant, quels sont les services dont vous aviez le plus besoin?

Quels sont ceux qui ont été offerts par la maison d'hébergement?

**Services spécifiques (cas échéant):*

Avez-vous une intervenante désignée?

Quels sont les services offerts dans ce cadre?

Ces services répondent ils à vos attentes? Expliquer svp

Quelle est la nature de votre relation avec votre intervenante?

▪ **Ecoute active et empathie**

Pensez-vous que le personnel comprend ce que vous ressentez et ce que vous exprimez?

▪ **Sécurité**

Vous sentez vous en sécurité à la maison ? Expliquez svp

▪ **Suivi, post hébergement (pour les ex-hébergées si elles reviennent)**

Comment trouvez-vous la qualité de votre suivi?

Et si pour conclure nous vous demandons votre satisfaction face aux services attendus et rendus, qu'en pouvez-vous me dire?

Très satisfaite Satisfaite Peu satisfaite Déçue

Satisfaction	Satisfaction des hébergées			
	Très satisfaite	Satisfaite	Peu satisfaite	Déçue
Services				
Evaluation téléphonique				
Accueil à la maison d'hébergement				
Services				
Ecoute active et empathie				
Sécurité				
Suivi, post hébergement (pour les hébergées suivies en post H.)				
Satisfaction générale des services par rapport aux attentes des femmes à l'arrivée				

Annexe 3:Grille d'entrevue adressée aux assistantes sociales œuvrant dans les centres d'écoute des femmes victimes de violence conjugales

Objectif général : Ressortir les actions des centres d'écoute des femmes victimes de violence à travers le point de vue des assistantes sociales.

1. Quels sont les besoins des femmes victimes de violence conjugale qui se présentent dans votre structure?

2. Quels sont les services que votre structure leur offre?

3. Que pouvez-vous me dire de l'hébergement de ces victimes dans les centres destinés à les accueillir?

Annexe 4: Formulaire de l'évaluation téléphonique



Évaluation téléphonique

Date : _____ Acceptée

Nom : _____ Refusée

DDN : ____ / ____ / ____ Âge : _____ Explications

(si refus) : _____

Référée par : _____

Avec enfant(s) : Non

Oui Âge et sexe: _____

♀ **Motif de la demande :** Violence Difficulté

Ex-résidente : Oui Quand? ____ / ____ à ____ / ____ #dossier : _____

Non

Liste DHR : Oui Motif? _____ Quand?
____ / ____

Non

Problèmes de punaises ou de salubrité dans son logement ?

♀ **Provenance :**

Quartier : _____ Province : _____

Ville (si à l'extérieur de Montréal) : _____ Pays : _____

♀ **Premier départ :** Oui

Quel a été l'élément déclencheur :

Non

Lieu : _____ Quand : _____

Lieu: _____ Quand : _____

Lieu : _____ Quand : _____

Lieu : _____ Quand : _____

♀ **Résumé de la situation actuelle :**

♀ **Quels sont ses objectifs de séjour :**

Prescription renouvelée Oui Non

♀ Suivi psychosocial Oui Non

Titre du professionnel : _____ Raison : _____

♀ Évaluation 48H Oui Non

Si _____ oui, _____ raison : _____

Fin de la période d'évaluation prévue pour : _____

A passé la période d'évaluation Oui

N'a pas passé la période d'évaluation, fin de séjour Non

Raisons : _____

-

Explication du fonctionnement de La Dauphinelle

Équivalent de 2 valises ou 2 sacs (**pas plus**). Ne pas ramener + d'effets pendant le séjour.

Court terme (jusqu'à 8 semaines)

Pension (5\$/jour), dépôt clé (2\$) et literie (10\$) ; remis au départ si rien ne manque, ni endommagé.

Vérifier source de revenus _____

Vie communautaire (présence des enfants, pièces communes, tâches quotidiennes, règles de vie).

- Soutien offert par les travailleuses (rencontres individuelles, ateliers, réunion des résidentes).

- Signature du formulaire d'échanges de renseignements personnels avec autres professionnels (obligatoire).*
- Si motif de violence, signature du formulaire d'accompagnement policier (obligatoire)*
- Si motif de violence, aucun contact avec le conjoint durant le séjour.*
- Si motif de violence avec enfants, obligation de transfert d'école dans le quartier.*
- Confidentialité de l'adresse (fin de séjour si bris de confidentialité).*

- Téléphoner au moment du départ.
- Garde la chambre jusqu'à _____

À vérifier à l'admission

Travailleuse à l'évaluation
