

Quand les violences domestiques s'invitent sur le lieu de travail ou dans le processus d'insertion professionnelle.



« La violence domestique envers les femmes est un obstacle à leur intégration sociale en général et à leur intégration sur le marché du travail en particulier, ce qui conduit à la marginalisation, à la pauvreté, à la dépendance financière et matérielle. Les conséquences physiques et psychologiques de la violence peuvent affecter non seulement l'accès au travail mais aussi la situation sur le lieu de travail lui-même (absentéisme, stress psychologique ou changements de lieu de résidence). Il conviendrait que les institutions du marché du travail apportent des solutions d'ensemble à ce problème, par exemple grâce à des accords conclus entre les employeurs et les organisations syndicales pour protéger et soutenir les travailleuses victimes de violence domestique... »¹

A Vivie PAPADIMITRIOU

Liliane Leroy -2011

Chargée d'études – Secrétariat Général.

liliane.leroy@mutsoc.be

¹

AVIS du Comité économique et social européen SOC/218 - "Violence domestique envers les femmes"

Introduction	4
A. Les violences domestiques.....	6
B. Les violences domestiques s'invitent sur le lieu de travail.....	10
C. Projet européen « Maintien au travail ou insertion professionnelle des victimes de violence domestique »	16
D. Dispositif	26
E. Evaluation et perspectives, réalisé par Bernard Demuysère	37
F. Législation	43
Conclusions	47

Introduction

Il peut sembler étonnant de lier les violences domestiques et la vie professionnelle. Une première analyse peut en effet laisser croire que les violences sont une affaire privée que les personnes doivent gérer elles-mêmes, que cela se passe dans un couple et que cela ne doit pas déteindre sur le travail. Il peut aussi paraître que les collègues, patrons et délégués syndicaux ne sont pas des « assistants sociaux » et que ce n'est pas leur rôle de se mêler de ces histoires-là. L'écoute de victimes montre pourtant que les violences ont lourdement handicapé leur vie professionnelle.

Il faut le constater, qu'on le veuille ou non, les violences domestiques s'invitent au travail et dans les lieux d'insertion professionnelle.

Les violences domestiques ont des répercussions importantes sur la vie professionnelle des victimes, elles entravent lourdement leur travail ou leur processus d'intégration professionnelle. Garder un travail ou en décrocher un est pourtant fondamental pour ces personnes. Non seulement pour des questions évidentes d'indépendance financière, mais également parce que le milieu de travail est souvent le premier lieu à la fois d'écoute et de soutien informel pour les victimes².

Les violences domestiques ont aussi des conséquences et un coût important pour les employeurs et les collègues de la victime : perte de productivité, démission, remplacements, congés de maladie et absences prolongées, harcèlement par le partenaire sur le lieu de travail ou de formation, mise en danger et stress des collègues.

² Denham, Donna et Joan Gillespie, La violence conjugale et le milieu de travail : En voie de changement (Volume1), Conseil canadien de développement social, Ottawa, 1992.

Les situations de violences sont temporaires. Elles seront d'autant plus importantes et dureront d'autant plus longtemps que les victimes se tairont et que leurs difficultés resteront cachées. Au contraire, si les victimes sont écoutées et bénéficient d'une aide et d'un aménagement de leurs conditions de travail ou d'insertion professionnelle, elles pourront plus rapidement réagir, se protéger et protéger leurs enfants.

Trois axes complémentaires pourront aider les victimes à garder leur emploi ou à mener à bien un processus d'orientation, de formation ou d'insertion professionnelle:

- La prévention par des actions de sensibilisation au sein des entreprises : il s'agit de mieux faire connaître les différents visages des violences, leurs mécanismes, de déconstruire les préjugés qui prévalent encore auprès du public (« c'est une affaire privée, c'est une question relationnelle, cela peut arriver dans tous les couples »...). Les victimes ont honte. Souvent, elles ne mettent pas le mot « violence » sur ce qu'elles vivent. Il s'agit de faire passer le message « les violences sont une atteinte grave aux droits humains fondamentaux, rien ne les justifie, la victime n'y est pour rien ».
- L'assistance par des personnes-relais qui sont formées à la détection des violences, qui sont capables d'écouter les personnes victimes - et les auteurs- de violence et de les accompagner vers des ressources spécialisées.
- La recherche de solutions pour répondre aux divers problèmes concrets rencontrés sur le lieu de travail ou d'insertion. Par exemple prendre des mesures de sécurité, réajuster les horaires de travail si nécessaire, filtrer les appels téléphoniques, s'assurer de la vigilance des collègues (si la victime est d'accord d'en parler).

Enfin, il est nécessaire que la législation nationale et les conventions de travail (lorsque celles-ci existent) puissent garantir la protection des victimes afin qu'elles ne soient pas pénalisées par une perte d'emploi et qu'elles puissent bénéficier du temps nécessaire pour effectuer les démarches indispensables pour sortir de la situation de violence.

*

C'est sur base de cette analyse et de ces hypothèses qu'un travail a été mené en partenariat avec des ONG et un syndicat européens.

Six ONG y ont collaboré: la COFACE (Confédération des Organisations familiales de l'Union européenne) en a été le promoteur et le coordinateur général, les FPS (Les Femmes Prévoyantes Socialistes - Belgique) ont initié le programme et en ont assuré la coordination pédagogique. La FGTB (Fédération Générale du Travail de Belgique), KMOP (Family and Child Care Center - Grèce) Salud Y Familia – Espagne et WMAV (Women and Mothers against Violence – Bulgarie) ont été les partenaires du projet.

A. Les violences domestiques

1.2 Réalités et chiffres

« Les violences dans les relations intimes sont un ensemble de comportements, d'actes, d'attitudes de l'un des partenaires ou ex-partenaires qui visent à contrôler et dominer l'autre. Elles comprennent les agressions, les menaces ou les contraintes verbales, physiques, sexuelles, économiques, répétées ou amenées à se répéter portant atteinte à l'intégrité de l'autre et même à son intégration socioprofessionnelle. Ces violences affectent non seulement la victime, mais également les autres membres de la famille, parmi lesquels les enfants. Elles constituent une forme de violence intrafamiliale.

Les violences dans les relations intimes sont, le plus souvent, la manifestation, dans la sphère privée, des relations de pouvoir inégales entre les femmes et les hommes encore à l'œuvre dans notre société.³

1.3 Des chiffres effarants

D'après l'enquête menée par Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes de Belgique,

- Une femme sur sept a été confrontée à au moins un acte de violence commis par son (ex-) partenaire au cours des 12 derniers mois. Il apparaît que dans la grande majorité des cas, les auteurs de ces violences sont des hommes et les victimes, des femmes.
- Le terme de « femmes battues » couramment utilisé ne rend pas compte de la totalité des violences entre partenaires puisque les pressions psychologiques y sont prépondérantes: la violence verbale est de loin la plus fréquente (41,5%), suivie par les intimidations (22%), et ensuite les coups (15%). Les violences sexuelles touchent surtout les femmes (5,6%, contre 0,8% d'hommes). Ce sont également les femmes qui sont le plus enfermées ou mises à la porte (5,9%, contre 2,7% pour les hommes).
- 8,9% des femmes ont vécu des contacts ou des relations sexuelles forcées avant l'âge de 18 ans. La plupart du temps, l'auteur est un membre de la famille ou une personne de l'entourage proche. 23% de ces victimes féminines mineures n'ont jamais parlé de ces faits à quelqu'un.
- En outre, les victimes féminines de violence ne portent plainte que dans une minorité des cas (13,9%).⁴

³ Définition officielle des violences - Belgique 2006.

http://iqvm-iefh.belgium.be/fr/domaines_action/violence/partnergeweld/

⁴ Institut Pour l'Egalité des Femmes et des Hommes de Belgique . Les expériences des femmes et des hommes en matière de violence psychologique, physique et sexuelle – 2010 - http://iqvm-iefh.belgium.be/fr/domaines_action/violence/partnergeweld/

L'an dernier, plus de 50.000 dossiers judiciaires ont été ouverts en Belgique. ⁵

En France, les statistiques des faits de violence commis sur les femmes majeures par les conjoints ou concubins, constatés par les unités de gendarmerie et les services de la DGSP (Direction générale de santé publique) entre 2002 et 2006⁶ sont les suivants :

	2002	2003	2004	2005	2006	Evolution 2005 2006
Viols conjugaux	329	423	445	591	575	-2,7
Autres coups et blessures volontaires criminels ou correctionnels	30 661	34 721	34 848	36 141	40 507	12,1
Tentatives d'homicides	83	102	103	126	90	-28,6

Sur les 27 femmes auteurs d'homicide envers des hommes en 2008, 11 d'entre elles étaient victimes de violences de la part de leur partenaire. En moyenne, une femme décède tous les 2,5 jours en France à cause des violences conjugales.

On pourrait multiplier à l'infini les statistiques relatives aux violences dont sont victimes les femmes. Cependant, ces chiffres aussi impressionnants soient-ils, ne recouvrent qu'une petite partie de la réalité et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, les victimes ne mettent pas toujours le mot « violence » sur ce qu'elles vivent. Il n'est pas rare d'entendre des descriptions comme celle-ci: « Mon compagnon me met souvent un couteau sur la gorge, mais il ne me fait pas de mal. Quand je dors encore et qu'il veut que je lui prépare son petit déjeuner, il urine sur moi pour me réveiller. Il m'appelle grosse vache quand il veut avoir des relations sexuelles. J'ai du diabète, mais il me force à manger parce qu'il n'aime pas les femmes maigres ». La personne qui a relaté ces faits n'avait pas le sentiment qu'elle vivait des violences. Il a fallu faire un travail d'accompagnement pour qu'elle comprenne qu'il n'est pas normal

⁵ <http://www.rtl.be/info/belgique/societe/834546/violence-conjugale-en-belgique-les-cas-mieux-comptabilises>

⁶ *Observatoire national de la délinquance – France* © INHES / OND – Rapport 2007

qu'elle vive cela. Il a fallu évoquer le mot « violence » pour qu'elle prenne conscience de l'absence de respect, de l'humiliation qu'elle subissait.

Ensuite, quand les victimes sont conscientes et sont capables de porter plainte, elles ne sont pas toujours bien reçues. Les policiers et magistrats ne sont pas toujours formés, les preuves sont parfois difficiles à fournir. Les plaintes sont encore trop souvent classées sans suite par les policiers et magistrats. Enfin, beaucoup de victimes abandonnent également leur plainte en cours de route.

« L'essentiel, en matière d'interprétation des chiffres relatifs aux violences conjugales réside dans leur faible taux de révélation. L'enquête dite de victimisation « cadre de vie et sécurité » réalisée par l'Observatoire national de la délinquance (OND) (...) a mis en évidence un très faible taux de révélation, de l'ordre de 9 %, ce qui signifie que 91 % des affaires restent impunies. »⁷

1.4 Une enquête auprès du public - WMAV (Bulgarie)

Le mouvement bulgare « Women and Mothers against Violence »⁸ a fait une enquête intéressante auprès de son public. Il s'agissait de tester la perception que ces personnes ont des violences. 180 hommes et femmes adultes ont été interrogés dans 18 villes bulgares différentes. Les chiffres de cette enquête rejoignent ceux que nous connaissons en Belgique :

- 40% des personnes interrogées connaissent personnellement une victime de violence ;
- 62.2% de personnes connaissent une femme qui est victime de violence psychologique dans sa famille ;
- 12.8% connaissent une victime de violence sexuelle perpétrée dans la famille ;

⁷ <http://www.senat.fr/rap/r09-553/r09-5533.html>

⁸ Annexe 1

- 5.5% ont été ou sont victimes de violences physiques. Ce qui est également préoccupant dans les résultats recueillis par Women and Mothers against Violence, c'est que 5% des femmes ont refusé de répondre à la question « avez-vous subi des violences ? » ;
- 12.5 % ont connu du harcèlement, des humiliations, des insultes (3.9% ne veulent pas répondre).

Il est également significatif de constater que 49.2% des personnes interrogées considèrent que les violences domestiques sont un problème privé (majoritairement des hommes), 50.8% pensent qu'il s'agit d'un problème public (majoritairement des femmes).

B. Les violences domestiques s'invitent sur le lieu de travail.

1. Une enquête dans le monde du travail - FGTB (Belgique).

La FGTB a fait une enquête auprès de 382 délégué-es syndicaux issus des secteurs du nettoyage, des services publics, de la fabrication métallique, des aides familiales, de la chimie et du commerce. Son objectif : « vérifier la pertinence du projet de maintien des victimes de violences sur le lieu de travail, convaincre les instances du syndicat d'intégrer cette problématique dans les formations syndicales, décroiser la problématique qui aujourd'hui reste le sujet des commissions féminines de notre organisme (la FGTB), de donner une suite au projet et de développer une expertise avec le monde patronal»⁹.

Quelques résultats :

- Parmi les délégués qui ont répondu à l'enquête, une minorité d'hommes estime que la problématique des violences peut être un sujet de sensibilisation dans l'entreprise. Par contre, 89 % des femmes

⁹

voir annexe 2

pensent que ce sujet doit sortir de la sphère privée et doit devenir une question de société, de santé publique et de bien-être au travail ;

- 3,30% des délégués ont déjà été interpellés directement par des victimes pour une demande d'aide ou d'information (secteurs du nettoyage et du commerce);
- Au sein de ces mêmes secteurs, 60 % des délégués ont détecté des signes physiques ou psychologiques de violence ;
- 5,72% de ces délégués pensent qu'une « boîte à outils » à destination des délégués est nécessaire pour réaliser un rôle de « plaque tournante » vers les services compétents ;
- Les maladies de longue ou de courte durée et les arrivées tardives sont les conséquences les plus citées. Conséquences qui nécessitent l'intervention des délégués auprès du patronat.

Ces chiffres montrent que les violences domestiques sont bien visibles sur le lieu de travail. Cependant il n'y a que 5,72 % de délégués qui estiment qu'une boîte à outils est nécessaire. Cela signifie-t-il qu'ils ne pensent pas devoir/pouvoir intervenir ou cela signifie-t-il qu'ils pensent avoir besoin d'autre chose qu'une « boîte à outils » ?

Cette question est à creuser. Il nous faut en tout cas argumenter pour convaincre que les violences nuisent gravement au travail, au travailleur et à ses collègues. Il nous faut aussi argumenter pour convaincre les délégués syndicaux, les agents d'insertion professionnelle et les formateurs qu'ils ont un rôle important à jouer.

1.2 Coût

Le coût économique des violences - aussi élevé soit-il - peut sembler dérisoire en regard du coût humain et de la souffrance des victimes et de leur entourage. Cependant, l'exercice est intéressant si l'on tente de mettre en rapport les chiffres du coût des violences avec les chiffres des dépenses publiques et privées qui sont occasionnées par les violences ou qui sont

dévolues à leur prévention. Les chiffres prennent alors tout leur sens en termes d'arguments pour l'aide aux victimes et pour la prévention.

Il est difficile d'estimer le coût économique des violences, d'autant plus lorsqu'il s'agit de juger l'impact économique qu'elles représentent pour un employeur. L'association française Psytel¹⁰ a fait un travail dans ce sens. Les chercheurs ont utilisé des données « existantes, facilement réactualisables. »

Ils ont pris en compte :

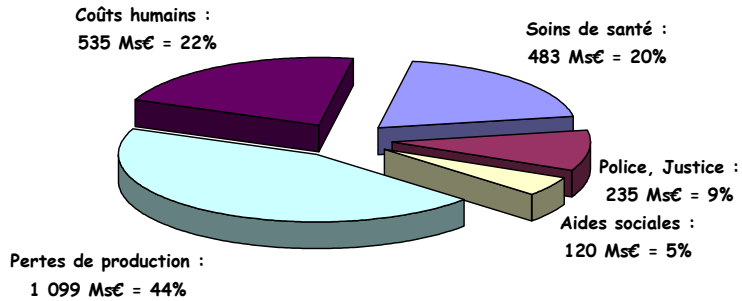
- Les coûts directs médicaux : les urgences, les hospitalisations, les soins en médecine générale et psychiatrie, la consommation médicamenteuse ;
- Les coûts directs non médicaux : justice civile, justice pénale, administration pénitentiaire, activités de police et de gendarmerie ;
- Les coûts des conséquences sociales directes : hébergement d'urgence, logement, allocations diverses, paiement des arrêts de travail, actions de prévention ;
- Les coûts des conséquences indirectes : pertes de production dues aux décès, aux arrêts de travail / absentéisme et aux incarcérations et enfin le coût des viols et des préjudices graves.

Les montants auxquels leurs estimations les ont conduits sont les suivants (pour la France):

Postes simplifiés	en M€ (estimation Psytel)	%
Soins de santé	453	19,95%
Police- Justice	235	9,97%
Aides sociales	120	5,07%
Coûts directs	808	33,91%
Pertes de production	1 059	44,46%
Coûts humains	555	21,63%
Conséquences indirectes	1 614	66,09%
TOTAL Général	2 472	100,00%

¹⁰ www.psytel.eu

A partir de ces chiffres, Psytel a établi le graphe suivant:



Le coût pour les entreprises françaises serait donc de 1099 millions d'euros. La Belgique compte environ six fois moins d'habitants que la France. On peut donc estimer que les violences coûtent environ 188 millions d'euros aux entreprises belges. Ce chiffre est à mettre en rapport avec le coût que cela représenterait pour un employeur d'aménager le poste de travail d'une personne victime de violence. Selon Psytel, 1 euro investi en prévention efficace des violences domestiques peut générer de l'ordre de 87 euros d'économie. Les violences auraient un coût de 16 milliards d'euros par an pour l'ensemble des pays européens, soit 33 euros par personne !

Des chiffres qui font réfléchir !

1.3 Conséquences des violences sur la santé et la santé mentale

« La violence d'un partenaire intime et la violence sexuelle entraînent à court et long terme de graves problèmes de santé physique, mentale, sexuelle et

général pour les victimes et leurs enfants et elles ont de ce fait des coûts sociaux et économiques élevés. »¹¹

Les problèmes de santé des travailleurs ont un coût élevé pour les employeurs : absentéisme, accidents de travail dus à l'inattention et la fatigue, stress des collègues...

Les conséquences des violences sur la santé sont nombreuses. Certaines sont les conséquences directes des coups et mauvais traitements : contusions, ecchymoses, hématomes, fractures, brûlures.. Elles sont faciles à identifier.

D'autres moins visibles sont nombreuses Ce peut être des céphalées, des douleurs du dos, des douleurs abdominales, des fibromyalgies, des troubles digestifs, une mobilité réduite et un mauvais état de santé général. Les violences peuvent entraîner également des dépressions, des troubles du sommeil, de l'alimentation, des perturbations émotionnelles et des tentatives de suicide.

Quelques conséquences sur la santé observées par une maison d'accueil¹²

- Perte de mémoire
- Pense qu'elle est folle
- Anxiété/stress
- Insomnie
- Perte de dignité
- Perte d'appétit
- Inquiétudes
- Maux de tête
- Se sent jugée, incomprise
- Maux d'estomac
- Se sent seule
- Dépression nerveuse
- Devient agressive
- Vit de la colère
- Violente les enfants
- Difficulté à prendre des décisions
- Idées suicidaires
- Sentiment d'ambivalence
- Honte
- Culpabilité
- Perte d'estime de soi
- Isolement
- Repli sur soi
- Haine envers les hommes
- Méfiance
- Conséquences économiques
- Concentration difficile
- Réduction de la productivité

¹¹ <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/fr/index.html>

¹² <http://www.mirepi.com/violence.html#5>

- **Consommation de médicaments**
- **Tristesse**
- **Abus d'alcool/ drogue**
- **Peurs**
- **Craintes**
- **Doute d'elle même**
- **Déception, humiliation**
- **Trahison**
- **Peur de l'intimité**
- **Oubli de soi**

Les violences entraînent également un état de stress post-traumatique qui a des conséquences sur la santé, l'attention, la concentration. Muriel Salmona, neuropsychiatre, développe ce concept : « Le traumatisme est un phénomène d'effraction du psychisme et de débordement de ses défenses par les excitations violentes liées à la survenue d'un événement agressant ou menaçant pour la vie ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne qui y est exposée comme victime, comme témoin ou comme acteur [...] Il y a 58 % d'état de stress-post-traumatique chez les femmes victimes de violences conjugales contre 24% chez l'ensemble des victimes de traumatismes – (Astin, 1995) avec des chiffres encore plus importants quand des violences sexuelles sont présentes 80 % (Breslau et al., 1991) et 60 % d'état de stress-post-traumatique chez les enfants témoins ou victimes directes de violences familiales ». ¹³

Muriel Salmona développe la notion d'une « dissociation » qui entraîne « une anesthésie émotionnelle accompagnée de troubles de la conscience (sentiment d'irréalité, d'être spectateur de la scène violente, de dépersonnalisation, absences). La mémoire traumatique est une véritable bombe à retardement, avec des réminiscences intrusives faisant revivre sans fin les violences avec la même souffrance et la même détresse. Cette anesthésie émotionnelle est également accompagnée d'une hypervigilance, des conduites de contrôle et d'évitements et de conduites à risques.

¹³ <http://www.memoiretraumatique.org/assets/files/Documents-pdf/violences-faites-aux-femmes-TROYES-20100923.pdf>

Muriel Salmona montre également que les personnes qui ont vécu des traumatismes et des violences ne réagissent plus comme les personnes qui sont indemnes. L'imagerie médicale prouve ce qui est avancé : le cerveau ne réagit plus, il est stupéfié.

Les répercussions de ces problèmes de santé sur le travail sont importantes.

Le Collectif contre les violences de Liège a épinglé :

« La perte d'estime de soi qui entraîne des difficultés à se valoriser, à se trouver des compétences, à entreprendre des démarches, l'isolement qui prive d'un réseau relationnel fondamental dans la recherche d'emploi.[...]

- « Des expériences relationnelles « marquées » par la violence, qui peuvent amener la personne dans un contexte de travail à refuser toute forme d'autorité, ou au contraire à ne pas savoir se positionner dans un fonctionnement « tyrannique », ouvrant une possible voie au harcèlement.
- Des choix professionnels limités et qui s'inscrivent parfois dans un processus de réparation ». ¹⁴

C. Projet européen « Maintien au travail ou insertion professionnelle des victimes de violence domestique »

I. Partenariat initial avec le Québec

En 2005-2006, les FPS ont mené un projet de recherche en collaboration avec le CLIPP¹⁵ (Centre liaison sur l'intervention psychosociale) de Montréal. Deux focus groups regroupant des responsables et des formateurs en insertion professionnelle et recherche d'emploi ont été réalisés.

¹⁴ *Nathalie Mignano - Violences conjugales : freins ou leviers à l'insertion socioprofessionnelle ? Collectif contre les violences familiales et l'exclusion (CVFE) Violences conjugales : freins ou leviers à l'insertion socioprofessionnelle ?*

¹⁵ www.clipp.ca

Il s'agissait d'interroger des intervenants en insertion professionnelle à propos de leurs connaissances des violences conjugales, de leurs aptitudes à détecter des situations de violences, à référer les victimes et les agresseurs aux structures spécialisées, de lister les conséquences que les violences conjugales ont sur l'insertion au travail. Enfin, il s'agissait d'imaginer les actions concrètes que les milieux professionnels et les milieux d'insertion professionnelle peuvent élaborer. Leurs besoins en formation ont également été interrogés. Ces focus groups ont confirmé l'impact des violences domestiques dans la sphère professionnelle et les formes qu'elles pouvaient prendre.

Nous avons construit un module de formation de deux jours sur cette base, avons testé cette formation et évalué sa pertinence à Bruxelles et Montréal. L'expérience a été concluante. ¹⁶

Les FPS ont voulu continuer la réflexion et le travail afin d'élaborer une stratégie d'intervention dans les entreprises et les organismes de formation professionnelle.

L'étude de la littérature ainsi que les différents contacts que nous avons pris, nous ont montré que ce sujet est porteur et que les personnes de terrain sont prêtes à y investir.

Il ressort aussi de nos recherches et contacts préalables que les délégués syndicaux, les médecins du travail, les « personnes de confiance » en ce qui concerne le harcèlement sur le milieu de travail, peuvent devenir des « personnes-relais » jouissant de la confiance des victimes. Ces personnes sont ressenties comme étant à même de les épauler pour les écouter et les rediriger vers les structures adéquates. Les délégués syndicaux sont

¹⁶

<http://www.femmesprevoyantes.be/fps/PublicationsetOutilsPedagogiques/AnalysesEtudesPdf/violences.htm>

également les mieux placés pour participer à l'élaboration d'une politique d'information et de prévention au sein de leur entreprise dans le cadre du bien-être au travail, mais aussi pour convenir de modalités pratiques liées au poste de travail et pour négocier une souplesse par rapport aux horaires de travail. Ils peuvent aussi négocier des congés pour que la personne puisse faire les démarches nécessaires pour s'en sortir.

Par « personnes-relais », on entend toutes les personnes professionnelles de l'aide aux personnes ou pas, qui peuvent intervenir pour aider les victimes de violences à garder ou à s'insérer dans un travail : délégués syndicaux, personnes chargées d'orientation, de formation ou d'insertion professionnelle, médecins du travail, médecins-conseils des mutualités, personnes « de confiance » dans le cadre du harcèlement sur le lieu de travail...

1.2 Hypothèses

Nous avons proposé cinq volets d'intervention que les personnes-relais peuvent mettre en œuvre pour aider les victimes de violences domestiques qui travaillent ou qui participent à des actions d'insertion. Les « personnes - relais » pourraient avoir une action au niveau de;

- L'écoute et la détection ;
- La sensibilisation et l'information ;
- L'orientation vers des ressources spécialisées ;
- L'aménagement des conditions de travail ou de formation et l'aide concrète ;
- La négociation d'une politique d'entreprise et le soutien de législation permettant aux victimes d'être protégées quant à leur emploi.

L'écoute et la détection

Si l'écoute et l'empathie font partie du « métier » de délégué syndical, d'agent de formation et d'insertion professionnelle, écouter des victimes ou des

auteurs de violence peut être plus difficile. En effet, bien des préjugés et malaises existent à ce sujet. Il est courant de penser que les violences domestiques ressortissent du privé, du relationnel. On croit que les victimes et les auteurs ont un profil particulier et que cela ne peut pas arriver aux personnes que l'on connaît. De plus, la probabilité que la personne à qui pourrait s'adresser une victime ou un auteur ait elle-même été en contact de violences dans son propre couple ou dans son entourage proche, est élevée. D'après Amnesty international, une personne sur trois connaîtrait quelqu'un concerné par les violences.

En formation professionnelle, il faudra prendre en compte ces besoins. Les victimes qui ont fait la démarche de s'inscrire à une formation ou un processus d'insertion professionnelle doivent pouvoir s'en servir comme tremplin. Cependant, il faudra tenir compte de leurs fragilités et de leurs ressources pour bien les orienter. Les victimes de violence, les auteurs, les enfants exposés ont des besoins spécifiques qu'il importe de connaître.

Les responsables d'insertion professionnelle ou les délégués syndicaux doivent pouvoir détecter les situations de violence. Attention, il ne s'agit pas qu'ils se transforment en détective ou en psychologue. A cette fin, il est important de bien faire la différence entre le « dépistage » qui est un outil des professionnels de l'aide psychologique et la « détection » qui peut être pratiquée dans le cadre du travail d'insertion professionnelle.

Le dépistage est une démarche clinique. Il s'agit de repérer les signes, la pathologie, de mener l'enquête. Le praticien pose des hypothèses sur base de signes qu'il reconnaît et vérifie si ces signes correspondent à un syndrome (ensemble de symptômes) qui prend sens dans la théorie qu'il connaît.

La détection, c'est simplement être attentif aux faits, aux comportements, aux appels à l'aide émis par les personnes. Il s'agit davantage d'une disponibilité et d'une attention. Il ne s'agit pas d'être intrusif, de faire avouer.

Il est étonnant de constater que le simple fait que des personnes « de confiance » aient une idée juste de ce que sont les violences, le cycle, l'escalade ainsi que le fait de faire savoir « qu'ici on peut en parler » suffit à faire sortir de l'ombre maintes situations problématiques.

Attention ! Rien n'est pire pour une victime que de ne pas être reconnue comme telle, que soit minimisé ce qu'elle subit, qu'on la rende responsable des violences ou que l'on confonde conflit et violence. L'attitude qui consiste à négliger l'impact de la situation au profit d'une interprétation en termes de personnalité, de relations, de communication est particulièrement désastreuse tant pour la victime que pour l'auteur. Dans ce cas, la victime est désignée comme co-responsable de la situation et l'auteur est conforté dans son impunité et dans la justification qu'il se donne : «elle m'a provoqué».

Enfin, il faut souligner que si les personnes décident de se confier, elles doivent bien sûr être assurées de la discrétion de la personne-relais à laquelle elles s'adressent. Elles doivent savoir que rien ne sera fait sans leur consentement.

L'orientation vers des ressources spécialisées

Il est important que la personne-relais se constitue un bon carnet d'adresses. Il n'y a pas que les centres spécialisés pour la prévention et le traitement des violences qui peuvent aider une victime. D'autres possibilités existent comme les centres d'aide aux victimes qui dépendent de la police, les centres de planning familial, les centres de santé mentale...

Au-delà de ce carnet d'adresse « standard » et d'une recherche systématique dans sa propre région, la personne-relais doit se constituer un carnet personnel alimenté par des rapports personnels qu'elle peut avoir avec des professionnels ou par le bouche à oreille. Il faut choisir des intervenants qui connaissent la problématique des violences. A cet égard, les ressources spécialisées dans l'accueil des victimes de violence peuvent donner de bons relais locaux).

En effet, nous l'avons vu, les violences domestiques sont encore trop méconnues, elles font rarement partie du cursus de formation des intervenants médicaux, sociaux, psychologiques, juridiques et policiers. Le danger est grand qu'il y ait un processus de victimisation secondaire parce que le problème sera traité comme un problème de communication ou qu'une médiation sera proposée. Pour qu'un travail relationnel ou une médiation puisse être valable, il faut qu'il y ait une égalité entre les protagonistes. Dans le cas de violences domestiques, la loi a été transgressée et il faut agir en conséquence.

Aménagement et aide concrète

L'argumentation

Nous l'avons vu, les violences domestiques ont des répercussions importantes sur le travail : en termes de coût, d'organisation, de rentabilité. Dans une entreprise, il faut pouvoir montrer ces répercussions et l'intérêt pour l'entreprise de prendre en compte les besoins spécifiques des victimes. En formation professionnelle, il faut être convaincu de la nécessité de cette prise en compte pour adapter le choix et les modalités de la formation aux besoins spécifiques de la personne. (Par exemple, un stage dans les cuisines d'un restaurant où l'on crie les ordres ne pourrait pas convenir).

Guide de survie, trucs et astuces

Il est des aménagements très simples du travail ou du cursus d'insertion professionnelle qui peuvent s'avérer fondamentaux pour les victimes. Il faut que ces personnes puissent bénéficier des mesures de sécurité sur le lieu d'activité.

EXEMPLES : L'agresseur se rend sur le lieu de travail et menace : une photo est donnée au gardien qui pourra l'empêcher de rentrer dans l'usine ; des

coups de téléphone incessants perturbent son travail : il suffit de changer le numéro ou faire passer les appels par une tierce personne ; il cache ses chaussures : elle a mis une paire de chaussures dans son casier au bureau, tant pis si elle doit faire la route en pantoufles ; il dérègle systématiquement son réveil : un de ses collègues lui envoie un message sur son téléphone mobile le matin.....

L'imagination des agresseurs n'a pas de limites, il s'agit également de mettre l'imagination et la créativité des personnes-relais, collègues, amis, au pouvoir pour trouver des solutions.

Sensibilisation et information.

Cette action a un double objectif :

- Il faut que l'on puisse parler des violences sur le lieu de travail ou de formation professionnelle afin d'informer les victimes et leur permettre de mettre des mots sur ce qu'elles vivent (sans omettre de nommer l'impact des violences conjugales sur les enfants exposés), d'insister sur le caractère inacceptable des violences, de faire passer le message que l'entreprise est sensible à cette problématique .
- Il est fondamental de permettre l'identification par les travailleurs de la personne-relais grâce à sa participation dans cette action de sensibilisation et d'information.

Il faut ici aussi faire preuve d'imagination : mettre une affiche dans la cafeteria, mettre un dépliant dans l'enveloppe des fiches de salaire, un numéro d'appel pour les violences dans les toilettes, que la personne-relais porte une broche « Ruban Blanc »...¹⁷

¹⁷ <http://www.femmesprevoyantes.be/priorites/violences/ruban-blanc-2011/Pages/default.aspx>

Négociation d'une politique d'entreprise et le soutien de législation

Les entreprises pourraient inclure une protection des victimes de violences dans leur règlement de travail et dans leurs pratiques de direction du personnel. Elles peuvent par exemple, offrir une protection contre la perte d'emploi (limitée dans le temps) à l'instar de ce qui existe pour les femmes enceintes. Les entreprises peuvent également élaborer des politiques prévoyant des congés payés, des congés prolongés ou le déplacement des membres du personnel victimes de violence.

Il faut que les entreprises aient un message clair : les travailleurs victimes de violences doivent savoir qu'ils pourront trouver de l'aide, qu'ils ne seront pas jugés négativement, qu'ils seront assurés de la discrétion quant à leur situation.

En Belgique, tout travailleur a le droit de consulter spontanément et gratuitement les services de médecine du travail. Les employeurs (qui choisissent le service de médecine du travail auquel ils s'affilient) devraient s'assurer que ceux-ci sont aptes à écouter et aider les victimes de violence.

Les actions de prévention et de protection du travailleur victime de violences peuvent s'appuyer en Belgique sur le « Code sur le bien-être au travail »¹⁸ Ce code concerne la mise en œuvre « de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail ». ¹⁹

Contexte : Daphné Europe

¹⁸ <http://www.emploi.belgique.be/moduleDefault.aspx?id=1958>

¹⁹ Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service interne pour la Prévention et la Protection au Travail (M.B. 31.3.1998; Errata: M.B. 11.6.1998 et 28.8.2002)

Nous avons voulu tester ces hypothèses et réaliser un projet transnational permettant d'expérimenter nos hypothèses et d'appliquer le programme qui en résulte. De plus, nous avons pensé que la multiplicité des cultures et situations permet de comparer les pratiques et la législation des différents pays et d'enrichir les perspectives et points de vue de chacun. C'est dans le cadre de la COFACE²⁰ que s'est concrétisée cette possibilité et que nous avons pu conclure un partenariat avec des organisations membres de la COFACE. Nous avons fait appel au programme Daphné et avons pu obtenir une subvention²¹. Le programme Daphné est un programme de la Commission Européenne – Direction Générale Justice et Affaires sociales. Son objectif est de combattre les violences envers les enfants, les jeunes et les femmes²².

Ce programme offre non seulement la possibilité de mener un projet ambitieux mais il permet aussi d'enrichir le travail par des partenariats européens. Enfin, il offre une visibilité importante et ce notamment par le site « Daphné Toolkit »²³ qui met les outils et recherches développés par les autres projets subsidiés par Daphné, à la disposition du public.

1.3 Les partenaires

La COFACE²⁴ a pris la responsabilité du projet, elle en a été le « promoteur » et le coordinateur général.

La COFACE est une organisation européenne pluraliste, au sein de la société civile, qui a pour mission de promouvoir la politique familiale, la solidarité entre les générations et les intérêts des enfants au sein de l'Union

²⁰ www.coface-eu.org

²¹ Daphné Project Ref 1999-285-W

²²

http://ec.europa.eu/justice_home/funding/daphne/funding_daphne_en.htm

²³ www.daphne-toolkit.org/

²⁴ Confédération des Organisations familiales de l'Union européenne.

européenne. La COFACE promeut une politique de non-discrimination et d'égalité des chances entre les personnes, ainsi qu'entre les formes familiales, et soutient spécifiquement les politiques visant à l'égalité entre femmes et hommes.

Les FPS²⁵ est une ONG belge qui milite et porte des revendications politiques pour une société plus égalitaire. En tant que mouvement mutualiste, elle mène aussi des actions contre les inégalités de santé. Elle informe, sensibilise, mobilise et mène des actions de promotion de la santé. Les FPS, c'est aussi un réseau de Centres de Planning familial, un réseau d'écoles de promotion sociale et d'insertion socioprofessionnelle.

KMOP est une ONG grecque œuvrant dans le domaine social avec des valeurs humanitaires, croyant au potentiel de chacun d'enrichir la société. KMOP se concentre sur les questions relatives à la protection sociale, la santé, l'employabilité, la création d'emplois, la citoyenneté active, l'inclusion sociale, la jeunesse, l'éducation, l'égalité des genres et des chances, la recherche scientifique et le développement des savoir-faire en matière de politique sociale.

La FGTB est une organisation syndicale belge qui défend tous les travailleurs et travailleuses actifs ou sans emploi, jeunes et moins jeunes. Sa spécificité ? Agir pour une société plus égalitaire, plus solidaire. Sa force ? Allier capacité de concertation et détermination dans la défense des travailleurs (euses) dans le souci de l'égalité entre les femmes et les hommes. Le CEPAG (centre d'éducation populaire André Genot) est une association sans but lucratif d'éducation permanente proche de la FGTB Wallonne qui développe une dynamique de formation et d'animation auprès des publics populaires sur des thèmes en lien avec le politique, le social, le culturel et l'économique.

L'association Salud y Familia est espagnole. Elle apporte une aide individuelle aux personnes selon le principe de non-discrimination, que ce soit par

²⁵ *Femmes prévoyantes socialistes*

l'origine, la race, le sexe, la nationalité, le statut social ou la religion, dans des aspects médicaux, psychologiques, interculturels, sociaux ou juridiques.

L'association accorde une priorité particulière à la santé familiale et reproductive, y compris les questions de planification familiale et d'avortement, ainsi qu'aux relations familiales et aux besoins fondamentaux en matière de santé, de soutien social et juridique.

Le mouvement national bulgare (WMAV) est une ONG créée en 1990. Son objectif est de protéger les mères, les enfants et les familles contre toutes les formes de violence, qu'elles soient sociales, physiques, psychologiques ou affectives. Plus spécifiquement, les buts de WMAV sont : la protection de la famille, la promotion et le soutien à l'allaitement, la réalisation de recherches dans le domaine social et culturel et le suivi de projets concernant les droits sociaux de la famille, des femmes, des enfants et des jeunes, l'inclusion sociale et la protection des droits du consommateur.

D. Dispositif

Nous avons proposé une base commune pour les différentes actions de notre projet et proposé aux partenaires d'élaborer leur propre formation et outils sur cette base. En effet, plutôt que d'imposer une formation commune ou d'élaborer des outils et stratégies de sensibilisation communs, il nous a paru plus intéressant et plus efficace que chacun des partenaires se saisisse des hypothèses et y apporte toute son expérience et ses connaissances spécifiques. Ce dispositif a également permis que la démarche et les outils utilisés soient mieux adaptés aux publics rencontrés par chacun des partenaires.

Le déroulement du projet a donné raison à ce dispositif : les différents partenaires ont contribué au projet au-delà de ce qui était prévu, prenant chacun des initiatives soit d'enquête, de focus groups, d'outils de détection des situations dangereuses ou de partage d'actions de sensibilisation.

Nous avons organisé deux séminaires réunissant les responsables de projets et des formateurs : le séminaire 1, organisé par l'association Salud y Familia visait à constituer un socle de connaissances communes à propos des violences et des hypothèses de base du projet. Le séminaire 2 a été organisé par l'association WMAV. Il avait pour objectif de nous permettre de réfléchir aux stratégies et outils de communication pour sensibiliser le monde du travail aux violences et à l'impact des violences sur la vie professionnelle.

Enfin, un colloque a clôturé ce projet. Nous avons eu la chance de pouvoir rencontrer des professionnels venus de différents pays d'Europe qui ont partagé leurs expériences ainsi que des professionnels belges : syndicalistes, experts en insertion et en formation professionnelle, médecins-conseils, professeurs de pratique professionnelle, accueillantes des centres de planning etc.

1. Séminaire 1

Lors de ce séminaire, une base de contenu a été proposée aux partenaires. Ceux-ci ont adapté ce contenu ainsi que les méthodes à leur public dans leur pays.

Formation initiale : FPS

Les FPS ont proposé une formation initiale aux formateurs et responsables de projets de chaque pays partenaire au cours d'un séminaire. Cette formation visait à créer une base commune de contenu : analyse des violences domestiques, impact des violences sur la vie professionnelle et rôle des personnes-relais. Elle a servi de base aux formations données par les partenaires aux personnes-relais dans leur pays respectif.

Cette formation est composée de deux modules, chacun représentant une journée de formation.

Lors de la première journée, il s'agit de proposer une analyse des violences dans une perspective de genre ²⁶ et de montrer qu'il s'agit d'un problème de société et non d'un problème privé. L'objectif est également que les personnes chargées d'accueillir les victimes ou les auteurs de violence se débarrassent de leurs préjugés, acquièrent une connaissance des différents visages des violences, en connaissent le cycle. Il est également essentiel qu'ils comprennent le processus d'emprise que la victime subit et qu'ils comprennent que cela détruit son estime d'elle-même.

Enfin, il faut aborder le sentiment d'impuissance des personnes qui veulent aider une victime. La tentation est grande de planifier un plan d'action à la place de la personne et de la presser de quitter son partenaire violent. Ce serait rajouter une violence supplémentaire. Il ne faut pas oublier qu'à la base, la relation de la victime et de l'auteur de violences est une relation d'amour. Les éléments relatifs aux besoins élémentaires d'une personne ou d'une famille (logement, finances, organisation...) ne sont pas à négliger.

Il faut montrer aux personnes-relais que même si la victime n'est pas prête à changer sa situation, on peut l'aider à la fois en lui proposant diverses aides pratiques et divers aménagements de son travail mais aussi en lui disant qu'elle n'a pas mérité cela, que l'agresseur transgresse ses droits humains fondamentaux, en l'aidant à restaurer une meilleure estime d'elle-même.

Pour initier la réflexion de la première journée, il a été proposé le jeu « Wanted ». Ce jeu consiste à faire un portrait-robot (dessin et description écrite) d'une victime et celui d'un auteur de violence : son âge, sa profession, ses traits de personnalité. L'objectif de ce jeu est de permettre de faire ressortir les stéréotypes et les difficultés des participants à aborder le sujet.

²⁶ *Liliane Leroy, Les violences entre partenaires : quelles répercussions sur la vie professionnelle, quelles pistes d'action pour aider les victimes ?, FPS 2011*
www.fesmmesprevoyantes.be

La première formation a abordé les points suivants ²⁷:

- CH 1. La réalité: les chiffres
- CH 2. Le Genre
- CH 3. Les conflits/les violences
- CH 4. Définition des violences
- CH 5. Les différentes formes de violence
- CH 6. L'escalade
- CH 7. Le cycle
- CH 8. Comment aider ?
- CH 9. La victimisation secondaire

Le deuxième module quant à lui, a abordé la question de l'impact des violences sur le travail. Les contenus suivants ont été abordés :²⁸

- CH 1 La violence domestique s'invite sur les lieux de travail
- CH 2 Intérêts et devoirs de l'employeur
- CH 3 Rôle des délégués et des agents d'insertion professionnelle
- CH 4 Détection
- CH 5 Comment aider ?
- CH 6 Référer

Un jeu de cartes « Trucs et astuces » a également été proposé afin de montrer différents problèmes concrets qui peuvent se poser, de chercher des solutions concrètes ou d'élaborer des politiques d'entreprise ou des actions de prévention à partir de ces situations²⁹. Son objectif est de fournir un outil de créativité. Les situations et solutions proposées ne sont que des exemples.

²⁷ *Liliane Leroy, Les violences entre partenaires : quelles répercussions sur la vie professionnelle, quelles pistes d'action pour aider les victimes ?, FPS 2011*

www.fesmmesprevoyantes.be

²⁸ Voir annexe 4

²⁹ Voir annexe 5

Ce qui est important, c'est d'utiliser des cartes vierges pour identifier les situations problématiques spécifiques aux utilisateurs et de chercher des solutions adaptées.

Evaluation de la dangerosité : KMOP

Questionnaire

Les besoins et la sécurité des victimes doivent-être sérieusement pris en compte dans tout type d'intervention. C'est pourquoi il est nécessaire de ne pas se concentrer uniquement sur le fait de violence, mais aussi d'essayer d'évaluer la dangerosité dans son ensemble. Voici quelques unes des questions utilisées dans nos centres de conseil afin d'évaluer la situation:

- Quand les violences ont-elles commencé?
- Les violences sont-elles continues?
- Y a-t-il une augmentation de la fréquence et de la gravité des attaques contre la victime?
- Quelle est la blessure la plus grave que la victime aie souffert, et quand s'est-elle produite?
- Y a-t-il des armes dans la maison ?
- L'agresseur s'est-il déjà servi d'une arme contre la victime?
- L'agresseur a-t-il déjà essayé d'étrangler la victime?
- L'agresseur est-il toxicomane (alcool, drogues)?
- L'agresseur a-t-il menacé de tuer la victime ou les enfants?

- La victime craint-elle d'être tuée par l'agresseur?
- La victime craint-elle que l'agresseur se suicide?
- L'agresseur est-il très jaloux? Accuse-t-il la victime d'infidélités?
- L'agresseur souffre-t-il de dépression? L'agresseur est-il paranoïaque?
- Suit-il les déplacements de la victime? Contrôle-t-il la victime?
- L'agresseur a-t-il des antécédents criminels?
- La victime pense-t-elle à quitter/divorcer l'agresseur?
- La victime a-t-elle des pensées suicidaires?

Si les réponses aux questions ci-dessus sont positives, la victimes court un niveau de risque élevé. Dans ce cas, nous devons contacter les autorités afin de protéger la victime, les enfants ou autres adultes vulnérables. La victime doit savoir dès le début les raisons pour lesquelles il lui est demandé de divulguer ces informations. Nous leur expliquons les raisons pour lesquelles cela est nécessaire, et nous essayons de trouver un endroit sûr pour elles et leurs enfants.

4. Aborder la victime

Lorsque nous abordons la victime, nous essayons de poser les bases pour un rapport sain fondé sur la confiance. Nous essayons de ne pas émettre de jugements et essayons de les mettre à l'aise. C'est ce que nous devons garder à l'esprit lorsque nous abordons une personne victime de violences.

□ Il est assez difficile pour la victime de s'exprimer librement, et c'est pour cette raison que nous devons reconnaître ses craintes et ses inquiétudes, et montrer du respect pour ses expériences. Nous avons donc recours à des phrases telles que “Je suis désolé pour ce que vous avez souffert, je comprend que vous traversez une période difficile, je veux que vous sachiez que je ferais tout ce qu'il m'est possible de faire pour vous aider. Je sais qu'il pourrait être difficile pour vous de vous exprimer et vous sentir suffisamment à l'aise pour me parler, mais cela est nécessaire afin de pouvoir vous aider...”

□ Il est important de montrer à la victime que nous la croyons. Puisque l'agresseur peut être une personne insoupçonnable qui peut avoir persuadé la victime que personne ne la croira. Il est donc important qu'elle sache que nous, au moins, la croyons.

□ Pendant l'évaluation, nous préférons les questions ouvertes telles que “Que s'est-il passé lorsque votre mari est revenu? Comment vous a-t-il agressée?”

□ Nous demandons à la victime de décrire les événements dans l'ordre chronologique, en commençant par l'acte de violence. Par ex: “Que s'est-il passé lorsque vous êtes rentrée à la maison cet après-midi là?”

□ Nous essayons d'écouter attentivement la femme sans émettre de commentaires. Si elle fond en larmes, elle aura besoin de temps pour se calmer et il ne faut pas insister pour qu'elle continue de parler.

□ Nous recueillons les informations concernant les violences et les blessures par le biais de questions directes telles que “ Où vous a-t-il fait mal?” “Comment vous a-t-il fait mal?” “Vous a-t-il frappé du poing, ou a-t-il utilisé un objet ou une arme?”

□ Nous ne formulons jamais de questions pouvant sous-entendre que la victime méritait les violences subies. Nous ne posons jamais de questions telles que “Qu'aviez-vous fait pour qu'il vous fasse mal?”. Il ne faut pas oublier

que la victime n'est pas responsable des motifs et intentions de l'agresseur. En outre, il est important de ne pas formuler de questions qui victimisent leur comportement telles que "Pourquoi restez-vous avec lui?" ou "Essayez de le calmer ou apprenez à faire des compromis". Ce type de questions ou de commentaires ne font en sorte que la femme victime se sente responsable des violences subies et justifient d'une certaine manière le comportement de l'agresseur.

□ Nous devons assurer à la femme battue que personne n'a le droit de lui faire du mal/lui faire subir des violences, pour quelque raison que ce soit. Cette démarche peut aider dans l'établissement d'un rapport thérapeutique basé sur la confiance.

□ Nous devons nous rendre compte du fait que la victime peut parfois se sentir en sécurité, mais qu'elle peut aussi se sentir en danger et avoir peur, et que cela peut l'empêcher de s'exprimer librement.

□ L'entretien ne devrait pas être axé uniquement sur les violences physiques infligées à la personne, mais également adresser les autres types de violences telles que les menaces, les agressions sexuelles, etc...

Les quatre phases du processus de décision : Salud y Familia

Phase de pré-contemplation

Les femmes verbalisent les conflits auxquels elles sont confrontées mais elles ne considèrent pas nécessairement qu'elles ont un problème à régler. Elles justifient les comportements violents de leur partenaire. Et elles se reprochent de ne pas apporter assez d'argent au sein du foyer.

Phase de contemplation

La femme apparaît ambivalente et contradictoire. Elle sait qu'elle endure une situation faite de conflits très importants mais elle n'identifie pas clairement quel est le problème à régler. Elle justifie l'agressivité de son partenaire mais

elle est également capable de différencier les responsabilités. Elle pense qu'il y a problème dans la relation. Elle se reproche de ne pas collaborer davantage aux revenus du ménage.

Phase de préparation

La femme identifie le problème et elle cherche des voies et moyens (des outils) pour le résoudre. Elle réalise qu'elle et/ou ses enfants pâtissent de la situation. Elle accepte l'aide que lui offrent les gens faisant partie de son réseau social. Elle place la responsabilité sur chaque membre du couple et occasionnellement, elle tente de les résoudre par elle-même. Il y a cependant toujours une certaine ambiguïté et de l'indécision.

Phase d'action

La femme résout le problème. Elle regrette de ne pas avoir agi plus tôt contre les agressions. Elle demande de l'aide autour d'elles (contacts, amis, etc). Elle va puiser des infos dans les ressources publiques ou privées, dans son réseau social. L'ensemble lui apporte un soutien. Elle réalise qu'elle possède suffisamment de ressources personnelles pour résoudre le problème assez rapidement.

Suite à cette formation initiale, les formateurs des pays partenaires ont adapté ce contenu et les méthodes à leur public.

1.2 WMAV Séminaire 2

En vue de réaliser des outils de sensibilisation des travailleurs et de réfléchir aux meilleures stratégies pour les diffuser, nous avons programmé un séminaire qui s'est déroulé à Sofia. Il nous a permis de connaître des pratiques qui nous ont étonnés, voire déstabilisés. Suite à ce séminaire, les différents partenaires ont construit des outils de sensibilisation : folder ou poster.

Au-delà des questions pratiques dont nous avons pu discuter, deux interventions particulièrement inédites méritent d'être soulignées.

Les violences domestiques à la télévision.

Nous avons pu échanger avec Madame Zoya Velinova, elle est journaliste à la télévision bulgare. Elle a reçu un prix international en 2010 pour son apport professionnel dans les émissions concernant des problèmes sociaux.

Parce que les violences ne sont pas un problème interpersonnel mais sont un problème social, elle soutient que la télévision nationale a un rôle crucial à jouer et qu'il faut informer le public des cas de violences domestiques, tout comme on le ferait pour un cambriolage ou l'agression d'un automobiliste.

Elle insiste sur la façon dont les problèmes de violences sont traités par les chaînes commerciales et sur la façon dont elle pense qu'une télévision nationale doit traiter les informations sur ce sujet. Son point de vue est le suivant : à la télévision publique, il n'est pas question de sensationnalisme, l'anonymat des victimes et des témoins est respecté. Pour plus d'objectivité, les différents points de vue sont exposés, celui de la victime, celui de la police, celui des médecins, ou celui du témoin principal. Zoya Velinova travaille sur la matrice suivante : que se passe-t-il ? où cela se passe-t-il ? pourquoi ? que s'est-il passé ? Elle estime que les médias ne peuvent pas se contenter de refléter les événements, ils doivent aussi devenir des partenaires pour résoudre les problèmes : donner des adresses, montrer les solutions et enfin, assurer un suivi pour que le public sache qu'il y a moyen de s'en sortir.

Enfin pour Zoya Velinova, les médias ont la responsabilité de former les attitudes du public, de faire évoluer les mentalités. Cela peut être fait notamment grâce aux commentaires inclus dans l'émission, à la mise en valeur des moyens que la victime a pu trouver pour s'en sortir, aux références à des expériences faites dans d'autres pays.

L'inscription de la problématique dans des séminaires sur le stress.

Maria Djongova, maître en psychologie clinique, et le docteur Dora Pachova, maître en homéopathie et en thérapie familiale, interviennent dans les entreprises lors des sessions de « Team building » et de communication. Elles estiment que la question des violences fait partie intrinsèque des questions qu'il faut aborder. Elles partent du point de vue que lorsqu'il s'agit de parler des relations, de la coopération et de la communication, les notions de respect/non-respect, de relations égalitaires/prise de pouvoir, de non-violence /violence, sont naturellement abordées.

Selon Maria Djongova et Dora Pachova, parler des violences lors de ces sessions de formation présente plusieurs avantages. Il n'est pas nécessaire de faire pression sur les directions pour proposer un programme spécifique sur les violences. Les responsables sont plus « ouverts » et plus « relax » lors des sessions de Team building. Enfin, durant ces sessions il y a des termes, des signes, des thèmes de débats connexes aux violences qui remontent spontanément à la surface.

Ces sessions permettent de proposer des programmes éducationnels et des programmes de communication respectueuse.

1.3 Groupes de formation : programme destiné aux personnes- relais

Des groupes d'une vingtaine de personnes-relais ont été constitués par les quatre partenaires. Ces personnes-relais ont été des délégués syndicaux pour la Belgique, des professionnels chargés du suivi et de l'insertion professionnelle pour les autres pays. Les groupes se sont rencontrés trois fois sur deux ans.

- Une première session de deux jours a été organisée dans chaque pays afin de former les personnes-relais à la question des violences en général et aux impacts des violences sur le travail. Les partenaires se sont basés sur la formation initiale reçue lors du séminaire 1. La formation a été adaptée par chacun des formateurs pour correspondre aux besoins et capacités de son public.
- Une deuxième rencontre qui a eu lieu après le séminaire 2 a permis à chaque groupe de créer un folder et/ou une affiche³⁰ pour la sensibilisation du public ainsi que de mettre au point des stratégies de diffusion de ceux-ci. Salud y Familia a organisé des focus groups constitués - entre autres - de personnes issues de l'immigration pour élaborer leur affiche³¹.
- Enfin, une dernière rencontre a permis de faire le point sur le processus de la formation et les perspectives.

E. Evaluation et perspectives, réalisé par Bernard Demuysère

Nous avons demandé à Bernard Demuysère d'assurer l'évaluation externe de notre projet. Psychologue de formation, il est directeur de l'Ecole des Parents et des Educateurs en Belgique et est également formateur. Il a assuré un suivi à chaque niveau du processus: séminaires, groupes de travail et groupes de formations des personnes-relais. Son intervention nous a permis de prendre du recul, de la hauteur tout au long de ces deux ans de travail. Elle a également permis d'ouvrir des perspectives quant à notre travail « après le projet Daphné ». C'est ce contrat bien rempli qu'il développe dans les pages qui suivent.

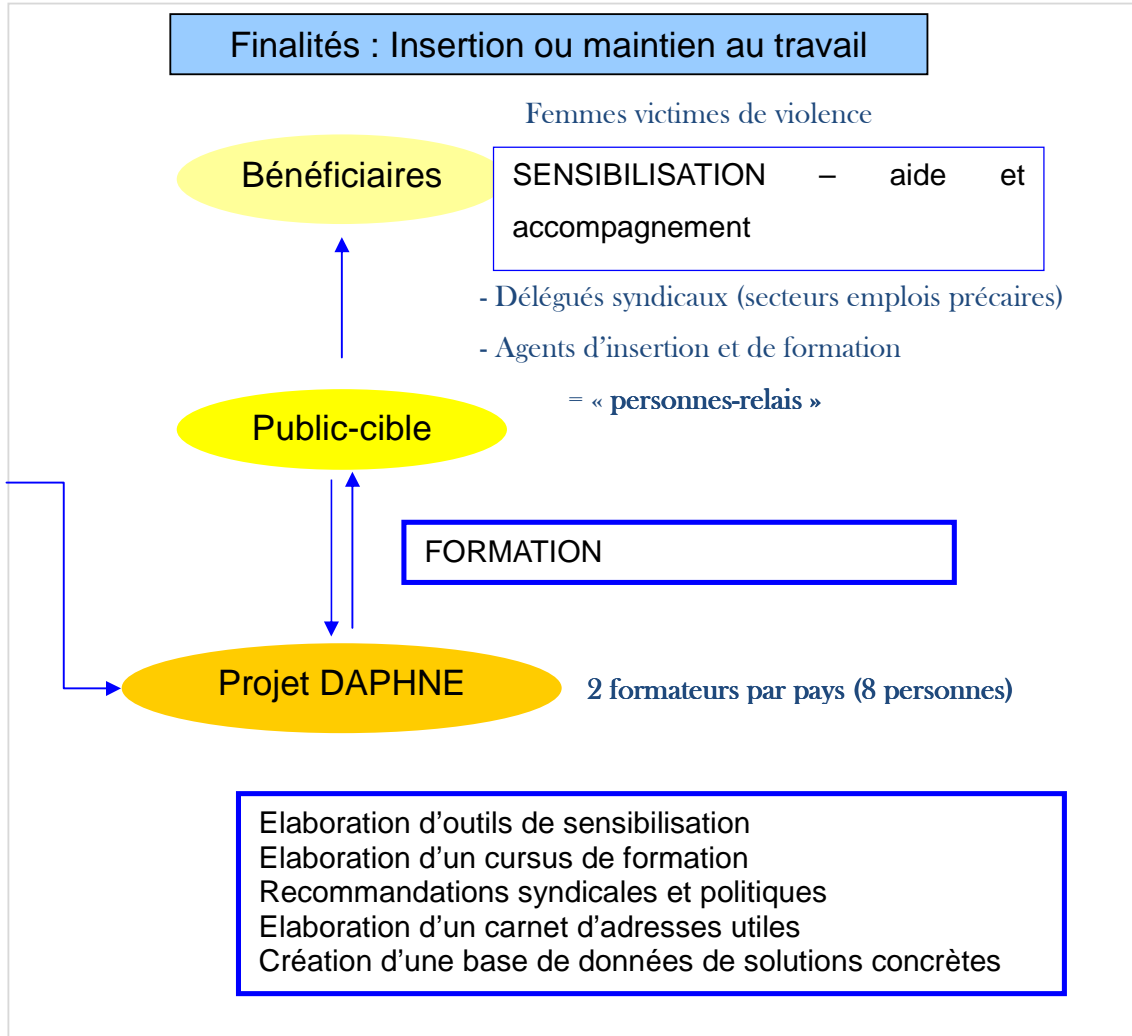
³⁰ Voir le site des partenaires ou www.femmesprevoyantes.be

³¹ Voir <http://www.saludyfamilia.es>

1. Introduction

Le projet DAPHNE était ambitieux : il visait à introduire des changements à la fois

- au niveau des personnes : victimes, agresseurs et « personnes-relais » : travailleurs sociaux, délégués syndicaux ou agents d'insertion.
- dans les pratiques collectives en entreprise pour organiser une réponse aux victimes si l'on veut maintenir celles-ci au travail
- au niveau de la société : dans les mentalités vis-à-vis de cette problématique.



II. Des constats

Dans chaque pays, on retrouve une même problématique : **les répercussions des violences domestiques au travail**. Au cours des formations données dans les pays, nous retrouvons à la fois le témoignage de l'existence de ce problème et de la difficulté d'en parler. Lors d'une rencontre entre les partenaires, quelqu'un a dit à propos d'une formation donnée dans son pays : « Dès que nous avons abordé la question, elles (les participantes) se sont rendues compte que certaines collègues en étaient victimes et qu'il fallait agir en conséquence ».

Les différences apparaissent lorsqu'il s'agit d'apporter des réponses. Bien que les 4 partenaires puissent faire beaucoup de choses ensemble dans le cadre du projet DAPHNE, chaque pays doit trouver son propre chemin et des solutions qui correspondent à sa place dans l'organigramme social, compte tenu de la culture et des pratiques sociales en vigueur dans son pays.

A la lecture des évaluations, il apparaît clairement que ce projet DAPHNE a été pour chacun une occasion d'établir une coopération dans le **cadre d'échanges d'expériences** sur les aides existantes dans les différents pays, sur la formation des travailleurs délégués ou relais qui s'investissent dans cette problématique, de méthodes, d'outils et de techniques avec les autres associations européennes.

L'on pourrait dire que le projet a permis de réaliser une réelle sensibilisation à la problématique et à la dimension humaine qui la sous-tend. Elle a aussi permis aux formateurs des 4 pays partenaires **d'élaborer des moyens concrets** pour sensibiliser à cette problématique.

Des documents (folders, brochures, syllabus, affiches ...) ont été réalisés avec des objectifs à la fois semblables et différents. D'autres parties de ce rapport en témoignent.

Ces documents ont été conçus dans le but de sensibiliser et d'informer dans certains cas les employés, les familles des victimes, dans d'autres cas (Grèce), ils s'adresseront aux victimes elles-mêmes. Ils contiennent aussi des informations relatives au profil des abuseurs et des victimes et au cycle de violence, les coordonnées de personnes à contacter, ou encore des conseils et des recommandations sur les étapes à suivre après des maltraitances d'ordre physique ou sexuel.

Dans le cas d'autres partenaires, ces documents doivent permettre aux délégués de communiquer et de faire savoir à leurs travailleurs que la délégation peut jouer un rôle dans leur vie professionnelle (maintien de leur emploi) et personnelle (en les dirigeant vers les services de soutien compétents).

L'inscription dans un ensemble social a été pour tous un second élément important dans le travail : création d'un réseau d'entreprises pour faire connaître les travaux du projet DAPHNE et les outils créés dans ce cadre destinés aux hommes et femmes dans leur environnement de travail, amélioration de notre insertion dans des réseaux professionnels, médecins de famille, travailleurs sociaux, sages-femmes et psychologues scolaires, ...

En résumé, ce projet DAPHNE a tenté de rencontrer,

- les victimes et des réponses à leur fournir, individuellement et collectivement
- une organisation (entreprise, association, ONG,...) à qui il revient d'organiser la réponse aux victimes si elle veut pouvoir maintenir celles-ci au travail
- une société à sensibiliser.

Si l'on se rappelle le cahier des charges que le coordinateur (COFACE) s'était donné, il y avait :

- *Elaboration d'outils de sensibilisation.* Ceci a été largement rencontré
- *Elaboration d'un cursus de formation.* Ceci a été largement rencontré et expérimenté.
- *Elaboration d'un carnet d'adresses utiles.* Ceci a été largement entamé dans les différents pays.
- *Création d'une base de données de solutions concrètes.* Ceci a fait l'objet de nombreux échanges et de plusieurs productions.

- *Recommandations syndicales et politiques* : elles ont fait l'objet de plusieurs recommandations dans le cadre du colloque final organisé à Bruxelles en novembre 2011.

II.2 Perspectives

Les actions menées par le projet DAPHNE portent principalement sur la **formation** des personnes-relais et sur la **sensibilisation** du public et des travailleurs. Mais pour être efficace, une action doit pouvoir être fondée sur un socle plus large qu'une sensibilisation du public ou une formation de personnes-relais (aussi mobilisatrice soit-elle).

Examinons 6 facteurs qui interviennent dans l'efficacité d'un projet³². De cette façon, nous pouvons dégager quelques grands chantiers à poursuivre pour consolider le travail engagé !

Quels facteurs influencent l'efficacité dans la mise en œuvre d'un projet ?

1. La conscience du problème
2. L'environnement social
3. Les objectifs
4. Le rôle des personnes-relais
5. Les personnes-relais : un choix réciproque
6. La formation des acteurs.

La conscience du problème

Comme nous le disions plus haut : dans chaque pays, les répercussions des violences domestiques au travail posent un problème et il est encore souvent difficile d'en parler. Une partie du projet DAPHNE a porté sur cet aspect de

³² *Inspiré librement de Rummeler et Brache, 1995, cité par JY PRAX in « le manuel du Knowledge Management –une approche de 2^e génération » Dunod, 2003*

sensibilisation nécessaire du public : information des familles, des victimes, des collègues dans l'entreprise,... En Bulgarie, cette pratique est récente et la formation revêtait donc une importance particulière. En Belgique, suite à une première session de formation, des délégués ont demandé des formations de secteurs de manière à sensibiliser davantage d'entreprises car la problématique serait fréquente et le besoin d'être outillé existe réellement.

Cette sensibilisation n'est certes pas la chose la plus facile, néanmoins, les participants au projet DAPHNE ont consacré une partie de leur attention à cet aspect stratégique. Cet aspect a déjà été bien développé. Cette conscientisation du public via folders, affiches ou médias est à poursuivre. Une campagne de sensibilisation ne suffit pas, le chantier est immense !

L'environnement social

En lien avec le point précédent, la coordination du travail réalisé par des personnes-relais avec l'environnement social (médecine du travail, sécurité sociale, syndicat, ...) s'avère aussi importante. L'un des partenaires du projet (Bulgarie) a organisé une réunion nationale avec des représentants des institutions. Un autre (Grèce) a essayé de constituer un réseau d'entreprises privées afin de faire connaître les résultats du projet DAPHNE. En Belgique, le colloque final a rencontré un succès qui témoigne de l'importance de cette mise en lien.

II.3 Les objectifs

L'objectif annoncé est relativement clair : il s'agit de ***maintenir ou de remettre au travail les travailleurs victimes de violence domestique***. Il s'agit d'un objectif de **conseil** et **d'assistance** et non de production ou d'un objectif commercial, ce qui donne une place particulière dans l'entreprise à

celles ou ceux qui l'assument. Cela soulève un certain nombre de questions : organisationnelle (liens avec les autres services de l'entreprise, avec la direction), déontologique (liées au secret professionnel). Les résultats dépendent des actions qu'il engage mais aussi de la façon dont la collaboration est organisée entre les personnes-relais et leurs interlocuteurs. Cet objectif, comme le disait une partenaire peut d'ailleurs être contesté par l'employeur (en tant que problème de l'entreprise) et renvoyé dans la sphère privée.

Le rôle des personnes-relais

Les personnes-relais : un choix réciproque

La formation des acteurs

F. Législation

Comparaison de la législation en vigueur dans les pays partenaires

Réalisée par Laia Costa – Salud y familia

Résumé des questions liées à la violence domestique soutenues dans l'étude "Étude de faisabilité visant à évaluer les possibilités, les opportunités et les besoins en termes d'harmonisation des législations nationales relatives à la violence contre les femmes, à la violence contre les enfants et à la violence fondée sur l'orientation sexuelle"(publiée en 2010 par l'Union européenne), relatives à la législation des pays partenaires du programme DAPHNE: Belgique, Bulgarie, Grèce et Espagne.

La Bulgarie, la Grèce, la Belgique et l'Espagne ont toutes adopté une législation cadre spécifique qui cible les actes de violence perpétrés dans un contexte familial.

A l'exception de l'Espagne, il est rare que la législation nationale contienne une référence explicite au droit international, aux droits de l'homme ou à la dimension d'égalité, bien qu'au niveau politique, le lien entre la violence

domestique et l'égalité entre les hommes et les femmes soit plus fréquemment reconnu.

Lorsqu'un acte relève à la fois d'une loi spécifique sur la violence domestique et de dispositions du droit pénal général, la Bulgarie, la Grèce et l'Espagne ont clairement établi quelle est la législation qui doit être appliquée.

Les quatre pays considèrent que les infractions pénales s'accompagnent de circonstances aggravantes dès lors qu'elles sont commises au sein de la famille/du foyer ou à l'encontre d'une personne proche, du conjoint actuel ou d'un ancien conjoint.

Cette approche permet d'appliquer les dispositions du droit pénal, tout en prononçant une peine plus élevée, mais aucun État membre, à l'exception de l'Espagne, n'a introduit une dimension de genre.

L'Espagne est le seul pays ayant défini une infraction pénale spécifique.

Une autre approche, différente mais parfois redondante, consiste à adopter une vaste législation spécifique, régissant les mesures à prendre face à de telles violences (interventions, ordonnances de protection et parfois même incrimination. Cette législation spécifique, que nous appelons "législation-cadre", peut combiner des dispositions relevant de différents domaines du droit. La Bulgarie, la Grèce et l'Espagne possèdent une telle législation.

La loi organique espagnole est sans aucun doute la législation ayant adopté l'approche la plus intégrée. Elle couvre non seulement les poursuites, notamment par la création de tribunaux spécialisés, mais aussi les mesures de prévention et d'assistance (bien-être, pensions alimentaires, logement, emploi). Qui plus est, elle fournit une définition détaillée de la violence sexiste.

Différents pays ont des ordonnances destinées à fournir une protection immédiate, l'ordonnance de protection temporaire. Une telle ordonnance

permet à la police (parfois sous la supervision d'une autorité judiciaire ou administrative) d'éloigner temporairement le contrevenant du domicile conjugal (la durée de l'éloignement varie entre 3 et 20 jours).

En outre, en Belgique, en Bulgarie et en Espagne, le juge peut délivrer une ordonnance non contradictoire s'il existe un motif raisonnable de penser qu'il est urgent d'éloigner l'auteur du domicile familial. Dans ce cas, l'ordonnance est délivrée le jour même, voire en quelques heures.

De nombreux pays considèrent la violence d'un partenaire intime comme une infraction publique, et il n'y est donc pas nécessaire pour la victime de déposer plainte ou d'engager des poursuites privées. En Bulgarie, la victime est tenue d'engager des poursuites privées selon l'infraction commise.

Lorsque la victime de violence est une ressortissante d'un pays non membre de l'UE et non titulaire d'un permis de séjour indépendant, tous les pays l'autorisent à demander un permis de séjour dès lors qu'elle ne réside plus avec un conjoint violent. Les quatre pays ont également prévu la mise en place de programmes à l'intention des auteurs de violences domestiques, bien que la capacité de ces programmes soit généralement limitée. Dans la plupart des États membres, ces programmes constituent l'une des peines possibles, tandis que certains essaient de les intégrer à un stade plus précoce de la procédure.

Certains experts ont fait remarquer que la police en Grèce continuait souvent à traiter la violence domestique comme une affaire familiale ou privée. Plusieurs experts en Bulgarie soulignent que le manque d'expertise des acteurs de la justice pénale, y compris des juges, constitue la première barrière à l'application des lois, aggravée par une réticence à poursuivre.

La Belgique souligne que la réticence des victimes à participer à l'enquête ou à témoigner devant le tribunal peut sérieusement compromettre la poursuite des affaires de violence domestique.

Pratiquement tous les États membres disposent de centres d'accueil, la majorité d'entre eux étant spécialement destinés aux victimes de violences domestiques. Cependant, le financement de ces centres demeure un problème dans la plupart des pays, étant donné qu'il n'est généralement pas garanti dans un acte juridique.

Plusieurs experts nationaux soulignent l'importance que revêtent les programmes d'intervention multiagences permettant aux acteurs de la justice pénale et à d'autres professionnels de collaborer de manière systématique. Les quatre pays n'offrent pas, à ce jour, ce type de programmes.

Prévention

Dans la plupart des États membres, des campagnes de sensibilisation à la violence domestique ont été lancées ou sont en cours. Ces campagnes visent notamment à rappeler que la violence domestique est un crime passible de poursuites pénales.. Plusieurs campagnes étaient également axées sur le droit à la protection. Les informations sur la prévention primaire étaient quant à elles beaucoup plus rares, et bon nombre de ces interventions étaient localisées et n'étaient pas intégrées dans le programme scolaire ou dans la formation des jeunes.

Renforcement des compétences et formation

Les experts nationaux de Bulgarie, de Grèce et d'Espagne ont souligné le manque d'expertise et de connaissances des professionnels, qui s'explique par le manque, voire l'absence totale de formations pour les acteurs de la justice civile et pénale. Bien que la Belgique, la Grèce et l'Espagne indiquent avoir adopté des dispositions dans ce domaine, la formation des agents de police n'est obligatoire qu'en Grèce et en Espagne.

Statistiques, données et recherche

La Bulgarie, la Grèce et l'Espagne ont mené des études de prévalence. Seules la Belgique et l'Espagne déclarent qu'une ou plusieurs institutions s'occupent de collecter des données sur le nombre de cas signalés, de poursuites engagées, d'auteurs condamnés et d'ordonnances de protection délivrées.

Conclusions

Nous avons pu montrer par le succès de notre travail tout au long de ces deux années et par celui du colloque final, que la problématique de l'insertion professionnelle des victimes de violences domestiques rencontre un intérêt important. Ont répondu présentes à l'un ou l'autre moment de notre démarche : les personnes appelées à devenir « personnes-relais », les instances de nos associations, les instances syndicales, les responsables d'insertion et d'orientation professionnelle, les médecins-conseils, les professeurs de pratique professionnelle...

Ce travail de partenariat a permis de produire, outre la présente étude, une brochure en français « Les violences entre partenaires: quelles répercussions sur la vie professionnelle, quelles pistes d'action pour aider les victimes ? »³³ Cette brochure est traduite en anglais³⁴ « Violence between partners: its impact on the victim's professional life and what can be done to help her ». Une brochure de ce type a également été produite par KMOP, par Salud y Familia, et par WMAV. Ces brochures ont été traduites en anglais³⁵. Salud y Familia a également publié - en espagnol uniquement - une brochure reprenant les conclusions des focus groups qui ont été réalisés en préparation de l'affiche destinée à la campagne de sensibilisation.³⁶

³³ *Liliane Leroy - Les violences entre partenaires: quelles répercussions sur la vie professionnelle, quelles pistes d'action pour aider les victimes ?* www.femmesprevoyantes.be

³⁴ *idem*

³⁵ *Voir site des partenaires et* www.femmesprevoyantes.be

³⁶ <http://www.saludyfamilia.es>

Nous avons pu rencontrer des professionnels de l'aide aux victimes de violences venus d'Europe et de Belgique. Nous avons pu faire connaissance, échanger des pratiques, constituer un carnet d'adresses. Nous nous proposons de garder contact et projetons de mettre en commun nos savoirs. A cet effet, il serait opportun de créer un portail informatique qui rassemblerait les savoirs, les savoir-faire, les outils de chacun. Ceux-ci sont - au mieux -, éparpillés sur la toile, il faudrait créer un espace de synthèse et d'échanges.

Au terme de ces deux ans de travail nous pouvons raisonnablement penser que notre pari est gagné : la thèse selon laquelle les violences concernent la vie professionnelle a convaincu.

Nous possédons des outils de sensibilisation, des brochures « vademecum pratiques » à destination des personnes-relais, un savoir-faire.

Cependant, ce travail n'est qu'un premier pas, Il faut que chacun des acteurs du monde du travail soit persuadé que « les violences domestiques s'invitent dans la vie professionnelle » et qu'ils comprennent que l'intérêt de tous est d'aider les victimes à garder leur emploi.

Pour que cela devienne réalité, il faut maintenant convaincre les employeurs, les responsables syndicaux et les responsables de formation et d'insertion professionnelle qu'il faut former des personnes-relais à « grande échelle ».

Il serait également important que la prise en compte de l'impact des violences sur le travail et que l'aide aux victimes soient pérennisées par des dispositifs tels que les conventions collectives de travail, la législation sur le bien-être au travail ou soient plus largement intégrées lors des concertations sociales et dans la Responsabilité Sociale des Entreprises. (RSE)³⁷

³⁷ http://fr.wikipedia.org/wiki/Responsabilit%C3%A9_sociale_des_entreprises

Quand les violences domestiques s'invitent sur le lieu de travail ou dans le processus d'insertion professionnelle.-

FPS -2011

Annexes

Annexe 1 : enquête WMAV

Annexe 2 : enquête FGTB – Annexe 2 B outil et questionnaire d'enquête
FGTB

Annexe 3 : formation FPS 1

Annexe 4 : formation FPS 2

Annexe 5 : jeu FPS

PARTENAIRES DU PROJET



Address :- 17, Rue de Londres B-1050 Brussels

Tel +32 2 511 41 79 ☎ +32 2 514 47 73

Website : www.coface-eu.org

E-mail: secretariat@coface-eu.org



Address: Rue Haute 42 1000 Bruxelles

Tel : +32 2/506.82.36

website : www.fgtb.be/web/guest/home-fr

E-mail : iw@fgtb-wallonne.be



Address : 1/2 Place saint Jean. B-1000 Bruxelles.

Tel: +32 2515 04 01

Website: www.femmesprevoyantes.be

E-mail: fps@mutsoc.be



Address: 75 Skoufa, 106 80, Athens, Greece

Tel: + 30 210 3637547

Fax: +30 210 3639758

Website: www.kmop.gr

E-mail: european_projects@kmop.gr



Address : Via Laietana, 40, 3º 2ª B - 08003 Barcelona, SPAIN -Tél: +34 93 268 24 53

Website: <http://www.saludyfamilia.es>

E-mail: cherrera@saludyfamilia.es



Address: Bulgaria, 1233 Sofia, POBox 96

Website: www.bebe.bg

E-mail: r.modeva@gbg.bg



Programme DAPHNE III

Visant à prévenir et à combattre la violence envers les enfants, les jeunes et les femmes, et à protéger les victimes et les groupes à risque (2007-2013)

http://ec.europa.eu/justice_home/funding/daphne3/funding_daphne3_en.htm

“ Cette publication a été produite avec le soutien financier du programme DAPHNE III de la Commission européenne. Les contenus de cette publication sont sous la seule responsabilité de la COFACE et ne reflètent en aucun cas les opinions de la Commission européenne.”