



HAL
open science

Les campagnes de communication gouvernementales de lutte contre les violences faites aux femmes.

Lucile Quilot

► **To cite this version:**

Lucile Quilot. Les campagnes de communication gouvernementales de lutte contre les violences faites aux femmes. . Science politique. 2014. dumas-01145393

HAL Id: dumas-01145393

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01145393>

Submitted on 24 Apr 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Les campagnes de communication gouvernementales de lutte contre les violences faites aux femmes

QUILOT Lucile

**Mémoire Master 2 : communication politique et sociale
Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne**

Octobre 2014

Tutrice : Frédérique Matonti



Sommaire

Introduction :	4-12
Méthodologie d'investigation :	13-19
I) Le cadrage du phénomène des violences faites aux femmes dans la communication publique	20-49
1) Une représentation partielle et imparfaite des violences au sein des supports de communication gouvernementaux :	20
- <i>La prédominance des violences commises au sein du couple :</i>	20
- <i>La prééminence de la thématique des violences physiques :</i>	24
- <i>L'invisibilité des femmes issues des minorités :</i>	29
2) La position paradoxale de la femme victime dans les campagnes de communication publiques :	33
- <i>L'absence de visibilité de l'auteur :</i>	33
- <i>L'injonction des femmes à briser le silence :</i>	38
3) <i>L'adoption d'une nouvelle stratégie de communication par l'Etat, plus tournée vers la responsabilisation de la société à lutter contre les violences :</i>	41
- <i>Un nouveau registre communicationnel destiné au grand public :</i>	41
- <i>Les professionnels, une cible prioritaire des campagnes de communication :</i>	46
II) L'usage des supports de communication publics dans la pratique des professionnels de terrain :	50-69
1) Les violences faites aux femmes, un phénomène répandu dans la pratique des professionnels de terrain :	50
- <i>Des professionnels fréquemment en lien avec les femmes victimes de violences :</i>	50
- <i>Le rôle des professionnels de terrain dans le parcours de prise en charge des victimes :</i>	52
2) Les supports de communication, des outils à disposition des professionnels pour repérer plus facilement les situations de violences :	55
- <i>Un moyen pour les professionnels d'être identifiés comme un lieu d'écoute sur la thématique des violences :</i>	55
- <i>Un moyen pour échanger et aborder le sujet des violences :</i>	58
3) Les supports de communication, des outils qui ne permettent pas de pallier certaines carences relevées dans la pratique des professionnels :	61
- <i>Le manque de formation des professionnels de terrain sur la thématique des violences faites aux femmes :</i>	61
- <i>Les violences restent un sujet difficile à aborder pour les professionnels qui ne sont pas formés :</i> ..	65
Conclusion :	70-71
Bibliographie :	72-74

Annexes : 75-168

Principaux visuels des campagnes de communication publiques (2005-2013) :.....76

Grille d’entretien et entretien avec Ernestine Ronai :.....85

Tableau des entretiens des professionnels de terrain rencontrés :.....93

Grilles d’entretien pour les professionnels de terrain :.....96

Entretiens avec les professionnels de terrain :.....100

Questionnaires affiche et plaquette :.....143

Statistiques sur les questionnaires recueillis concernant les affiches et les plaquettes :.....154

Statistiques sur les questionnaires recueillis concernant les affiches :.....157

Statistiques sur les questionnaires recueillis concernant les plaquettes :.....165

Introduction :

- Les violences faites aux femmes, la reconnaissance d'un phénomène de société important :

En France, l'auteure Maryse Jaspard parle « d'une reconnaissance tardive »¹ du phénomène des violences contre les femmes. C'est au milieu des années 1970 que le sujet « commence à être identifié en tant que tel par les militantes du mouvement de libération des femmes »², devenant désormais un problème public et collectif. Les luttes féministes permettent de qualifier juridiquement le viol comme un crime. Toutefois, le soutien aux femmes victimes de violences conjugales reste encore marginal, « préoccupation d'une poignée de féministes »³.

L'arrivée, en 1981, de la gauche au pouvoir en France, a provoqué une institutionnalisation de la cause pour les droits des femmes. Il est également à noter que la reconnaissance de cette problématique est liée à l'importance qu'elle a acquise dans les organismes internationaux, notamment en 1985, date de la troisième conférence mondiale sur les femmes de Nairobi.

Les premiers travaux académiques concernant les violences ne vont être publiés, en France, qu'à partir de 1990. Ils correspondent à l'article sur les violences conjugales dans *Les Temps modernes*, de Marie-Victoire Louis⁴, à l'ouvrage sur le viol de Michèle Bordeaux *Qualifié viol*⁵ et à la thèse sur *Les hommes violents* de Daniel Welzer-Lang⁶. En 1997, deux chercheurs Chris Corrin et Patricia Romito, dans *Nouvelles questions féministes*⁷, dénoncent le silence de la recherche française par rapport à la recrudescence des textes anglo-américains sur l'analyse de ce phénomène. Un tournant intervient dans les années 2000, grâce à des publications qui connaissent un succès important. C'est par exemple le cas des écrits de Marie-France Hirigoyen en 1998, 2001, et 2005⁸. La médiatisation de ces violences va alors s'accroître, les recherches féministes et les articles académiques se diversifient.

Cependant, ce n'est qu'à partir des années 2000 que les violences deviennent une véritable question publique, par la publication de l'Enquête Nationale sur les Violences Envers les Femmes en

¹ JASPARD Maryse, *La violence contre les femmes*, Paris, La découverte, 2011, page 11.

² HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, page 25.

³ JASPARD Maryse, *La violence contre les femmes*, Paris, La découverte, 2011, page 11.

⁴ LOUIS Marie-Victoire, « Les violences conjugales. Quels mécanismes de production de la violence dans le couple ? » *Les temps modernes*, n° 525, 1990, pp.132-168.

⁵ BORDEAUX Michèle, HAZO Bernard, LORVELLEC Soizic, *Qualifié viol*, Genève, Médecine et Hygiène, Méridiens/Kliencksieck, 1990.

⁶ WELZER-LANG Daniel, *Les hommes violents*, Paris, Lierre et Coudrier, 1991.

⁷ CORRIN Chris, « La violence masculine contre les femmes : résistance et recherche féministes », *Nouvelles Questions féministes*, vol. 18, n° 3-4, 1997, pp. 9-47.

ROMITO Patricia, « Épistémologie, méthodologie et évolution sociale des études sur la santé des femmes », *Nouvelles questions féministes*, vol. 18, n° 2, 1997, pp. 35-58.

⁸ HIRIGOYEN Marie-France, *Le Harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*, Paris, La découverte, 1998.

HIRIGOYEN Marie-France, *Malaise dans le travail, harcèlement moral : démêler le vrai du faux*, Paris, La découverte, 2001.

HIRIGOYEN Marie-France, *Femmes sous emprise : les ressorts de la violence dans le couple*, Paris, Oh éditions, 2005.

France (ENVEFF), démontrant l'importance des violences. « Le journal officiel de janvier 2000 enregistre l'enquête ENVEFF comme l'une des grandes enquêtes de service public. Dès lors, le problème des violences contre les femmes était reconnu comme un phénomène de société qui devait être pris en compte par les instances compétentes de l'Etat »⁹.

Cette enquête a été menée sur un échantillon de 6 970 femmes âgées de 20 à 59 ans, et met en lumière le fait que les violences les plus fréquentes sont les agressions et les pressions psychologiques ou verbales. Elle permet de constater que le niveau de diplôme et la position sociale n'empêchent pas l'existence de violences. L'instabilité professionnelle (comme le temps partiel), les situations précaires, voire l'exclusion du monde du travail sont des facteurs qui favorisent les cas de violences. Le revenu n'est pas un facteur éclairant, cependant, la difficulté d'accès à l'argent, la dépendance et le contrôle économique ralentissent la sortie des violences pour la femme victime.

Surtout, cette étude prouve l'importance du phénomène : près d'une femme sur dix déclare avoir subi des violences de la part d'un conjoint ou d'un ex conjoint.

Elle a donné aussi la possibilité de définir de manière plus précise les violences. Selon Maryse Jaspard, « les violences contre les femmes s'exercent dans des contextes privés (famille, couple), ou publics (travail, école, espaces collectifs). De nature verbale, psychologique, physique ou sexuelle, les violences se manifestent au travers de paroles, de comportements, d'actes, de gestes. Elles peuvent être institutionnelles ou interpersonnelles. Les violences institutionnelles relèvent des systèmes de répression ou de contrôle de l'Etat. (...) Les violences interpersonnelles sont le moins visibles, car souvent les plus cachées, notamment lorsqu'elles sont perpétrées dans la sphère privée. Les violences apparaissent ainsi comme un phénomène polymorphe dont les modes de classifications sont complexes et variables »¹⁰. Les violences revêtent majoritairement un aspect interpersonnel et prennent diverses formes : humiliations, contrôles, dénigrement, dévalorisations, violences physiques, sexuelles, administratives, économiques, sexuelles... Ces violences s'inscrivent dans un continuum qui comprend toutes les formes de violences, il est donc difficile d'élaborer une hiérarchie.

En France, au cours de l'année 2013, 121 femmes sont décédées, victimes de leur partenaire ou ex partenaire de vie¹¹. De surcroît, l'Observatoire national de la délinquance évoque le très faible taux de révélation de ces violences, il serait de l'ordre de 9 % en 2010, même si ce chiffre tend à augmenter depuis ces dernières années¹².

En 2013, dix ans après l'enquête ENVEFF, le ministère des Droits des femmes, avec à sa tête la ministre Najat VALLAUD-BELKACEM¹³, ont décidé de financer une nouvelle édition, nommée

⁹ JASPARD Maryse, *La violence contre les femmes*, Paris, La découverte, 2011, page 23.

¹⁰ Ibid, page 8.

¹¹ Etude Nationale sur les morts violentes au sein du couple, année 2013, ministère de l'Intérieur.

¹² www.senat.fr/rap/r09-553/r09-5533.html.

¹³ Najat VALLAUD-BELKACEM est la ministre des Droits des femmes de mai 2012 à avril 2014. Elle devient ensuite jusqu'au 26 août 2014 ministre des Droits des femmes, de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, pour être nommée ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Depuis août 2014,

VIRAGE (violences et rapports de genre). Elle sera réalisée par l'Institut National d'Etudes Démographiques (INED) et permettra d'obtenir des éléments statistiques sur la réalité en termes de victimes à l'égard des violences.

Ainsi, la politisation des violences envers les femmes a permis de transformer le regard porté sur cette thématique : « (...) les sévices et le viol, autrefois considérés comme des affaires privées (à régler en famille) et des comportements aberrants (déviance sexuelle), participent d'un vaste système de domination qui touche les femmes en tant que classe »¹⁴.

- **Les avancées législatives, la prise en charge du phénomène par les pouvoirs publics :**

Les avancées les plus visibles dans la reconnaissance et la prise en charge du phénomène sont les mesures législatives mises en place par l'Etat, particulièrement depuis les années 1980. En 1980, rentre en vigueur une nouvelle législation : le viol est reconnu comme un crime qui doit être sanctionné. Cette même année, la loi du 22 juillet définit le harcèlement sexuel. En 1994, le statut de conjoint ou de concubin est considéré comme une circonstance aggravante dans le cas de violences, le terme de violences conjugales est alors déterminé. Cependant, ce n'est seulement qu'en 2004, que la loi sur le divorce permet l'éviction du conjoint violent du domicile conjugal. La loi du 4 avril 2006, étend l'application des circonstances aggravantes aux ex conjoints, concubins, et pacsés. Cette loi qualifie également le viol conjugal et l'agression sexuelle, renvoyés auparavant à la jurisprudence. De plus, l'année 2007 voit la mise en place du numéro d'écoute et d'orientation aux victimes de violences conjugales 39 19.

La loi du 9 juillet 2010, « relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein du couple et aux incidences de ces dernières sur les enfants », vise la protection en urgence des victimes de violences conjugales avec la création de l'ordonnance de protection. Cette ordonnance, qui doit être délivrée en urgence donne la possibilité aux Juges aux Affaires Familiales (JAF) de prononcer différentes mesures : des mesures d'ordre pénal, (comme l'interdiction de rencontrer certaines personnes, de détenir ou porter une arme), des mesures d'ordre civil, (comme statuer sur la résidence séparée des époux, se prononcer sur les modalités d'exercice de l'autorité parentale), enfin, des mesures de protection et d'accompagnement, (par exemple l'autorisation pour la victime de dissimuler sa résidence).

La France a également ratifié, le 4 juillet 2014, la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, dite

Marisol Touraine est ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes. Elle est secondée par une secrétaire d'Etat aux Droits des femmes, Pascale Boistard.

¹⁴ Kimberlé Williams Crenshaw, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, page 52.

Convention d'Istanbul¹⁵. Elle contient trois principes : la prévention de la violence, la protection des victimes et la poursuite des auteurs. Ce texte européen définit le terme de genre en reprenant « explicitement une partie de la théorie féministe constructiviste en affirmant que le rôle d'un individu dans la société est construit selon son appartenance à la catégorie hommes ou femmes ». Mais, « la définition proposée ne précise pas que cette construction participe à la hiérarchie sociale entre les sexes »¹⁶.

Enfin, la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes est la première loi transversale française promulguée en matière d'égalité femmes/hommes. Elle combat l'inégalité dans toutes les sphères : professionnelle, publique, privée. L'égalité est prise en compte dans toutes ses dimensions : « égalité professionnelle, lutte contre la précarité des femmes, protection des femmes victimes de violences¹⁷, image de la femme dans les médias, parité en politique et dans les responsabilités sociales et professionnelles »¹⁸.

A côté de ces lois, des plans d'actions nationaux sont élaborés. Depuis 2005, ces plans globaux organisent la réponse de l'Etat sur la lutte contre les violences. Ils tentent de coordonner la prévention, la sensibilisation, la prise en charge des victimes, la formation, la répression et le traitement des auteurs. Leur intérêt consiste à rappeler le large spectre des violences faites aux femmes.

- **La communication publique, une manifestation de l'action de l'Etat :**

Les campagnes de communication gouvernementales représentent une composante de l'action politique au même titre que les instruments coercitifs.

La communication publique correspond à la communication des institutions publiques¹⁹.

Caroline Ollivier-Yaniv précise que la communication publique est « un ensemble d'activités informationnelles, relationnelles, de médiation et de production discursive qui donnent forme et signification aux interactions entre les institutions publiques et une pluralité d'acteurs, des plus

¹⁵ La convention d'Istanbul est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2014.

¹⁶ HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, page 39-40.

¹⁷ Pour protéger les femmes victimes de violences, l'ordonnance de protection est renforcée, passant d'une durée de 4 à 6 mois. L'éviction du conjoint violent du foyer conjugal devient la règle. De plus, le téléphone « grand danger » auparavant expérimenté dans certains départements est généralisé à l'ensemble du territoire pour les victimes de violences conjugales ou de viols en très grand danger. Les stages de responsabilisation des auteurs de violences pourront être prononcés par le procureur de la République, comme alternative ou comme peine complémentaire. Une meilleure protection sera également proposée aux femmes de nationalité étrangère victimes de violences.

¹⁸ <http://www.senat.fr/dossier-legislatif/pjl12-717.html>

¹⁹ La communication publique est « la communication formelle qui tend à l'échange et au partage d'informations d'utilité publique, ainsi qu'au maintien du lien social, et dont la responsabilité incombe à des institutions publiques ou à des organisations investies de missions d'intérêt collectif » ; ZEMOR Pierre, *La communication publique*, Paris, PUF, 1995.

larges et hétérogènes (le grand public, les citoyens du territoire) aux plus spécifiques (les acteurs économiques, les associations) »²⁰.

La finalité de la communication publique est de servir l'intérêt général. Elle « devrait toujours être, comme les actions des institutions elles-mêmes, portée par la préoccupation constante d'aider à servir l'intérêt général »²¹. Au sens de Dominique Megard, elle permet : d'informer les citoyens pour qu'ils exercent en pleine connaissance leurs droits et leurs devoirs, de faire connaître et comprendre, de valoriser, de promouvoir l'institution, de faire évoluer les comportements, de sensibiliser le citoyen à certaines causes d'intérêt public. Mais, elle doit aussi être créatrice de lien et favoriser l'écoute et l'expression des citoyens²².

Il n'y a pas une seule communication publique, mais des communications publiques, car les problématiques entre institutions sont différentes. Le premier cercle qui peut être pris en compte est celui de la communication de l'Etat, avec la communication du gouvernement, des opérateurs de l'Etat qui sont tous les établissements publics, les services de l'Etat, la communication des corps constitués comme les Assemblées, le conseil d'Etat, le Sénat... Le deuxième cercle correspond aux collectivités territoriales, aux intercommunalités, aux métropoles... Puis, la communication des entreprises publiques doit être prise en considération, même si elle tend vers une marchandisation elle porte encore des missions de service public. La communication publique concerne également les organismes de sécurité sociale comme l'assurance maladie et les hôpitaux. Enfin, il est essentiel de citer la communication européenne, qui tient un statut d'administrateur de la communication. Il est donc recensé une multiplicité d'acteurs qui participent à la co-production de la communication publique : agents de l'Etat, professionnels de la communication, personnalités politiques...

Au sein de cette recherche, la communication publique est considérée comme un instrument de l'action de l'Etat. La notion d'instrument s'est imposée en France assez récemment dans l'étude des politiques publiques avec Pierre Lascoumes et Patrick Le Gales. Selon eux, le pouvoir s'exerce à partir d'usage d'instruments, qui sont différents selon les époques. Ils considèrent que les instruments communicationnels contribuent à étudier, orienter et à transformer l'action publique. Leur observation permet d'analyser les processus de changement et d'apprentissage spécifiques à une politique publique²³.

²⁰ ALDRIN Philippe, HUBE Nicolas, OLLIVIER-YANIV Caroline, UTARD Jean-Michel, *Les mondes de la communication publique, légitimation et fabrique symbolique du politique*, Rennes, PUR, 2014, page 11.

²¹ MEGARD Dominique, « Sur les chemins de la communication publique », *Les Cahiers Dynamiques*, numéro 35, 2005/3, pp.26-30.

²² Ibid.

²³ Pour eux, un instrument est « un dispositif technique à vocation générique porteur d'une conception concrète du rapport politique/société et soutenu par une conception de la régulation (...) Un dispositif qui organise des rapports sociaux spécifiques entre la puissance publique et ses destinataires en fonction des représentations et des significations dont il est porteur » ; LASCOUMES Pierre, LE GALES Patrick, *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de Sciences Po, 2005, page 14.

S'intéresser aux campagnes de communication de lutte contre les violences faites aux femmes permettrait alors d'obtenir une compréhension du phénomène sur plusieurs années et d'appréhender les tendances actuelles de ces politiques publiques.

- La communication gouvernementale, un moyen de lutter contre le phénomène des violences faites aux femmes :

Il peut être recensé cinq types d'acteurs principaux qui agissent dans les campagnes de communication destinées à la lutte contre les violences faites aux femmes :

- L'Etat, avec les campagnes publiques nationales et leurs déclinaisons locales par les services déconcentrés.
- Les collectivités territoriales, qui peuvent réserver, de manière volontaire, une partie de leur budget de communication à cette thématique. C'est l'exemple du Conseil Général de Seine-Saint-Denis qui a mené de nombreuses campagnes de communication.
- Le domaine associatif, comme la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) ou le Collectif Féministe Contre le Viol (CFCV) qui s'impliquent activement dans la sensibilisation des violences.
- L'Union Européenne avec par exemple les campagnes du conseil de l'Europe.
- Les grands organismes internationaux tels qu'Amnesty international.

La communication sur les violences faites aux femmes est multiforme, car elle peut s'adresser à plusieurs cibles : aux femmes victimes, aux auteurs potentiels de violences, à leur entourage, aux témoins, aux professionnels, et plus largement au grand public.

Selon Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Miprof, (Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains), la communication publique est une « communication intelligente, bonne sur le fond et qui a envie d'aller à la fois vers les professionnels et le public, donc c'est une communication utile. (...) » Les campagnes de communication françaises, ont « deux enjeux », elles s'adressent « au grand public » et « aux professionnels »²⁴.

Plusieurs volets peuvent être imaginés dans la prévention : la dénonciation pour souligner le caractère inadmissible de la violence, la sensibilisation, l'information sur les dispositifs existants... Ces campagnes sont fréquemment déclinées selon un type particulier de violence : psychologique, physique, sexuel... Enfin, les supports et les moyens de communication concernés sont nombreux : livrets, brochures, affiches, sites internet, autocollants, spots télévisuels, spots radio, formations, manifestations, colloques...

La réussite de ce type de campagne dépend d'une connaissance préalable du public-cible. Ce thème

²⁴ Annexe : Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014.

s'immisce dans l'intimité de l'individu, la réflexion stratégique en amont est donc indispensable. Pour être pertinente, une campagne publique doit adopter le ton approprié, tout en étant en phase avec l'opinion. Au centre de ce travail est donc présent l'identification de la cible, de ses pratiques, de ses croyances, et la mise en place, en conséquence, de contenus adaptés. Plusieurs registres ont été alors adoptés depuis l'année 2005 par l'Etat : choc, humoristique, responsabilisation...

Pour Myriam Hernandez Orellana et Stéphanie Kunert, la communication publique pour lutter contre les violences faites aux femmes « vise à modeler les comportements individuels pour transformer la société. En effet, ces campagnes reposent implicitement (ou explicitement) sur un modèle d'action ou de communication dirigé vers le citoyen, visant à le responsabiliser et à le faire réagir (...) »²⁵. Les auteures expliquent que les outils communicationnels utilisés incitent à l'action (par exemple en appelant le 3919), ou visent le changement d'attitude, voire de comportement (comprendre le cycle de la violence).

Des campagnes de communication gouvernementales se sont développées depuis la fin des années 1980 en France. A l'initiative de Michèle André, secrétaire d'Etat aux Droits des femmes depuis 1988, la première campagne d'envergure de lutte contre les violences conjugales voit le jour en 1989. Un spot télévisé et une permanence téléphonique sont mis en œuvre. Cette plateforme devient pérenne en 1992, lors de sa reprise par la FNSF. La secrétaire d'Etat favorise également la création des commissions départementales d'action contre les violences faites aux femmes, sous la responsabilité des préfets. Elles se doivent d'assurer la coordination entre les différents acteurs locaux, associatifs et institutionnels.

Ainsi, à la fin des années 1980, la France s'inscrit dans un processus d'utilisation des campagnes de communication dans le domaine des violences faites aux femmes. Ces campagnes sont des outils au service de la sensibilisation, de l'information, et de la dénonciation de ce phénomène.

De plus, la journée internationale des droits des femmes du 8 mars, et la journée internationale de la lutte contre les violences faites aux femmes du 25 novembre sont l'occasion de relayer périodiquement ce sujet au sein de la sphère publique²⁶.

Depuis 2005, les plans triennaux « de lutte contre les violences faites aux femmes » qui se divisent en différents axes font de l'information, de la sensibilisation et de la formation des professionnels des objectifs fondamentaux. Le quatrième plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes 2014-2016 dans son axe 3 souhaite « Mobiliser l'ensemble de la société », en poursuivant les efforts entamés en termes d'informations.

²⁵ HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, page 49.

²⁶ La journée du 8 mars a été reconnue par l'Organisation des Nations-Unies (ONU) en 1977 suite à la Conférence de Mexico. En France, cet événement est célébré depuis 1982. Concernant la journée du 25 novembre, elle a été officialisée par l'ONU en 1999.

- **La prise en charge des femmes victimes de violences par les professionnels de terrain :**

La possibilité de sortie des violences est liée fréquemment à un accompagnement adapté de la femme victime. Les professionnels tiennent un rôle essentiel dans la prise en charge du phénomène des violences faites aux femmes. La plupart des victimes sont amenées, dans leur parcours, à rencontrer un(e) ou plusieurs intervenants. En effet, une pluralité d'acteurs est confrontée à cette question : professionnels du secteur sanitaire et social, judiciaire, associatif, éducatif...

Ces derniers se doivent d'agir et d'apporter des réponses aux victimes selon leur domaine de compétence : repérage des situations de violence, évaluation de la gravité des violences, soin, information des victimes sur leurs droits, orientation, accompagnement dans les démarches, écoute et soutien, mise en sécurité des victimes et de leurs enfants, recueil de la plainte...

Ainsi, les acteurs de terrain en contact régulier avec ce public, non spécialisés dans la prise en charge des femmes victimes de violences, sont des personnes essentielles à prendre en compte dans le cadre de ce travail de recherche. Il convient de comprendre de quelles manières ils peuvent se saisir d'une campagne de communication au niveau local pour accompagner au mieux des victimes de violences. En conséquence, ce travail n'est pas axé sur la question des violences en tant que telle, mais sur l'étude des outils de communication gouvernementaux et leur usage par les acteurs de terrain pour comprendre les effets qu'ils peuvent engendrer. L'analyse de ces supports permet de s'intéresser au phénomène des violences, de saisir les pratiques des professionnels sur cette thématique et l'appropriation des politiques publiques sur le terrain en termes de violences faites aux femmes.

Il semble alors intéressant de se demander :

Dans quelles mesures les campagnes de communication publiques, nationales et locales, peuvent aider à lutter contre le phénomène des violences faites aux femmes ?

Les hypothèses de recherche s'orientent autour de deux axes principaux :

- L'Etat, par la mise en œuvre de ses campagnes de communication, contribue à définir un cadrage spécifique au problème des violences, rendant invisibles certains aspects du phénomène.
- Les campagnes de communication publiques peuvent représenter des outils essentiels dans la pratique des professionnels de terrain pour prendre en charge les femmes victimes.

Cette étude se découpe en deux parties :

- Les campagnes de communication publiques revêtent une approche partielle des violences, occultant certains points essentiels du phénomène et empêchant parfois les cibles de

s'identifier au message. L'appropriation et les effets de ces campagnes peuvent alors être questionnés. Mais, ces dernières années, l'Etat semble adopter une nouvelle stratégie, notamment en développant de manière massive la communication à l'égard des professionnels (I).

- Les acteurs de terrain sont fréquemment confrontés aux femmes victimes de violences dans leur pratique professionnelle. Par l'utilisation des supports de communication, ils peuvent repérer de façon plus efficiente les situations de violences et représenter des relais de l'information auprès des victimes. Ils sont des personnes ressources essentielles dans le parcours de prise en charge des femmes victimes. Cependant, ces campagnes ne permettent pas de pallier certaines carences relevées dans la pratique des professionnels de terrain. Ce sujet reste difficile à aborder pour des personnels non formés, et une méconnaissance des dispositifs nationaux et locaux peut entraver la prise en charge des victimes (II).

Méthodologie d'investigation :

- L'analyse des campagnes gouvernementales françaises menées de 1989 à 2014 :

Cette recherche s'appuie sur l'analyse d'un corpus de documents divers. Ce dernier comprend différents supports sur le thème des campagnes de communication gouvernementales françaises de lutte contre les violences faites aux femmes de 1989 à 2014. Il est composé d'archives du centre de ressources documentaires multimédias des ministères sociaux, de dossiers de presse, de communiqués de presse, d'articles de l'Agence France-Presse (AFP), d'articles de journaux, de magazines, de brochures, de dépliants, de spots télévisés, de visuels, d'affiches, de textes publiés sur des sites internet, de textes de lois, de discours et de documents prononcés et publiés par les autorités publiques...

Ce regroupement d'informations permet d'obtenir une vision globale de ces campagnes publiques sur 25 ans. Son analyse favorise la compréhension des stratégies communicationnelles de l'Etat sur plusieurs années, des manques et des atouts de ces campagnes, de leur contexte d'apparition. Aussi, il interroge les représentations du social sur lesquelles elles reposent et questionne sur le cadrage de la politique publique des violences faites aux femmes.

- L'entretien individuel auprès de la coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » de la Miprof :

Madame Ernestine Ronai a accepté d'être interviewée afin d'apporter une aide à la réalisation de ce mémoire. Cet entretien m'a donné la possibilité d'obtenir une vision plus large des campagnes de communication publiques, en s'intéressant à l'échelon national. Il m'a aussi permis de comprendre le positionnement actuel de l'Etat, ses stratégies et de justifier les évolutions de la communication gouvernementale.

Lors de cette rencontre, j'ai mis en œuvre la technique d'enquête par entretien approfondi, semi-directif, par questions ouvertes avec l'utilisation d'une grille d'entretien. La méthode d'enregistrement par dictaphone a été utilisée dans cette situation, pour que la retranscription de l'entretien d'une durée d'une heure et des informations soit au plus proche de la réalité²⁷.

²⁷ Annexe : Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014.

Ernestine Ronai après avoir réalisé des études de psychologie est devenue psychologue scolaire. Elle a ensuite été journaliste et rédactrice en chef de Clara magazine. Ce journal a été créé par l'association femmes solidaires, dont Ernestine Ronai était la secrétaire nationale.

Clara est un bimestriel créé en 2002, il souhaite par « l'actualité féministe, [...] relever le défi de relater dans ses pages le combat des femmes d'ici et d'ailleurs et dénoncer les exactions dont elles sont victimes »²⁸. Le magazine descend de l'Union des Femmes Françaises (UFF), inaugurée à l'automne 1944 par le parti communiste français. L'UFF devient femmes solidaires en 1998 qui lance en 2002 l'édition de Clara.

Ernestine Ronai est responsable de l'observatoire départemental des violences envers les femmes de Seine-Saint-Denis. Il a été édifié en 2002 par le Conseil Général. Il se donne pour visée de rassembler, d'analyser et de diffuser les informations sur la question des violences.

Elle est également la coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » de la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof). Elle a été chargée par la ministre Najat VALLAUD-BELKACEM de contribuer à la mise en œuvre des objectifs de la Miprof²⁹. Cette mission interministérielle a été créée par le décret du 3 janvier 2013. Elle joue un rôle d'observatoire des violences pour objectiver le phénomène : elle recueille, analyse et restitue les données utiles. Elle est chargée de mettre en place des plans nationaux de formation, notamment en direction des personnels médicaux et paramédicaux, par exemple avec la réalisation du film *Anna*. Enfin, elle anime, encourage, développe les initiatives locales et les bonnes pratiques.

Ernestine Ronai a reçu l'ordre national du mérite et la légion d'honneur.

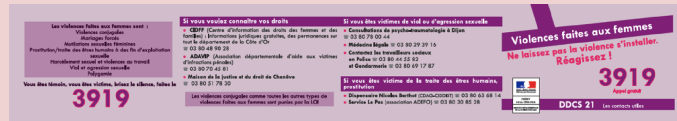
- L'enquête auprès des professionnels de terrain :

Rencontrer les principaux professionnels d'un territoire donné, qui sont en lien avec le public et les potentielles femmes victimes a permis de répondre à la problématique préalablement posée, de saisir leur rôle dans l'information et la sensibilisation des victimes, mais également d'obtenir des données sur l'impact des supports de communication.

J'ai eu l'opportunité de réaliser mon stage de Master 2, de février à juillet 2014, au sein d'un service déconcentré de l'Etat : la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) de Côte-d'Or, plus précisément au service départemental des droits des femmes et de l'égalité. Dans ce cadre, j'ai eu la possibilité d'interroger différents acteurs de terrain pour comprendre de quelles manières ils pouvaient se saisir de supports de communication locaux. En effet, comme il l'a été expliqué précédemment, l'échelon local peut s'impliquer activement dans la sensibilisation du phénomène. En 2013, la DDCS de Côte-d'Or a élaboré deux supports de communication en direction des victimes. Pour cela, les modèles nationaux ont été déclinés et adaptés au territoire.

²⁸ <http://www.clara-magazine.fr>

Les visuels locaux :



Une affiche, format A3, qui informe sur les structures du département œuvrant pour cette thématique. Cet outil comprend plusieurs items. Ils sont regroupés par domaines d'activités : aide médicale et psychologique, aide judiciaire, aide sociale. Le slogan « ensemble, parlons-en ! » est mis en évidence pour encourager les victimes à se confier et le numéro 3919 apparaît en dessous du message. Enfin, le visuel national réalisé en 2008 en direction des victimes par l'Etat est utilisé (« Petite, vous rêviez d'un prince charmant, pas d'un homme qui vous frappe en rentrant »).

Un dépliant, en format de poche, qui comprend les différents moyens de recours pour les victimes au niveau départemental. En première page, le slogan de 2008 « Ne laissez pas la violence s'installer. Réagissez ! » veut pousser les victimes à libérer leur parole. Le numéro 3919 est également apparent. A l'intérieur de cette plaquette, les coordonnées téléphoniques des partenaires sont inscrites par thèmes (violences conjugales, porter plainte, connaître ses droits, quitter le domicile, soins, violences sexuelles). Il est recensé sur la dernière page les différents types de violences existantes (conjugales, mariages forcés, sexuelles, au travail...) Puis, il est rappelé la formule « vous êtes témoin, vous êtes victime, brisez le silence, faites le 3919 ». Ce document a l'avantage d'être conçu dans un petit format, facile à dissimuler et à emporter.

Cette campagne locale s'adresse, en premier lieu, aux victimes et aux habitants du territoire avec un objectif avant tout informatif : identifier, mémoriser le numéro 3919, les acteurs locaux et orienter les victimes vers les dispositifs du département en fonction de leurs besoins.

Ces outils ont été diffusés dans les organismes de Côte-d'Or auprès desquels les victimes sont susceptibles de s'adresser :

- association de lutte contre les violences faites aux femmes,
- services administratifs,
- services territoriaux,
- services sociaux,
- services médicaux,
- commissariat, gendarmerie...

Durant ce stage, j'ai effectué une enquête pour étudier l'impact de cette campagne auprès des professionnels de terrain sur un échelon micro-local. Ce dernier concernait l'un des quartiers prioritaires de la politique de la ville, « les Grésilles », reconnu Zone Urbaine Sensible (ZUS). Ce lieu

semble approprié, car il permet de se concentrer sur un secteur délimité qui accueille de nombreuses structures médico-sociales et des acteurs pluridisciplinaires. Il comprend, au 1^{er} janvier 2006, 6307 habitants dont 3251 femmes, soit 51,5% de la population³⁰. Les habitants de la commune de Dijon, capitale de la Bourgogne et de la Côte-d'Or, représentent la même année 151 504 personnes.

Le rapport du Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, du 19 juin 2014, relève le fait que les « violences de genre constituent un phénomène généralisé et très répandu, a fortiori dans les territoires fragilisés comme les zones urbaines sensibles ou les territoires ruraux qui présentent certaines spécificités »³¹. Ce rapport met en exergue le fait que près d'une femme sur trois éprouve un sentiment d'insécurité dans son quartier. De plus, une femme sur 10 déclare avoir été victime de violences physiques et/ou sexuelles. Il est important de noter qu'une plus grande proportion de femmes déclare avoir subi des violences au sein du couple dans les Zus. Elle s'élève à 3,8% contre 2,4% hors Zus : « C'est surtout ici le niveau de revenu (comparativement plus faible dans les Zus) qui joue un rôle dans cette exposition aux violences, car les femmes sont notamment moins autonomes économiquement et potentiellement plus dépendantes et/ou vulnérables que dans d'autres territoires »³².

Des acteurs qui occupent diverses fonctions ont été rencontrés : travailleurs sociaux, personnels de santé, directeurs d'écoles maternelles et élémentaires, directeurs de structures recevant les habitants du quartier... Ils exercent leur activité au sein de différents établissements : MJC, centre social, Caisses d'Allocations Familiales (CAF), Collège, service de prévention spécialisé, centre de soins infirmiers, inspection académique, écoles maternelles et élémentaires, Conseil Général, cabinet médical.

Deux types de technique d'enquête ont été élaborées auprès des professionnels, l'une qualitative, l'autre quantitative.

1. Les entretiens individuels et collectifs :

Des entretiens individuels, semi-directifs, par questions ouvertes, ont été mis en place, pour permettre aux personnes interrogées de formuler leur propre réflexion. De plus, 5 entretiens collectifs ont été réalisés : lors de réunions d'équipes, ou d'entrevues avec plusieurs professionnels de l'organisme rencontré.

L'utilisation d'une grille d'entretien a été essentielle afin de ne pas perdre de vue les questionnements de recherche. Durant chaque entrevue, le cadre de confidentialité était réaffirmé

³⁰ http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees-detaillees/duicq/pdf/ftd/ftd_z_2601050.pdf (chiffres INSEE 2006).

³¹ Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, *Combattre maintenant les inégalités sexuées, sociales et territoriales dans les quartiers de la politique de la ville et les territoires ruraux fragilisés*, rapport numéro 2014-06-19, EGALITER-012, publié le 19 juin 2014, page 119.

³² Enquête « Cadre de vie et sécurité » janvier 2012, Insee ; dans « La situation des femmes en Zus », rapport 2012 de l'ONZUS.

afin de favoriser l'expression directe des personnes. Les entretiens étaient d'une durée variable de 30 minutes à deux heures. Enfin, l'utilisation de comptes rendus d'entretiens a permis l'analyse des données.

La majorité des professionnels ont été rencontrés à deux reprises :

Le premier entretien consistait à échanger sur leur pratique professionnelle, leur mission, le public accueilli, la structure, le phénomène des violences, la manière dont ils sont confrontés à cette question.

Aux termes de cette séquence, les deux supports de communication locaux étaient distribués. Au total, 26 affiches et 184 plaquettes ont été diffusées. Un délai d'environ un mois était laissé avant de programmer un nouveau rendez-vous. Ce temps permettait aux professionnels de s'approprier les outils, mais également d'en avoir une première utilisation, des retours et des commentaires éventuels. Cette nouvelle interview visait la discussion sur ces documents de communication grâce à deux questionnaires préalablement remis lors du premier entretien.

29 professionnels différents ont été interrogés à l'occasion de 31 entretiens. Ces derniers étaient issus de professions diverses : directeur de MJC, directeur de centre social, conseillère en économie sociale et familiale, animatrice socio-culturelle, responsable territoire, principale, travailleurs sociaux et responsable du Conseil Général, éducateurs spécialisés, infirmière, coordonnatrice de Zone d'Education Prioritaire (ZEP), directeurs d'écoles maternelles et élémentaires, médecin³³.

Les entretiens ont été réalisés au sein de 11 structures différentes (MJC, centre social, CAF, collège, Conseil Général, service de prévention spécialisé, centre de soins infirmiers, inspection académique, écoles élémentaires et maternelles, cabinet médical). Une majorité de femmes ont été questionnées (21 femmes pour 8 hommes).

2. Les questionnaires :

La distribution de deux questionnaires (l'un concernant l'affiche locale, l'autre la plaquette) aux professionnels lors des entretiens a permis d'étudier plus en profondeur la pertinence de cette campagne de communication. Ils ont représenté un appui à l'échange et ont favorisé la quantification de certaines données sur l'utilisation et l'appréciation de ces outils.

Ils reprenaient différentes interrogations : les modalités d'exposition et d'utilisation des supports, les appréciations des professionnels sur la pertinence de l'outil, les besoins d'informations d'une victime et d'autres acteurs, l'adaptation de cette campagne par rapport à différentes cibles (victimes, auteurs, témoins, professionnels)³⁴.

³³ Annexes : Tableau des entretiens des professionnels rencontrés.

³⁴ Annexes : Questionnaires d'évaluation de l'affiche et de la plaquette.

Au total, **38 questionnaires ont été exploités** (18 correspondant à l'affiche, et 20 à la plaquette). Les répondants étaient en majorité des femmes (17 femmes pour 5 hommes). Ils appartenaient également à des professions et des structures différenciées.

- Les limites de l'enquête de terrain :

Pendant le déroulement de cette enquête, seulement trois refus de rencontres de la part des intervenants ont été comptabilisés. De plus, une professionnelle n'a pas souhaité remplir les questionnaires.

Deux médecins qui exercent leur fonction sur le quartier n'ont pas souhaité participer à ce travail par « manque de temps » ou par « refus catégorique de travailler avec la préfecture ». Cette personne a mentionné le fait qu'il était impossible de travailler avec cette institution, car elle n'a jamais obtenu de réponse à une demande réalisée auprès de cette structure. Une principale de collège a accepté un premier entretien mais n'a pas souhaité s'impliquer davantage dans cette étude car elle n'avait, selon elle, aucun lien avec la problématique de l'enfant. Enfin, une directrice d'école n'a pas remis les questionnaires car ce sujet, a sans sens, n'était pas assez « Education nationale » et qu'elle manquait de temps « pour s'initier dans la vie privée des personnes ».

Le fait de ne pas avoir interrogé ces deux médecins peut être considéré comme une limite, car leur cabinet médical est implanté sur le quartier même, alors que le médecin interviewé exerce son activité à l'extérieur du territoire. Cependant, cette professionnelle reçoit une partie importante des habitantes du quartier. De surcroît, travailler avec le collège aurait pu se révéler intéressant car il accueille de nombreuses familles et jeunes habitantes des environs.

Une question se pose alors : est-ce que ces acteurs ne sont réellement pas concernés par ce sujet, ou éprouvent-ils de l'appréhension face à la thématique abordée ? Ont-ils la crainte que leur pratique soit remise en cause et d'être confrontés à un thème qu'ils ne maîtrisent pas totalement ? Le nombre peu élevé de refus d'entretiens peut être lié à la facilité d'accès au terrain. En effet, le délégué du Préfet du quartier des Grésilles, déjà en lien avec les acteurs clefs du territoire a favorisé ma prise de contact avec les professionnels. Une autre interrogation peut se présenter : comme il est un représentant de l'action de l'Etat, est-ce que certains acteurs ont éprouvé une obligation de participer à cette étude ?

Une autre limite peut être relevée, aucun intervenant exerçant une activité dans le domaine judiciaire n'a été interrogé. Ils sont des personnels importants à prendre en considération, car le parcours d'accompagnement des femmes victimes revête un aspect judiciaire : le dépôt de plainte, les poursuites du Parquet, les sanctions à l'encontre des auteurs...

Enfin, il est essentiel de préciser que les propos recueillis se fondent sur le discours de quelques acteurs, non spécialistes de la prise en charge des femmes victimes de violences, sur un quartier précis qualifié de zone sensible. Il convient donc de ne pas généraliser ceux-ci à tous les territoires.

- **Le choix du sujet :**

Mon parcours académique a favorisé une sensibilité particulière pour ce sujet. En effet, grâce à l'obtention d'un diplôme d'assistante de service social, j'ai assisté à des séminaires dans lesquels intervenaient de nombreux professionnels œuvrant dans le domaine de la lutte contre les violences faites aux femmes. Les stages effectués dans le cadre de la formation m'ont également permis de rencontrer sur le terrain des femmes victimes et des travailleurs sociaux.

Ensuite, j'ai souhaité orienter mon mémoire de Master 1 sur cette question et plus précisément sur l'accompagnement élaboré pour ces femmes. Durant cette recherche, j'ai mis en exergue le fait qu'une multitude d'acteurs était en jeu dans le parcours d'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales. Un travail de coordination et de partenariat est indispensable pour accompagner au mieux ces personnes. Mais, certains intervenants ne se sentent pas concernés par cette problématique, ils sont peu formés à cette question ce qui peut favoriser l'émergence de préjugés et des conséquences imputables à la prise en charge de la victime. L'enquête a également permis de relever la disparité des structures spécialisées dans le traitement des violences, implantées sur un même territoire. Elles revêtent chacune une taille et des missions différentes. Les établissements de tailles réduites éprouvent des difficultés à se développer, et sont trop récents pour savoir s'ils perdureront. Ils souffrent d'un manque de financements, et paraissent œuvrer de manière isolée sur leur secteur d'intervention. Il peut sembler difficile dans ces conditions d'établir des partenariats durables, qui sont plutôt de l'initiative personnelle de chaque professionnel. La formation des partenariats s'avère différente d'un territoire à un autre, dépendante de l'attitude des professionnels engagés dans la lutte contre les violences faites aux femmes.

Ce travail actuel est donc un prolongement de mon étude antérieure. J'ai désiré m'intéresser à un aspect particulier du phénomène : les campagnes de communication publiques pour combattre les violences. Mais, l'importance des professionnels dans la prise en charge de ce phénomène n'a pas été écartée. Par mon enquête de terrain, j'ai eu la possibilité d'appréhender leur rôle dans l'information et la sensibilisation des victimes, mais également d'obtenir des données sur les effets potentiels des outils de communication.

Cette spécialisation en travail social peut comporter des avantages : elle peut faciliter l'accès au terrain, notamment lors des rencontres avec les assistants sociaux. Se présenter comme une professionnelle du travail social favorise la mise en place d'une relation de confiance avec les professionnels de terrain.

I) Le cadrage du phénomène des violences faites aux femmes dans la communication publique :

L'Etat par la mise en œuvre de ses politiques publiques tient une place importante dans la reconnaissance et la légitimation d'un problème public³⁵. Il contribue alors de manière centrale à la définition des enjeux et du cadrage de la problématique des violences faites aux femmes³⁶. Selon Jacques Gerstlé, le cadrage est un mode de présentation d'un objet qui favorise certains aspects au détriment d'autres, ce qui va induire certaines réactions chez le public³⁷. Le rôle de la communication gouvernementale dans le cadrage des violences est donc à interroger.

Ce cadrage se centre majoritairement sur la violence physique commise dans le couple. Par ailleurs, le statut social et l'origine des victimes sont axés uniquement sur les femmes de classes moyennes et de couleur blanche. Les campagnes françaises s'adressent également rarement aux auteurs de violences. Ces dernières visent principalement les victimes et les témoins et rendent invisible l'agresseur. Enfin, les victimes sont représentées de manière paradoxale : l'Etat leur demande de réagir alors qu'elles sont mises en scène dans une position d'impuissance. Cependant, les pouvoirs publics ont adopté récemment une nouvelle stratégie communicationnelle destinée à responsabiliser la société, notamment le grand public et les professionnels, pour lutter contre les violences.

1) Une représentation partielle et imparfaite des violences au sein des supports de communication gouvernementaux :

- La prédominance des violences commises au sein du couple :

Selon Myriam Hernandez Orellana et Stéphanie Kunert le sujet des violences est représenté dans les supports communicationnels de l'Etat de manière spécifique et partiel « par la prédominance d'une thématique (les violences conjugales, et surtout la thématique des violences physiques au sein du couple) au détriment d'autres (les violences psychologiques et le harcèlement sexuel au travail, les violences sexuelles au sein du couple et les violences économiques notamment) »³⁸.

Les violences commises au sein du couple « recentrent l'analyse sur le conjoint ou concubin actuel ou passé »³⁹. Elles revêtent un aspect interpersonnel et prennent diverses formes : humiliations, contrôles, dénigrements, dévalorisations, violences physiques, sexuelles, administratives, économiques, sexuelles...

³⁵ PADIOLEAU Jean-Gustave, *L'Etat au concret*, Paris, Presses Universitaires de France, 1982.

³⁶ COMBY Jean-Baptiste, « La contribution de l'Etat à la définition dominante du problème climatique », *Les enjeux de l'information et de la communication*, 2009/1.

³⁷ « Avec le mécanisme du cadrage, on passe à l'effet de la définition d'un problème, d'une situation ou d'un enjeu politique produite par la représentation sélective, par discrimination de certaines considérations, qui induit ou oriente vers une interprétation particulière de l'objet » ; GERSTLE Jacques, *La communication politique*, Paris, Armand Colin, Compact Civis, 2004, page 89.

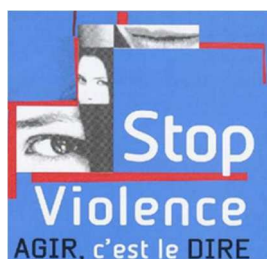
³⁸ HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, page 55.

³⁹ JASPARD Maryse, *La violence contre les femmes*, Paris, La découverte, 2011, page 30.

Les campagnes de communication gouvernementales, depuis 1989, traitent majoritairement cet aspect des violences.

Le 08 novembre 1989, Michèle André, secrétaire d'Etat chargé des Droits des femmes a présenté au conseil des ministres une campagne sur « la prévention des violences conjugales et l'aide aux femmes battues »⁴⁰. Le premier spot télévisé diffusé du 15 novembre au 12 décembre 1989, puis rediffusé du 10 au 22 novembre 1990 s'intitule « Brisez le mur du silence ». Durant le court-métrage, un message est mis en avant « La violence conjugale est inacceptable ».

Un dossier de presse, diffusé en mars 2005 par le ministère de la Justice se nomme : « La lutte contre les violences au sein du couple ». Le spot télévisé décrit au sein de ce document utilise le slogan suivant : « Aujourd'hui en France, une femme sur 10 est victime de violences conjugales. Réagissons avant qu'il ne soit trop tard ». La même année, le dépliant « stop violences, agir c'est le dire » s'adresse aux victimes de violences conjugales en expliquant les diverses démarches à accomplir pour mettre un terme au cycle de la violence.



Les dossiers de presse du 23 novembre 2005 et du 14 mars 2007, réalisés par le cabinet de Catherine Vautrin, ministre déléguée à la Cohésion Sociale et à la Parité, mettent également en exergue cette thématique des violences conjugales. Par exemple, en 2007, tous les supports de communication de la campagne, (vidéo, affiche, dépliant, aide mémoire, bannière animée), sont déclinés autour du slogan : «Violences conjugales, parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire, appelez le 3919 ». Cette campagne a pour visée de promouvoir le nouveau numéro de téléphone d'aide aux victimes de violences conjugales le 3919, mais également de « faire prendre conscience de la gravité du phénomène des violences conjugales »⁴¹.



De 2008 à 2010, malgré la volonté du deuxième plan triennal (2008-2010) de « combattre les violences faites aux femmes » dans leur ensemble, les campagnes communicationnelles se focalisent majoritairement sur les violences au sein du couple. En effet, en 2008, trois affiches

⁴⁰ <http://www.discours.vie-publique.fr/notices/896003758.html>

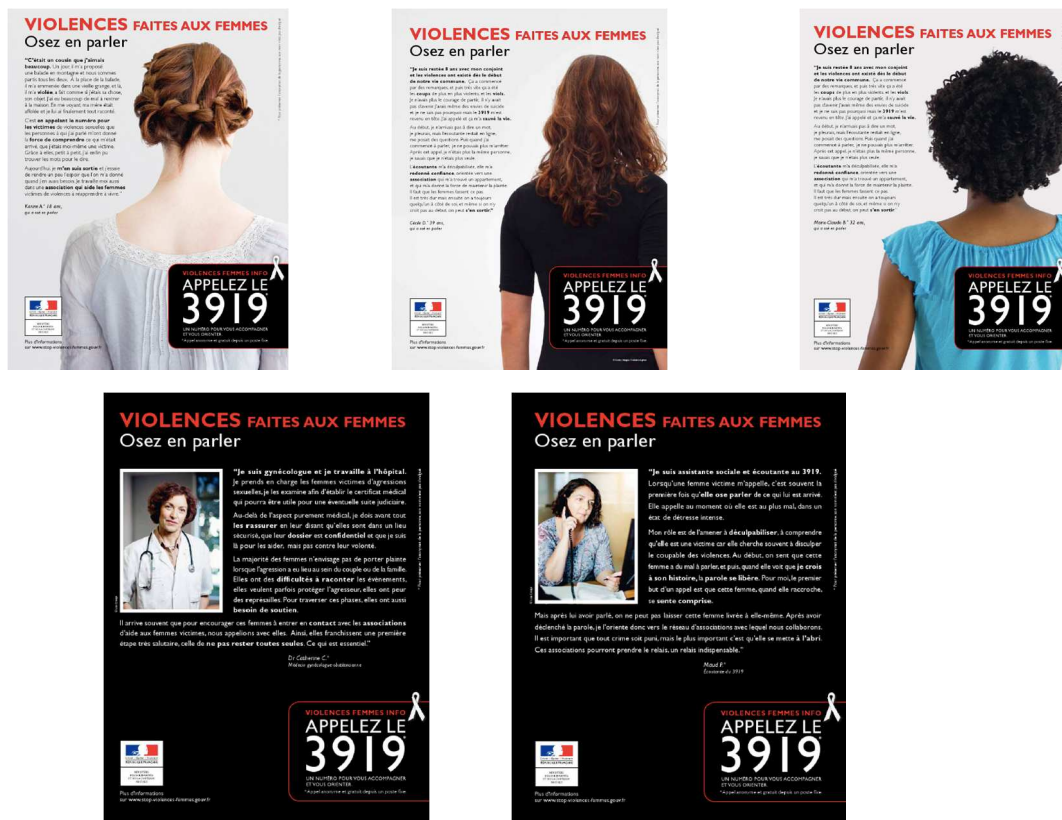
⁴¹ VAUTRIN Catherine, Dossier de presse, *Violences conjugales, Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire, Appelez le 3919*, 14 mars 2007, page 10.

illustrées mettent en scène la vie conjugale. Les brochures réalisées en direction des victimes, des auteurs et des professionnels médico-sociaux concernent également cette question.

Cependant, il peut-être noté une exception. En 2009, deux guides sont élaborés : l'un pour « combattre l'excision » et l'autre pour « combattre les mariages forcés ».

Mais, en 2009, le spot *La Voix* est diffusé, ce court-métrage évoque les conséquences des violences psychologiques au sein du couple. En 2010, une affiche et un court-métrage sont réalisés autour du message « Les parents apprennent beaucoup de leur parents, y compris les violences conjugales ». De plus, le site Internet www.stop-violences-femme.gov.fr ajoute en ligne des témoignages de professionnels ou de victimes, presque la moitié de ces derniers sont consacrés aux victimes de violences conjugales.

En 2011, la campagne de communication gouvernementale comprend 5 annonces de témoignages, deux témoignages de professionnels et trois de femmes victimes, dont deux de victimes de violences conjugales.



La prégnance de la thématique des violences conjugales en France est également le fait des associations. Tout d'abord, la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF), au sein de ces campagnes de communication, ne met en scène que le thème des violences commises dans le couple.

Par exemple, la campagne du 25 novembre 2010 « Violences Conjugales, se taire c'est participer ». Les deux affiches représentent une femme victime, au sol, frappée par son conjoint au sein d'une pièce de vie. Autour, des témoins (voisins, amis, familles...) regardent la scène, habillés en noirs, ils ne font preuve d'aucune réaction. Au sein du court-métrage, des témoins d'une victime de violences sont représentés en train de participer aux actes de violences. Une femme est victime de

coups et d'étranglements de la part de son voisin, d'un collègue de travail, d'une amie et d'un membre de sa famille.



Cette situation peut s'expliquer par le fait que l'association est porteuse du dispositif 3919 qui ne concernait jusqu'en 2013 que les victimes de violences au sein du couple. Cependant, le numéro d'appel, depuis le début de l'année 2014, prend en compte tous les types de violences. Il serait intéressant de se demander si les campagnes de l'association évolueront avec ce changement ?

De plus, un collectif composé de 25 associations a été mis en place durant l'année 2010, date de la grande cause nationale contre les violences faites aux femmes. Le collectif a notamment été chargé de mettre en œuvre une campagne de communication. Le spot télévisé réalisé pour l'occasion montre un homme, qui est le témoin des scènes de violences d'un couple voisin. Il entend chaque jour les cris de la femme victime jusqu'au moment où il n'entend plus rien. La personne qui regarde le spot comprend alors que la femme est décédée, victime des violences de son conjoint de vie.

Cette représentation des violences au sein des campagnes publicitaires, avec la prééminence des violences conjugales ne permet d'obtenir qu'une vision partielle du phénomène et d'éclipser une partie du continuum des violences (harcèlement au travail, agressions sexuelles, viol, mariages forcés, excision...) Cela révèle un certain cadrage de la politique publique souhaitant mettre l'accent que sur une partie du phénomène. Le choix politique de prioriser ce thème tient aux résultats de l'enquête ENVEFF qui prouve que près d'une femme sur dix a été victime de violences conjugales. Cette enquête met alors en lumière le fait que ces violences représentent la part majeure des violences faites aux femmes.

Pourtant, au sein des textes publiés par les autorités publiques, il peut-être constaté la volonté de lutter contre l'ensemble des violences faites aux femmes. Les divers plans triennaux témoignent de ce souhait, utilisant majoritairement les termes « violences faites aux femmes » ou « femmes victimes de violences », et tentant de prendre en compte le continuum des violences dans les futures mesures législatives à mettre en œuvre.

HERNANDEZ ORELLANA Myriam et Stéphanie Kunert, dans leur ouvrage *Quand l'Etat parle des*

violences faites aux femmes citent Isabelle Garcin-Marrou qui a analysé trois discours de Valérie Létard⁴² datant de l'année 2008 : « l'identification du phénomène contre lequel s'élaborent les discours et les actions publics est variable et oscille entre la prise en compte de tout le continuum des violences et la nécessité de lutter spécifiquement contre les violences conjugales »⁴³.

Malgré cette volonté, les autres aspects de cette problématique sont très fréquemment éclipsés des campagnes communicationnelles de l'Etat. Certaines victimes peuvent alors éprouver de la difficulté à s'identifier à ces messages et les destinataires des campagnes ont une vision des violences réduite à la sphère conjugale.

De surcroît, la communication gouvernementale se concentre essentiellement sur la mise en scène de la violence physique, aspect le plus spectaculaire du phénomène.

- **La prééminence de la thématique des violences physiques :**

Myriam Hernandez Orellana explique que « le format publicitaire, concentré de langage emphatique à forte intentionnalité communicationnelle emprunté par les spots TV, encarts presse et affiches gouvernementales, contribue à générer des représentations stéréotypées du phénomène de la violence, ce dont participe la prépondérance du thème des violences physiques, dont la mise en images permet de créer un choc visuel »⁴⁴.

Comme il l'a été expliqué précédemment, les violences peuvent être à la fois physiques, psychologiques, sexuelles, économiques... Cependant, au sein des campagnes de communication publiques, elles ne sont traitées presque exclusivement que sous l'angle des violences physiques⁴⁵. La mise en avant de cet angle permet à l'Etat d'utiliser le registre dramatique, choc, voire de la mort.

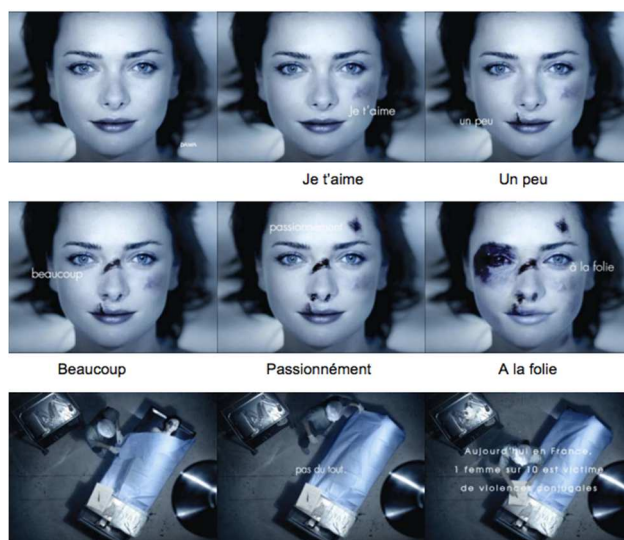
En 2005, un spot télévisé diffuse des images fortes, du visage d'une femme blanche âgée d'une trentaine d'années qui subit des violences physiques jusqu'à son décès. Durant le déroulement du court-métrage, la femme est de plus en plus marquée physiquement par des traces de coups, jusqu'à la mise en scène de son autopsie. Aux termes de cette scène, une annonce reprend les chiffres mis en lumière par l'enquête ENVEFF « Aujourd'hui, 1 femme sur 10 est victime de violences conjugales. Réagissons avant qu'il ne soit trop tard ».

⁴² Secrétaire d'Etat chargée de la Solidarité de juin 2008 à juin 2009.

⁴³ HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, page 58.

⁴⁴ HERNANDEZ ORELLANA Myriam, « Ethos de l'Etat et pathos communicationnel : les campagnes gouvernementales de lutte contre les violences faites aux femmes (Chili, France 2006-2010) », in BONHOMME Marc (dir), *Les nouveaux discours publicitaires*, Toulouse, Presses Universitaires de Franche-Comté, 2013, page 158.

⁴⁵ Excepté dans le spot télévisé *La Voix* de 2009.



Le film télévisé de 2007 « choc pour faire réagir »⁴⁶ met en scène une voix off féminine d'une victime décédée. Elle décrit son ancien conjoint qui l'a tuée : « Mon mari m'a battue et humiliée pendant 10 ans. Il m'a cassé plusieurs fois le nez, les côtes, les dents... Mais depuis 15 jours c'est enfin terminé ». La prise de vue de la caméra se déplace alors sur une tombe où le spectateur peut lire « Anne Leroy 1970-2007 ».



Pour le lancement de la campagne de 2008, l'Etat semble ne plus souhaiter utiliser le registre « morbide ». Valérie Létard, Secrétaire d'État à la Solidarité de 2007 à 2009 explique ce choix : « De campagne en campagne, aux chiffres mortifères correspondait la répétition sans fin et sans espoir d'un long martyr qui ne laissait aucune porte de sortie. Le constat d'une cruauté ordinaire conduite à son point ultime de non-retour. Peu à peu s'installait l'image d'une femme meurtrie, à terre, gisante, morte : femme battue dans sa cuisine par son mari ou son fils, visage tuméfié, sac de morgue refermé, femme autopsiée, fœtus ensanglanté, nom sur une pierre tombale... Cette communication au registre morbide risquait à terme d'être contreproductive parce que désespérante et ne laissant aucune place à l'action. Cette longue litanie doloriste risquait aussi à

⁴⁶ VAUTRIN Catherine, Dossier de presse, *Violences conjugales, Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire, Appelez le 3919*, 14 mars 2007, page 11.

terme de provoquer la saturation et le rejet. Une rupture était nécessaire (...) »⁴⁷. Une campagne illustrée, par des dessins au style enfantin a donc été sélectionnée pour marquer cette rupture. Mais, les supports de communication retenus pour la campagne de 2008 mettent toujours l'accent sur les violences physiques. Trois affiches sont réalisées : l'une est destinée aux victimes de violences (« Petite, vous rêviez d'un prince charmant, pas d'un homme qui vous frappe le soir en rentrant »), l'une aux témoins de violences (« Parfois, le seul témoin de ce que vit une femme battue est un enfant de 2 ans »), l'une aux auteurs (« C'est un homme comblé, une maison, deux enfants, un chien et une femme battue »).



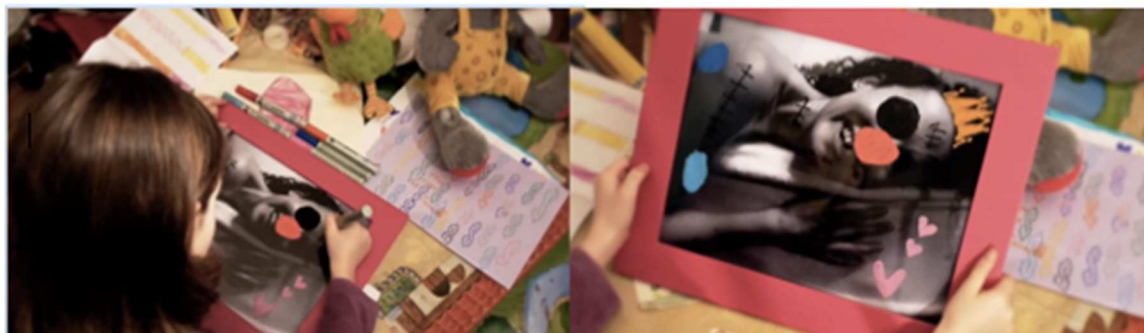
Le spot télévisé et l'affiche de la campagne de 2010 qui s'intéressent aux conséquences des violences conjugales sur les enfants, mettent à nouveau l'accent sur cette thématique. La vidéo *Tea party* met en lumière un garçon et une fille qui jouent à la dînette. La caméra se cadre uniquement sur leurs pieds et l'auditeur n'entend que les voix des enfants. Le garçon crie sur la fille car elle a renversé du thé, il lui dit qu'elle est incapable et finit par devenir violent physiquement avec elle.



Les associations françaises, telles que la FNSF mettent également en avant principalement les violences physiques. Par exemple, la vidéo réalisée pour le 8 mars 2012 intitulée *La meilleure maman du monde* représente une fillette, de dos, qui raconte une histoire : celle de sa mère : « Elle c'est ma maman, c'est la meilleure maman du monde. Enfin, j'en suis presque sûre, mais parfois, papa dit que maman est nulle et papa a toujours raison ». La fillette dessine au fur et à mesure sur

⁴⁷ Madame Valérie Létard, Secrétaire d'État à la Solidarité, Discours de lancement de la campagne, 2 octobre 2008.

la photographie de sa mère des traces de coups, des bleus, des cicatrices : « Une fois, papa et maman sont allés visiter le parc des pandas en Chine, quand ils sont revenus, maman avait l'œil tout noir, elle m'a dit que c'était le souvenir qu'elle avait ramené du parc des pandas, j'ai trouvé ça super cool ! ». Aux termes du spot, la mort de la femme victime est décrite par sa fille : « Les jours ont passé et maman a continué à nous raconter des histoires incroyables qui nous faisaient beaucoup rire, et c'est comme ça que maman est morte ».



La dernière campagne de la FNSF datée du 25 novembre 2013 se nomme « Le téléphone ». Différentes scènes représentent des situations d'urgence où un homme est prêt à tuer sa compagne. Puis, la femme victime tend alors son téléphone « comme une arme ». La vidéo se termine alors par le slogan suivant : « Le téléphone est une arme, appelez le 3919 ». Ce spot, est une nouvelle fois porté sur les violences physiques. De plus, il peut être noté que le 3919 n'est pas un numéro d'urgence mais un numéro d'écoute et d'orientation. Lorsque le téléspectateur regarde cette vidéo, il peut-être amené à confondre les numéros d'urgences : 15, 17, 18... avec le 3919. L'objectif de cette campagne pourrait alors être contre productive.

Selon Ernestine Ronai, la mobilisation des violences physiques dans les campagnes s'explique car « ce sont les violences les plus facilement prouvables donc les plus facilement dénonçables. Si je dis « il n'arrête pas de me dévaloriser », comment je le prouve ? C'est sportif, et pourtant c'est la violence psychologique qui va me casser, qui va faire que je prends des médicaments, qui va me faire déprimer... Mais c'est difficile à prouver contrairement aux violences physiques : j'ai le bras cassé (...) cela se voit, j'ai un certificat médical, cela se voit (...) Donc, on parle de femmes battues parce que c'est commode, femmes victimes de violences cela fait un peu long, donc on pense qu'il faut aller vite, je pense que c'est ça (...) Il y a quelque chose de pratique de parler des femmes battues, car c'est la première violence qui a été repérée, soyons clair. On dit elle est « battue », c'est facile, cela se repère bien, la police prend la plainte tout de suite, le mari peut dire qu'elle s'est prise la porte mais c'est plus compliqué quand même. On parle de femme battue par commodité, je pense que cela va bouger, je pense que quand même l'idée de femme victime de violences entre dans l'espace public. Mais, pendant longtemps la police a parlé de différends familiaux et non pas de violences, d'ailleurs encore aujourd'hui la gendarmerie. Donc, le

vocabulaire met du temps à bouger et évoluer et le vocabulaire est signifiant de la société, évidemment »⁴⁸.

En effet, pour faire suite à la publication de l'enquête ENVEFF définissant le continuum et la complexité des violences, depuis 2001, les campagnes de communication gouvernementales ont souhaité opérer un changement d'image du phénomène, passant de l'expression « femmes battues » à « femmes victimes de violences ».

Pour Maryse Jaspard : « La campagne de lutte contre les violences envers les femmes que le secrétariat aux Droits des femmes a lancée lors des assises nationales de janvier 2001 s'est inspirée des conclusions de l'enquête, avec la volonté affichée de remplacer le stéréotype de la « femme battue » pour une représentation plus nuancée de « femmes victimes de violences ». L'intention était double : rappeler que la violence ne se réduit pas aux agressions physiques et qu'elle touche tous les milieux. L'ensemble de la communication sur le sujet a intégré ce changement d'image de victimes et s'appuyant sur la révélation de l'ampleur du silence a retenu le slogan : pour lever le tabou, il faut libérer la parole »⁴⁹.

Cependant, malgré cette évolution du vocabulaire, la représentation de la « femme victime de violences physiques » est toujours majoritaire.

La mobilisation des violences physiques et des images choquantes peuvent attirer l'attention du public, mais peuvent s'avérer contre productives. La multiplication des scènes frappantes peut engendrer un rejet de la part des individus et une non identification des victimes. Ces campagnes ont recourt à l'aspect le plus spectaculaire des violences pour interpeller le spectateur, mais occultent une partie du phénomène en rendant invisibles les autres types de violences. De plus, le destinataire pourrait être tenté de considérer que les violences qui n'apportent pas des conséquences visibles à la victime (mort, bleus...) sont moins graves. Aussi, il est possible de se demander quelles conséquences cela peut provoquer dans la représentation du phénomène et sa prise en charge ? Cette prégnance des violences physiques dans les campagnes communicationnelles peut se traduire sur le terrain dans la pratique des professionnels. Par exemple, certains acteurs rencontrés utilisent fréquemment la notion de « femme battue » dans leur discours pour parler de femmes victimes de violences :

« Elle a pris conscience que sur ce groupe de 8 femmes maghrébines, 4 étaient battues »⁵⁰ ; « Les femmes peuvent accompagner au sein des locaux d'autres femmes battues pour les aider »⁵¹ ; « J'ai été confrontée qu'une seule fois à un cas de femme battue »⁵² ; « Il m'arrive de fournir des

⁴⁸ Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014

⁴⁹ JASPARD Maryse, *La violence contre les femmes*, Paris, La découverte, 2011, page 26.

⁵⁰ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 21/03/2014.

⁵¹ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 11/04/2014.

⁵² Entretien avec l'infirmière chargée de la prévention au centre de soins infirmiers, le 06/05/2014.

numéros aux femmes, comme SOS femmes battues »⁵³ ; « Une image de femme battue serait plus parlante avec un numéro de téléphone à mettre en évidence »⁵⁴ ; « Une collègue de mon équipe était battue depuis 10 ans par son mari et je n'avais jamais rien remarqué »⁵⁵...

Au sein des campagnes de communication publiques, cette image de la « femme battue » est donc majoritaire, renvoyant une vision stéréotypée du phénomène. Il convient également de préciser un élément important concernant la représentation du statut social et de l'appartenance raciale des femmes victimes.

- **L'invisibilité des femmes issues des minorités :**

Dans les vidéos et les visuels gouvernementaux, de 1989 à 2011, les femmes semblent issues des classes moyennes supérieures, elles sont fréquemment âgées d'un âge médian, (entre 30 et 40 ans), et sont des femmes blanches.

Par exemple, une femme d'une trentaine d'années, de couleur blanche et aux cheveux bruns a été choisie pour le spot télévisé de 2005. La campagne de 2007 sur le thème de la mort n'utilise qu'une voix off pour le court-métrage, cependant le destinataire peut lire le nom de la femme décédée sur la tombe : « Anne Leroy ». Il en déduit alors que cette victime était plutôt de couleur blanche. En 2008, les illustrations de style enfantin mettent en scène deux femmes blanches : l'une blonde, l'autre brune. La classe moyenne semble être visée notamment dans l'affiche destinée à l'auteur. Elle représente une famille, avec une maison, un animal de compagnie et des enfants. En 2009, au sein du spot *La Voix*, le téléspectateur peut suivre les mécanismes de pressions psychologiques que subit une femme d'environ 40 ans, blonde et de couleur blanche.

En 2011, la campagne de communication utilisant le registre des témoignages, représente sur une affiche, pour la première fois, une femme d'origine africaine âgée de 32 ans et nommée Marie-Claude. Elle est cependant positionnée de dos. Les deux autres visuels consacrés aux victimes recueillent les propos de Cécile, 39 ans et de Karine, 18 ans. Les deux femmes sont photographiées de dos, elles sont brunes et de couleur blanche.

L'objectif semble être de prouver que les violences sont un phénomène universel, qu'elles peuvent toucher tous les milieux sociaux et que cela n'arrive pas qu'aux personnes vivant dans un environnement plus défavorisé. Pour Kimberlé Williams Crenshaw, les lois et les campagnes de dénonciation mettent en exergue la question des violences au sein de « l'élite blanche » et provoque l'invisibilité des femmes originaires des minorités qui subissent elles aussi des violences.

L'auteure a élaboré une étude de terrain auprès de foyers d'accueils de femmes victimes de violences physiques dans les communautés minoritaires de Los Angeles. Elle prend alors en compte les femmes noires, hispaniques et asiatiques. A son sens, ces femmes ne sont prises en

⁵³ Entretien avec la directrice de l'école maternelle du groupe scolaire numéro 4, le 20/05/2014.

⁵⁴ Entretien avec la directrice de l'école maternelle du groupe scolaire numéro 4, le 17/06/2014.

⁵⁵ Entretien avec le directeur de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 1, le 17/06/2014.

considération par personne, ni par les mouvements antiracistes, ni par les mouvements féministes. Alors que ces expériences de violences sont fréquemment le produit des croisements du racisme et du sexisme : « Les discours féministes et antiracistes contemporains n'ont pas su repérer les points d'intersection du racisme et du patriarcat (...) les expériences des femmes de couleur sont souvent le produit des croisements du racisme et du sexisme, et (...) en règle générale elles ne sont pas plus prises en compte par le discours féministe que par le discours antiraciste. Du fait de leur identité intersectionnelle en tant que femmes et personnes de couleur, ces dernières ne peuvent généralement que constater la marginalisation de leurs intérêts et de leurs expériences dans les discours forgés pour répondre à l'une ou l'autre de ces dimensions (celle du genre et celle de la race) »⁵⁶.

Elle montre qu'au sein de ces foyers, les femmes présentent certaines caractéristiques sociologiques. Elles ont connu la violence physique, dans une position de classe particulière : elles sont pauvres, faiblement qualifiées, et elles ont souvent la responsabilité de leurs enfants. Ces femmes connaissent une vulnérabilité du fait d'une intersection de facteurs : leur position de classe, leur genre et la discrimination raciale dans l'emploi et dans le logement⁵⁷.

Cette situation peut être rapprochée du cas français. Par exemple, une étude comparative de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) datant de décembre 2012 met en lumière l'important taux de pauvreté de la population immigrée en France (37% en 2010, 2 à 3 fois plus que la moyenne nationale de 13,5%) : « (...) L'histoire montre que, quelles que soient les origines – européennes, africaines ou asiatiques –, l'accueil des populations immigrées a toujours suscité des réactions de xénophobie. Aujourd'hui, ce sont les populations maghrébine et subsaharienne qui rencontrent le plus de difficultés »⁵⁸.

Elle ajoute que cette position de vulnérabilité peut même être renforcée par la loi. Cela concerne par exemple les amendements sur les faux mariages aux Etats-Unis, avec la loi de 1986 sur l'immigration. Pour éviter la fraude « au mariage blanc », il est précisé que toute personne immigrée qui a épousé un citoyen américain, doit rester mariée deux ans avant de pouvoir demander le statut de résident permanent. De surcroît, les démarches doivent se réaliser à deux, par les deux conjoints ensemble : « Dans ces conditions, il n'est pas étonnant que la crainte d'être expulsées dissuade de nombreuses femmes immigrées de quitter un compagnon pourtant des plus violents »⁵⁹

⁵⁶ CRENSHAW Kimberlé Williams, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, page 54.

⁵⁷ « Une responsable d'un des refuges expliquait que près de 85 % des femmes battues retournent vivre avec leur agresseur parce qu'elles n'arrivent pas à trouver un emploi et un logement (...) Des enquêtes récentes sur la ville de Washington et sa banlieue montrent que 64 % des Noirs qui cherchent à louer des appartements dans les quartiers blancs sont victimes de discrimination » ; CRENSHAW Kimberlé Williams, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, page 55.

⁵⁸ MAURY Suzanne, *Les questions sociales aux concours*, Paris, La documentation française, 2014, page 25.

⁵⁹ La loi de 1990 prévoit une dispense aux victimes de violences conjugales, cependant, selon K. Crenshaw la plupart des femmes restent incapables de remplir les conditions fixées par la loi pour obtenir cette dispense ; CRENSHAW Kimberlé Williams, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, page 58.

Une éducatrice spécialisée rencontrée durant l'enquête de terrain met en avant dans son discours, ce problème présent chez les femmes victimes de nationalité étrangère : « J'ai rencontré cette femme car elle s'était présentée à la mairie en larmes, elle avait environ 22 ou 23 ans, elle parlait assez bien le français mais ne connaissait pas la France. Elle était victime de mariage forcé, elle avait besoin de ressources supplémentaires, c'est pour ça qu'elle a été orientée par la mairie. Cela faisait 2-3 nuits qu'elle dormait dans sa voiture, mais elle avait quelques revenus grâce à des ménages. Elle s'est trouvée un nouveau logement et je lui ai donné le numéro de Solidarité Femmes. Mais, j'ai appris qu'elle était retournée chez son mari par la suite (...) »⁶⁰.

Pour l'auteure, parce que la loi ne conçoit pas le sort particulier de ces femmes minorisées, alors la dépendance de ces femmes est encore accrue : « en négligeant de prendre en compte la violence conjugale à laquelle sont exposées les femmes immigrées, le Congrès (...) redouble ainsi les effets dévastateurs de la dépendance dans laquelle elles se trouvent »⁶¹.

En France, la délivrance du titre de séjour est prévue pour les femmes étrangères victimes de violences, de mariages forcés ou de la traite des êtres humains. Cependant, dans la pratique cela semble plus problématique. Durant mon stage à la délégation départementale aux droits et à l'égalité de Côte-d'Or, l'association Solidarité Femmes du territoire luttait pour qu'une femme obtienne son titre de séjour. Elle avait été victime de réseaux de traite d'êtres humains par le passé. Elle risquait d'être tuée si elle était expulsée dans son pays d'origine. Toutefois, ce n'est qu'après des années de combats qu'elle a enfin pu acquérir, pour elle et son nouveau compagnon, des titres de séjour en règle.

K. Crenshaw, parle d'une intersectionnalité structurelle, c'est-à-dire des personnes qui sont discriminées en fonction de plusieurs critères. Selon elle, cette intersectionnalité structurelle se double d'une intersectionnalité politique. Cela signifie que cette situation sociale ou juridique n'est prise en charge ni par les mouvements féministes, ni par les mouvements antiracistes. Cela peut occulter « les intérêts politiques » des femmes de couleur. Elle évoque donc l'« effacement de la présence des femmes de couleur dans la contestation politique de la hiérarchie raciale par l'antiracisme, ou du patriarcat par le féminisme »⁶².

Or, le risque est de marginaliser les faits de violences sur les femmes minorisées, au profit de la compassion pour les femmes des élites.

K. Crenshaw explique que les campagnes de dénonciation du phénomène redoublent cette marginalisation politique des femmes de couleur. Les campagnes insistent « sur la fréquence de la violence conjugale dans les communautés de l'élite blanche (...) Tant que les tentatives pour faire de la violence conjugale une question politique viseront à convaincre les élites que le problème, loin d'être « marginal », les concerne directement, il est à craindre qu'une véritable prise en

⁶⁰ Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 21/05/2014.

⁶¹ CRENSHAW Kimberlé Williams, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, page 59.

⁶² Ibid, page 63.

considération des expériences vécues par les femmes « marginalisées » continue de paraître dangereuse pour l'ensemble du mouvement »⁶³.

Or, une spécificité du territoire étudié durant l'enquête de terrain est la population d'origine étrangère plus élevée que la moyenne. Les professionnels relèvent, comme K. Crenshaw, la vulnérabilité des victimes qui sont exposées particulièrement à certains types de violences, peu pris en compte dans les campagnes de communication.

En effet, la part des étrangers dans la Zus des Grésilles, en 2006, est de 19,9% (dont 46,8% de femmes), contre 5,7% au niveau de la commune⁶⁴. La responsable du pôle insertion de l'Accueil Solidarité et Famille (ASF) du Conseil Général explique que les travailleurs sociaux, en 2013, ont reçu 778 familles, environ 50 % de ces familles n'étaient pas d'origines européennes⁶⁵.

Cette proportion plus importante de population étrangère engendre, selon les professionnels interrogés, des conséquences spécifiques sur le nombre de mariages forcés, mais également sur la « barrière de la langue » et les « difficultés d'écritures et de lectures ».

« Les femmes migrantes, fortement présentes en Zus, rencontrent des problématiques spécifiques dont il s'agit de se saisir, comme les mutilations sexuelles féminines ou les mariages forcés. (...) En termes de mariages forcés ou non consentis, en 2011, 14% des femmes auraient été mariées alors que leur consentement était nul ou altéré »⁶⁶. Selon, l'enquête « Cadre de vie et sécurité » menée par l'INSEE et l'ONDRP « les femmes immigrées hors Union Européenne vivant en France sont en proportion plus sujettes aux violences physiques au sein du ménage (4.7 points) que les françaises naturalisées (2.3 points) du fait des situations de vulnérabilité particulières qu'elles connaissent »⁶⁷.

« Sur le quartier des Grésilles, des violences liées aux mariages forcés se multiplient. Elles sont repérées car elles sont exprimées par les jeunes femmes, ou bien car les intervenants s'aperçoivent de leur absence au sein des structures qu'elles fréquentent habituellement »⁶⁸.

Les travailleurs sociaux du Conseil Général sont confrontés à la problématique des mariages forcés : « un homme vieillissant qui va chercher une femme au pays. » Dans ces situations, trouver une solution pour eux est difficile pour eux car la victime se « trouve dans un cas d'isolement extrême »⁶⁹.

K. Crenshaw souligne également la présence d'un autre obstacle : la barrière de la langue. Ces difficultés linguistiques empêchent les victimes de bénéficier des aides existantes dans leur totalité.

« Leur mauvaise connaissance de l'anglais les empêche non seulement de se renseigner sur les

⁶³ CRENSHAW Kimberlé Williams, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, pp. 69-70.

⁶⁴ www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees-detaillees/duicq/pdf/ftd/ftd_z_2601050.pdf (chiffres INSEE 2006).

⁶⁵ Entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 08/04/2014.

⁶⁶ Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, *Combattre maintenant les inégalités sexuelles, sociales et territoriales dans les quartiers de la politique de la ville et les territoires ruraux fragilisés*, rapport numéro 2014-06-19, EGALITER-012, publié le 19 juin 2014, page 120.

⁶⁷ Ibid.

⁶⁸ Entretien avec la responsable territoire grand Dijon à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), le 19/03/2014.

⁶⁹ Entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 08/04/2014.

refuges mais aussi, trop souvent, de bénéficier de la sécurité qu'ils sont censés procurer »⁷⁰. De surcroît, il paraît difficile pour ces victimes de s'identifier à des campagnes de communication qui comprennent de nombreuses informations écrites en français.

En France, le Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes note la présence de difficultés accrues à l'écrit dans les Zus, avec 29% des femmes qui éprouvent ces difficultés (contre 25 % des hommes) en Zus, et 10% des femmes hors ZUS⁷¹. Cette situation peut provoquer une difficulté d'accès aux démarches administratives, d'accès au logement et de compréhension des supports de communication. Certains professionnels interviewés considèrent que les outils de communication locaux ne seront pas consultés par les femmes à cause de ce constat.

Le médecin souligne que « (...) Les personnes emmènent des traducteurs, mais on ne sait jamais sur qui on tombe et si la traduction de ce que je dis à la patiente est correcte »⁷².

En plus de cette mise en exergue de « l'élite blanche » au sein des campagnes, les auteurs de violences sont majoritairement absents, invisibles des supports de communication. Aussi, les victimes sont mises dans une position d'impuissance, elles sont mises en scène sans pouvoir de réaction, alors que les slogans gouvernementaux leur demande de parler, d'agir, de briser le silence.

2) La position paradoxale de la femme victime dans les campagnes de communication publiques :

- L'absence de visibilité de l'auteur :

Selon Myriam Hernandez Orellana et Stéphanie Kunert « La définition des violences en question fait (...) l'objet d'une terminologie variable, dont l'enjeu est tout autant politique que scientifique. En effet, parler de « violences envers les femmes », « contre les femmes » de « violences machistes », « violences sexistes », « violences masculines » ou encore de « violences de genre » renvoie à des cadres d'analyses et des conceptions variées, voire conflictuelles du problème (...) Les locutions « violences faites aux femmes » et « violences domestiques », permettent par exemple de décrire et de dénoncer implicitement les dégâts de la violence sans attribuer de responsabilité (...) Elles ne nomment pas le sexe de l'auteur. L'expression violences faites aux femmes se différencie ainsi par le fait qu'elle désigne explicitement le sexe de victimes. Toutefois, le fait qu'elle ne désigne pas le sexe des auteurs de violence l'inscrit parmi les locutions qui contribuent à

⁷⁰ CRENSHAW Kimberlé Williams, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, page 58.

⁷¹ Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, *Les chiffres clés des inégalités femmes-hommes dans les quartiers prioritaires et les territoires ruraux*, étude numéro 02-2014-04-EGALITER, en collaboration avec l'Onzus et l'INSEE, avril 2014.

⁷² Entretien avec un médecin généraliste, le 03/06/2014.

invisibiliser le rapport du phénomène avec la dissymétrie du pouvoir à l'œuvre entre les catégories de sexe »⁷³.

Les deux auteures ont réalisé une analyse des occurrences au sein des documents officiels, pour comprendre de quelle manière est évoqué le phénomène des violences, la question des victimes et des auteurs. Elles montrent, après l'étude de soixante-sept pages, que le mot violence est toujours lié au terme femmes (en tant que victime). A contrario, les termes « hommes violents », « hommes agresseurs » ou « violences masculines » sont presque inexistantes. Elles pointent une « différence entre les textes officiels (qui ne désignent que très rarement le sexe des auteurs de violences de façon explicite) et les campagnes de communication gouvernementales (vidéos, brochures, sites internet) dans lesquelles les auteurs de violences (conjugales) sont représentés ou convoqués à travers leur voix, ou leur désignation par la victime (...) »⁷⁴.

Au sein des campagnes de communication publiques, les auteurs sont parfois représentés, mais moins fréquemment que les femmes victimes ou les témoins. De plus, ils sont souvent invisibles, cités ou décrit seulement par la femme victime.

Par exemple, dans la vidéo de 2007, *La Tombe*, la voix off de la femme victime décédée décrit les actes de violences subis par son ancien conjoint : « Mon mari m'a battue et humiliée pendant 10 ans. Il m'a cassé plusieurs fois le nez, les côtes, les dents (...) ». Pour Myriam Hernandez Orellana et Stéphanie Kunert « (...) Il est toujours question du fait que c'est l'homme qui a agi sur sa femme. Autrement dit, le récit construit par l'Etat des hommes agresseurs se concentre plus sur les actes de violences que sur les motifs ou mobiles »⁷⁵. En 2008, l'affiche destinée aux auteurs : « C'est un homme comblé, une maison, deux enfants, un chien et une femme battue » est paradoxale. En effet, en bas du visuel peut être lu le slogan « Battre sa femme est un acte puni par la loi ». Au sens des deux auteures, « le pronom personnel « sa » (dans « battre sa femme ») introduit une ambiguïté que l'utilisation du pronom « votre » aurait dissipé. On passe ainsi d'un destinataire précis (...) à un destinataire plus flou, pouvant être témoin ou victime de violences. Ce flou est renforcé par l'élément de texte situé juste en dessous (...) « Psychologique, verbale ou physique, la violence isole. Parlez-en ». L'isolement en question est bien celui des victimes de violences conjugales »⁷⁶.

Dans le court-métrage de 2009 *La Voix*, qui s'intéresse au processus des violences psychologiques, c'est l'homme, grâce à une voix off, qui décrit le portrait de sa femme. Il élabore des commentaires péjoratifs sur les actes de sa femme en train de se promener dans un centre commercial (elle boit un café, essaye une jupe...) : « Cette femme, c'est un vrai boudin, rien ne lui va » ; « Elle fait tout pour se faire draguer, c'est une vraie trainée » ; « Cette femme c'est la mienne ». L'objectif est de faire percevoir au spectateur cette atmosphère de pression et de harcèlement psychologique. Il se

⁷³ HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, pp.29-31.

⁷⁴ Ibid, pp.64-65.

⁷⁵ Ibid, page 82.

⁷⁶ Ibid, page 87.

met à la place de l'auteur de violences grâce à la caméra qui suit la femme durant ses courses. Il ressent cette impression d'angoisse, comme si la femme faisait l'objet d'une filature par son auteur qui peut l'agresser à tout moment. Le spot met en avant le point de vue de l'homme, qui agit encore une fois sur sa compagne. Le visage de l'homme est seulement visible aux termes du spot durant quelques secondes. Ensuite, une voix off féminine insiste sur l'importance d'appeler le 3919 et de réagir sur sa situation de victime. Le destinataire comprend alors que cette vidéo s'adresse aux femmes victimes.

A contrario, la campagne de communication Belge « Fred et Marie » réalisée en 2011 avec la participation de la fédération de Wallonie-Bruxelles, de la Wallonie et de la CoCoF (Commission Communautaire Française) met en scène le processus d'emprise psychologique mis en œuvre par l'auteur. Cette campagne se découpe en deux volets : « Fred et Marie » et « Marie et Fred » diffusé un an après en 2012. Chaque épisode possède son propre slogan, « La violence psychologique, c'est de la violence tout court » pour celle de 2011 et « La violence conjugale pour s'en sortir, il faut réagir » pour celle de 2012. De plus, deux sites web⁷⁷ ont été mis en ligne pour la sortie de chaque spot télévisé, deux annonces radios ont été élaborées, deux bandes annonces des vidéos ont été créées, une campagne sur un réseau social mise en place et des supports papiers ont été édités (affiches, brochure).

La première partie de cette campagne permet de représenter l'auteur de manière explicite et d'offrir une compréhension des mécanismes de l'emprise et de la violence psychologique. Sa présence n'est pas implicite et le spectateur ressent cette atmosphère d'emprise, de violence, sans qu'aucune violence physique ne soit exercée. La vidéo, d'une durée de 15 minutes, met en scène la vie conjugale de Fred et Marie. Pour leur cinquième anniversaire de vie conjugale le couple a invité des amis au sein de leur domicile. Au commencement du spot, Fred rentre d'un footing pendant que Marie prépare le repas. Les différents mécanismes de pressions psychologiques sont mis en lumière. Tout d'abord, Fred tente d'éloigner Marie de son entourage : « T'as invité Géraldine ? Et tu sais bien que je ne peux pas la voir ! (...) Ecoute, tu ne vas pas me faire ça ce soir. C'est quoi le plus important ? C'est Géraldine c'est ça ? C'est Géraldine ou c'est moi ? (...) Géraldine, elle ne vient pas ! ». Puis, il la déprécie et tente d'effectuer un contrôle sur elle : « Marie c'est quoi ça ? Cette espèce de robe ? (...) Tu ne vas quand même pas mettre ça. Tu ne ressembles à rien là dedans. Tu n'as vraiment aucun goût, je vais t'en trouver une moi » ; « (...) J'ai checké ton Facebook, t'es amie avec Alain maintenant ? C'est quoi ce plan avec Alain ? » Il hausse le ton : « Mais pour qui tu te prends ? Tu ne fais rien de tes journées, tu te plains tout le temps et maintenant tu fais la belle devant mes potes ? ». Ensuite, le public peut assister à la phase d'excuses de l'auteur : « Mon amour, je suis désolé. En fait je trouve ça plutôt sympa que tu sois pote avec Alain ».

Enfin, les amis du couple arrivent, témoins des violences de l'auteur. Une amie du couple tente de faire réagir Marie lorsqu'elles se retrouvent seules dans la cuisine : « Mais pourquoi tu ne lui dit jamais rien, toi ? Tout le monde trouve que Fred est génial (...) Tu ne peux pas te laisser faire par ce

⁷⁷ www.fredetmarie.be ; www.marieetfred.be

mec (...) ». Le court métrage s'achève avec ces deux phrases : « Pour un couple sur 8, ceci n'est pas une fiction. Appelez gratuitement 0800 300 30, ligne écoute violence conjugale ».

Une des affiches sorties lors de la seconde campagne s'adresse directement à l'auteur des violences : « Je m'appelle Fred. Pendant des années, j'ai détruit Marie, mon amour. Meticuleusement. Jusqu'à l'irréparable. Là, j'ai compris que ce n'était pas elle le problème. J'ai compris qu'il était temps de comprendre. Mais... La violence conjugale, pour en sortir, il faut réagir ». Au sein de cette phrase, l'auteur des violences est explicitement nommé, comme un être masculin « je m'appelle Fred » qui exerce des violences sur sa compagne « j'ai détruit Marie ». La responsabilité des violences est clairement déportée sur l'auteur des violences « j'ai compris que ce n'était pas elle le problème ». L'utilisation de la première personne favorise l'identification pour les hommes auteurs.



Ernestine Ronai affirme l'importance de toucher les hommes au sein des campagnes de communication. Lorsqu'elle était en poste au sein du département de Seine-Saint-Denis, elle a mis au point, avec l'aide de partenaires, une campagne à destination des hommes. Cette dernière a été diffusée en deux vagues différentes. En 2004, 6 affiches représentant des hommes de dos adressent des messages aux hommes auteurs de violences : « Tu es nul, si tu la frappes », « Si je la force, c'est un viol », « Moi je ne frappe pas, j'aime », « Etre mâle, c'est pas faire mal », « Je suis un homme, je ne la frapperai jamais », « Si tu es un homme, tu ne lui parles pas comme ça ».

En 2009, la nouvelle campagne qui s'intitule « Des hommes contre les violences faites aux femmes » met en image 6 visages d'hommes, de face, à visages découverts, sur des affiches, qui s'adressent une nouvelle fois à d'autres hommes : « Moi, je ne décide pas pour elle », « Si tu la forces, c'est un viol », « Si tu es un homme, tu ne la traites pas comme ça », « Moi je ne frappe pas, j'aime », « Insulter, ce n'est pas aimer », « Je respecte les femmes, je n'achète pas leur corps ».

Au sein de ces 12 visuels, les hommes représentés sont de tout âge : de 21 à 52 ans et d'origines différentes. Ils traitent de tous les types de violences : verbales, psychologiques, sexuelles, prostitution. L'objectif est d'amorcer le débat des hommes sur cette thématique et de « permettre aux hommes qui ne sont pas violents d'être des acteurs de prévention (...) auprès de leurs pairs »⁷⁸. En effet, cette campagne s'accompagne d'actions de proximité au sein des villes signataires : débats, théâtre forum...

⁷⁸ Seine-Saint-Denis, Dossier de presse, *Campagne contre les violences faites aux femmes, Les hommes contre les violences faites aux femmes, 26 villes s'engagent*, 10 novembre 2009, page 4.



Pour Ernestine Ronai, « On dit que s'il y a une femme sur dix qui est victime de violences dans son couple, cela veut dire qu'environ un homme sur dix est violent, et 9 ne le sont pas. Alors, ceux là doivent s'adresser aux autres en disant qu'être un homme ce n'est pas taper, ni violer (...) Pour les hommes (...) je n'ai pas envie de montrer des hommes violents car je vais donner un contre exemple. Sur la campagne de 2008, *(de l'Etat avec l'affiche illustrée)*, le slogan « je suis un homme heureux... » c'était limite, car cela ne dit rien à part qu'il est violent, cela n'encourage pas les hommes violents à ne pas l'être. « Si tu es un homme, tu ne frappes pas », cela dit quelque chose de la virilité, comment l'on pense la virilité, c'est un message positif même si c'est une phrase négative. « Si tu l'as force c'est un viol », cela dit qu'il faut respecter le désir de l'autre »⁷⁹.

Cette campagne a le mérite de toucher la cible masculine, fait rare dans les campagnes de communication en France. De plus, l'utilisation des pronoms personnels ajoute une relation de proximité qui peut favoriser une identification de la part de l'homme. Enfin, l'ingéniosité de cette campagne est de travailler sur le stéréotype de la virilité masculine afin de toucher les hommes avec l'expression qui interpelle : « si tu es un homme ».

L'originalité de cette initiative est également de reconnaître les manques de certaines campagnes de communication : « Aujourd'hui, l'ensemble des campagnes s'adressent aux femmes victimes de violences (...) Elles sont souvent désignées comme responsables de n'avoir pas pu en parler plus tôt, d'avoir tardé à demander de l'aide ou tout simplement culpabilisées en tant que victime n'ayant pu

⁷⁹ Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014.

empêcher les violences contre elles »⁸⁰. Au sein du dossier de presse, les hommes sont nommés comme responsables des violences sexistes : « Pour la première fois, une campagne de communication s'adresse aux hommes, responsables de l'immense majorité des actes de violences sexistes »⁸¹. De plus, cette campagne n'aborde pas que le point de vue des violences conjugales, mais des violences en générale, ce qui ne resserre pas l'identification des visuels seulement sur les hommes mariés.

Ainsi, l'homme agresseur n'est pas visible au sein des campagnes de communication publiques, ces dernières sont avant tout adressées aux femmes victimes de violences. Fréquemment décrits, mais non visibles les hommes peuvent ressentir ainsi de la difficulté à s'identifier aux images et aux messages. Les femmes sont alors culpabilisées, elles peuvent se sentir responsables de ne pas avoir réagi du fait de cette absence de représentation et de désignation de l'auteur.

- **L'injonction des femmes à briser le silence :**

Fréquemment, les victimes « sont renvoyées à leur responsabilité individuelle par l'injonction impérative qui leur est faite de réagir, de parler – ou bien c'est l'entourage (les témoins) qui est incité à parler à leur place »⁸². Pourtant, Myriam Hernandez Orellana et Stéphanie Kunert soulignent que le phénomène des violences est « transversal aux classes sociales, qu'il est mondial et qu'il relève de la question de la place des femmes dans les sociétés (...) Dans les discours des associations féministes de lutte contre les violences, le cadrage du problème s'effectue implicitement au regard de la dissymétrie des rapports sociaux de sexe et prend en compte sa dimension structurelle. Ainsi, dès la page d'accueil du site Internet de la Fédération Nationale Solidarité Femmes, on peut lire : « La violence conjugale bénéficie du secret du privé. Cela permet aux auteurs d'asseoir leur contrôle dans l'impunité. Elle constitue la forme la plus fréquente de violence envers les femmes. Elle fait partie de l'héritage patriarcal qui est caractérisé par le déséquilibre des rapports de pouvoir entre les sexes dans nos sociétés (...) »⁸³.

La plupart des campagnes gouvernementales, jusqu'à l'année 2011, positionnent la femme victime dans une position paradoxale à la fois privée de toute capacité d'action, il lui est demandé de réagir seule à travers des slogans tournés à l'impératif. Ces expressions semblent alors donner des ordres à la victime de violences : « Brisez le mur du silence »⁸⁴, « Il vous bat. Refusez la violence »⁸⁵, « En cas de violences, brisez le silence » ; « Pour lever le tabou, il faut libérer la parole »⁸⁶, « Stop

⁸⁰ Seine-Saint-Denis, Dossier de presse, *Campagne contre les violences faites aux femmes, Des nouvelles villes s'engagent*, 2 septembre 2005, page 3.

⁸¹ Ibid.

⁸² HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, page 62.

⁸³ Ibid, page 63.

⁸⁴ Campagnes gouvernementales de 1989 et 1990.

⁸⁵ Campagne de communication de 1992.

⁸⁶ Campagne de 2001.

violences. Agir, c'est le dire »⁸⁷, « Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire. Appelez le 3919 »⁸⁸, « Ne laissez pas la violence s'installer. Réagissez »⁸⁹, « Les enfants apprennent beaucoup de leurs parents. Y compris les violences conjugales. Victimes, témoins, réagissez en appelant le 3919 » ; « Mettez fin au cycle de la violence. Appelez le 3919 »⁹⁰, « Osez en parler »⁹¹.

La prise de conscience pour une femme qu'elle est victime de violences conjugales, passe au sein des campagnes de communication par l'appel au 3919. Les témoignages publiés sur les affiches de la campagne publique de 2011 le prouvent. Dans les trois témoignages des victimes, l'élément déclencheur, de prise de conscience de la violence, qui permet de mettre fin au cycle est le 3919 : « J'avais même des envies de suicide et je ne sais pas pourquoi mais le 3919 m'est revenu en tête. J'ai appelé et ça m'a sauvé la vie. Au début, je n'arrivais pas à dire un mot, je pleurais, mais l'écoutante restait en ligne, me posait des questions. Puis quand j'ai commencé à parler, je ne pouvais plus m'arrêter. Après cet appel, je n'étais plus la même personne, je savais que je n'étais plus seule ». Ce dispositif public est alors mis en lumière comme la solution pour sortir du processus de la violence.

Il est alors demandé à la victime d'agir, de sortir du silence, de parler et d'appeler le 3919, par ces formules utilisées à l'impératif.

L'Etat se positionne à travers ses campagnes de communication par une voix hiérarchique, qui ordonne aux victimes de réagir par l'usage de l'impératif, malgré leur difficulté à pouvoir sortir du silence, souvent sous l'emprise de son agresseur. Paradoxalement, ce problème est relevé dans certains supports de communication de l'Etat: « Les victimes de violences craignent le plus souvent de s'exprimer. Paralysées par la peur, une forte dévalorisation d'elles-mêmes, l'isolement et la honte, elles ne parviennent plus à sortir du cycle des violences »⁹², « En raison du silence des jeunes filles et de leur entourage, il est difficile de disposer de statistiques précises »⁹³, « La violence conjugale n'est pas toujours facile à déceler, car la victime a tendance à dissimuler la vérité (y compris à elle-même) et minimiser la gravité de la situation »⁹⁴.

De plus, les femmes sont représentées au sein des images comme effrayées, impuissantes, dans une incapacité de réaction pour sortir du processus des violences. C'est par exemple le cas des vidéos qui utilisent le registre de la mort, les femmes décédées sont en incapacité de « briser le silence », de prendre conscience des violences et d'entamer des démarches. Montrer des images de morts, de femmes sous emprises qui ne peuvent se défendre, est culpabilisant pour la victime,

⁸⁷ Campagne de 2005.

⁸⁸ Campagne de 2007.

⁸⁹ Campagne de 2008.

⁹⁰ Campagne de 2010.

⁹¹ Campagne de 2011.

⁹² Brochure d'informations victimes de mars 2007 « Violences conjugales, parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire ».

⁹³ Brochure de lutte contre les mariages forcés, 2009.

⁹⁴ Brochure à destination des professionnels, 2008.

alors que représenter une victime qui s'en sort va encourager la victime à s'identifier au message et peut lui redonner de l'espoir.

L'utilisation du registre choc n'est pour Ernestine Ronai pas adapté, culpabilisant pour la victime, elle peut éprouver de la difficulté à s'identifier à ces images de morts contre productives car elle considérera qu'elle ne pourra pas sortir du cycle des violences : « Autant je pense qu'il ne faut pas banaliser la violence, mais autant je pense que montrer la mort en images et parler avant d'être morte, avant qu'il ne soit trop tard, c'est une horreur, car c'est culpabilisant pour la dame, c'est renvoyer la faute sur elle. Ce n'est pas elle, c'est nous, la société, qui doit faire quelque chose. Elle, elle est prise dans l'emprise, elle est prise dans le psychotrauma, elle est complètement cassée par l'agresseur et donc tout le problème c'est de lui fournir une aide et pas de la culpabiliser (...) Pour moi, montrer une dame tuée c'est un contre exemple, il faut montrer une femme qui s'en sort. Ce qui va encourager la dame ce n'est pas de voir le cercueil, c'est de penser qu'elle peut s'en sortir, car sinon elle va se suicider si elle voit le cercueil (...) L'objectif n'est pas qu'elle se suicide mais qu'elle se batte, et pour cela il faut qu'elle trouve des branches auxquelles s'accrocher (...) ».

Le deuxième volet de la campagne Belge nommé « Marie et Fred » met en exergue un exemple positif, de victime qui arrivent à sortir des violences. Cette vidéo de 14 minutes met en scène Marie qui commence à prendre conscience de sa situation de femme victime. Au début, elle marche seule dans la rue pour se rendre chez son amie Géraldine afin de se protéger de son agresseur quelques jours. Quand elle arrive chez elle, le spectateur peut distinguer une trace de coup sur son visage, preuve que Fred est désormais devenu violent physiquement. Le spot décrit avec réalisme le phénomène des allers retours et des contradictions dont peut faire preuve la femme victime : « J'ai peur de lui, mais j'ai aussi peur d'être seule. J'aimerais bien trouver la force, mais je ne l'ai pas, je te jure je ne l'ai plu. Je le déteste, mais en même temps je l'aime. C'est l'homme de ma vie ». Fred continue d'harcéler sa conjointe par sms, ce qui prouve le phénomène d'emprise qu'il essaye encore de mettre en œuvre : « Reviens Marie, sans toi je ne suis rien ». Aux termes de la vidéo, le spectateur suppose que Marie retourne avec son compagnon, car elle part de chez son amie pour se rendre vers lui. Cependant, une nouvelle image apparaît : Marie, avec une nouvelle coupe de cheveux, souriante pour la première fois des deux épisodes, est en train de repeindre un appartement, le destinataire comprend qu'elle a quitté Fred et qu'elle commence une nouvelle vie : « La pute elle l'a quitté son Fred ».

Les dialogues entre les personnages, l'utilisation de la première personne, les moments de silence, la mise en scène de l'emprise de l'agresseur permettent à ce court métrage d'avoir un effet de réalisme et au spectateur de se mettre à la place de la victime. Le message positif délivré par Marie, souriante et entamant une nouvelle vie, encourage la victime à se mettre en action sans utiliser un mode autoritaire.

Cependant, des exceptions peuvent être notées. L'Etat ne représente pas toujours les victimes dans une position d'impuissance, unique personne à pouvoir réagir.

Déjà en 2005, le spot télévisé utilise comme slogan « réagissons avant qu'il ne soit trop tard », ce qui induit une relation de proximité avec le destinataire du message et efface l'injonction impérative d'agir pour la victime.

En 2009, à la fin de la vidéo *La Voix*, l'auteur de violences psychologiques tient sa femme par l'épaule, celle-ci effectue un mouvement de rejet, en se décalant légèrement pour qu'il ne puisse pas la toucher. Le dernier plan met en avant la femme face à sa voiture. La victime est donc représentée en position debout, en train de réfléchir sur sa situation. Le spectateur suppose alors qu'elle a l'opportunité de s'en sortir. Les témoignages diffusés lors de l'année 2011 représentent également des victimes qui ont pris conscience de leur situation. Myriam Hernandez Orellana et Stéphanie Kunert parlent d'une « nouvelle façon de représenter les victimes (...) La prise de conscience prend donc une place primordiale dans le message (...) L'appel/incitation à agir des femmes victimes, qui se réalisait auparavant à travers des phrases à l'impératif, change de registre dans cette affiche. Certes, le slogan de la campagne privilégie toujours l'impératif (« Osez en parler ») mais dans le témoignage de « Cécile », l'injonction se fait grâce à l'emploi de phrases assertives (« le 3919 n'est venu en tête ») et l'évocation de l'état de détresse et de peur des victimes (...) »⁹⁵.

L'adoption du nouveau plan triennal 2014-2016 et la création de la Miprof prévoient la réalisation de nouvelles campagnes de communication gouvernementales. Un plan d'action vise à sensibiliser les professionnels et le grand public à ce phénomène en adoptant un nouveau registre de communication.

3) L'adoption d'une nouvelle stratégie de communication par l'Etat, plus tournée vers la responsabilisation de la société à lutter contre les violences :

- Un nouveau registre communicationnel destiné au grand public :

Le quatrième plan de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes (2014-2016), présenté par l'ancienne ministre des Droits des femmes, Najat Vallaud-Balkacem⁹⁶ en novembre 2013 structure la politique publique de lutte contre les violences faites aux femmes. Ce plan prévoit des mesures qui permettent d'assurer la prise en charge des victimes la plus précocement possible. Pour cela, les interventions publiques sont construites à partir de trois axes : ne laisser aucune violence déclarée sans réponse pénale, sanitaire et sociale ; protéger efficacement les victimes ; mobiliser l'ensemble de la société. Ce dernier point se veut être une politique transversale de prévention des violences dans les médias, sur internet, au sein des espaces de socialisation...

⁹⁵ HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014, pp. 79-78.

⁹⁶ Ministre qui avait en charge les droits des femmes de mai 2012 à août 2014.

Selon Ernestine Ronai, les campagnes de communication françaises ont « deux enjeux », elles s'adressent « au grand public » et « aux professionnels »⁹⁷.

Pour la communication destinée au grand public, le 4^{ème} plan reconnaît que certains aspects des violences ont été oubliés par la communication gouvernementale : « Les besoins d'information du grand public restent encore importants, sachant que certains domaines des violences faites aux femmes n'ont fait l'objet que de peu de communication, à l'instar du viol, la prostitution ou les agressions sexuelles »⁹⁸.

De surcroît, une nouvelle stratégie semble se dessiner. Les autorités souhaitent mettre en avant au sein de leur campagne la loi, les avancées législatives : « Il apparaît essentiel d'assurer largement la connaissance, dans des termes adéquats des droits créés par les récentes évolutions législatives (...) Sur les actions d'information et de sensibilisation du grand public des outils d'information et de sensibilisation mettant en lumière les améliorations apportées par la loi sur la question des violences au sein du couple et les nouvelles dispositions introduites pour lutter contre les mutilations sexuelles féminines (...) seront diffusés autour du 8 mars 2014 déclinant le message *La loi vous protège* »⁹⁹.

En effet, afin de lutter contre les violences faites aux femmes, l'Etat mobilise différents instruments, notamment la législation et l'outil communicationnel. Il est à noter que les campagnes de communication ne faisaient précédemment que très rarement référence aux sanctions, aux lois mises en œuvre par les autorités. Une exception peut-être notée au sein de la brochure de 2008 à destination des auteurs de violences, les sanctions légales sont expliquées avec le slogan « Battre sa femme est un acte puni par la loi. Réagissez ».

Selon Caroline Ollivier-Yaniv, « la mise en œuvre de ces campagnes constitue une forme d'intervention sur la conduite des individus, en contrepoint des institutions coercitives classiques qui fondent l'existence de l'Etat »¹⁰⁰. Elle distingue trois modes d'articulation entre campagnes de communication et dispositif de coercition : la campagne peut se substituer à un dispositif de coercition, elle peut agir en complément des dispositifs législatifs, ou elle est une composante du dispositif de coercition. Concernant les campagnes de communication de lutte contre les violences faites aux femmes, aucune référence n'est réalisée explicitement sur les dispositifs de coercition et sur les sanctions possibles. « La menace qui est mise en discours et en images dans les campagnes est toujours relative aux conséquences dramatiques des actions de l'individu sur lui-même et/ou

⁹⁷ Annexe : Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014.

⁹⁸ Ministère des Droits des femmes, *4^e plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes 2014-2016*, page 38.

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ OLLIVIER-Yaniv Caroline, « La communication gouvernementale en matière de sécurité : gouvernement de soi et gouvernement du social », in OLLIVIER-Yaniv Caroline, RINN Michael (dir), *Communication de l'Etat et gouvernement du social, pour une société parfaite ?* Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, Gémenos, 2009, page 88.

sur autrui (...) Les campagnes de communication agissent donc cette fois en complément des dispositifs de coercition (...) »¹⁰¹.

La campagne publique de 2013-2014 marque une rupture avec ce constat. Par exemple, le titre du livret concernant les mutilations sexuelles s'intitule : « Les mutilations sexuelles, un crime puni par la loi ». De plus, les slogans utilisés sur les bannières, les affiches, ou les spots télévisés font référence au domaine législatif: « Violences contre les femmes, la loi vous protège », « Contre les violences, la loi avance ». La communication agirait alors comme « une composante du dispositif de coercition »¹⁰². Les nouvelles avancées législatives sont mises en avant avec la volonté de prouver que l'Etat agit pour protéger les victimes de ces violences et que c'est bien à la société de réagir face à ce phénomène.

En effet, ces slogans induisent que la femme n'est pas le seul individu qui doit réagir en cas de violence, la société est présente pour la protéger, la loi la protège. L'idée de mettre en avant les avancées législatives permet de montrer que c'est la société qui est chargée de protéger les femmes victimes. Selon Ernestine Ronai : « La loi avance, j'aime beaucoup le thème, c'est à moi qu'on le doit. Donc, l'idée c'est que la loi est une progression, ce n'est jamais terminé une fois pour toute. Donc, on fait avancer la loi avec notre expérience (...) La loi avance, c'est l'idée que la loi dit ce que la société accepte ou n'accepte pas, ce qui est acceptable ou inacceptable par la société, c'est ça une loi. Donc, la loi avance cela veut dire que la société a décidé de mieux protéger les femmes et d'avancer dans le sens d'un progrès dans la lutte contre les violences faites aux femmes. Donc, on voit que ce n'est pas fini, la loi est sur le chemin »¹⁰³.

Les slogans utilisés ne sont plus sous la forme de l'impératif, l'objectif est que la victime ne se sente pas isolée, des personnes peuvent l'aider, des professionnels peuvent l'accompagner. Aussi, les campagnes de communication mettent en scène des femmes qui sortent du cycle des violences, qui ont pris conscience de leur situation. Ernestine Ronai prône une communication positive qui permet à la victime de s'identifier et d'avoir à disposition l'exemple adéquat : « Moi, d'une manière générale, mon idée de communication c'est d'être positive, l'exemple c'est le positif (...) Les campagnes de communication doivent être éducatives, et donc l'éducation c'est le bon exemple cela n'a jamais été le mauvais exemple »¹⁰⁴.

En témoigne le spot télévisé destiné au grand public *Contre les violences, libérons la parole*¹⁰⁵, la responsabilité à sortir des violences n'est plus axée sur la femme victime. Tout d'abord, l'utilisation du terme « libérons » induit que tout le monde est concerné par cette thématique et doit apporter un soutien à la victime.

¹⁰¹ OLLIVIER-Yaniv Caroline, « La communication gouvernementale en matière de sécurité : gouvernement de soi et gouvernement du social », in OLLIVIER-Yaniv Caroline, RINN Michael (dir), *Communication de l'Etat et gouvernement du social, pour une société parfaite ?* Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, Gémenos, 2009, page 99.

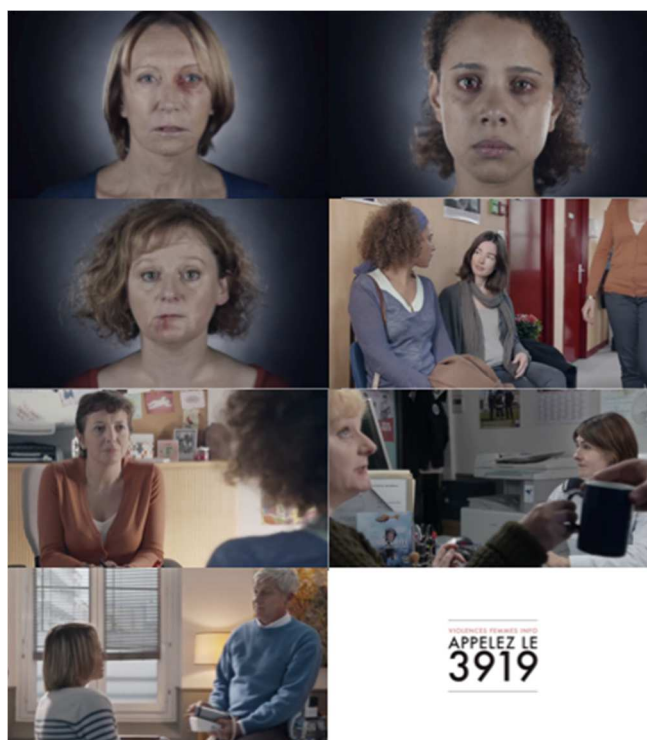
¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014.

¹⁰⁴ Ibid.

¹⁰⁵ Court-métrage de 30 secondes diffusé dans les médias nationaux à partir du 22 novembre 2013.

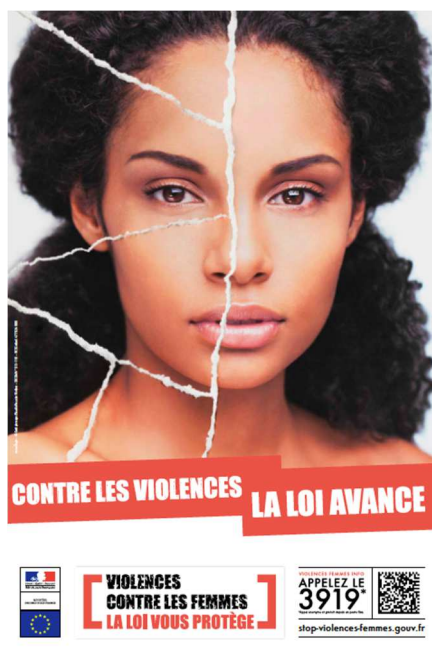
Cependant, au début de la vidéo, l'attention du spectateur est une nouvelle fois portée sur les violences physiques. Trois visages de femmes sont représentés : deux femmes blanches et une femme métissée. Elles sont âgées de trente à quarante ans et leurs visages sont marqués par des coups. Une voix off féminine décrit ensuite ce que peuvent dire ces femmes qui tentent de cacher ces violences à leur entourage : « Je me suis pris une porte », « J'ai glissé dans la baignoire », « Je suis tombée à vélo ». Ensuite, la voix off précise que « ces femmes ont peur de se confier. Face aux violences libérons la parole ». Enfin, les trois victimes, durant le court-métrage, sont mises en scène en train de se confier à leur entourage : « Entourage, collègues de travail, professionnels, nous pouvons tous vous aider ». Ainsi, l'injonction des femmes à parler n'est plus mise en exergue. Les témoins, les professionnels sont interpellés, ils sont décrits comme des aidants qui sont présents pour soutenir la victime qui a pris conscience des violences et qui peut en sortir.



Ernestine Ronai explique cette volonté de l'Etat de mettre en lumière les aidants et les professionnels pour que la femme victime puisse s'appuyer sur eux : « Si vous me demandez l'avis sur la campagne de novembre 2013, je vais le faire tout de suite (...) L'idée est venue de la ministre, elle voulait qu'on s'occupe des personnes qui sont autour de la dame victime et qu'on dise que les aidants qui sont autour peuvent vraiment aider cette dame (...) Le résultat me plaît car j'étais associée au départ et à l'arrivée. Je pense que l'idée « nous pouvons tous vous aider », l'idée de montrer des professionnels qui peuvent aider cette dame est pertinente (...) Cela donne un message à la dame : « cherchez de l'aide, vous allez en trouver ». Ce n'est pas dire à la dame « osez en parler, vous n'en n'avez pas parlé, pourquoi n'en parlez-vous pas ? » C'est dire vous avez des

professionnels autour de vous, vous pouvez vous appuyer sur eux, allez-y ! Vous avez des voisins ect ...¹⁰⁶

Une nouvelle affiche a également été réalisée déclinant ces slogans autour des dispositifs législatifs. Au sein de ce visuel, l'accent n'est pas porté sur les violences physiques. Le visage d'une femme métissée d'une trentaine d'années est photographié. Un côté de l'image est froissé, l'autre ordinaire. Cela induit que les violences peuvent concerner tout le monde et que les violences sont difficiles à déceler car elles ne sont pas forcément marquées par des coups. Selon Ernestine Ronai, la deuxième partie du visage, non froissé, envoie un message aux femmes, elles ont la possibilité de sortir des violences : « L'idée c'est madame tout le monde, on ne voulait pas stigmatiser ni d'un côté ni de l'autre, c'est madame tout le monde, nous sommes dans un pays métissé comme vous le savez peut-être et nous sommes assez partisans de cette idée. Donc elle est relativement jeune, pas tout à fait jeune, mais quand même jeune. Elle ressemble aux femmes de notre pays, elle ne fait pas pauvre et malade, c'est une dame ordinaire. En fait, l'idée c'est que les violences concernent madame tout le monde, cela ne se voit pas sur sa tête, avant elle était comme nous ordinaire. Elle a cet épisode douloureux, qui fait que cela ne va pas très bien, et que cela peut se voir sur sa tête, et puis elle trouve de l'aide, la loi avance et la protège, et puis elle va redevenir comme nous ordinaire. C'est grâce à l'aide qu'elle va avoir qu'elle va redevenir ordinaire »¹⁰⁷.



Le quatrième plan triennal prévoit également d'élargir l'information et la sensibilisation en direction des professionnels, acteurs de la prise en charge du phénomène sur le terrain.

¹⁰⁶ Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014.

¹⁰⁷ Ibid.

- **Les professionnels, une cible prioritaire des campagnes de communication :**

Le quatrième plan « assure la mobilisation de l'ensemble des services publics, à travers la construction d'un programme de formation initiale et continue spécifique à ces violences pour tous les professionnels impliqués, assuré par la Miprof (...) Sont ainsi concernés : les médecins, les personnels médicaux et paramédicaux, les travailleurs sociaux, les magistrats, les avocats, les personnels enseignants et de l'éducation, les agents de l'état civil, les personnels d'animation sportive, culturelle et de loisirs, les personnels de la police nationale, des polices municipales et de la gendarmerie nationale, les personnels de l'Officie français de protection des réfugiés et apatrides, et les agents des services pénitentiaires »¹⁰⁸.

En novembre 2013, une nouvelle version du site internet www.stop-violences-femmes.gouv.fr a été élaborée. Elle permet aux professionnels de se renseigner sur les dispositifs prévus par la loi, de trouver des conseils pratiques, des outils de sensibilisation et de formation (par exemple, les outils pédagogiques réalisés à destination des professionnels de santé en 2013).

Un plan national de formation a déjà été réalisé pour les professionnels médicaux et paramédicaux par la Miprof. Il s'appuie sur un support audiovisuel, le film *Anna*, utilisé pour sensibiliser les personnels de santé au dépistage systématique des situations de violences, il s'accompagne d'un livret pédagogique.

Cette vidéo, d'une durée d'environ 16 minutes décrit le quotidien d'Anna, une femme blanche d'une quarantaine d'années qui subit quotidiennement de la violence conjugale.

Le court-métrage se découpe en trois parties. La première intitulée « Les mécanismes de la violence » a pour objectif d'apporter aux professionnels une compréhension du phénomène de la violence, de l'emprise de l'auteur, des conséquences que cela peut engendrer pour la victime. Pendant les premières scènes, Anna est représentée dans son appartement (elle fume, boit un café, se change et prend le métro pour aller travailler). Ce qu'elle pense est décrit par une voix off féminine, elle évoque son histoire avec son conjoint, les violences subies. Même si les violences physiques sont évoquées dans ces paroles, aucune trace de coup n'est visible et les violences psychologiques sont également abordées¹⁰⁹.

Ensuite, une deuxième phase où Anna se rend chez son médecin est nommée « Le repérage ». La scène a lieu dans un cabinet médical, où Anna se rend pour soigner des douleurs au ventre. Durant cette séquence, le médecin pose plusieurs questions à la victime, il demande ces antécédents médicaux, sa date de naissance et il pose notamment une interrogation sur les violences « Est-ce

¹⁰⁸ Ministère des Droits des femmes, *Lutte contre les violences faites aux femmes : le gouvernement double les moyens*, page 2.

¹⁰⁹ Anna : « Au début forcément c'est tout beau tout rose, on vit sur un petit nuage (...) Je suis enceinte et à partir de là il y a toute une métamorphose, il a vraiment changé, je suis devenue sa propriété (...) Enceinte on a eu des disputes pour des petits détails et ça a été la claque (...) et puis après (...) c'était excuse moi et donc voilà j'ai pardonné parce qu'au départ c'était ridicule (...) Je suis paralysée, je ne peux rien faire, j'ai l'impression qu'il a raison quand il me frappe (...) J'ai coupé les ponts en fait avec tout le monde donc on se retrouve seule (...) A la limite des coups à la limite des coups c'est des bleus et des bleus ça disparaît, à la limite je préfère largement avoir des coups, alors que les paroles ça reste, le plus dur à encaisser ce sont les paroles, je les ai dans la tête les paroles ».

que vous avez déjà subi des violences dans votre vie ? » Même si Anna ne répond pas dans l'immédiat, ce court métrage souhaite sensibiliser les personnels médicaux au questionnement systématique des violences lors de la consultation de leur patient. Puis, pendant qu'Anna se fait examiner par le professionnel, elle commence à se confier grâce à ces questions¹¹⁰. La vidéo aborde également la question des violences sexuelles dans le cadre conjugal¹¹¹.

La dernière partie est celle de la « Prise en charge ». Le professionnel réassure la victime : « Vous valez le coup vous savez ? (...) Vous allez vous occuper de vous (...) ». Il nomme les violences pour lui faire prendre conscience de sa situation et lui précise que les violences sont réprimées par la loi, que le rapport forcé est un viol : « Aujourd'hui vous pensez que vous êtes responsable de tout ça. Evidemment, ce n'est pas vous la coupable, mais bien votre agresseur, votre mari. Vous savez que la violence sur autrui est sanctionnée par la loi, et que vous pouvez porter plainte au commissariat. Un rapport forcé, c'est un viol (...) ». Il oriente aussi la victime sur des structures partenaires : « Je vais vous adresser à des partenaires psychologue et kiné (...) Et vous allez prendre l'adresse (...) de l'association qui lutte contre les violences faites aux femmes dans votre quartier (...) A cette association, on vous parlera de vos droits, et vous pourrez discuter avec des femmes qui subissent la même chose que vous, et il y a des professionnels qui vont vous aider et vous accompagner ». Au terme du film, le médecin lui tend le papier avec les coordonnées de l'association, ils échangent un regard et Anna sourit, signe qu'il sera peut-être possible pour elle d'entamer des démarches.



Ernestine Ronai explique l'importance du rôle des professionnels dans la prise en charge des victimes. Les campagnes de communication doivent relayer le fait que la femme n'est pas isolée et les professionnels doivent comprendre l'importance qu'ils tiennent dans la prise en charge du phénomène. Pour elle, ce film est un support de formation pour travailler sur le questionnement systématique des violences de la part des professionnels, la victime éprouve de la difficulté à parler, à se confier, c'est donc aux professionnels de lui poser la question : « Sur les campagnes

¹¹⁰ Le médecin : « Et à la maison ça se passe comment ? (...) Et entre vous et votre mari ça se passe comment ? »
Anna : « Ca se passe comment... Ben comment ça... Je sais pas, on vit ensemble, enfin, ça se passe comme d'habitude quoi ».

Le médecin : « Comme d'habitude ? »

Anna : « Il est pas très... Enfin je suis pas très non plus... Il est pas très patient ».

Le médecin : « Je vous crois. Votre mari, comment ça se passe quand il perd patience ? »

Anna : « (...) En fait, il m'a trainée par les cheveux devant ma fille. On s'est disputés. Mais ça n'arrive pas tout le temps ».

¹¹¹ Le médecin : « Quand vous n'avez pas envie de faire l'amour, il réagit comment ? »

Anna : « Ben il a ses besoins, alors j'ai pas vraiment mon mot à dire ».

Le médecin : « Il vous force à avoir des relations sexuelles ».

Anne : « Un peu ».

précédentes, personnellement, je considère que « osez en parler, brisez le silence » c'est valable bien sûr pour la dame mais c'est aussi valable pour nous les professionnels qui n'osons pas parler avec les femmes des violences, car nous n'osons pas poser la question. C'est aujourd'hui pour nous la question de la formation des professionnels autour de cette idée nouvelle du questionnement systématique. C'est une idée nouvelle. Jusque là on disait qu'il fallait repérer les signes, comme la dame n'a pas de carte vitale peut-être qu'elle est victime. Or, cela ne se voit pas sur la tête des dames, surtout si je considère que toute couche de la société peut être victime, cela peut arriver à tout le monde. Donc, il n'y a pas de signaux, et elle peut très bien cacher ces signaux, si vous regardez le film *Anna*, vous voyez bien que cette dame, elle arrive au boulot, elle est souriante elle est maquillée, elle ne fait pas du tout la gueule, allez savoir qu'elle est victime. C'est seulement parce que le médecin lui pose la question qu'il aura la réponse, même si ce n'est pas forcément immédiatement. « Osez en parler » c'est un thème qui renvoie à la femme de manière générale, et à mon avis ce n'est pas la bonne piste. Quand nous disons « ensemble nous pouvons vous aider », on montre que cette femme n'est pas seule. Quand on est victime de violences, on se croit seule, et tout le problème que l'on a au niveau de l'information c'est de dire à la dame qu'elle n'est pas seule. (...) A partir du moment où je deviens consciente que je suis victime, ce n'est pas tout de suite, ce n'est pas toujours, mais quand je suis consciente, il faut que je trouve quelqu'un pour m'aider. Tout le problème est là et « osez en parler » ne correspond pas à la réalité »¹¹².

Ces efforts déployés auprès des professionnels vont être maintenus durant l'année 2014, particulièrement en direction des professions sanitaires, sociales et juridiques. En novembre, un plan de formation de l'ensemble des professionnels sera présenté : « Donc, on va avoir le guide *Anna*, la suite du guide *Anna* pour la police et la gendarmerie. On est en train d'en travailler un pour les travailleurs sociaux. On a une affiche pour les pharmaciens à exposer dans les officines, on a un film pour les sages femmes sur notamment les violences sexuelles antérieures. On n'a pas encore la forme exacte, mais je pense que cela va être deux femmes qui parlent entre elles. On essaye de ne pas faire deux fois la même chose, car l'entretien en face à face on l'a fait. Ensuite, on a un film sur l'évaluation du danger par l'avocat et l'ordonnance de protection. Enfin, un nouveau clip du ministère est envisagé, l'idée c'est de repasser le même ou d'en faire un autre si on a les financements. Pour l'instant je n'ai pas réussi à trouver l'argent. Puis, on fait avec le Conseil Général 93, probablement avec l'appui du ministère, un film sur le téléphone. C'est assez global, cela fait un vrai plan »¹¹³.

Ainsi, les dernières campagnes de communication étatiques opèrent un nouveau cadrage de la problématique des violences faites aux femmes. Or, mettre en œuvre une politique publique implique de « construire une représentation, une image de la réalité sur laquelle on veut

¹¹² Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014.

¹¹³ Ibid.

intervenir »¹¹⁴. L'Etat semble vouloir changer les perceptions du phénomène. Les campagnes étudiées, de 1989 à 2013, ne traitent qu'une partie de la thématique : les violences physiques dans le couple, avec un accent important mis sur l'injonction des femmes à agir alors qu'elle est mise en scène comme impuissante, incapable de toute action. La responsabilité de l'Etat dans le traitement du problème n'est alors pas impliquée.

Un changement de paradigme peut-être constaté, au sein des nouvelles campagnes, les femmes prennent conscience qu'elles subissent des violences et ont la possibilité de sortir du cycle, cela renvoie un message positif. De plus, cette évolution du discours communicationnel déplace la responsabilité du problème sur la société et non plus sur la femme. Cette modification se réalise notamment grâce à l'utilisation d'un nouveau registre sur les dispositifs législatifs et l'abandon des expressions à l'impératif dans les slogans qui pouvaient culpabiliser les femmes.

Enfin, il peut être noté que même si l'Etat tente de diversifier la représentation des types de violences au sein de ces supports de communication, le spot *Libérons la parole* met en scène des victimes de violences physiques et le film *Anna* insiste principalement sur la violence conjugale. Une communication en direction des auteurs de violences n'est toujours pas envisagée. Certes, ils font l'objet de nombreux dispositifs coercitifs, mais sont presque absents, invisibles, des campagnes communicationnelles.

Cette communication initiée par l'Etat en direction des professionnels, notamment grâce à la création de la Miprof, marque l'importance de s'intéresser à ces acteurs de terrain. Ils tiennent un rôle essentiel dans la prise en charge du phénomène des violences faites aux femmes. Ils sont en contact avec les femmes victimes, ils peuvent repérer les situations de violences, accompagner ou orienter les victimes pour les aider à sortir des violences. Les autorités publiques ont alors multiplié les supports communicationnels en direction des professionnels et les séquences de sensibilisation pour les inciter à questionner systématiquement leur usager sur cette thématique. Il paraît alors fondamental de comprendre dans quelles mesures les professionnels de terrain sont confrontés à ce phénomène, s'interroger sur la manière dont ils peuvent s'emparer des outils de communication étatiques et sur les apports que ces supports peuvent occasionner dans leur pratique. Enfin, il convient de saisir s'ils peuvent aider à une meilleure prise à charge et à un repérage de la victime plus efficient.

Il semble ardu d'évaluer les effets des campagnes de communication et des actions de formations en termes de changements dans les pratiques et les représentations des professionnels. Il est cependant essentiel de s'interroger sur ces dernières car cela témoigne de l'appropriation et de la mise en œuvre des politiques publiques de lutte contre les violences faites aux femmes de la part des professionnels sur le terrain.

¹¹⁴ MULLER Pierre, *Les politiques publiques*, Paris, PUF, 2011, page 57.

II) L'usage des supports de communication publics dans la pratique des professionnels de terrain :

La majorité des professionnels de terrain sont confrontés aux violences faites aux femmes dans leur pratique, même s'ils ne se considèrent pas forcément compétents pour traiter de cette question, ou estiment que cela ne rentre pas dans leur mission. Leur rôle est alors important dans le parcours de prise en charge des victimes, ils sont en contact régulier avec le public et peuvent repérer les situations de violences.

Il a été relevé que la mise à disposition et l'affichage des supports de communication permettaient à une structure d'être identifiée comme un lieu d'écoute et favorisaient la détection des violences. Ils représentent également des moyens d'appui pour échanger et aborder le sujet des violences.

Les professionnels sont les relais de l'information aux victimes, ce sont eux qui utilisent les outils de communication pour transmettre aux victimes les informations adéquates et/ou entamer un début de prise en charge.

Toutefois, le manque de formation empêche parfois les intervenants d'identifier les violences et les dispositifs destinés à lutter contre ce phénomène. Certains ne se sentent pas concernés par ce sujet donc les violences sont moins visibles. Des acteurs ont de la difficulté à aborder le sujet, et ne savent pas quelles réponses apporter à la femme victime.

1) Les violences faites aux femmes, un phénomène répandu dans la pratique des professionnels de terrain :

- Des professionnels fréquemment en lien avec les femmes victimes de violences :

La majorité des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête de terrain expliquent rencontrer régulièrement des femmes victimes de violences dans leur pratique professionnelle. Même si ces intervenants ne sont pas spécialisés dans la prise en charge des femmes victimes, ils confient être confrontés à cette thématique, dans tous les secteurs d'activités : sanitaire, éducatif, social.

Ce constat est confirmé par le médecin interviewé : « je ne dirais pas qu'on en voit tous les jours, mais presque. (...) Les femmes ont du mal à en parler (...)»¹¹⁵.

Selon le directeur de la MJC, « les jeunes filles et femmes du quartier sont confrontées à la problématique des violences. Elles subissent des pressions et l'attitude sexiste des garçons »¹¹⁶.

Les travailleurs sociaux du Conseil Général distinguent deux catégories de femmes qu'ils rencontrent fréquemment : les femmes qui partent assez rapidement de leur domicile, peu isolées, et d'autres femmes qui demandent un accompagnement à plus long terme. Selon eux, les femmes sont aujourd'hui plus au fait de leurs droits et échangent plus entre elles. Ils constatent une évolution dans la libération de la parole des femmes. Cependant, un certain nombre de femmes

¹¹⁵ Entretien avec un médecin généraliste, le 03/06/2014.

¹¹⁶ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/02/2014.

victimes restent des personnes isolées. Pour les travailleurs sociaux, il n'y a pas plus de situations de violences à l'heure actuelle, mais les femmes parlent plus de ce phénomène.

Les personnes qu'ils rencontrent sur le quartier sont « plus fréquemment touchées par des violences psychologiques que physiques, elles subissent essentiellement des violences dans un cadre conjugal et intègrent une dévalorisation de tout leur être »¹¹⁷.

La coordonnatrice de ZEP précise que les enseignants et les directeurs rencontrent des victimes de violences dans les écoles élémentaires et surtout dans les écoles maternelles. En effet, les instituteurs sont amenés à échanger avec les mères au moins une fois par jour. De plus, « généralement les directeurs remarquent et connaissent les mamans qui ne vont pas bien »¹¹⁸.

La confrontation avec les femmes victimes de violences est marquante dans la pratique des professionnels. En effet, même s'ils sont plus ou moins récents, ils se remémorent les événements de manière détaillée durant les entretiens de l'enquête de terrain. Parfois, certains ont ressenti le besoin de se confier en échangeant sur les femmes victimes identifiées au sein de leur établissement pendant plusieurs heures. Il est à noter que la description des victimes de la part des professionnels correspond à la fois à des usagers de leur structure ou bien à des collègues de travail.

L'animatrice socioculturelle du centre social évoque un « souvenir qu'elle ne pourra pas oublier ». Une journée, une femme d'un groupe qu'elle animait est arrivée avec des séquelles physiques de violences. L'intervenante a alors réalisé l'ampleur du phénomène : elle ne se doutait pas que cette femme était victime de violences, et elle a pris conscience que « sur ce groupe de 8 femmes maghrébines, 4 étaient battues ». Durant cette session, les autres victimes ont rassuré la femme concernée et elle se rappelle encore des propos des participantes « tu es en France, pays de droits, donc la France peut t'aider et tu as le droit à une aide ». Cet échange d'expériences au sein du groupe a permis à chacune de se confier sur les violences et d'échanger sur les solutions d'accompagnement disponibles.

L'animatrice, durant sa carrière professionnelle, a également été amenée à accompagner une femme à l'association Solidarité Femmes 21 (SF21). Cette personne était seulement autorisée à se rendre au centre social et à la boulangerie « pour acheter le pain ». Elles ont donc élaboré un scénario qui laissait croire au mari que sa femme était au centre social, alors qu'en réalité elle se rendait à SF21¹¹⁹.

Une directrice d'école élémentaire, prend un exemple récent, d'une femme qui souhaitait quitter son mari qui était violent avec elle. Mais, lors d'un entretien dans son bureau en présence de son conjoint, elle a changé d'avis : « elle n'avait pas le droit de l'ouvrir quand il était à côté d'elle. Il avait une attitude insupportable, je voulais même m'énerver contre lui... Maintenant lorsque la mère est seule dans les couloirs de l'école, elle s'effondre contre les murs. C'est le seul endroit

¹¹⁷ Entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 08/04/2014.

¹¹⁸ Entretien avec la coordonnatrice de ZEP (inspection académique Dijon), le 12/05/2014.

¹¹⁹ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 21/03/2014.

qu'elle a pour souffler. (...) Nous avons perdu la confiance de cette maman qui subit des violences et le lien que nous avons avec elle. Nous avons peur qu'il arrive quelque chose pendant les grandes vacances et ne plus retrouver cette maman à la rentrée. Cette femme en devient folle, le papa vient même intimider notre équipe devant les grilles de l'école (...) »¹²⁰.

Un directeur d'école élémentaire s'exprime sur une situation, où une collègue de son équipe était « battue » depuis 10 ans par son mari et il « n'avait jamais rien remarqué ». « Pour la deuxième situation, une autre collègue est arrivée un jour au travail avec des lunettes de soleil. Sa demande était alors que son conjoint fasse l'objet de soins »¹²¹.

Les professionnels de terrain rencontrent de manière fréquente des femmes victimes de violences pendant leur exercice, quel que soit leur secteur d'intervention : sanitaire, social, éducatif. Ils sont en première ligne pour repérer ces situations de violences car ils sont en contact régulier avec le public. Ces événements semblent être marquants pour certains d'entre eux. Cette réalité des violences est alors importante dans la pratique professionnelle de ces acteurs, la grande majorité des personnes rencontrées ont déjà été en lien avec une ou plusieurs femmes victimes. Il convient alors de se demander leur rôle dans la prise en charge des victimes rencontrées.

- **Le rôle des professionnels de terrain dans le parcours de prise en charge des victimes :**

La connaissance du phénomène est indispensable pour questionner la femme, identifier les signes de la violence, informer et accompagner une victime. Le rôle de ces professionnels est alors multiple : questionner pour repérer les situations de violences, informer la femme victime, l'orienter ou l'accompagner.

En amont d'un accompagnement, il est important de savoir repérer la présence de violences. Ce repérage concerne alors des acteurs qui sont susceptibles d'être en lien avec la victime pour diverses raisons, comme des travailleurs sociaux et des personnels de services d'urgences au sein des hôpitaux, de polyvalence de secteur, de l'Education Nationale, des médecins, ou des écoutantes de la plateforme nationale d'écoute 39 19. Les situations de violences peuvent alors apparaître dans de multiples situations : lors d'un entretien avec un intervenant, lors d'une demande d'aide financière, lors d'une consultation médicale pour les enfants, lors d'une demande de logement, lors d'une consultation chez le médecin pour des troubles alimentaires, ou psychologiques... Tout professionnel du social, de l'éducation, ou du soin peut-être confronté à cette configuration. Il doit être capable d'évaluer l'urgence de la situation, car la sécurité de la victime et de ses enfants peut être compromise.

Différents éléments peuvent favoriser ce repérage : questionnement systématique du professionnel sur le sujet des violences, traces de violences, état de choc, confidences de la victime durant la rencontre, harcèlement, peur du conjoint... Cette première étape est fondamentale, elle

¹²⁰ Entretien avec la directrice de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 2, le 20/05/2014 et le 24/06/2014.

¹²¹ Entretien avec le directeur de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 1, le 17/06/2014.

permet fréquemment la sortie du silence de la femme, sa mise en confiance et peut engendrer la première formulation d'une demande d'aide.

Le médecin interrogé témoigne sur cette importante détection des violences « Souvent c'est moi qui repère des traces, surtout quand elles sont là de manière répétitive, c'est là que je le remarque. Ou bien, parfois, les femmes sont accompagnées par une amie, une voisine, c'est alors plus facile d'en parler pour elles. Il est arrivé que je reçoive des cas d'extrême violence, par exemple une personne qui vient directement dans mon cabinet avec le nez cassé »¹²².

Ce premier questionnement du professionnel est fondamental, il permet fréquemment la sortie du silence de la femme, sa mise en confiance peut engendrer la première formulation d'une demande d'aide.

Ces professionnels doivent également avoir les moyens d'informer la femme victime : sur ses droits, ses responsabilités envers ses enfants, et lui fournir des informations sur les structures spécialisées qui existent.

Un accueil de qualité de la part de l'intervenant, son questionnement adéquat, son observation attentive, et son écoute, semblent essentiels pour repérer les situations de violences et amorcer un accompagnement ou une orientation.

Par exemple, les travailleurs sociaux du Conseil Général « apportent des solutions, comme les modes de garde, ils aident la femme à cheminer, en lui faisant prendre conscience qu'elle subit des violences. Mais, il ne faut pas occulter le fait que chaque situation est particulière, chacun à ses propres problématiques qu'il faut accompagner ». Au départ, les travailleurs sociaux « apportent une écoute, un soutien, parfois elles n'ont besoin que de ça ». Puis, ils peuvent « mettre en œuvre une réorientation, aider à la recherche de solution par rapport au logement, au mode de garde, aider au dépôt de plainte en faisant le relai avec l'assistante de service social de police ou de gendarmerie »¹²³.

De plus, transmettre les informations adéquates aux victimes suppose à la fois d'avoir les informations adéquates à disposition ou d'être suffisamment sensibilisé au sujet des violences, mais aussi de connaître les besoins de la femme.

14 des professionnels qui ont répondu aux questionnaires estiment que même si la victime ne formalise pas la demande, elle a besoin d'être informée. 3 considèrent qu'elle est en demande et a besoin d'un grand nombre d'informations.

Le tableau, ci-dessous, retrace les réponses des professionnels aux questionnaires. Il permet de constater que dans la grande majorité des cas, les premières demandes des femmes victimes sont juridiques et matérielles.

¹²² Entretien avec un médecin généraliste, le 03/06/2014.

¹²³ Entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 08/04/2014.

Les informations demandées par les victimes	Nombre de réponses des professionnels
contacts de partenaires	6
demande financière	4
demande juridique	8
explication du processus de la violence	3
explication des dispositifs	6
autres	2
NSP	2
sans réponses	4
Total	35

Cependant, cet accompagnement dans les démarches administratives et juridiques, même s'il répond à l'urgence de la situation, n'est pas suffisant dans la prise en charge de la femme victime. En effet, Marie-France Hirigoyen a prouvé que « les violences dans le couple ont un impact sur la santé des femmes (...), elles ont des effets dévastateurs pour les femmes (...) »¹²⁴. « C'est la dégradation de leur état de santé psychologique, plus que des caractéristiques personnelles, qui explique que les femmes ont du mal à se retirer d'une situation de violence. (...) »¹²⁵. La femme victime est donc diminuée dans son estime, elle se sent dévalorisée, et coupable de la situation qu'elle vit. Un soutien psychologique semble indispensable pour les femmes victimes, pour se défaire de la culpabilité, retrouver une estime de soi, et reconstruire ce qui a été détruit par le partenaire violent.

Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, certains professionnels précisent dans leurs réponses aux questionnaires l'importance d'écouter la victime, de la soutenir et de la déculpabiliser.

¹²⁴ FRANCEQUIN Ginette (dir.), *Tu me fais peur quand tu cries ! Sortir des violences conjugales*, Paris, Eres, 2010, page 53.

¹²⁵ Ibid, page 56.

Autres besoins de la victime selon les professionnels	Nombre de réponses des professionnels
écoute/soutien moral	6
secret des propos	1
orientation	3
déculpabiliser la victime/ la rassurer	1
adresses et lieux de prises en charge	3
logement	1
explication juridique	2
Total	17

Les professionnels non spécialisés dans l'accompagnement des femmes victimes de violences occupent une place importante dans le parcours de prise en charge des victimes. Leur intervention essentielle peut permettre de repérer les violences, informer les victimes, les orienter, les accompagner, leur apporter un soutien psychologique... Il convient cependant de se questionner sur la pratique de ces professionnels non spécialistes des violences. La présence de ces nombreux acteurs qui viennent de divers horizons, de structures multiples, et qui ne sont pas obligatoirement formés à la problématique des violences peut entraîner des failles dans le repérage des violences, l'information et la prise en charge des victimes. Les supports de communication publics peuvent alors leur servir d'outils, d'instruments pour détecter des situations de violences, aborder le sujet, accompagner ou orienter la personne concernée.

2) Les supports de communication, des outils à disposition des professionnels pour repérer plus facilement les situations de violences :

- **Un moyen pour les professionnels d'être identifiés comme un lieu d'écoute sur la thématique des violences :**

Rares sont les victimes qui viennent se confier spontanément sur les violences vécues, certaines n'ont pas conscience de vivre des violences, d'autres les minimisent, ou bien viennent rencontrer un professionnel sur un autre motif dans l'objectif d'obtenir une aide.

Selon la responsable d'un service au sein d'une Caisse d'Allocations Familiales « L'entretien social a pour vocation de faire le tour de la situation global de l'individu, c'est donc une porte d'entrée pour exprimer les cas de violences (...) Ce qui est difficile parfois pour ces professionnels, c'est de réussir à recueillir la parole de l'utilisateur. Les femmes rencontrées pour la première fois lors de ces entretiens ne viennent pas forcément avec une demande d'informations sur les violences (...) Très

peu de femmes viennent spontanément pour une problématique de violences, mais à travers les entretiens, cette thématique ressort (...) »¹²⁶.

La responsable du pôle insertion du Conseil Général explique qu'au « cours des premiers entretiens, une personne victime de violences ne parlera que très rarement des violences subies. Il est important dans un entretien de décrypter la demande de la personne et le problème réel ». Les travailleurs sociaux ajoutent que durant l'accompagnement, certaines femmes expliquent directement être victimes de violences, mais la majorité n'arrive pas à nommer les violences, les victimes n'identifient pas ce qu'est une violence et ce qui ne l'est pas¹²⁷.

De plus, au sein de ces structures non spécialisées dans la prise en charge des violences, de nombreux professionnels considèrent que les femmes viennent « chercher autre chose » qu'une prise en charge sur les violences¹²⁸. Par exemple, au sens du directeur d'une structure éducative, « La victime ne demande rien, car la MJC est identifiée comme un lieu de loisirs (...) Au sein des quartiers, les femmes parlent très peu des violences qu'elles subissent. Le directeur évoque également la pudeur de ce public, et donc la difficulté de mesurer ce phénomène »¹²⁹.

Pour favoriser le repérage des violences et les confidences d'une femme victime, il est important que la structure soit identifiée comme un lieu d'écoute. La présence de l'affiche locale à l'entrée de la structure, devant le bureau des professionnels, où la mise à disposition des plaquettes locales sont des moyens pour signifier à ces femmes que dans ce lieu elles peuvent échanger sur ce sujet. Ces supports peuvent permettre d'ouvrir la parole, ce sont des signaux que la femme repère, ces signaux des professionnels ne sont pas neutres pour la victime.

Ainsi, 18 des professionnels rencontrés ont exposé l'affiche, la plupart dans des lieux de passage, des espaces stratégiques et de visibilité. 21 personnes ont mis à disposition les plaquettes, majoritairement au sein de leur bureau ou de l'accueil.

Pour les professionnelles du centre social, il est fondamental que les supports « soient en exposition au sein de lieux stratégiques, cela permet alors aux femmes de posséder un repère, de savoir qu'elles pourront être écoutées dans ces locaux. D'où l'utilité d'être repéré comme lieu relais grâce aux supports de communication »¹³⁰.

La MJC se sert de cet affichage pour une information globale du public et pour lui permettre d'identifier les valeurs de la MJC ainsi que ses préoccupations : l'affichage a le mérite d'être au sein des locaux de la MJC, c'est donc un moyen pour les individus d'identifier que dans ce lieu ils peuvent être écoutés et orientés »¹³¹.

¹²⁶ Entretien avec la responsable territoire grand Dijon à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), le 19/03/2014.

¹²⁷ Entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 08/04/2014.

¹²⁸ Entretien avec le directeur du centre social, le 07/03/2014.

¹²⁹ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/03/2014.

¹³⁰ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 21/03/2014.

¹³¹ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/03/2014.

Ernestine Ronai confirme l'importance pour un professionnel d'envoyer des signaux à la femme victime par l'affichage, la décoration de son bureau afin qu'elle puisse comprendre que dans cet espace elle peut se confier sur sa situation : « (...) La dame, pour qu'elle pense que les violences ne sont pas hors sujets lorsqu'elle va voir un professionnel travailleur social pour un logement, un psychologue scolaire, un médecin, il faut qu'ils lui posent la question, c'est-à-dire lui envoyer un signal comme quoi ils sont capables d'entendre pour qu'elle puisse en parler. Donc, les campagnes de communication, les affiches que l'on peut mettre dans nos bureaux en tant que professionnels jouent un rôle. Si je me ça dans mon bureau (*elle montre une affiche exposée dans son bureau*), la dame se dit que le professionnel est capable d'entendre. Si je suis dans un établissement scolaire et que je mets une affiche dans mon bureau, je suis par exemple infirmière scolaire, évidemment la fille qui sera victime d'agression sexuelle, la main aux fesses, la main aux seins, la main sur le sexe, évidemment si elle voit ça elle va se dire la dame qui est là elle est capable de l'entendre. Donc, les signaux que j'envoie en tant que professionnel sont extrêmement importants pour la dame, ce n'est pas neutre, ce que je mets comme décoration si j'ose dire, mais ça je pense que vous l'aviez déjà deviné avec moi (...) En tant que professionnel, ce que je vais mettre dans mon bureau comme décoration ou pas, cela va m'aider à ouvrir la parole et cela va montrer qu'ici on peut parler de ça, car je suis au courant et je l'affiche ».

Cette exposition de visuels semble essentielle car ces établissements sont des lieux ressources pour les publics et sont des enceintes privilégiées que les habitants fréquentent régulièrement. Les intervenants reçoivent les habitants et établissent un lien de confiance avec eux. Par exemple, la mise en place d'activités collectives favorise la détection de ces situations : « Le centre social est un lieu ressource pour repérer ces formes de violences, car les personnes le fréquentent pour ces divers aspects (enfance, loisirs, parentalité...) Le centre possède donc une vision globale de la famille (...) Lorsqu'une jeune femme a déjà fréquenté une structure dans son enfance cela facilite une ouverture, pour qu'elle se rende à des activités »¹³². Selon les éducateurs du service de prévention spécialisé, « les cas de violences se révèlent fréquemment dans le cadre de séjours familiaux, car ils permettent d'entretenir une relation différente avec les femmes, qui permet plus de confiance »¹³³.

Le centre social est également repéré comme une structure de proximité, un lieu d'écoute. « Par exemple, des femmes ont parfois amené dans les locaux d'autres femmes victimes. Au départ, les personnes viennent pour un autre prétexte, et après elles craquent ». Selon l'animatrice de la structure « c'est plus facile de venir parler des violences au centre social car cela fait 40 ans qu'il existe sur le quartier, le personnel ne change pas vraiment et il fait office de deuxième maison. C'est un environnement proche, non stéréotypé comme un lieu de travailleurs sociaux. Le centre

¹³² Entretien avec la responsable territoire grand Dijon à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), le 19/03/2014.

¹³³ Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 09/04/2014.

social est un lieu d'écoute, d'empathie, de confiance et un lieu relai qui permet les orientations. Le centre social est une porte d'entrée pour les victimes grâce à son cadre sécurisant »¹³⁴.

Les supports de communication représentent alors des outils pour identifier la structure comme un lieu ressource, d'écoute et de relai sur le phénomène des violences. Ils peuvent aussi représenter des instruments qui favorisent la discussion pour aborder cette thématique.

- **Un moyen pour échanger et aborder le sujet des violences :**

Ces supports communicationnels sont également un moyen pour aborder la question des violences, par exemple lors de situations repérées comme problématiques. L'outil de communication permet d'entamer un échange sur un sujet sensible.

Nombre de personnes rencontrées lors de l'enquête de terrain ont utilisé ces supports dans des cas particuliers, ou dans un objectif de prévention auprès des usagers. En effet, l'exploitation des questionnaires diffusés aux professionnels permet de constater que 4 d'entre eux ont distribué la plaquette pour répondre à un besoin précis, 2 lors d'une réunion d'informations, 3 lors de l'évocation des violences en entretien.

Les personnels de la MJC utilisent l'affiche comme « un outil pour engager une discussion et envisager une réorientation »¹³⁵.

Au sein du centre social, l'affiche et les plaquettes ont permis de faire l'objet d'échanges au sein du groupe santé animé par la conseillère. En effet, la professionnelle a présenté l'affiche et a distribué les plaquettes à un groupe d'une dizaine de femmes qui fréquentent l'établissement.

La conseillère a expliqué à ces femmes le contenu de ces supports, puis elle les a mis à leur disposition. La professionnelle a donc utilisé ces plaquettes pour informer de manière préventive une partie du public du centre social des violences, et lui faire prendre conscience que ces situations ne sont pas uniquement exceptionnelles¹³⁶.

Un directeur d'école maternelle a distribué à deux reprises les plaquettes à des femmes victimes qui sont venues se confier à lui sur les violences qu'elles subissaient : « deux mamans sont arrivées en pleurant, la plaquette a donc été distribuée pour répondre à des besoins précis »¹³⁷.

Une directrice d'école élémentaire a disposé en libre service les plaquettes dans la salle des maîtres « parce qu'une collègue en avait besoin ». Au sein de la structure, une situation de violence est connue, elle a donc distribué la plaquette et montré l'affiche. « Cette personne est une collègue qui vit plutôt du harcèlement autre que physique¹³⁸.

Le médecin a exposé l'affiche au sein de sa salle d'attente et a utilisé ce support dans le cadre de son activité pour informer ses patients, notamment dans les cas de coups et blessures¹³⁹.

¹³⁴ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 21/03/2014.

¹³⁵ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/03/2014.

¹³⁶ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 11/04/2014.

¹³⁷ Entretien avec le directeur de l'école maternelle du groupe scolaire numéro 3, le 17/06/2014

¹³⁸ Entretien avec la directrice de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 4, le 17/06/2014

¹³⁹ Questionnaire rendu par le médecin généraliste, le 03/07/2014.

Plus que des supports qui favorisent l'échange sur cette thématique sensible, ces documents permettent aux professionnels de devenir des relais de l'information aux victimes.

La campagne locale s'adresse d'abord aux victimes et aux habitants du territoire avec un objectif avant tout informatif : identifier, mémoriser le numéro 3919 et les acteurs locaux. Puis, aider les victimes à être orientées vers les dispositifs du département en fonction de leurs besoins.

Cependant, il est à noter que 7 des professionnels considèrent que l'affiche n'est plutôt pas adaptée aux besoins des victimes.

Plusieurs éléments sont pointés par les professionnels pour évoquer les lacunes de cette campagne de communication. Selon eux, ces supports contiennent trop d'informations, ils ne sont pas assez lisibles et il serait important de séparer les statuts des différentes cibles : victimes, auteurs, témoins, afin qu'elles puissent s'identifier au message. Le nombre important d'informations empêche les femmes de sélectionner les numéros essentiels et importants. D'autres évoquent les difficultés de lecture que ressentent certaines femmes qui peuvent empêcher la compréhension des documents. Il semble difficile pour eux que les victimes s'approprient les informations, trop nombreuses et trop complexes à déchiffrer pour un non professionnel. Ils expliquent également que le public ne s'arrête que rarement au sein de leur organisme pour lire les informations affichées.

Le directeur de la MJC pense « qu'il est essentiel de cibler certaines informations, et « de rendre visible les informations fondamentales. L'affiche doit identifier le problème »¹⁴⁰.

Selon les éducateurs du service de prévention spécialisé, les supports de communication locaux « n'aident pas les femmes à prendre conscience qu'elles sont victimes de violences, elles ne se sentent pas assez concernées. Il faut trouver un moyen de les accrocher par l'affiche, pour les aider à prendre conscience ce qu'est une violence et ce qui ne l'est pas. Sur l'affiche, trop de numéros sont présents et le 3919 n'est pas assez visible. Les femmes n'ont pas forcément la capacité à trier et choisir le numéro qui lui convient. C'est un frein car il y a trop d'informations. La lecture est encore plus difficile pour les femmes qui ne parlent pas français (...) »¹⁴¹.

Il a donc été constaté que cette campagne ne correspondait pas forcément aux besoins des victimes car ce sont les professionnels qui se sont appropriés ces outils dans leur pratique pour sensibiliser et informer les victimes. Il est important pour eux d'avoir à disposition les informations adéquates. Il semble essentiel de disposer des bonnes informations et d'être sensibilisé au phénomène pour apporter une réponse adaptée à la femme victime de violences.

Dans la pratique, il a été observé que ces outils de communication étaient avant tout utilisés par les professionnels. Ils se servent des supports comme des outils pour informer, écouter, échanger, orienter, accompagner, ou sensibiliser. De plus, grâce aux outils, ils disposent des contacts utiles qu'ils pourront mobiliser pour venir en aide à la victime. Ces acteurs non spécialistes des violences

¹⁴⁰ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/03/2014.

¹⁴¹ Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 09/04/2014.

s'appuient sur ces supports pour prévenir les violences, les repérer et orienter les victimes sur les partenaires du territoire. Ils tiennent alors un rôle de relai dans le parcours de prise en charge de la femme victime, ils décryptent et retransmettent l'information aux victimes, aux témoins... et peuvent amorcer un début de prise en charge.

Au sens du médecin rencontré, il est plus utile de représenter un relai auprès de la femme, pour lui expliquer directement la problématique, plutôt que de lui montrer l'affiche : « l'explication directe fonctionne beaucoup mieux. Même si elles ont le numéro national en main, elles ne s'en emparent pas forcément. Les personnes n'utilisent pas les numéros nationaux (...) Par exemple, j'ai disposé des affiches pour le dépistage de certaines maladies dans ma salle d'attente. La plupart des femmes ne lisent pas l'affiche et ne font pas de dépistages. Mais, quand il y a une action sur le quartier, par exemple des personnes qui distribuent directement des dossiers aux femmes, alors elles viennent me voir pour que je leur explique et là ça fonctionne »¹⁴².

Le directeur de la MJC précise « que les femmes ne s'arrêtent pas devant l'affiche pour la lire, mais le fait de sensibiliser et dire que la violence existe est un début. (...) Il est essentiel de faire prendre conscience aux animateurs qu'ils ont un rôle de relai et de prévention. Le rôle du médiateur est aussi important : c'est un métier à l'intersection de tous les métiers sanitaires et sociaux. (...) »¹⁴³.

Une directrice d'école maternelle explique que les parents communiquent essentiellement à l'oral avec l'équipe, elle n'est donc pas certaine d'une portée éventuelle des affiches : « souvent l'équipe informe les familles, mais elles ne demandent pas d'informations. La transmission écrite fonctionne difficilement dans cet établissement, souvent l'équipe devient la médiatrice de l'information ». Elle précise que les familles ne lisent pas réellement les informations. Elle pense que ces outils de communication locaux sont très utiles, car ils permettent d'obtenir les renseignements adéquats, de « les avoir sous la main et de donner les bonnes informations ». « En 11 ans, cela aurait pu me servir 4 ou 5 fois et c'est un sujet assez tabou pour les femmes. Il reste encore compliqué de les aider, mais c'est important qu'elles puissent être informées, car à un moment donné ça fait son chemin, cette démarche aide au processus de cheminement vers une demande d'aide »¹⁴⁴.

Pour les professionnelles du centre social « l'affiche est plus un outil à utiliser pour les professionnels du département. En effet, dans leur pratique, l'urgence de certaines situations demande à avoir à disposition des informations rapidement. Ce support permet donc d'être opérationnel et de trouver l'information adéquate de manière rapide : c'est un excellent outil pour les professionnels »¹⁴⁵.

Cette campagne de communication est en premier lieu utilisée par les professionnels de terrain, car elle ne semble pas être adaptée au public des victimes. Les professionnels grâce à ces supports peuvent aborder la question des violences et représenter des relais de l'information pour les femmes victimes. Mais, les violences restent un sujet difficile à aborder pour les professionnels qui

¹⁴² Entretien avec un médecin généraliste, le 03/06/2014.

¹⁴³ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/03/2014.

¹⁴⁴ Entretien avec la directrice de l'école maternelle du groupe scolaire numéro 4, le 20/05/2014.

¹⁴⁵ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 21/03/2014

ne sont pas formés, certains éprouvent de la difficulté à aborder la question et ignorent la réponse qu'il faut apporter aux femmes victimes.

De surcroît, cette communication massive réalisée auprès des professionnels ne peut masquer les carences qu'il existe encore sur le terrain. L'Etat a pris conscience de l'importance du rôle des professionnels dans le parcours de prise en charge des femmes victimes. Toutefois, de nombreux acteurs ne sont pas sensibilisés, ou ne sont pas formés à ce problème. Le sujet des violences devient alors difficile à aborder et cela peut retarder la sortie des violences des femmes victimes.

3) Les supports de communication, des outils qui ne permettent pas de pallier certaines carences relevées dans la pratique des professionnels :

- **Le manque de formation des professionnels de terrain sur la thématique des violences faites aux femmes :**

Dès 1989, Michèle André, secrétaire d'Etat chargée des Droits des femmes précise qu'« un travail interministériel est prévu pour coordonner l'action des travailleurs sociaux, de la justice, des associations et des fonctionnaires de police, qui suivent déjà des stages pour accueillir les femmes victimes de violences »¹⁴⁶.

Depuis 25 ans, l'Etat reconnaît l'importance de former et de sensibiliser les professionnels au repérage des violences et à la prise en charge des femmes victimes. Même si ces actions restent peu nombreuses au départ, elles deviennent des axes importants de la politique publique à partir de la création des plans triennaux.

Le plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes 2014-2016 souhaite en faire une priorité centrale. Il se donne notamment comme objectif de « mobiliser les agents du service public et les professionnels à travers un programme transversal de formation initiale et continue ». En effet, « la formation des professionnels est l'élément unanimement reconnu comme le plus indispensable pour améliorer l'implication effective des acteurs du service public dans la lutte contre les femmes victimes. Elle figure parmi les orientations des trois premiers plans de lutte contre les violences faites aux femmes et pourtant n'est encore que balbutiante. Le gouvernement en fait une priorité centrale du nouveau plan contre les violences (...) Sont ainsi concernés : les médecins, les personnels médicaux et paramédicaux, les travailleurs sociaux, les magistrats, les avocats, les personnels enseignants et de l'éducation, les agents de l'Etat civil, les personnels d'animation sportive, culturelle et de loisirs, les personnels de la police nationale, des polices municipales et de la gendarmerie nationale, les personnels de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides, et les agents des services pénitentiaires »¹⁴⁷.

La Miprof s'implique activement dans la formation des professionnels, créée par décret du 3 janvier 2013, elle a la charge de définir un plan de formation transversal et interministériel sur ce thème.

¹⁴⁶ « Les femmes battues en France : ce « n'est pas tolérable » estime la secrétaire d'Etat aux Droits des femmes », *AFP-Général*, 11 octobre 1989.

¹⁴⁷ 4^e plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes, 2014-2016, p28.

Dans ce cadre, la Miprof a réalisé en 2013 le film *Anna* en direction des professionnels de santé, particulièrement des médecins. Comme il l'a été évoqué précédemment, de nouveaux plans de formation sont prévus : une affiche pour les officines, un spot pour les sages-femmes, un film sur l'évaluation du danger par les avocats, intégration de cette thématique au programme de certaines formations initiales...

La formation et la sensibilisation des acteurs sont indispensables pour détecter les violences, réagir dès la première alerte, puis accompagner la femme victime de manière efficiente. Malgré cette priorité nationale, il est constaté une carence au niveau de la formation et dans les pratiques professionnelles des intervenants généralistes. Un rapport parlementaire, présenté à l'Assemblée Nationale le 17 janvier 2012, précise que les acteurs de la lutte contre les violences faites aux femmes sont peu formés à cette problématique¹⁴⁸. Les députés en charge de ce rapport ajoutent que l'étude prévue par la loi de juillet 2010, sur le bilan de l'ensemble des formations des professionnels confrontés à la question des femmes victimes de violences, n'a jamais été rendue.

Or, la formation permet d'être en possession d'outils de compréhension des situations de violences et d'établir une expertise de la situation de la victime. « Les travailleurs sociaux généralistes sont de moins en moins en posture de développer ce type de compétence car ils sont inscrits dans une multiplicité d'actes professionnels et de dispositifs qui éparpillent leurs actions »¹⁴⁹.

Un rapport remis en 2001 au ministère de la Santé signale que « certains médecins généralistes restent volontiers passifs face aux violences conjugales ou trouvent ces situations particulièrement difficiles à gérer. [...] Nombreux sont ceux qui n'ont reçu aucune formation au cours de leurs études. Ils ne savent comment aborder le problème et prendre de bonnes décisions. [...] À vrai dire, passivité et réticence ne se limitent pas aux médecins généralistes. Elles atteignent aussi d'autres médecins spécialistes : gynécologues-accoucheurs, chirurgiens, psychiatres entre autres, ainsi que le personnel médical et infirmier des services hospitaliers qui a lui aussi du mal à appréhender ce phénomène de société »¹⁵⁰.

En ce qui concerne les professionnels rencontrés, seulement une personne précise que des personnels de sa structure ont bénéficié de formations spécifiques sur les violences. « Les travailleurs sociaux de la CAF sont sensibilisés à la thématique de la violence, car l'établissement est signataire d'une convention avec Solidarité Femmes 21 et bénéficie à cet égard de formations pour ses salariés. Elle est aussi intégrée au protocole mis en place avec l'ADAVIP (Association D'Aide aux Victimes d'Infractions Pénales) qui permet aux victimes de déposer des documents de manière anonyme, dans la visée d'un futur départ du domicile conjugal »¹⁵¹.

¹⁴⁸ BOUSQUET Danielle, GEOFFROY Guy, *Rapport d'information sur la mise en application de la loi numéro 2010-769 du 9 juillet 2010, relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein du couple et aux incidences de ces dernières sur les enfants*, 17 janvier 2012.

¹⁴⁹ PAGNEUX Florence, « Les professionnels doivent « oser l'ISIC » », *Actualité sociale hebdomadaire*, numéro 2624, 18/09/2009, page 24.

¹⁵⁰ HENRION Roger, *Les Femmes victimes de violences conjugales, le rôle des professionnels de santé : rapport au ministre chargé de la Santé*, février 2001, page 47 à 50.

¹⁵¹ Entretien avec la responsable territoire grand Dijon à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), le 19/03/2014.

Certaines personnes rencontrées précisent leur besoin de formation sur le sujet, car parfois elles ne possèdent et ne connaissent pas les réponses à apporter aux femmes victimes. Un directeur d'école, en poste depuis 1999, confie même n'avoir jamais été autorisé à suivre une formation depuis son entrée en fonction. Il serait intéressant pour lui que « les professionnels soient formés à reconnaître les signes de la violence, par exemple au niveau du comportement »¹⁵².

L'éducatrice du service de prévention spécialisé explique qu'elle ne « connaissait pas les procédures en termes de violences, et après avoir contacté l'assistante de service social de la police, elle a compris que les policiers n'avaient pas le droit de refuser une plainte, que c'était inadmissible. Cette jeune fille était victime d'un mariage forcé, jeune marocaine, elle était perdue au niveau des documents administratifs »¹⁵³. Elle souligne qu'elle aimerait « avoir plus de renseignements sur les démarches juridiques et administratives à adopter pour les victimes, et savoir lorsqu'il faut les enclencher et dans quel ordre »¹⁵⁴.

Le directeur de la MJC pense qu'il serait important « de former les professionnels du territoire à cette problématique (animateurs, éducateurs, enseignants...), pour qu'ils soient en mesure d'en discuter avec le public »¹⁵⁵. Beaucoup ne savent pas, à son sens, « qu'est-ce qu'une violence faite aux femmes. La visée serait de prendre conscience que certains actes qui paraissent anodins sont de réelles violences (...) »¹⁵⁶. « Il faudrait arriver à entrer cette préoccupation au cœur des pratiques professionnelles, notamment sur les métiers de l'animation, en ajoutant au sein de cette formation une démarche de prévention (...) L'objectif est de les aider à savoir repérer ces situations pour mieux orienter les victimes »¹⁵⁷.

Ainsi, les dispositifs nationaux ou locaux restent peu ou mal identifiés par les professionnels de terrain rencontrés.

Par exemple, en 2007, la plateforme « Violence Conjugale – Femmes Info Service » devient le numéro 3919 de référence national, unique, pour toutes les femmes victimes et les témoins de violences conjugales. Un film choc et une campagne d'information télévisée sont réalisés pour le faire connaître et « imposer le 3919 comme un outil concret de lutte contre les violences conjugales »¹⁵⁸. Les visuels gouvernementaux créés depuis 2007, reprennent tous le numéro d'appel dans le but qu'il soit mémorisé par tous. En janvier 2014, un service d'accueil téléphonique en continu pour l'accueil et l'orientation des victimes pour tout type de violences est mis en œuvre. Il transforme la plateforme 3919 en numéro de référence gratuit, ouvert 7j/7j. En moyenne, le nombre d'appels reçus par mois sur la plateforme 3919 « Violences Femmes Info » est passé de 4000 appels en 2013 à 7000 appels en 2014¹⁵⁹.

¹⁵² Entretien avec le directeur de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 1, le 13/05/2014.

¹⁵³ Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 09/04/2014.

¹⁵⁴ Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 21/05/2014.

¹⁵⁵ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/02/2014.

¹⁵⁶ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/02/2014.

¹⁵⁷ Entretien avec le directeur de la MJC, le 28/03/2014.

¹⁵⁸ Cabinet de Catherine Vautrin, Dossier de presse, *Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire*, 14 mars 2007.

¹⁵⁹ www.femmes.gouv.fr/wp-content/uploads/2014/05/plan-de-lutte-triennal-contre-les-violences-faites-aux-femmes_premieres-realizations.pdf

Cependant, la grande majorité des professionnels interviewés ne connaissent pas le numéro 3919, malgré la multiplication des campagnes de communication depuis 2007. Sept des huit directeurs d'école ignoraient son existence, c'est également le cas de la plupart des professionnels interrogés, seulement le médecin et certains travailleurs sociaux semblaient connaître l'existence du numéro national.

Les intervenantes du centre social avaient oublié l'existence du numéro 3919. « On n'a pas toujours tous sous la main quand un problème se présente. Il est important d'avoir le document adéquat comprenant des informations renouvelées »¹⁶⁰.

Une directrice d'école explique qu'elle n'a pas connaissance du numéro 3919, la « seule communication qui lui vient à l'esprit » quand elle parle de violences c'est un « reportage sur les femmes qui retournent vivre chez leurs maris violents »¹⁶¹.

La connaissance des partenaires locaux, ou des dispositifs territoriaux semblent également peu connus ou mal identifiés. En dehors de Solidarité Femmes 21, l'existence de nombreuses structures locales qui prennent en charge cette thématique (CIDFF, Althéa...) est ignorée.

L'infirmière explique qu'elle ne connaissait pas l'existence du numéro national 3919 et des structures locales, telles que Solidarité Femmes 21, qui pouvaient prendre en charge des victimes¹⁶².

Un directeur d'école explique qu'il ne connaissait pas le numéro d'aide aux victimes de violences 3919. Il n'avait pas non plus connaissance des partenaires locaux, sauf l'Adefo, le numéro du 115 et du 119. C'est la première fois qu'il découvre le visuel à destination des femmes victimes présent sur l'affiche locale¹⁶³.

Une directrice d'école « ne connaît pas le numéro 3919 », mais a « déjà entendu parler » de Solidarité Femmes 21. Cependant, elle explique qu'elle n'a pas connaissance des autres partenaires notés sur l'affiche violences faites aux femmes¹⁶⁴. Une autre directrice ne connaissait « même pas 1/3 des partenaires notés sur l'affiche »¹⁶⁵.

Certains acteurs pensent qu'il n'existe pas de réponses appropriées sur le département, alors même que des dispositifs sont mis en place. Les réponses mises en œuvre dans le secteur de l'hébergement et du logement sont interprétées au regard de quelques expériences négatives¹⁶⁶.

¹⁶⁰ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 11/04/2014.

¹⁶¹ Entretien avec la directrice de l'école maternelle du groupe scolaire numéro 1, le 13/05/2014.

¹⁶² Entretien avec l'infirmière chargée de la prévention au centre de soins infirmiers, le 06/05/2014.

¹⁶³ Entretien avec le directeur de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 1, le 13/05/2014.

¹⁶⁴ Entretien avec la directrice de l'école maternelle du groupe scolaire numéro 2, le 13/05/2014.

¹⁶⁵ Entretien avec la directrice de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 4, le 13/05/2014.

¹⁶⁶ Sur ce département, les conventions de réservations du contingent préfectoral considèrent les personnes victimes de violences conjugales et intrafamiliales comme des publics prioritaires. Pour les femmes victimes, les ressources ne sont pas un critère pour l'attribution d'un logement. Dès que la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) du territoire reçoit un dossier de femmes victimes, un message est envoyé immédiatement aux bailleurs afin de trouver le plus rapidement possible un logement.

De plus, l'accueil de jour de l'association Solidarité Femmes 21 qui a ouvert en 2013 n'est pas identifié par les professionnels de terrain. Seulement un travailleur social du Conseil Général semblait savoir que l'association avait ouvert cette permanence. Cette permanence, sans rendez-vous, permet un premier accueil des femmes victimes de manière rapide. Les travailleurs sociaux apportent une première écoute aux victimes, des informations utiles et une orientation.

L'animatrice du centre social précise que les rendez-vous à Solidarité Femmes demandent beaucoup d'attente, et que les délais de relogements sont trop élevés pour les victimes qui demandent un nouveau logement : « il faut parfois 6 mois pour trouver un logement, et certaines femmes doivent même retourner chez elles après »¹⁶⁷.

Parfois, il peut sembler difficile pour les travailleurs sociaux du Conseil Général de mettre en place un accompagnement pour ces femmes car « les autres structures ne suivent pas, cela rajoute à la perte de repères des femmes, et provoque une autre sorte de violence ». Par exemple, ils soulignent « le manque de structures adaptées par rapport au logement, les hôtels insalubres dans lesquels certaines femmes victimes sont hébergées en cas d'urgence, le retour fréquent des femmes au domicile conjugal (...) » D'autres personnels soulignent également le fait que « certaines femmes doivent attendre trois semaines avant d'obtenir un rendez-vous au sein de l'association spécialisée Solidarité Femmes 21 »¹⁶⁸.

Ce manque de formation, d'appropriation des dispositifs publics peut entraîner des difficultés dans la pratique des professionnels de terrain, ils ne se sentent parfois pas concernés par la thématique des violences et ont de la difficulté à les identifier, ce qui peut retarder une prise en charge.

- **Les violences restent un sujet difficile à aborder pour les professionnels qui ne sont pas formés :**

La plupart des professionnels interrogés ne se considèrent pas concernés par cette problématique. En effet, ils estiment que cela ne rentre pas dans leur mission ou qu'ils ne sont pas compétents pour traiter cette question. Certains individus disent ne jamais avoir été en contact avec une victime. Mais, au sein des entretiens où les personnes nient avoir été en lien avec ce sujet, une situation de violences est toujours évoquée durant le déroulement de l'entrevue.

Le secteur éducatif semble être le domaine qui éprouve le plus de résistances face à ce phénomène.

La principale du Collège dit ne pas être directement confrontée par la problématique des femmes victimes de violences. Selon elle, les personnels n'ont pas à intervenir sur un thème autre que celui de l'enfant. De plus, elle précise que les mères du quartier se rendent peu au sein de l'établissement scolaire, et viennent « seulement dans un objectif d'éducation de leurs enfants ». « Les professionnels de la structure n'interviennent pas sur les problématiques familiales ».

¹⁶⁷ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 11/04/2014.

¹⁶⁸ Entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 08/04/2014.

Pourtant, elle explique par la suite que, cette semaine, une élève s'est confiée à elle sur ce sujet, sur les violences que subissait sa mère¹⁶⁹.

Une directrice d'école maternelle admet que « la violence existe, mais on est confronté à d'autres problèmes spécifiques Education nationale. On ne peut pas s'occuper de tous les problèmes du monde, on prend déjà en charge l'enfance et les violences dans l'enfance. On voit bien les coups sur les mamans, on va leur en parler mais ce n'est pas notre rôle de s'initier dans la vie privée, on n'a pas le temps. » La directrice n'a pas souhaité remplir les deux questionnaires distribués : « on ne peut pas gérer tous les problèmes de la terre, c'est la psychologue qui devrait s'en occuper mais on ne l'a pas vu une seule fois depuis le début de l'année ». Pourtant, elle a connu récemment un « problème au sein de l'équipe d'enseignants de la même école : un des maîtres battait sa femme et elle en a parlé à tout le monde »¹⁷⁰.

Les deux éducateurs du service de prévention spécialisé expliquent que cette problématique « ne fait pas partie de leurs missions ». Pour mettre en place un accompagnement sur cette question « il faut que la demande soit formulée par la jeune fille ». Mais, cette situation s'est déjà produite. L'éducatrice a par exemple rencontré des jeunes filles qui subissaient des violences psychologiques. Elle se souvient d'une femme qu'elle a accompagné à la police pour déposer « une main courante ». L'éducateur se souvient également d'une fille de 17 ans, d'origine turque, victime des violences de son père¹⁷¹.

L'infirmière considère que ce sujet est « difficile à aborder, il paraît inexistant alors que beaucoup de femmes sont touchées ». Elle explique qu'elle n'a été concernée « qu'une seule fois à un cas de femme battue » : « je n'avais pas très bien compris, la femme était venue se faire soigner pour des lésions au couteau et disait être victime de son mari. Quelques jours plus tard son mari était venu pour se faire soigner des coups et disait être victime de sa femme. Je ne savais pas trop quoi faire, la femme avait porté plainte aux gendarmes, mais notre directrice nous a expliqué que la femme s'était infligée elle-même les lésions. Les deux ne sont plus revenus par la suite ». Cette situation représente, pour elle, le seul cas de violences rencontré, même « si des choses me surprennent parfois, par exemple j'ai rencontré une fois un papa qui n'arrêtait pas de dire à sa fille de se taire et dès qu'il faisait un mouvement, la fille avait l'air de se protéger de son père. Je ne suis pas allée plus loin ». Elle ajoute qu'il lui arrive fréquemment « de sentir un problème sans savoir ce qu'il se passe » : « je ne sais pas si je serai capable de faire la différence entre des disputes de couple et de la violence (...)»¹⁷².

Une directrice d'école souligne qu'elle est en poste depuis septembre 2013 et qu'elle n'a jamais été en lien avec cette question : « les parents ne viennent pas forcément parler de ça ». Elle ne « se voit pas demander à une femme pourquoi elle a un coquard ». Elle considère que ce n'est pas dans ses « attributions », son action est « limitée dans ce domaine »¹⁷³.

¹⁶⁹ Entretien avec la principale du Collège, le 04/04/2014.

¹⁷⁰ Entretien avec la directrice de l'école maternelle, groupe scolaire numéro 1, le 13/05/2014 et le 17/06/2014.

¹⁷¹ Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 09/04/2014.

¹⁷² Entretien avec l'infirmière chargée de la prévention au centre de soins infirmiers, le 06/05/2014.

¹⁷³ Entretien avec la directrice de l'école maternelle du groupe scolaire numéro 2, le 13/05/2014.

Il semble essentiel d'être en capacité d'entendre et d'apporter une réponse à la victime afin d'éviter qu'elle soit mise dans une nouvelle position de difficulté. Ernestine Ronai considère que si le professionnel n'est pas formé, il n'aura pas la possibilité d'entendre le problème des violences, même si la victime aborde le sujet d'elle-même : « Par exemple, si j'en parle à quelqu'un qui n'en n'a rien à foutre, par exemple je vais voir mon assistante sociale car je cherche un logement car je suis victime de violence, et elle répond qu'elle le note dans son dossier et je continue à faire mon dossier de revenus ect... Franchement, qu'est-ce que cela va donner à la dame ? Elle en aura parlé, l'autre elle aura les oreilles bouchées. C'est une campagne du collectif féministe contre le viol qui était sur les oreilles bouchées. C'est vrai que toute la question est de déboucher les oreilles des professionnels, car ils ont du monde, ils n'ont pas de temps... Ce n'est pas forcément méchant, ce n'est pas forcément de la mauvaise volonté, c'est juste que cela ne rentre pas dans le cadre. Je suis psychologue scolaire on vient me parler d'un enfant, je demande à la dame de venir parler de son enfant, peut-être qu'au détour d'une conversation elle va me dire ça ne se passe pas bien à la maison, et la professionnelle passe à autre chose. La dame ne va pas en parler car elle va penser qu'elle est hors sujet car elle va voir le professionnel pour un sujet précis. Sauf, si elle vient dénoncer les faits à la police ça c'est différent, mais en dehors de ça, si on est sur un professionnel lambda, cette personne là pourrait peut-être l'aider, mais si elle n'est pas formée, si elle n'est pas attentive elle va passer à côté. La dame en aura pourtant parlé, bien sûr la femme essaye d'en parler mais souvent on ne l'entend pas, c'est ça le problème. C'est pour cela qu'on les forme les professionnels sinon on ne ferait pas de formation. Si les professionnels sont formés ils vont être bons, s'ils ne le sont pas ils vont continuer à faire semblant d'entendre, de ne pas voir. La violence est un sujet difficile à aborder si les professionnels ne sont pas formés, ce n'est pas difficile à aborder en soi, c'est difficile si je ne sais pas quoi répondre à la femme qui m'en parle (...) Il faut savoir poser les bonnes questions pour avoir les bonnes réponses et renvoyer à la dame un message qui va lui donner de la force. (...) Le professionnel bien formé va pouvoir non seulement poser la question, donc aborder la question, mais aussi répondre à la dame, la question n'est pas que d'aborder, la question est aussi « qu'est-ce que je réponds », par exemple une orientation, les bonnes adresses... La façon dont le professionnel se met en action va aider la femme à se mettre en action ».

Ainsi, les violences sont un sujet difficile à aborder si les professionnels ne sont pas formés. Il est alors plus ardu pour une femme victime de se confier car la posture du professionnel ne le permet pas. Des efforts sont encore à réaliser pour sensibiliser les acteurs de terrain. Il est en effet difficile pour eux dans ce cadre de reconnaître les signes de la violence et d'identifier les réponses adéquates à fournir aux victimes, même si les outils utilisés dans cette étude peuvent représenter un appui pour eux et une première sensibilisation.

En outre, comme cette thématique des violences est complexe à traiter et à prendre en charge, certains acteurs rencontrés se disent démunis face aux violences et à l'ambivalence des femmes victimes qu'ils ont parfois de la difficulté à saisir.

En effet, la victime peut adopter des comportements contradictoires, provoqués par l'emprise de l'auteur sur sa victime. Selon Marie-France Hirigoyen « (...) la mise sous emprise, (...), ne permet pas aux femmes de faire la distinction entre ce qui est tolérable et ce qui ne l'est pas. Si les femmes acceptent la violence, c'est parce que les agressions physiques n'arrivent pas brusquement mais sont introduites par des microviolences, une série de paroles de disqualification, des petites attaques verbales ou non verbales qui se transforment en harcèlement moral et diminuent leur résistance et les empêchent de réagir. (...) La mise sous emprise se fait au niveau cognitif par des distorsions du langage et de la communication et les empêchent de comprendre qu'elles subissent un abus. Ces procédés (...) peuvent produire chez elles un effondrement des capacités critiques (...) »¹⁷⁴. En 1984, Lenore Walker, montre que la violence conjugale n'est pas présente de façon continue dans le couple, d'où la complexité de l'identifier. Pour l'appréhender, elle propose un schéma sous forme de cycles. Ce modèle permet de comprendre pourquoi les femmes restent fréquemment « prisonnières » de ces situations. En effet, ce cycle se répète, et plus il se répète plus l'intensité de la violence et l'emprise du conjoint sont importantes. Elle distingue trois phases : une montée en tension progressive, le passage à l'acte violent, puis la phase de pardon, appelée « lune de miel », durant laquelle le partenaire exprime des regrets. Cette période de rémission est variable, jusqu'à la répétition du cycle¹⁷⁵.

Les victimes peuvent alors nier la violence, se culpabiliser, se sentir responsables, tenir des propos confus, éprouver de la difficulté à prendre une décision...

Une directrice d'école élémentaire se confie sur une actuelle situation d'urgence qu'elle vit dans son établissement : « nous avons perdu la confiance de cette maman qui subit des violences et le lien que nous avons avec elle. Nous avons peur qu'il arrive quelque chose pendant les grandes vacances et ne plus retrouver cette maman à la rentrée. Cette femme en devient folle, le papa vient même intimider notre équipe devant les grilles de l'école. Un signalement a été réalisé, grâce à un enseignant qui a révélé les propos des enfants. Je pense qu'il y a également des violences sur les enfants, et les conséquences sont visibles : un enfant fait de l'eczéma, le deuxième garçon n'arrête pas de pleurer, et la fille s'est murée dans le silence. Les enfants disent par exemple que leur mère est retombée en enfance et est devenue un peu folle et que c'est pour ça qu'elle chute dans l'escalier. Ce signalement a été fait avec l'avis de tous les enseignants durant une réunion un midi où nous n'avons même pas pris le temps de manger. Personnellement, je n'en dors presque plus la nuit. Nous nous sentons tous démunis et seuls face à cette situation. Je me demande qui je n'ai pas appelé pour demander de l'aide, et maintenant nous avons perdu le lien de confiance avec la maman qui a peur. La situation n'évolue pas, les assistantes sociales du Conseil Général se sont

¹⁷⁴ FRANCEQUIN Ginette (dir.), *Tu me fais peur quand tu cries ! Sortir des violences conjugales*, Paris, Eres, 2010, pp. 56 -57.

¹⁷⁵ JASPARD Maryse, *La violence contre les femmes*, Paris, La découverte, 2011, page 33-49.

rendues à leur domicile, mais face à la porte close elles ne sont pas rentrées et n'ont pas essayé de revenir. La mère commence à devenir folle, on ne sait plus quoi faire... »¹⁷⁶.

Selon les travailleurs sociaux du service de prévention spécialisé, « certaines filles adoptent des comportements ambigus et aussi violents. Par exemple, des jeunes filles écoutent les chansons du chanteur Jul dont les paroles correspondent à je vais te violer »¹⁷⁷.

Pour les professionnelles du centre social « il faut réussir à poser le diagnostic des violences pour prendre les bonnes décisions, les violences sont difficiles à déceler, car souvent les femmes ne parlent pas ou reviennent sur leurs décisions, et après elles disparaissent et ne reviennent plus au centre social malgré des orientations des professionnels»¹⁷⁸.

Le médecin ajoute qu'elle remarque souvent « que celles qui sont victimes sont toujours les mêmes. On dirait qu'elles recherchent les hommes violents et les enchaînent. Malheureusement, on constate beaucoup de problèmes d'addiction sur ces femmes : alcool, drogues... Je reçois aussi de plus en plus de jeunes femmes qui pensent avoir été violées lorsqu'elles étaient alcoolisées, mais ne s'en souviennent plus, elles sont dans le doute. Il est difficile pour moi de les orienter... »¹⁷⁹.

De plus, des acteurs ont peur d'intervenir en faveur de la femme victime, car ils craignent les représailles éventuelles du conjoint.

Il est difficile pour les professionnelles du centre social « de savoir comment se conduire » quand elles sont « confrontées à des femmes victimes. Il faut également être capable de maîtriser sa propre peur, par exemple si le conjoint découvre que sa femme est prise en charge par le centre social, il peut exister un risque de représailles. Aussi, il est également difficile de protéger une femme contre elle-même, d'où l'impression d'être parfois démuni face à cette violence »¹⁸⁰.

Une responsable d'école explique que lorsque des violences sont détectées « les professionnels doivent signaler, mais ils considèrent que le signalement se traduit par un règlement de comptes sans témoins (...) »¹⁸¹.

¹⁷⁶ Entretien avec la directrice de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 4, le 13/05/2014.

¹⁷⁷ Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 09/04/2014.

¹⁷⁸ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 11/04/2014.

¹⁷⁹ Entretien avec un médecin généraliste, le 03/06/2014.

¹⁸⁰ Entretien avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle du centre social, le 21/03/2014.

¹⁸¹ Entretien avec la directrice de l'école élémentaire du groupe scolaire numéro 4, le 13/05/2014.

Conclusion :

L'Etat à travers les campagnes de communication de lutte contre les violences faites aux femmes opère un certain cadrage sur ce problème. Il contribue de manière centrale à définir cette question par la mise en œuvre de ses politiques publiques. Il est difficile de mesurer les effets de ces campagnes en termes de modifications de comportements des individus. Mais, il est fondamental de questionner les modes de représentations sociales sur lesquelles elles reposent.

L'analyse des supports de communication gouvernementaux démontre que les violences sont présentées de manière spécifique par la prééminence des violences commises dans le cadre conjugal. Par conséquent, d'autres aspects sont masqués (violences au travail, violences sexuelles...) La vision des violences est alors majoritairement réduite à la sphère conjugale. Certaines brochures abordent cependant d'autres thèmes (mutilations sexuelles féminines, harcèlement au travail, mariage forcé) mais elles demeurent minoritaires.

Ces campagnes de prévention convoquent, la plupart du temps, la mise en scène des violences physiques. Cela favorise l'utilisation du registre choc, voire de la mort. La mobilisation de ce type de violence s'explique car elles sont plus facilement dénonçables contrairement aux violences psychologiques. Ces images spectaculaires peuvent en premier lieu attirer l'attention du destinataire, mais peuvent s'avérer contre-productives, en effet, ce dernier peut rejeter ces visuels trop violents. De surcroît, les violences morales demeurent presque invisibles, malgré leur fréquence considérable.

La visée de ces campagnes communicationnelles semble être de montrer que ce phénomène est universel, répandu, qu'il concerne tous les milieux sociaux et pas seulement ceux qui sont défavorisés. Les pouvoirs publics invoquent régulièrement dans leurs campagnes la figure d'une femme blanche, de classe moyenne et d'un âge médian. La question des violences chez les femmes issues de minorités est marginalisée. Pourtant, ces victimes connaissent une grande vulnérabilité qui ne paraît pas être prise en compte.

Par ailleurs, il peut être mis en lumière que les affiches, les spots télévisés, les brochures... ne s'adressent que rarement aux auteurs de violences. Ils sont pris en considération au sein des mesures législatives mais ne sont pas visibles dans les campagnes gouvernementales françaises à l'inverse d'autres pays.

En outre, la femme représentée dans ces visuels est mise dans une position paradoxale : au sens de l'Etat, c'est à la victime de briser le cycle des violences. Il lui demande alors de réagir par des slogans formulés à l'impératif : « Osez en parler », « Réagissez »... Toutefois, cette victime est mise en scène comme effrayée, impuissante, incapable de réaction. Par ces images, elle peut se sentir culpabilisée et penser que la sortie des violences est compromise.

Le plan d'action interministériel initié par le ministère des Droits des femmes en 2013 dessine une nouvelle stratégie communicationnelle de l'Etat. Les nouvelles avancées législatives sont mises en lumière dans les campagnes de prévention. L'Etat souhaite prouver que c'est bien la société qui est responsable et qui doit agir pour apporter une aide aux victimes. Les expressions ne sont plus utilisées sous la forme de l'impératif, par exemple « Libérons la parole » induit un lien entre

proximité entre la victime et la société. Le registre de communication convoqué est plus positif, les femmes qui sont représentées dans les campagnes ont pris conscience de leur situation et entament des démarches, grâce au soutien de professionnels, pour sortir des violences.

La Miprof a contribué à développer largement la communication à destination des professionnels, des plans de formation nationaux sont mis en place et visent les professions sanitaires, sociales et juridiques. L'objectif est d'inciter ces acteurs à interroger systématiquement leur usager sur le sujet des violences.

Il apparaît donc essentiel de comprendre dans quelles mesures ces intervenants peuvent s'emparer de ces supports de communication.

Les professionnels de terrain non spécialisés dans la prise en charge des femmes victimes de violences sont confrontés de manière régulière à ce phénomène, quel que soit leur domaine d'intervention : sanitaire, social, éducatif... Ils se situent en première ligne pour repérer ces situations car ils sont en contact avec le public. La connaissance de cette problématique est indispensable afin de questionner la victime, identifier les signes de violences, l'informer, l'accompagner ou l'orienter sur les structures adéquates. Les supports de communication peuvent servir d'outils pour détecter les violences, aborder le sujet, entamer un échange, sensibiliser le public ou la victime et la prendre en charge.

Tout d'abord, les visuels affichés dans une structure, un bureau, peuvent envoyer des signaux à la femme, elle comprend qu'au sein de cet espace elle pourra se confier. Ces signaux ne sont pas neutres pour une victime. Les professionnels de terrain tiennent un rôle de relai dans le parcours d'accompagnement des victimes, ils décryptent et retransmettent l'information.

Mais, cette importante sensibilisation réalisée auprès de ces acteurs ne peut masquer les carences qui existent encore sur le terrain. Ils restent peu formés, il devient alors difficile pour eux d'évoquer ce thème avec leur usager. Ainsi, ces intervenants éprouvent des difficultés d'identifier les dispositifs nationaux et locaux créés pour venir en aide aux victimes. La sortie du cycle des violences et la prise en charge ne peuvent en être que retardées. La méconnaissance de la plateforme téléphonique 3919 de la part des professionnels est significative à ce sujet.

Le manque de formation empêche parfois les intervenants d'identifier les violences. Certains ne se sentent pas concernés par ce sujet donc les violences sont moins visibles. Les femmes peuvent avoir du mal à se confier car la posture de l'intervenant ne le permet pas. Les acteurs sont décontenancés face à l'ambivalence des victimes et ne savent pas quelles réponses leur apporter.

Un autre groupe professionnel touché indirectement par la problématique des violences faites aux femmes semblerait pertinent à étudier, celui des médias. Il serait intéressant d'appréhender la représentation de cette thématique dans les médias, en questionnant la valorisation du fait divers, des meurtres sanglants.

Bibliographie :

Ouvrages :

ALDRIN Philippe, HUBE Nicolas, OLLIVIER-YANIV Caroline, UTARD Jean-Michel, *Les mondes de la communication publique, légitimation et fabrique symbolique du politique*, Rennes, PUR, 2014.

BONHOMME Marc (dir), *Les nouveaux discours publicitaires*, Toulouse, Presses Universitaires de Franche-Comté, 2013.

FRANCEQUIN Ginette (dir.), *Tu me fais peur quand tu cries ! Sortir des violences conjugales*, Paris, Eres, 2010.

GERSTLE Jacques, *La communication politique*, Paris, Armand Colin, Compact Civis, 2004.

HERNANDEZ ORELLANA Myriam, KUNERT Stéphanie, *Quand l'Etat parle des violences faites aux femmes*, Fontenay-le-Comte, Editions Lussaud, 2014.

HIRIGOYEN Marie-France, *Femmes sous emprise : les ressorts de la violence dans le couple*, Paris, Oh éditions, 2005.

JASPARD Maryse, *La violence contre les femmes*, Paris, La découverte, 2011.

MAURY Suzanne, *Les questions sociales aux concours*, Paris, La documentation française, 2014.

MULLER Pierre, *Les politiques publiques*, Paris, PUF, 2011.

OLLIVIER-Yaniv Caroline, RINN Michael (dir), *Communication de l'Etat et gouvernement du social, pour une société parfaite ?* Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, Gémenos, 2009.

PADIOLEAU Jean-Gustave, *L'Etat au concret*, Paris, Presses Universitaires de France, 1982.

ZEMOR Pierre, *La communication publique*, Paris, PUF, 1995.

Articles :

ANDRE Sophie, « La Loi contre les violences faites aux femmes et intrafamiliales, les mesures de prévention et de répression », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, numéro 2688, 24/12/2012, pp. 43-48.

ANDRE Sophie, « La Loi contre les violences faites aux femmes et intrafamiliales, les mesures de protection », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, numéro 2686, 10/12/2012, pp. 41-48.

ANDRE Sophie, « La Loi contre les violences faites aux femmes et intrafamiliales, les mesures de protection », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, numéro 2684, 26/11/2012, pp. 43-50.

COMBY Jean-Baptiste, « La contribution de l'Etat à la définition dominante du problème climatique », *Les enjeux de l'information et de la communication*, 2009/1.

CRENSHAW Kimberlé Williams, « Cartographies des marges : Intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *Cahiers du genre*, n°39, 2005.

DELAGE Michel, « Les violences conjugales, phénomène social, problème systémique », *Thérapie Familiale*, Vol. 33, 2012/2, pp. 105-121.

MEGARD Dominique, « Sur les chemins de la communication publique », *Les Cahiers Dynamiques*, numéro 35, 2005/3, pp.26-30.

PAGNEUX Florence, « Les professionnels doivent « oser l'ISIC » », *Actualité sociale hebdomadaire*, numéro 2624, 18/09/2009.

TAMERLO Florence, « Lutte contre les violences faites aux femmes : « le compte n'y est pas estimé les députés », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, numéro 2744, 27/01/2012.

Sites internet :

<http://www.clara-magazine.fr>

<http://www.discours.vie-publique.fr/notices/896003758.html>

http://www.femmes.gouv.fr/wp-content/uploads/2014/05/plan-de-lutte-triennal-contre-les-violences-faites-aux-femmes_premieres-realizations.pdf

<http://www.fredetmarie.be> ; <http://www.marieetfred.be>

http://www.inhesj.fr/documents/files/ondrp/contributions/mieux_connaitre.pdf

http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees-detaillees/duicq/pdf/ftd/ftd_z_2601050.pdf

<http://www.senat.fr/dossier-legislatif/pjl12-717.html>

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

Autres :

BOUSQUET Danielle, GEOFFROY Guy, *Rapport d'information sur la mise en application de la loi numéro 2010-769 du 9 juillet 2010, relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein du couple et aux incidences de ces dernières sur les enfants*, 17 janvier 2012.

Cabinet de Catherine Vautrin, Dossier de presse, *Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire*, 14 mars 2007.

Etude Nationale sur les morts violentes au sein du couple, année 2013, ministère de l'Intérieur.

Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, *Combattre maintenant les inégalités sexuées, sociales et territoriales dans les quartiers de la politique de la ville et les territoires ruraux fragilisés*, rapport numéro 2014-06-19, EGALITER-012, publié le 19 juin 2014.

Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, *Les chiffres clés des inégalités femmes-hommes dans les quartiers prioritaires et les territoires ruraux*, étude numéro 02-2014-04-EGALITER, en collaboration avec l'Onzuz et l'INSEE, avril 2014.

HENRION Roger, *Les Femmes victimes de violences conjugales, le rôle des professionnels de santé : rapport au ministre chargé de la Santé*, février 2001.

Quatrième plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes, 2014-2016.

Seine-Saint-Denis, Dossier de presse, *Campagne contre les violences faites aux femmes, Des nouvelles villes s'engagent*, 2 septembre 2005.

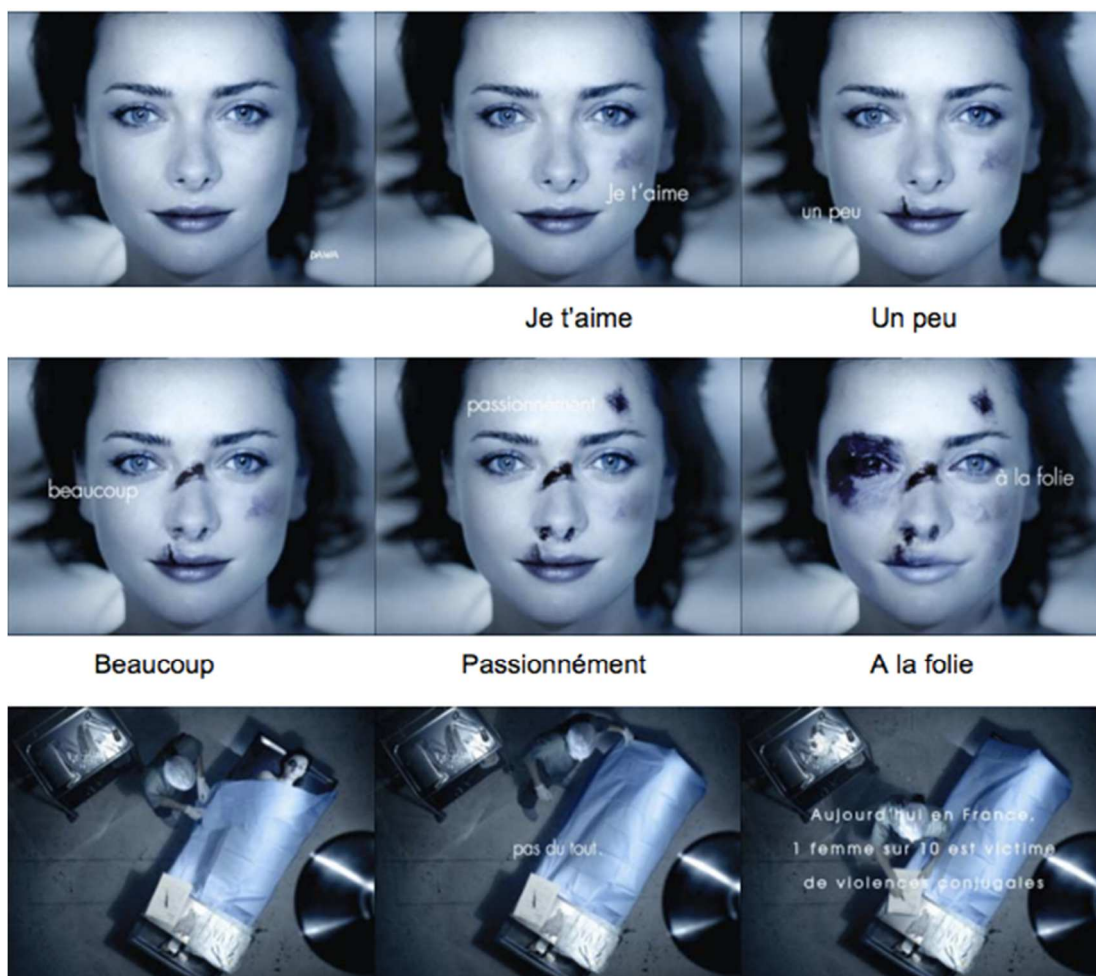
Seine-Saint-Denis, Dossier de presse, *Campagne contre les violences faites aux femmes, Les hommes contre les violences faites aux femmes, 26 villes s'engagent*, 10 novembre 2009.

VAUTRIN Catherine, Dossier de presse, *Violences conjugales, Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire, Appelez le 3919*, 14 mars 2007.

Principaux visuels des campagnes de communication publiques (2005-2013) :

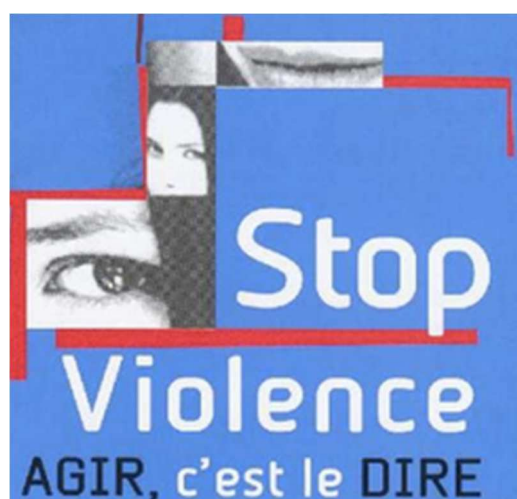
Captures-écran

Spot télévisé, *Plus d'une femme par jour*, 2005.



Visuel campagne 2005

Stop violence. Agir c'est le dire.



Captures-écran
Spot télévisé *La Tombe*, 2007.



VIOLENCES CONJUGALES
PARLEZ-EN AVANT
DE NE PLUS POUVOIR LE FAIRE.

VIOLENCES CONJUGALES
APPELEZ LE
3919
COSEZ D'UN APPEL GRATUIT

Ministère de la Justice
Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement
Ministère de la Santé
Ministère de la Sécurité intérieure

Visuels campagne 2007

Violences conjugales. Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire.

**Violences conjugales
Parlez-en
avant de ne plus
pouvoir le faire.**

**APPELEZ LE
3919**

EN FRANCE, TOUS LES TROIS JOURS, UNE FEMME MEURT
SOUS LES COUPS DE SON MARI OU DE SON COMPAGNON.
QUE VOUS SOYEZ VICTIME OU TÉMOIN DE VIOLENCES
CONJUGALES, APPELEZ LE 3919. VOUS SEREZ CONSEILLÉ
ET INFORMÉ SUR LES DÉMARCHES À SUIVRE.

COOP D'UN APPEL LOCAL, GRATUIT DU LUNDI AU SAMEDI DE 8H À 20H LES JOURS FERMÉS DE 18H À 20H



LE 3919 EST
LE NUMÉRO NATIONAL UNIQUE,
 DESTINÉ AUX VICTIMES OU
 TÉMOINS DE VIOLENCES
 CONJUGALES.

Coût d'un appel local. Ouvert du lundi au samedi
 de 8h à 22h, les jours fériés de 10h à 20h.

POUR PLUS D'INFOS
www.femmes-egalite.gouv.fr

Fédération Nationale
SOLIDARITÉ
Femmes



Ministère de l'Énergie,
 de la Coopération sociale
 et du Logement

Ministère délégué
 à la Coopération sociale
 et à la Parité

Violences conjugales
APPELEZ LE
3919

Visuels campagne 2008

Ne laissez pas la violence s'installer. Réagissez.

*Petite,
 vous rêviez sûrement
 d'un prince charmant,
 pas d'un homme
 qui vous frappe
 le soir en rentrant.*



Ne laissez pas la violence s'installer. Réagissez.
 Psychologique, verbale ou physique, la violence isole. Parlez-en.

stop-violences-femmes.gouv.fr Appelez le 3919



Ministère de l'Énergie,
 de la Coopération sociale
 et du Logement

Ministère délégué
 à la Coopération sociale
 et à la Parité

Parfois,
le seul témoin
de ce que vit
une femme battue
est un enfant
de 2 ans.



Vous êtes témoin de violences? Réagissez.
Psychologique, verbale ou physique, la violence isolée. Parlez-en.

stop-violences-femmes.gouv.fr Appelez le 3919



C'est
un homme comblé.
Une maison,
deux enfants,
un chien et
une femme battue.

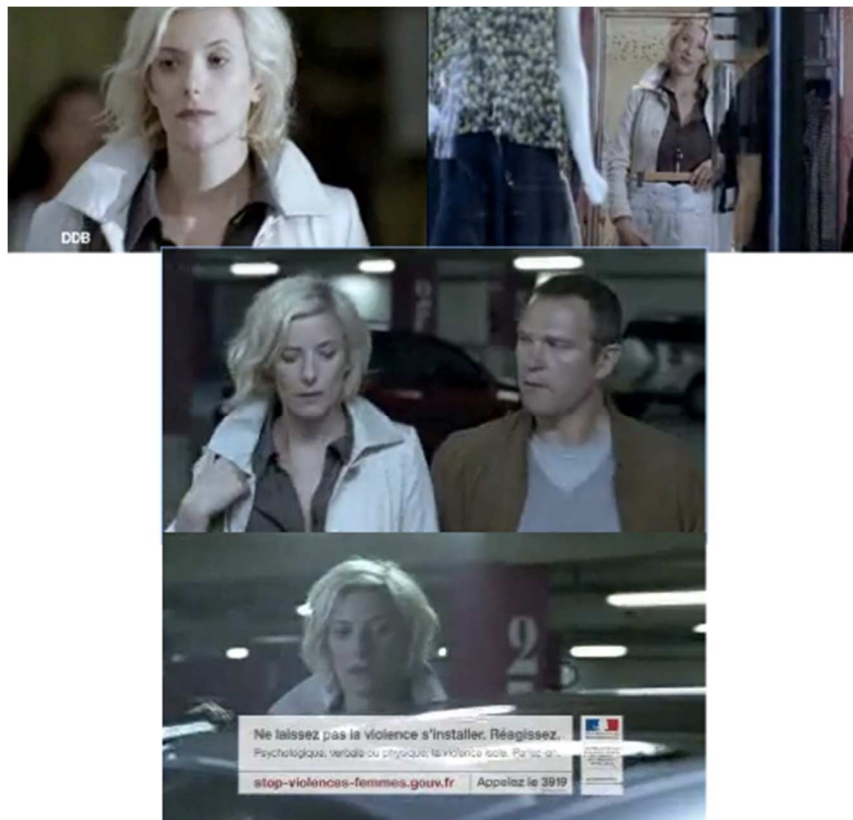


Batte sa femme est un acte puni par la loi. Réagissez.
Psychologique, verbale ou physique, la violence isolée. Parlez-en.

stop-violences-femmes.gouv.fr Appelez le 3919



Captures-écran
Spot télévisé *La Voix*, 2009.



Visuel campagne 2010

Les enfants apprennent beaucoup de leurs parents y compris les violences conjugales.



Captures-écran
Spot télévisé Tea Party, 2009 et 2010.



Visuels campagne 2011
Osez en parler.

VIOLENCES FAITES AUX FEMMES
Osez en parler

"C'était un cousin que j'aimais beaucoup. Un jour, il m'a proposé une balade en montagne et nous sommes partis tous les deux. A la place de la balade, il m'a emmenée dans une vieille grange, et là, il m'a violée. A fait comme si j'étais sa chose, son objet. J'ai eu beaucoup de mal à rentrer à la maison. En me voyant, ma mère était affolée et je lui ai finalement tout raconté. C'est en appelant le numéro pour les victimes de violences sexuelles que les personnes à qui j'ai parlé m'ont donné la force de comprendre ce qui m'était arrivé, que j'étais moi-même une victime. Grâce à elles, petit à petit, j'ai enfin pu trouver les mots pour le dire. Aujourd'hui, je m'en suis sortie et j'essaie de rendre un peu l'espoir que l'on m'a donné quand j'en avais besoin. Je travaille moi aussi dans une association qui aide les femmes victimes de violences à reprendre à vivre."

Karine A., 18 ans, qui a osé en parler

VIOLENCES FEMMES INFO
APPELEZ LE 3919
UN NUMÉRO POUR VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS ORIENTER.
*Appel anonyme et gratuit depuis un poste fixe.

Plus d'informations sur www.stop-violences-femmes.gouv.fr

VIOLENCES FAITES AUX FEMMES
Osez en parler

"Je suis restée 8 ans avec mon conjoint et les violences ont existé dès le début de notre vie commune. Ça a commencé par des remarques, et puis très vite ça a été les coups de plus en plus violents, et les viols. Je n'avais plus le courage de partir, il n'y avait pas d'après j'avais même des envies de suicide et je ne sais pas pourquoi mais le 3919 m'est revenu en tête. J'ai appelé et ça m'a sauvé la vie. Au début, je n'aurais pas à dire un mot, je pleurais, mais l'écouteuse restait en ligne, me posait des questions. Puis quand j'ai commencé à parler, je ne pouvais plus m'arrêter. Après cet appel, je n'étais plus la même personne, je savais que je méritais plus tendre. L'écouteuse m'a déculpabiliser, elle m'a redonné confiance, orientée vers une association qui m'a trouvé un appartement, et qui m'a donné la force de maintenir la plainte. Il faut que les femmes passent ce pas. Il est très dur mais ensuite on a toujours quelqu'un à côté de soi, et même si on n'y croit pas au début, on peut s'en sortir."

Cécile D., 39 ans, qui a osé en parler

VIOLENCES FEMMES INFO
APPELEZ LE 3919
UN NUMÉRO POUR VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS ORIENTER.
*Appel anonyme et gratuit depuis un poste fixe.

Plus d'informations sur www.stop-violences-femmes.gouv.fr

VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Osez en parler

"Je suis restée 8 ans avec mon conjoint et les violences ont existé dès le début de notre vie commune. Ça a commencé par des remarques, et puis très vite ça a été le coup de plus en plus violent, et les viols. Je n'avais plus le courage de partir. Il n'y avait pas d'avenir (dans même des envies de suicide et je ne sais pas pourquoi) mais le 3919 m'est revenu en tête. J'ai appelé et ça m'a sauvé la vie.

Au début, je n'arrivais pas à dire un mot, je pleurais, mais l'écouteuse restait en ligne, me posait des questions. Puis quand j'ai commencé à parler, je ne pouvais plus m'arrêter. Après cet appel, je n'étais plus la même personne, je savais que je n'étais plus seule.

L'écouteuse m'a déculpabilisé, elle m'a redonné confiance, orientée vers une association qui m'a trouvé un appartement, et qui m'a donné la force de maîtriser la plainte. Il faut que les femmes passent ce pas. Il est très dur mais ensuite on a toujours quelqu'un à côté de soi, et même si on n'y croit pas au début, on peut s'en sortir."

Marie-Claude B. 32 ans, qui a osé en parler



Plus d'informations sur www.stop-violences-femmes.gouv.fr

VIOLENCES FEMMES INFO

APPELEZ LE **3919**

UN NUMÉRO POUR VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS ORIENTER.

*Appel anonyme et gratuit depuis un poste fixe.

VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Osez en parler



"Je suis assistante sociale et écouteuse au 3919. Lorsqu'une femme victime m'appelle, c'est souvent la première fois qu'elle ose parler de ce qui lui est arrivé. Elle appelle au moment où elle est au plus mal, dans un état de détresse intense.

Mon rôle est de l'amener à déculpabiliser, à comprendre qu'elle est une victime car elle cherche souvent à disculper le coupable des violences. Au début, on sent que cette femme a du mal à parler, et puis quand elle voit que je crois à son histoire, la parole se libère. Pour moi, le premier but d'un appel est que cette femme, quand elle raccroche, se sente comprise.

Mais après lui avoir parlé, on ne peut pas laisser cette femme livrée à elle-même. Après avoir déclenché la parole, je l'oriente donc vers le réseau d'associations avec lequel nous collaborons. Il est important que tout crime soit puni, mais le plus important c'est qu'elle se mette à l'abri. Ces associations pourront prendre le relais, un relais indispensable."

Maud F. Écouteuse du 3919



Plus d'informations sur www.stop-violences-femmes.gouv.fr

VIOLENCES FEMMES INFO

APPELEZ LE **3919**

UN NUMÉRO POUR VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS ORIENTER.

*Appel anonyme et gratuit depuis un poste fixe.

VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Osez en parler



"Je suis gynécologue et je travaille à l'hôpital. Je prends en charge les femmes victimes d'agressions sexuelles, je les examine afin d'établir le certificat médical qui pourra être utile pour une éventuelle suite judiciaire. Au-delà de l'aspect purement médical, je dois avant tout les rassurer en leur disant qu'elles sont dans un lieu sécurisé, que leur dossier est confidentiel et que je suis là pour les aider, mais pas contre leur volonté.

La majorité des femmes n'envisage pas de porter plainte lorsque l'agression a eu lieu au sein du couple ou de la famille. Elles ont des difficultés à raconter les événements, elles veulent parfois protéger l'agresseur, elles ont peur des représailles. Pour traverser ces phases, elles ont aussi besoin de soutien.

Il arrive souvent que pour encourager ces femmes à entrer en contact avec les associations d'aide aux femmes victimes, nous appelions avec elles. Ainsi, elles franchissent une première étape très salutaire, celle de ne pas rester toutes seules. Ce qui est essentiel."

Dr Catherine C. Médecin gynécologue-obstétricienne



Plus d'informations sur www.stop-violences-femmes.gouv.fr

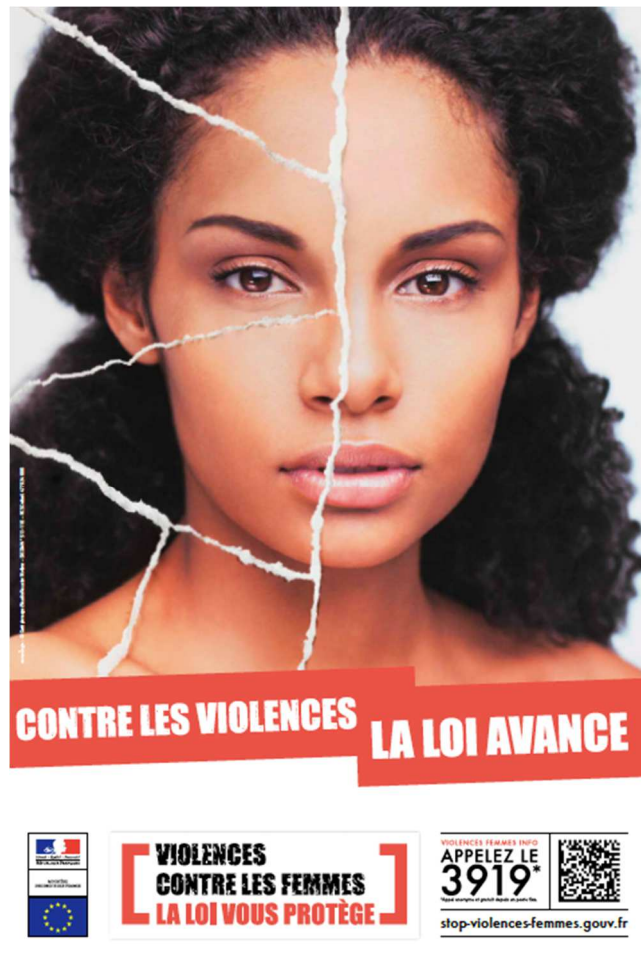
VIOLENCES FEMMES INFO

APPELEZ LE **3919**

UN NUMÉRO POUR VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS ORIENTER.

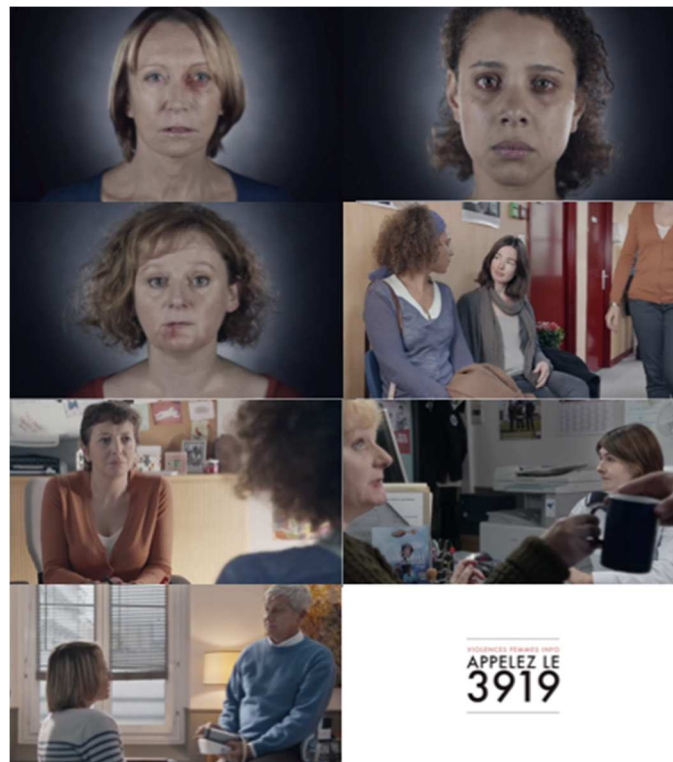
*Appel anonyme et gratuit depuis un poste fixe.

Visuel campagne 2013
Violences contre les femmes. La loi vous protège.



Captures-écran

Spot télévisé *Contre les violences, libérons la parole ! 2013.*



Captures-écran
Spot télévisé *Anna*, 2013.



Grille d'entretien Ernestine Ronai

<p align="center">La MIPROF et la communication gouvernementale pour lutter contre les violences faites aux femmes</p>	<p align="center">Le discours communicationnel de l'Etat sur les violences depuis 1989</p>	<p align="center">Les représentations engendrées par les campagnes publiques</p>	<p align="center">Les registres utilisés lors des différentes campagnes de communication</p>	<p align="center">La communication en direction des auteurs et des professionnels</p>	<p align="center">Les choix de communication sur les campagnes 2013-2014</p>
<p>- Quel est le rôle de la MIPROF dans la communication gouvernementale sur les violences faites aux femmes ?</p> <p>- Qui produit la communication gouvernementale sur les violences au sein de l'Etat ?</p> <p>- Quels sont les objectifs généraux de la communication gouvernementale pour lutter contre les violences faites aux femmes ?</p> <p>- Quels sont les cibles et les discours privilégiés ?</p> <p>-La communication permet-elle d'aborder tous les aspects du sujet ? (Violence physique, psychologique, sexuelle...), Pourquoi ?</p>	<p>- Quels changements pouvez-vous percevoir dans le discours communicationnel sur les violences depuis 1989 ?</p> <p>- Observez-vous des changements dans la communication publique depuis l'apparition des plans triennaux ? Si oui, pourquoi ? Quels sont ces changements ?</p> <p>- Le choix des campagnes de communication induit-il, pour vous, une certaine perception du phénomène dans la société ? Si oui, pourquoi ?</p> <p>- Si oui, quelles perceptions du phénomène cela peut induire au sein de la société française ?</p> <p>- Selon vous, existe-t-il un changement dans la prise en charge et la reconnaissance du phénomène depuis la multiplication des campagnes de communication publiques ?</p>	<p>- Comment sont représentées, selon-vous, les victimes dans les campagnes gouvernementales ?</p> <p>- Est-ce que les femmes se reconnaissent selon vous dans ces représentations ? Pourquoi ? Est-ce que ces campagnes peuvent favoriser une prise de conscience ou une réaction de la part de la victime ? De l'auteur ?</p> <p>- Comment sont représentées, selon-vous, les auteurs dans les campagnes gouvernementales ?</p> <p>- Que pensez-vous des slogans utilisés : réagissez, agissez, osez en parler ?</p>	<p>- Quel registre de communication adopter pour communiquer sur les violences ? (choc, humour, responsabilisation...)</p> <p>- Que pensez-vous de l'utilisation du registre choc, de la mort, notamment sur les campagnes de 2005-2007 (la mort, les coups...)?</p> <p>- Que pensez-vous de l'utilisation du registre de l'humour, notamment sur les campagnes de 2008-2010 (dessins...)?</p> <p>- Que pensez-vous de l'utilisation du registre des témoignages, notamment sur les campagnes de 2011-2013?</p>	<p>- Pensez-vous qu'il est important d'établir une communication auprès des auteurs ? Si oui pourquoi et de quelles manières ?</p> <p>- Quel est le rôle de la communication en direction des professionnels ? Quels bénéfices cela peut apporter ?</p> <p>- Comment rendre la communication auprès des professionnels la plus efficace possible ?</p>	<p>- Quels sont les objectifs de la nouvelle campagne de communication ?</p> <p>- Quels sont les publics cibles visés aujourd'hui ?</p> <p>- Pourquoi avoir fait le choix de représenter le visage d'une femme métissée ?</p> <p>- Dans le slogan, pourquoi mettre en avant la loi, le registre de la protection des victimes ?</p> <p>- Quels sont, pour vous, les points qui restent à travailler dans les campagnes gouvernementales sur le thème des violences ?</p>

Entretien avec Ernestine Ronai, coordinatrice nationale « violences faites aux femmes » à la Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof), le 18/07/2014

Ernestine Ronai : De quoi vous allez me faire parler déjà dites moi ?

Lucile : Je souhaiterais d'abord comprendre le rôle de la Miprof dans les campagnes publiques de communication et recueillir aussi votre avis sur ces campagnes, surtout depuis les plans triennaux. Enfin, j'aimerais connaître votre avis sur les nouvelles campagnes 2013-2014, les choix qui ont été effectués et pourquoi ?

Ernestine Ronai : Le rôle de la Miprof dans la communication, ce n'est pas exactement notre métier. La communication, c'est plutôt la direction de la communication du ministère des Droits des femmes, avec Maxime Ruzsniwski. Il a une idée très précise de la communication, franchement je trouve ça vraiment bien. C'est lui qui a eu l'idée des infographies, c'est-à-dire mettre des dessins avec les mesures prises pour que les gens comprennent vite facilement, ect... **De mon point de vue personnel, c'est plutôt une communication intelligente, bonne sur le fond et qui a envie d'aller à la fois vers les professionnels et le public, donc c'est une communication utile.**

Si vous me demandez l'avis sur la campagne de novembre 2013, je vais le faire tout de suite. J'ai été consultée par Maxime, on a fait un clip, très court « libérons la parole ». L'idée est venue de la ministre, elle voulait qu'on s'occupe des personnes qui sont autour de la dame victime et qu'on dise que les aidants qui sont autour peuvent vraiment aider cette dame. Donc, il y a eu une demande de scénarios qui m'a été soumise, on a complètement travaillé avec maxime et on a décidé qu'un des clips était le bon. Puis, on a travaillé ensemble avec l'équipe de réalisation, Maxime et moi et le cabinet. Le résultat me plaît car j'étais associée au départ et à l'arrivée. **Je pense que l'idée « nous pouvons tous vous aider », l'idée de montrer des professionnels qui peuvent aider cette dame est pertinente.** Alors, c'est passé sur toutes les chaînes de télévision, gratuitement, avec un vrai investissement des chaînes et tous ça grâce au travail magnifique de Maxime. **Cela donne un message à la dame : « cherchez de l'aide, vous allez en trouver ». Ce n'est pas dire à la dame « osez en parler, vous n'en n'avez pas parlé, pourquoi n'en parlez-vous pas ? » C'est dire vous avez des professionnels autour de vous, vous pouvez vous appuyer sur eux, allez-y ! Vous avez des voisins ect ...** Pour moi, c'est une campagne qui correspond à ce que l'on voulait dire aujourd'hui et à cette intuition intelligente de la ministre.

Sur les campagnes précédentes, personnellement, je considère que « osez en parler, brisez le silence » c'est valable bien sûr pour la dame mais c'est aussi valable pour nous les professionnels qui n'osons pas parler avec les femmes des violences, car nous n'osons pas poser la question. C'est aujourd'hui pour nous la question de la formation des professionnels autour de cette idée nouvelle du questionnement systématique. C'est une idée nouvelle. Jusque là on disait qu'il fallait repérer les signes, comme la dame n'a pas de carte vitale peut-être qu'elle est victime. Or, cela ne se voit pas sur la tête des dames, surtout si je considère que toute couche de la société peut être victime, cela peut arriver à tout le monde. L'idée c'est qu'elle est choisie par l'agresseur dans le mécanisme de la violence ce n'est pas elle qui choisie l'agresseur, parfois en fonction de fragilités. Donc, il n'y a pas de signaux, et elle peut très bien cacher ces signaux, si vous regardez le film Anna, vous voyez bien que cette dame, elle arrive au boulot, elle est souriante elle est maquillée, elle ne fait pas du tout la gueule, allez savoir qu'elle est victime. C'est seulement parce que le médecin lui pose la question qu'il aura la réponse, même si ce n'est pas forcément immédiatement.

Les campagnes de sensibilisation doivent tenir compte du fait que, dans le fond, la dame, pour qu'elle pense que les violences ne sont pas hors sujets lorsqu'elle va voir un professionnel

travailleur social pour un logement, un psychologue scolaire, un médecin, **il faut qu'ils lui posent la question, c'est-à-dire que lui envoyer un signal comme quoi ils sont capables d'entendre pour qu'elle puisse en parler. Donc, les campagnes de communication, les affiches que l'on peut mettre dans nos bureaux en tant que professionnels jouent un rôle.** Si je me ça dans mon bureau (*elle montre une affiche exposée dans son bureau*), la dame se dit que le professionnel est capable d'entendre. Si je suis dans un établissement scolaire et que je mets une affiche dans mon bureau, je suis par exemple infirmière scolaire, évidemment la fille qui sera victime d'agression sexuelle, la main aux fesses, la main aux seins, la main sur le sexe, évidemment si elle voit ça elle va se dire la dame qui est là elle est capable de l'entendre. **Donc, les signaux que j'envoie en tant que professionnel sont extrêmement importants pour la dame, ce n'est pas neutre, ce que je mets comme décoration si j'ose dire, mais ça je pense que vous l'aviez déjà deviné avec moi.**

Les campagnes de communication c'est extrêmement important, pour moi ça a deux enjeux, je m'adresse au grand public et je m'adresse aux professionnels. En tant que professionnel, ce que je vais mettre dans mon bureau comme décoration ou pas, cela va m'aider à ouvrir la parole et cela va montrer qu'ici on peut parler de ça, car je suis au courant et je l'affiche.

Alors, les campagnes de communication de l'Etat il y en a des biens, l'intérêt de la campagne de 2008 par exemple c'est qu'elle est complète. Elle avait trois volets, le volet agression, le volet de la famille avec les enfants, le volet victime. Mais, je n'ai plus une idée suffisamment nette de cette campagne pour vous en parler. Mais en tout cas l'idée, le souvenir que j'en ai c'est que c'était bien. Après, dans les campagnes qu'il y a eu, un certain nombre était très catastrophe : le cimetière, la tombe et tout ça, moi je ne suis pas fan du tout. **Autant je pense qu'il ne faut pas banaliser la violence, mais autant je pense que montrer la mort en images et parler avant d'être morte, avant qu'il ne soit trop tard, c'est une horreur, car c'est culpabilisant pour la dame, c'est renvoyer la faute sur elle. Ce n'est pas elle, c'est nous, la société, qui doit faire quelque chose. Elle, elle est prise dans l'emprise, elle est prise dans le psychotrauma, elle est complètement cassée par l'agresseur et donc tout le problème c'est de lui fournir une aide et pas de la culpabiliser. Donc, lui dire, allez y vous pouvez parler il y a des gens pour vous écouter, c'est le sens du film que l'on a fait, c'est autre chose que de dire parlez avant qu'il ne soit trop tard. Je n'aime pas du tout.**

La première campagne de 1989 elle avait comme objectif de montrer que la violence existait, c'était déjà formidable, on découvrait le problème, publiquement j'entends car cela existait bien sûr avant. C'est Michèle André qui était secrétaire d'Etat à cette époque qui a fait cette campagne, on ne peut que lui rendre hommage d'avoir eu l'idée de faire une campagne grand public à la télévision. Après, les autres je ne me rappelle plus très bien de l'ordre des campagnes.

Lucile : Et que pensez-vous des campagnes de communication réalisées par les associations en France ?

Ernestine Ronai : Oui, il y a les campagnes des associations, notamment du collectif féministe contre le viol, qui de mon point de vue sont remarquables, car elles sont toujours justes sur le fond, et à chaque fois elles mettent en avant une vraie thématique. Par exemple « quand c'est non, c'est non », pour moi on ne peut pas dire mieux. Cela marque les esprits, vraiment, quelle que soit la situation dans laquelle je me trouve je n'ai pas le droit. Et puis, il y a une autre campagne d'affiche, avec trois phrases je crois : « il n'a pas le droit, ce n'est pas de votre faute et on peut vous aider ». Ce sont des campagnes très justes.

Avez-vous d'autres questions ? (*Ernestine Ronai reprend la parole*).

Osez en parler c'est un thème qui renvoie à la femme de manière générale, et à mon avis ce n'est pas la bonne piste. Quand nous disons « ensemble nous pouvons vous aider », on montre que cette femme n'est pas seule. Quand on est victime de violences, on se croit seule, et tout le problème que l'on a au niveau de l'information c'est de dire à la dame qu'elle n'est pas seule.

J'en parle à une première personne qui ne me croit pas, jusqu'à ce que je trouve la personne qui me croit, toute seule je ne peux pas en sortir, car je suis prise dans les mécanismes de la violence. Il faut quelqu'un qui m'aide à le rompre, j'ai envie de rompre mais je n'y arrive pas, donc il faut que quelqu'un m'aide. **A partir du moment où je deviens consciente que je suis victime, ce n'est pas tout de suite, ce n'est pas toujours, mais quand je suis consciente, il faut que je trouve quelqu'un pour m'aider. Tout le problème est là et « osez en parler » ne correspond pas à la réalité.** Par exemple, si j'en parle à quelqu'un qui n'en n'a rien à foutre, par exemple je vais voir mon assistante sociale car je cherche un logement car je suis victime de violence, et elle répond qu'elle le note dans son dossier et je continue à faire mon dossier de revenus ect... Franchement, qu'est-ce que cela va donner à la dame ? Elle en aura parlé, l'autre **elle aura les oreilles bouchées. C'est une campagne du collectif féministe contre le viol qui était sur les oreilles bouchées. C'est vrai que toute la question est de déboucher les oreilles des professionnels**, car ils ont du monde, ils n'ont pas de temps... Ce n'est pas forcément méchant, ce n'est pas forcément de la mauvaise volonté, c'est juste que cela ne rentre pas dans le cadre. Je suis psychologue scolaire on vient me parler d'un enfant, je demande à la dame de venir parler de son enfant, peut-être qu'au détour d'une conversation elle va me dire ça ne se passe pas bien à la maison, et la professionnelle passe à autre chose. La dame ne va pas en parler car elle va penser qu'elle est hors sujet car elle va voir le professionnel pour un sujet précis. Sauf, si elle vient dénoncer les faits à la police ça c'est différent, mais en dehors de ça, **si on est sur un professionnel lambda, cette personne là pourrait peut-être l'aider, mais si elle n'est pas formée, si elle n'est pas attentive elle va passer à côté. La dame en aura pourtant parlé, bien sûr la femme essaye d'en parler mais souvent on ne l'entend pas, c'est ça le problème. C'est pour cela qu'on les forme les professionnels sinon on ne ferait pas de formation. Si les professionnels sont formés ils vont être bons, s'ils ne le sont pas ils vont continuer à faire semblant d'entendre, de ne pas voir. La violence est un sujet difficile à aborder si les professionnels ne sont pas formés, ce n'est pas difficile à aborder en soi, c'est difficile si je ne sais pas quoi répondre à la femme qui m'en parle.** Par exemple, pleurer avec la dame c'est moyen, si je ne sais pas lui dire que c'est interdit par la loi, qu'il n'avait pas le droit, que l'on peut l'aider, qu'elle n'y est pour rien on est dans la difficulté. **Il faut savoir poser les bonnes questions pour avoir les bonnes réponses et renvoyer à la dame un message qui va lui donner de la force.** Par exemple « vous vous êtes disputés », suppose que c'est un conflit de couple et que les deux sont fautifs, c'est alors comme « osez en parler » c'est culpabilisant, donc ça ne marche pas, cela suppose qu'elle y est pour quelque chose. **Le professionnel bien formé va pouvoir non seulement poser la question, donc aborder la question, mais aussi répondre à la dame, la question n'est pas que d'aborder, la question est aussi « qu'est-ce que je réponde »,** par exemple une orientation, les bonnes adresses... La façon dont le professionnel se met en action va aider la femme à se mettre en action.

D'ailleurs, vous pourrez m'envoyer vos résultats de votre étude?

Lucile : Oui pas de problèmes, et sur le dernier visuel, celui de la femme métissée, sur l'affiche qu'en pensez-vous ?

Ernestine Ronai : **je le trouve pas mal. Son visage est à moitié cassé, pas complètement. Elle a le visage froissé d'un côté, de l'autre côté elle a le visage entier. Si on s'y prend bien elle va avoir son visage complètement entier dans quelques temps.** « La loi avance », c'est l'idée de la loi qui va être promulguée à la fin du mois si mes sources sont justes. **La loi avance, j'aime beaucoup le thème, c'est à moi qu'on le doit. Donc, l'idée c'est que la loi est une progression, ce n'est jamais terminé une fois pour toute. Donc, on fait avancer la loi avec notre expérience,** par exemple on a expérimenté le téléphone portable grand danger, il va être généralisé, la loi avance. On verra la prochaine étape. Par exemple, on aurait voulu obtenir, mais on ne l'a obtenu, le fait que la cour d'assise, quand elle a jugé monsieur coupable d'avoir tué madame se voit retirer automatiquement

l'autorité parentale. Maintenant, ils vont être obligés de se prononcer sur l'autorité parentale, mais on ne leur donne pas de directives, car les magistrats sont au dessus de tout le monde, tout le monde le sait, et je trouve ça invraisemblable. La loi va continuer à avancer grâce à nous.

Lucile : Et du coup l'idée d'avoir choisi une femme métissée pour la première fois... ?

Ernestine Ronai : **L'idée c'est madame tout le monde, on ne voulait pas stigmatiser ni d'un côté ni de l'autre, c'est madame tout le monde, nous sommes dans un pays métissé comme vous le savez peut-être et nous sommes assez partisans de cette idée. Donc elle est relativement jeune, pas tout à fait jeune, mais quand même jeune. Elle ressemble aux femmes de notre pays, elle ne fait pas pauvre et malade, c'est une dame ordinaire. En fait l'idée c'est que les violences concernent madame tout le monde, cela ne se voit pas sur sa tête, avant elle était comme nous ordinaire. Elle a cet épisode douloureux, qui fait que cela ne va pas très bien, et que cela peut se voir sur sa tête, et puis elle trouve de l'aide, la loi avance et la protège, et puis elle va redevenir comme nous ordinaire. C'est grâce à l'aide qu'elle va avoir qu'elle va redevenir ordinaire.**

Lucile : Pour vous, est-ce que ces campagnes de communication de l'Etat imposent une image de la victime dans la société ?

Ernestine Ronai : **La loi avance, c'est l'idée que la loi dit ce que la société accepte ou n'accepte pas, ce qui est acceptable ou inacceptable par la société, c'est ça une loi. Donc, la loi avance cela veut dire que la société a décidé de mieux protéger les femmes et d'avancer dans le sens d'un progrès dans la lutte contre les violences faites aux femmes. Donc, on voit que ce n'est pas fini, la loi est sur le chemin, on n'est pas non plus mégalomanie en disant « on est les meilleurs, on a tout bien fait ». On fait ce que l'on pense possible aujourd'hui et on continuera demain, pour s'ancrer et s'inscrire dans la durée. D'ailleurs, si l'on regarde 1989-2014, on voit que c'est un temps très court, 25 ans à l'échelle de l'histoire humaine c'est ridiculement petit. Mais, c'est formidable car en 25 ans on a fait des progrès formidables, la loi a vraiment avancé en 25 ans, ce n'est pas rien de le dire. La loi, la dénonciation, la comptabilisation des femmes qui meurent, cela c'est beaucoup amélioré. Il reste encore une marge de progrès très nette, on n'a pas terminé, mais on n'est sur un chemin, mais c'est possible d'arriver au bout.**

Lucile : Et que pensez-vous de la communication sur les auteurs ? Car il n'y en a pas beaucoup en France ?

Ernestine Ronai : Nous on avait fait à l'époque une campagne au Conseil Général de Seine-Saint-Denis qui s'adressait aux hommes, et c'était avec des messages positifs, par exemple « je suis un homme, je ne frappe pas », « si tu l'as force c'est un viol ». Durant la première campagne, l'homme était de dos dans de la verdure, et il parlait à quelqu'un d'autre. Puis, deux ans après, on les a retourné, les hommes étaient de face. Donc, on avait fait des vraies campagnes, sur les abris bus, et on les avait mis dans les commissariats... Et cela s'adressait aux hommes. On dit que s'il y a une femme sur dix qui est victime de violences dans son couple, cela veut dire qu'environ un homme sur dix est violent, et 9 ne le sont pas. Alors, ceux là doivent s'adresser aux autres en disant qu'être un homme ce n'est pas taper, ni violer...

Moi, d'une manière générale, mon idée de communication c'est d'être positive, l'exemple c'est le positif. Donc, pour moi, montrer une dame tuée c'est un contre exemple, il faut montrer une femme qui s'en sort. Ce qui va encourager la dame ce n'est pas de voir le cercueil, c'est de penser qu'elle peut s'en sortir, car sinon elle va se suicider si elle voit le cercueil, on en a beaucoup qui se suicide. L'objectif n'est pas qu'elle se suicide mais qu'elle se batte, et pour cela il faut qu'elle trouve des branches auxquelles s'accrocher et donc là, nous, on est ces branches là. Pour les hommes c'est la même histoire, je n'ai pas envie de montrer des hommes violents car je vais

donner un contre exemple. Sur la campagne de 2008, le slogan « je suis un homme heureux... » c'était limite, car cela ne dit rien à part qu'il est violent, cela n'encourage pas les hommes violents à ne pas l'être. « Si tu es un homme, tu ne frappes pas », cela dit quelque chose de la virilité, comment l'on pense la virilité, c'est un message positif même si c'est une phrase négative. « Si tu l'as force c'est un viol », cela dit qu'il faut respecter le désir de l'autre. **Les campagnes de communication doivent être éducatives, et donc l'éducation c'est le bon exemple cela n'a jamais été le mauvais exemple.** Mais, à partir de mauvais exemples, on peut dire que c'est puni par la loi, ça c'est autre chose, là on serait dans le punir.

Voilà, avez vous autre chose dans le magasin ?

Lucile : Constatez-vous une évolution dans la terminologie utilisée dans les campagnes de communication de l'Etat, par exemple, le terme « femme battue » a été souvent utilisé ? Il y a-t-il un changement qui s'est amorcé ?

Ernestine Ronai : Depuis l'enquête ENVEFF, au début des années 2000, Maryse Japsard a insisté sur le fait que les violences faites aux femmes ce n'était pas qu'être battue. Donc, il y avait les violences psychologiques, verbales, économiques... Je pense que c'est entré dans l'imaginaire collectif, c'est rentré dans la loi avec le harcèlement dans le couple, les violences psychologiques, cela s'améliore encore dans la loi qui va être votée. On n'a pas encore terminé pour les violences sexuelles dans le cadre du couple, le viol conjugal, il faut insister sur cela, car cela reste encore très sous estimé. Le but est de faire changer le regard sur les violences sexuelles, on n'y est pas arrivé du tout.

Je pense que les campagnes ont un impact, l'intérêt de la loi permet de dire que l'homme n'a pas le droit d'exercer des violences psychologiques, sur le fond c'est bien, car on peut dire à la femme que c'est interdit. Mais, faire la preuve est assez complexe et tout ne peut pas rentrer en judiciarisation, mais en cadre social par contre oui c'est bien.

Lucile : Et malgré l'enquête ENVEFF, pourquoi, selon vous, on continue à parler de femmes battues ?

Ernestine Ronai : **Ce sont les violences les plus facilement prouvables donc les plus facilement dénonçables.** Si je dis « il n'arrête pas de me dévaloriser », comment je le prouve ? C'est sportif, et pourtant c'est la violence psychologique qui va me casser, qui va faire que je prends des médicaments, qui va me faire déprimer... Mais c'est difficile à prouver contrairement aux violences physiques : j'ai le bras cassé, j'ai la jambe cassé cela se voit, j'ai un certificat médical, cela se voit. Le reste c'est beaucoup plus compliqué, donc **en vrai, ce qui est difficile c'est la question de la preuve. Donc, on parle de femmes battues parce que c'est commode, femmes victimes de violences cela fait un peu long,** donc on pense qu'il faut aller vite, je pense que c'est ça. Cela plaît moins, car c'est plus compliqué, par exemple avec les violences sexuelles, le schéma du devoir conjugal reste dans nos sociétés assez bien inscrit et l'idée des violences psychologiques qui dévalorisent ce n'est pas si grave, alors que « il lui a cassé le bras, c'est très grave ». Donc, c'est pour ça que c'est tellement important de montrer les mécanismes de la violence, c'est-à-dire, que c'est un processus, ce n'est pas d'un seul coup la gifle ou le bras qui se casse. On est bien dans quelque chose qui est du domaine du processus, car si d'un seul coup il me donnait une gifle, si du premier coup il me cassait le bras, je me tirerais tout de suite. Ce qui fait que je ne me tire pas tout de suite et que cela peut durer des années, c'est que ça prend un certain temps, il va par couches successives, me casser, d'abord dans mon crâne, puis va me casser en vrai. **Il y a quelque chose de pratique de parler des femmes battues, car c'est la première violence qui a été repérée, soyons clair. On dit elle est « battue », c'est facile, cela se repère bien, la police prend la plainte tout de suite, le mari peut dire qu'elle s'est prise la porte mais c'est plus compliqué quand même. On parle de femme battue par commodité, je pense que cela va bouger, je pense que quand même**

l'idée de femme victime de violences entre dans l'espace public. Mais, pendant longtemps la police a parlé de différends familiaux et non pas de violences, d'ailleurs encore aujourd'hui la gendarmerie. **Donc, le vocabulaire met du temps à bouger et évoluer et le vocabulaire est signifiant de la société, évidemment.**

Lucile : Avez-vous d'autres projets de campagnes de communication en cours ?

Ernestine Ronai : pour les professionnels, le 20 novembre la ministre présente le plan de formation de l'ensemble des professionnels. Donc, on va avoir le guide Anna, la suite du guide Anna pour la police et la gendarmerie. On est en train d'en travailler un pour les travailleurs sociaux. On a une affiche pour les pharmaciens à exposer dans les officines, on a un film pour les sages femmes sur notamment les violences sexuelles antérieures. On n'a pas encore la forme exacte, mais je pense que cela va être deux femmes qui parlent entre elles. On essaye de ne pas faire deux fois la même chose, car l'entretien en face à face on l'a fait. Ensuite, on a un film sur l'évaluation du danger par l'avocat et l'ordonnance de protection. Enfin, un nouveau clip du ministère est envisagé, l'idée c'est de repasser le même ou d'en faire un autre si on a les financements. Pour l'instant je n'ai pas réussi à trouver l'argent.

Puis, on fait avec le CG 93, probablement avec l'appui du ministère, un film sur le téléphone. C'est assez global, cela fait un vrai plan.

Bien sûr, vous êtes invitée le 20 novembre, et votre travail m'intéresse, je compte sur vous pour me l'envoyer. Merci beaucoup.

Lucile : merci beaucoup.

Tableau des entretiens des professionnels de terrain rencontrés :

Tableau entretiens des professionnels rencontrés

Nombre d'entretiens	Dates	Structures	Professionnels rencontrés	Sexes
1	28-févr	MJC	directeur	M
2	07-mars	Centre social	directeur	M
3	19-mars	CAF	responsable territoire	F
4	21-mars	Centre social	conseillère en économie sociale et familiale + animatrice socio-culturelle	2F
5	28-mars	MJC	directeur	M
6	04-avr	Collège	principale	F
7	08-avr	CG	responsable pôle insertion + 7 travailleurs sociaux	6F + 2M
8	09-avr	Service de prévention spécialisé	éducateur + éducatrice spécialisés	1F + 1M
9	11-avr	Centre social	conseillère en économie sociale et familiale + animatrice socio-culturelle	2F
10	06-mai	Centre de soins infirmiers	infirmière	F
11	12-mai	Inspection académique	coordonnatrice ZEP	F
12	13-mai	Ecole maternelle	directrice	F
13	13-mai	Ecole maternelle	directrice	F
14	13-mai	Ecole maternelle	directeur	M
15	13-mai	Ecole élémentaire	directeur	M
16	20-mai	Ecole maternelle	directrice	F
17	20-mai	Ecole élémentaire	directrice	F
18	20-mai	Ecole élémentaire	directrice	F
19	20-mai	Ecole élémentaire	directeur	M
20	21-mai	Service de prévention spécialisé	éducatrice spécialisée	F
21	27-mai	CG	responsable pôle insertion + 7 travailleurs sociaux	8F
22	03-juin	Cabinet médical	médecin	F
23	17-juin	Ecole maternelle	directeur	M
24	17-juin	Ecole maternelle	directrice	F
25	17-juin	Ecole maternelle	directrice	F
26	17-juin	Ecole élémentaire	directeur	M
27	17-juin	Ecole élémentaire	directeur	M
28	17-juin	Ecole élémentaire	directrice	F
29	24-juin	Ecole maternelle	directrice	F
30	24-juin	Ecole élémentaire	directrice	F
31	24-juin	Centre de soins infirmiers	infirmière	F

Tableau refus des entretiens et des questionnaires des professionnels					
Nombre de refus	Structures	Professionnels concernés	Sexes	Natures des refus	Raisons des refus selon les professionnels
1	Cabinet médical	médecin	M	ne souhaite pas réaliser le premier entretien	refus catégorique
2	Cabinet médical	médecin	F	ne souhaite pas réaliser le premier entretien	manque de temps
3	Collège	principale	F	ne souhaite pas donner suite à la démarche après le premier entretien	concernée que par les enfants
4	Ecole maternelle	directrice	F	ne souhaite pas rendre les questionnaires lors du deuxième entretien	ne peut pas s'occuper de tous les sujets

Tableau récapitulatif des entretiens réalisés						
Nombre d'entretiens réalisés	Nombre de refus	Nombre de professionnels rencontrés	Nombre de professionnelles rencontrées de sexes F	Nombre de professionnels rencontrés de sexes M	Nombre de structures différentes rencontrées	Nombre d'entretiens réalisés à deux reprises
31	4	29	21	8	11	13

Grille entretien MJC			
La structure MJC	Le public	Le quartier	Thématique des violences
<p>Année de création ?</p> <p>Valeurs de la structure ?</p> <p>Missions de la structure ?</p> <p>L'équipe ? (nombre, personnels, missions ?)</p> <p>Définition de son rôle de directeur ?</p> <p>Dans quels secteurs la MJC s'implique ?</p> <p>Travail en partenariat avec d'autres structures ? Lesquelles et pourquoi ?</p>	<p>La majorité du public accueilli ?</p> <p>Leur(s) âge(s) ?</p> <p>Leur(s) problématique(s) ?</p> <p>Public plutôt masculin ou plutôt féminin ?</p> <p>Il y a-t-il une différence de travail entre le secteur jeune et le secteur adulte ?</p>	<p>Comment la MJC participe-t-elle à la vie locale ?</p> <p>Dans quels secteurs la MJC s'implique ?</p> <p>De quelles manières ?</p> <p>Que met-elle en œuvre pour ses habitants ?</p>	<p>Déjà confronté à la thématique des victimes de violences dans le cadre de votre exercice ?</p> <p>Des auteurs ?</p> <p>Si oui, qu'est-ce qu'il a été mis en place ?</p> <p>Besoin de formation pour le personnel sur cette thématique ? Pourquoi ?</p>

Grille entretien centre social			
Profession	Le public accueilli	Le quartier	La thématique des violences
<p>Profession ?</p> <p>Définition de ses missions ?</p> <p>L'équipe ? (nombre, différentes missions des personnels)</p> <p>Son lien avec le centre social des Grésilles ?</p> <p>Dans quels secteurs le centre social s'implique ?</p> <p>Travail en partenariat avec d'autres structures ? Lesquelles et pourquoi ?</p>	<p>La majorité du public accueilli ?</p> <p>Leur âge ?</p> <p>Leur(s) problématique(s) ?</p> <p>Public plutôt masculin ou plutôt féminin ?</p> <p>Le centre reçoit-il beaucoup de femmes ? Dans quel cadre ? Quelles sont leurs spécificités ?</p> <p>Des actions sont-elles prévues pour ce public féminin ?</p> <p>Quelles sont les différences d'actions mises en place entre le public jeune et le public adulte</p>	<p>Comment le centre social participe-t-il à la vie locale ?</p> <p>Dans quels secteurs le centre social s'implique ?</p> <p>De quelles manières ?</p> <p>Que met-il en œuvre pour ses habitants ?</p>	<p>Déjà confronté à la thématique des victimes de violences dans le cadre de votre exercice ?</p> <p>Dans quel cadre ?</p> <p>Des auteurs ?</p> <p>Si oui, qu'est-ce qu'il a été mis en place ?</p> <p>Besoin de formation pour le personnel sur cette thématique ?</p> <p>Les femmes qui fréquentent le centre arrivent-elles à en parler ? Si non, pourquoi ?</p>

Grille deuxième entretien centre social			
Activité professionnelle	Le public accueilli et les femmes	La thématique des violences	La communication sur ce phénomène
<p>Quel est le poste occupé ?</p> <p>Les missions du poste ?</p> <p>Travail en partenariat avec d'autres structures ou partenaires ? Lesquelles et pourquoi ?</p> <p>Quelles sont les spécificités du centre social ?</p>	<p>La majorité du public accueilli ?</p> <p>Leur âge ?</p> <p>Leur(s) problématique(s) ?</p> <p>Le centre reçoit-il beaucoup de femmes ? Dans quel cadre ?</p> <p>Quelles sont les spécificités du public féminin sur ce quartier ?</p> <p>Des actions sont-elles prévues pour ce public féminin ? Lesquelles ?</p>	<p>Déjà confronté à la thématique des victimes des violences dans le cadre de votre exercice ?</p> <p>Dans quel cadre ?</p> <p>Si oui, qu'est-ce qu'il a été mis en place ?</p> <p>Cela arrive-t-il régulièrement ?</p> <p>Les femmes qui fréquentent le centre arrivent-elles à en parler ? Si non, pourquoi ?</p> <p>De quelles manières se livrent-elles ?</p> <p>Le rôle du centre social par rapport à cette thématique des violences ?</p> <p>Quels sont les besoins des professionnels sur cette thématique, selon vous ?</p> <p>Besoin de formation pour le personnel sur cette thématique ? Pourquoi ?</p>	<p>Avez-vous utilisé les supports de communication distribués ? Si oui de quelles manières ?</p> <p>Avez-vous eu des retours sur ces supports ? Si oui lesquels ?</p> <p>A votre sens, quels sont les besoins qu'éprouve une victime en termes d'informations ?</p> <p>Quelles sont les informations que la victime demande ?</p> <p>Quelles informations aurait-elle besoin ?</p> <p>D'autres acteurs présentent-ils des besoins d'informations sur ce sujet ? Si oui lesquels ?</p> <p>Selon vous, ces supports sont-ils adaptés aux besoins des victimes ? Pourquoi ?</p> <p>Selon vous quelles modifications faudrait-il réaliser sur ces supports ?</p>

Entretiens avec les professionnels de terrain :

- 1) Entretien avec le directeur de la Maison des Jeunes et de la Culture (MJC), le 28/02/2014
- 2) Entretien avec le directeur du centre social, 07/03/2014
- 3) Entretien avec la responsable territoire grand Dijon à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), 19/03/2014
- 4) Deuxième entretien centre social avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle, le 21/03/2014
- 5) Deuxième entretien avec le directeur de la Maison des Jeunes et de la Culture (MJC), le 28/03/2014
- 6) Entretien avec la principale du Collège, le 04/04/2014
- 7) Entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 08/04/2014
- 8) Entretien avec les éducateurs du service de prévention spécialisé, le 09/04/2014
- 9) Troisième entretien centre social, avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle, le 11/04/2014
- 10) Entretien avec l'infirmière chargée de la prévention au centre de soins infirmiers, le 06/05/2014
- 11) Entretien avec la coordonnatrice de Zone d'Education Prioritaire (ZEP), (inspection académique Dijon), le 12/05/2014
- 12) Entretiens avec les directeurs-directrices des écoles élémentaires et maternelles, le 13/05/2014 et le 20/05/2014
- 13) Deuxième entretien avec l'éducatrice du service de prévention spécialisé, le 21/05/2014
- 14) Deuxième entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 27/05/2014
- 15) Entretien avec un médecin généraliste, le 03/06/2014
- 16) Deuxième entretien avec les directeurs-directrices des écoles maternelles et élémentaires, le 17/06/2014 et le 24/06/2014
- 17) Deuxième entretien avec l'infirmière chargée de la prévention au centre de soins infirmiers, le 24/06/2014

Entretien avec le directeur de la Maison des Jeunes et de la Culture (MJC), le 28/02/2014

La structure :

La MJC est un lieu d'accueil tout public, structure essentielle de la vie sociale et culturelle du territoire. Son action s'étend à l'ensemble de l'agglomération dijonnaise, et plus particulièrement au sein du quartier des Grésilles en proposant des actions de proximité à ses habitants : à la fois sportives, culturelles, sociales et de loisirs.

La MJC reçoit ses adhérents, mais propose également ses services aux non adhérents, public qu'elle appelle les usagers.

Le public :

La MJC dispose d'un accueil jeune (12/17 ans), fréquenté par une majorité de garçons, mais aussi par quelques jeunes filles.

Dans le cadre des actions pour tous, des cours de sport, de danse, de musique, des stages, des activités de loisirs sont organisés... Par exemple, les sessions de danse comprennent une majorité de femmes, de 15 à 35 ans, n'habitant pas pour la plupart sur le territoire des Grésilles. En ce qui concerne les actions de quartier plus spécifiquement, des actions culturelles de proximité, sportives, de loisirs, de musiques sont mises en place. A titre d'exemple, la MJC est porteuse d'un projet intitulé « mon quartier au féminin » à destination des femmes du quartier. Il est ouvert aux adhérentes de la MJC, mais aussi aux usagers du quartier. Ce projet regroupe 35 à 40 femmes avec une entrée sportive. L'objectif est que ces femmes prennent soin d'elles-mêmes, qu'elles sortent des contraintes familiales et du quartier. La MJC organise de plus une journée familiale par an.

L'équipe :

L'équipe de la structure est composée d'une quinzaine de professionnels : un directeur, un adjoint de direction, des animateurs, des personnels administratifs, de médiation, et d'entretiens.

La thématique des violences :

Le directeur précise que les jeunes filles et les femmes du quartier sont confrontées à la problématique des violences. Tout d'abord, les jeunes filles qui subissent des pressions et l'attitude sexiste des garçons. Cependant, il paraît difficile de les sensibiliser sur la question des violences à cause de l'effet de groupe et la peur du regard des autres. De surcroît, les assistantes de service social du collège confient qu'il est compliqué de dialoguer sur la thématiques des questions intimes avec ces jeunes. Puis, les femmes installées, en contexte de couple qui subissent cela au quotidien..

Ce qui pourrait être également intéressant, selon le directeur, serait de former les professionnels du territoire à cette problématique (animateurs, éducateurs, enseignants...), pour qu'ils soient en mesure d'en discuter avec le public. Beaucoup ne savent pas, à son sens, qu'est-ce qu'une violence faite aux femmes. La visée serait de prendre conscience que certains actes qui paraissent anodins sont de réelles violences. Cependant, il est à noter que des formations sur la mixité, la parité et le sexisme ont déjà été dispensées pour les professionnels de la MJC.

Les affiches et les dépliants :

Pour le directeur, très peu de personnes se servent en informations ou en dépliants disposés en libre service dans le hall d'entrée, notamment à cause de son agencement. En effet, c'est un lieu de passage tout public, ainsi les individus ne s'attardent que rarement. Toutefois, il est possible de relayer l'information présente sur le dépliant à des moments plus opportuns. Par exemple, lors de sorties ou de réunions entre de jeunes filles ou de jeunes femmes. Le directeur utilisera ces séquences pour introduire le dépliant de la DDCS et notera les retours des filles ou des jeunes femmes. En ce qui concerne l'affiche, elle va être mise en évidence dans l'entrée de la MJC. Le questionnaire d'évaluation sera complété à la suite de cet affichage.

- **Les missions du centre social :**

Le centre social des Grésilles, fondé en 1968, base son action sur un projet en deux axes :

- Axe 1 : l'accompagnement des familles, des parents et des enfants de 3 mois à 95 ans. L'objectif est de soutenir la fonction parentale, le développement de l'enfant et du jeune dans un réseau de figures éducatives. Puis, construire, élaborer, partager, faire vivre un projet éducatif partagé entre parents, professionnels, enfants, jeunes et partenaires.
- Axe 2 : contribuer au développement social local et à la cohésion sociale. Mais également, communiquer, fédérer des partenaires du projet et du quartier.

Chacun des deux axes est décliné en 13 orientations.

La mission première du centre social n'est pas de « faire du social au sens de l'accompagnement individuel ». Il se positionne davantage sur une approche collective, différente de celle du Conseil Général ou du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS). Les familles se rendent volontairement dans ces locaux, elles ne sont pas orientées, les personnels ont donc une vision plus neutre, au sens du directeur.

Tous les projets mis en œuvre par le centre se reposent sur un diagnostic.

Le directeur détaille ensuite un exemple d'une action caractéristique. Cette dernière s'inscrit dans l'orientation : « accompagner les familles dans la gestion du temps libre de leur(s) enfant(s) » de l'axe 1. En effet, certaines familles du quartier sont dépourvues lorsqu'il s'agit d'occuper leurs enfants, soit car elles n'ont pas d'idées d'activités, soit parce qu'elles ne savent pas faire, ou bien elles n'en n'ont pas l'envie. Les personnels de la structure considèrent alors qu'il est essentiel que les enfants passent du temps avec leurs parents. Ils les accompagnent donc pour accroître leur capacité à faire des activités en famille. A titre d'exemple, sur le temps des vacances scolaires des ateliers parents/enfants sont mis en place, comme se rendre à la ludothèque des Grésilles. Ces séquences sont toujours reproductibles sans les professionnels du centre social.

Au sein de l'axe 2, l'établissement prévoit d'être un lieu dit participatif. Pour cela, des comités d'usagers sont réalisés sur diverses thématiques en rapport avec la vie du quartier. Sur l'orientation partenariale, les compétences des acteurs du quartier sont mobilisées sur des séjours collectifs par exemple, effectués avec l'Acodège et le secours populaire.

- **L'équipe du centre social :**

L'équipe du centre est composée d'une trentaine de personnes, avec le groupe petite enfance compris. Elle est pluridisciplinaire : agents de service, secrétaires, animateurs, éducateurs, Conseiller en Economie Sociale et Familiale (CESF), auxiliaire... La totalité des salariés dépendent de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

- **Le public accueilli au centre social :**

Le public accueilli au sein de la structure est varié et mixte, mais ce sont particulièrement des familles qui sont reçues. La famille est la clef d'entrée car le centre comporte un établissement consacré à la petite enfance et un accueil de loisirs. De nombreuses femmes fréquentent alors le centre et une de ses orientations demande de « développer l'écoute des besoins et des difficultés ». Depuis le mois de janvier 2014, une soixantaine d'entretiens individuels spontanés se sont déroulés dans le bureau de la CESF.

- **Les femmes et les violences :**

Le territoire comprend des familles aux problématiques complexes. Concernant plus spécifiquement les femmes, de nombreuses familles monoparentales sont recensées avec une capacité de retour à l'emploi quasi inexistante.

Le centre se dit peu sollicité sur le thème des violences. Il est difficile d'en parler, selon le directeur, car les victimes viennent « chercher autre chose au centre social ». La structure est plus facilement un relai sur ce sujet, car elle n'a pas le champ de compétence pour prendre en charge ces femmes. Le directeur explique, que lorsque des personnes sont confrontées à cette situation, le centre social entend, est à l'écoute, passe le relai et met plutôt en place des solutions complémentaires comme des modes de garde. Il peut également orienter les victimes. Cependant, l'établissement est très demandeur de la création d'une nouvelle permanence au sein de ses locaux. En effet, il souhaiterait accueillir le Centre D'information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) 21, pour répondre à cette problématique des violences. Il reçoit également deux autres permanences : celle du CCAS et du CESAM.

- **Projet d'évaluation sur les campagnes de communication locales :**

Deux affiches ont été distribuées au directeur : une sera mise en évidence dans le bureau de la CESF, la seconde dans le hall. Il explique spontanément qu'il y aurait « presque trop d'informations » sur ce support. Pour les plaquettes, il trouve le format du document intéressant, car le centre peut les distribuer lors d'entretiens et notamment les expliquer aux victimes.

Entretien avec la responsable territoire grand Dijon à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), 19/03/2014

- Activités professionnelles :

Cette professionnelle est amenée dans le cadre de ses fonctions à suivre le centre social des Grésilles et du Parc à Dijon, ainsi que l'équipe des travailleurs sociaux accès aux droits du grand Dijon.

- Les travailleurs sociaux confrontés à la problématique des femmes victimes de violences :

La CAF propose une offre institutionnelle qui s'intitule « l'offre rupture ». Lors d'un décès, d'une séparation, d'un divorce, d'une incarcération, d'une grossesse isolée... les travailleurs sociaux de la structure sont mis à disposition des personnes concernées. **Dans ce cadre, ces professionnel-les rencontrent en très grande majorité des femmes, et une part importante est victime de violences.**

Les travailleurs sociaux accès aux droits se déplacent dans différents lieux de permanence situés dans le grand Dijon, en particulier dans les quartiers politique de la ville. Concernant le territoire des Grésilles, il n'y a pas de lieux de permanences dédiés, car il est équipé d'un centre social. Cependant, les travailleurs sociaux ont la possibilité de réaliser des entretiens sur place. De plus, une grande partie des habitants se rendent au siège de la CAF pour leur rendez-vous. Lors de ce premier entretien avec cet intervenant, la personne « fait le point » sur ses droits. Alors, le professionnel évalue ce que la rupture a généré dans l'équilibre familial et les besoins de l'utilisateur (par exemple : besoin d'un nouveau logement). **L'entretien social a pour vocation de « faire le tour de la situation globale » de l'individu, c'est donc une porte d'entrée pour exprimer les cas de violences. Les femmes rencontrées se livrent facilement dès que la posture du travailleur social le permet.**

Les travailleurs sociaux de la CAF sont sensibilisés à la thématique de la violence, car l'établissement est signataire d'une convention avec Solidarité Femmes 21 et bénéficie à cet égard de formations pour ses salariés. De surcroît, elle est intégrée au protocole mis en place avec l'ADAVIP qui permet aux victimes de déposer des documents de manière anonyme, dans la visée d'un futur départ du domicile conjugal.

Selon elle, ce qui est difficile parfois pour ces professionnels, c'est de réussir à recueillir la parole de l'utilisateur.

Les femmes rencontrées pour la première fois lors de ces entretiens ne viennent pas forcément avec une demande d'informations sur les violences. Grâce à un point sur leurs droits, les travailleurs sociaux repèrent les situations de violences et amènent alors des pistes à la victime pour l'orienter sur les partenaires compétents. Très peu de femmes viennent spontanément pour une problématique de violences, mais à travers les entretiens, cette thématique ressort et est très importante.

- **Les groupes de travail de la CAF :**

Au sein de la CAF, il y a deux ans, un groupe de travail s'est mis en place, sur la thématique de la parentalité. Les membres s'interrogeaient alors sur la posture à adopter pour intégrer les deux parents dans leur démarche. En effet, il a été constaté que dans la plupart des situations les intervenants étaient en contact seulement avec des femmes. Par exemple, il est difficile d'être équitable dans le versement des allocations telles que l'allocation logement qui n'intègre pas la logique de la coparentalité. Ce groupe a réfléchi également aux conditions d'inscription et d'accueil des enfants dans des structures multi-accueils et des accueils de loisirs. Cette réflexion a permis la création de nouveaux imprimés, notamment dans les modalités d'inscription, intégrant les deux parents.

Selon la professionnelle, il serait essentiel de pouvoir recevoir les deux parents, même séparément, dans le cadre d'une demande d'allocations. En ce sens, durant les entretiens, les travailleurs sociaux évoquent toujours la place du père au niveau parental.

Suite aux réunions de ce groupe, il a été proposé une formation pour les partenaires du quartier sur la thématique des violences, mais elle ne s'est pas constituée, faute de volontaires, alors que cette problématique est ressortie des besoins lors des échanges entre professionnels du quartier.

- **Le territoire des grésilles :**

Elle évoque des évolutions ces dernières années au sein des quartiers en difficultés. Elle constate une forme de violence entre filles et garçons, qui commence, selon elle, de plus en plus jeune. Ces dernières sont verbales : insultes, gestes... Elle considère que cela est lié à la dégradation de l'image de la femme dans les médias. Selon elle, s'il y a plus de révélations des violences cela peut-être lié à l'accroissement de la communication sur le phénomène.

Sur le quartier des Grésilles, des violences liées aux mariages forcés se multiplient. Elles sont repérées car elles sont exprimées par les jeunes femmes, ou bien car les intervenants s'aperçoivent de leurs absence au sein des structures qu'elles fréquentent habituellement.

Elle évoque également un repli identitaire important (contrôle des sorties, des fréquentations, vestimentaire...), et un nombre important de femmes voilées, y compris des femmes qui ne sont pas de confession musulmane au départ. Ces dernières expriment a priori leur consentement, mais lorsque les professionnels approfondissent le sujet avec elles, ils comprennent que ce consentement n'est pas « naturel ».

Le centre social est un lieu de ressource pour repérer ces formes de violences, car les personnes le fréquentent pour ces divers aspects (enfance, loisirs, parentalité...) Le centre possède donc une vision globale de la famille, cela permet d'analyser et de distinguer ce qui relève d'un choix ou d'une contrainte pour les usagers de la structure.

Lorsqu'une jeune femme a déjà fréquenté une structure dans son enfance cela facilite une ouverture, pour qu'elle se rende à des activités. D'où l'importance d'intervenir de manière préventive pour que les jeunes filles accèdent à des activités et pour ne pas les « perdre » à l'adolescence.

Certaines femmes sur le quartier refusent aussi fréquemment d'exercer des loisirs tels que la piscine, car il faut se déshabiller. C'est le cas également pour les activités sportives dites « masculines » comme le VTT ou l'escalade. A l'inverse, spécifiquement sur ce territoire, certaines filles revendiquent et pratiquent un sport dit « masculin », c'est l'exemple du club de foot féminin des grésilles.

- **Les campagnes de communication locales :**

Elle va distribuer les supports locaux aux travailleurs sociaux accès aux droits, ainsi que les questionnaires d'évaluation. Elle va également leur demander, lors d'une réunion d'équipe, s'il est possible de rencontrer, dans le cadre de cette étude, des femmes victimes du territoire des Grésilles.

Deuxième entretien centre social avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle, le 21/03/2014

• Les professionnelles confrontées fréquemment aux femmes victimes de violences :

L'animatrice du centre social explique, qu'actuellement, elle n'a plus à charge des groupes de femmes à cause des évolutions budgétaires de la CAF. Mais, auparavant, lors d'ateliers qu'elle menait (intitulés « Chrysalide »), elle côtoyait des groupes de femmes durant des séquences dédiées à la gymnastique, à la cuisine, à l'esthétique, à la coiffure... Ces temps avaient pour visée principale l'insertion des femmes. Ce projet permettait aux femmes de s'exprimer. Comme l'action s'est arrêtée, la professionnelle entretient moins de liens avec ces femmes, donc elle repère moins les cas violences. Mais, elle précise que ce n'est pas pour autant qu'ils n'existent plus. Elle regrette l'arrêt de ces ateliers, car elle n'est désormais plus en lien avec ces femmes.

Les deux professionnelles précisent qu'elles ont été fréquemment confrontées à des situations de violences pendant leur pratique. Elles prennent toutes les deux divers exemples concrets :

- Les exemples de violences les plus fréquents au centre social, sont les faits de reproduction de violences, notamment des adolescents sur leur mère, en public.
- Lors d'un des anciens ateliers « Chrysalide », l'animatrice évoque un « souvenir qu'elle ne pourra pas oublier ». Une journée une femme du groupe est arrivée avec des séquelles physiques de violences. L'intervenante a alors réalisé l'ampleur du phénomène : elle ne se doutait pas que cette femme était victime de violences, et elle a pris conscience que « sur ce groupe de 8 femmes maghrébines, 4 étaient battues ». Durant cette session, les autres victimes ont rassuré la femme concernée et elle se rappelle encore des propos des participantes « tu es en France, pays de droits, donc la France peut t'aider et tu as le droit à une aide ». Cet échange d'expériences au sein du groupe a permis à chacune de se confier sur les violences et d'échanger sur les solutions d'accompagnement disponibles.
- L'animatrice, durant sa carrière professionnelle, a également été amenée à accompagner une femme à l'association Solidarité Femmes 21 (SF21). Cette personne était seulement autorisée à se rendre au centre social et à la boulangerie « pour acheter le pain ». Elles ont donc élaboré un scénario qui laissait croire au mari que sa femme était au centre social, alors qu'en réalité elle se rendait à SF21. Lorsque la professionnelle accompagne des victimes, généralement elle se rend avec elles au premier entretien et aide la victime à s'exprimer. Au deuxième entretien, c'est la victime qui s'exprime seule devant les intervenants de SF21 mais l'animatrice est encore présente physiquement dans la pièce. Au troisième entretien, elle attend la victime dans la salle d'attente et durant le 4^{ème} entretien la victime se rend seule à la structure.
- Il est également arrivé au centre social, à deux reprises, de conserver les documents importants des femmes victimes : papiers d'identités, certificats médicaux... Dans l'optique d'un futur départ du domicile conjugal de la victime.

• Le centre social, un lieu de relai pour les femmes victimes de violences:

Les professionnelles repèrent les situations de violences généralement dans le cadre d'activités collectives, les femmes ne viendront en effet pas se confier d'elles-mêmes. C'est grâce au collectif, qui favorise la relation de proximité que les femmes vont pouvoir se livrer. Alors, elles arrivent à s'ouvrir aux professionnels et à parler des violences qu'elles subissent.

Le centre social est également repéré comme une structure de proximité, un lieu d'écoute. Par exemple, des femmes ont parfois amené dans les locaux d'autres femmes victimes. Au départ, les personnes viennent pour un autre prétexte, et après « elles craquent ». Selon l'animatrice « c'est plus facile de venir parler des violences au centre social car cela fait 40 ans qu'il existe sur le quartier, le personnel ne change pas vraiment et il fait office de deuxième maison. C'est un environnement proche, non stéréotypé comme un lieu de travailleurs sociaux ».

Ces femmes ont besoin « d'une écoute, d'être déculpabilisées et ont souvent le souhait d'être accompagnées dans des démarches en toute discrétion ».

« Le centre social est un lieu d'écoute, d'empathie, de confiance et un lieu relai qui permet les orientations ». Le centre social est une porte d'entrée pour les victimes grâce à son cadre sécurisant.

Cependant, les professionnelles mettent un exergue une difficulté dans leur pratique : il est difficile pour elles de savoir comment se conduire quand elles sont confrontées à des femmes victimes. Il faut également être capable de maîtriser sa propre peur, par exemple si le conjoint découvre que sa femme est prise en charge par le centre social, il peut exister un risque de représailles. Aussi, il est également difficile de protéger une femme contre elle-même, d'où l'impression d'être parfois démuni face à cette violence.

- **La communication sur les violences :**

Les professionnelles n'ont pas encore eu de retours sur les supports de communication locaux. Au niveau de la disposition des outils au sein de l'établissement : une affiche a été mise en lumière à l'avant du bureau de l'animatrice. Elle a également disposé des dépliants sur un présentoir dans ce même espace. De plus, ces dépliants vont être placés dans le hall d'entrée du centre social, en retrait, pour que les femmes puissent se servir en toute discrétion.

Il est important, selon elles, d'insister sur le fait que la violence est un acte qui ne se remarque pas toujours. Elles insistent sur l'importance de l'idée de l'amour, « car c'est l'amour qui emprisonne la victime ».

A leur sens, l'affiche est plus un outil à utiliser pour les professionnels du département. En effet, dans leur pratique, l'urgence de certaines situations demande à avoir à disposition des informations rapidement. Ce support permet donc d'être opérationnel et de trouver l'information adéquate de manière rapide : « c'est un excellent outil pour les professionnels ».

Pour les victimes, il serait plus pertinent de mettre en avant un message simple et unique comme un seul numéro de téléphone et un message du type « dans votre quartier des professionnels sont à votre écoute ». Le slogan est également un élément essentiel avec des termes à ne pas occulter pour cette thématique « protéger, conseiller, réagir ».

Au niveau des images, un visage neutre serait intéressant à utiliser, pour elles, pour prouver que les violences peuvent arriver à tous, et dans d'autres configurations (par exemple les couples homosexuels, les enfants qui battent leur mère...)

Pour le dépliant, le format de poche est indispensable, car facile à emporter pour la victime. Mais, cela peut mettre la victime en difficultés si son conjoint trouve cet outil. « Ce n'est pas l'outil qui est mis en cause, mais l'essentiel est que les femmes disposent d'un lieu pour l'utiliser sans être découvertes. Il ne faut pas que cet outil desserve la femme ». Il est donc fondamental qu'il soit en exposition au sein de lieux stratégiques, cela permet alors aux femmes de posséder un repère, de savoir qu'elles pourront être écoutées dans ces locaux. D'où l'utilité d'être repéré comme lieu relai

grâce aux supports de communication. Sur la plaquette locale, l'animatrice pense qu'il est nécessaire de préciser l'idée qu'il n'est pas simple de partir à tout moment pour une victime, c'est difficile et cela se prépare.

Deuxième entretien avec le directeur de la Maison des Jeunes et de la Culture (MJC), le 28/03/2014

1. Entretien avec le directeur de la MJC pour échanger sur l’affiche « violences faites aux femmes », exposée dans les locaux depuis le 28 février 2014.

- **Disposition de l’affiche :**

Le support est affiché dans le hall d’entrée de la MJC sur un tableau dédié à l’affichage depuis le 28 février 2014, car c’est le seul espace disponible dans ces lieux.

- **Utilisation de l’affiche :**

La MJC des Grésilles utilise l’affiche locale lors de sollicitations de leurs usagers ou de l’identification de la problématique des violences chez une victime. La structure revête plus un rôle d’orientation et non de prévention auprès des victimes. Les personnels de la MJC n’utilisent donc pas l’affiche directement auprès des femmes. Mais, ce support permet de leur fournir des informations complémentaires. C’est alors un outil pour engager une discussion et envisager une réorientation.

La MJC utilise cet affichage à une autre fin : pour une information globale du public et pour lui permettre d’identifier les valeurs de la MJC ainsi que ses préoccupations : « l’affichage a le mérite d’être exposé au sein des locaux de la MJC, c’est donc un moyen pour les individus d’identifier que dans ce lieu ils peuvent être écoutés et orientés ».

Cette affiche n’a pas donné lieu à des commentaires, ni à des interrogations.

- **Les besoins en termes d’information :**

Le directeur précise que tous les acteurs ont des besoins d’informations dans ce domaine : les témoins, les professionnels, les victimes...

Lorsque les professionnels de la MJC sont confrontés à des victimes de violences, ils notent le fait que la première démarche que souhaite entamer une victime c’est d’abord parler, se confier, témoigner. La victime ne demande rien, car la MJC est identifiée comme un lieu de loisirs. Alors, la médiatrice doit mettre en lien la victime avec différents partenaires.

Au sein des quartiers, les femmes parlent très peu des violences qu’elles subissent. Le directeur évoque également la pudeur de ce public, et donc la difficulté de mesurer ce phénomène. Le rôle de la MJC selon le directeur est « d’ancrer dans l’esprit de ces femmes qu’elles ne doivent pas subir des violences, mais également leur aménager du temps libre pour elles. Ce sont les projets spécifiques de la MJC sur ces thématiques ».

- **Appréciation de l’affiche :**

Le directeur considère que ce support est « plutôt adapté » aux besoins des victimes. En ce qui concerne l’impact de cette affiche, il explique que les femmes ne s’arrêtent pas devant l’affiche pour la lire, mais « le fait de sensibiliser et dire que la violence existe » est pour lui un début. Il note également que la démarche du témoin n’est pas évidente, et qu’il peut être difficile pour lui de dénoncer des violences.

Pour les modifications de ce support, le directeur pense qu'il est essentiel de cibler certaines informations, et « de rendre visible les informations fondamentales. L'affiche doit identifier le problème ».

Il serait également intéressant de diversifier les supports de communication, et de sensibiliser les professionnels à cette thématique en amont : « il faudrait arriver à entrer cette préoccupation au cœur des pratiques professionnelles, notamment sur les métiers de l'animation, en ajoutant au sein de cette formation une démarche de prévention. Il est essentiel de faire prendre conscience aux animateurs qu'ils ont un rôle de relai et de prévention. Le rôle du médiateur est aussi important : c'est un métier à l'intersection de tous les métiers sanitaires et sociaux. L'objectif est de les aider à savoir repérer ces situations pour mieux orienter les victimes ».

2. La médiatrice de la structure a complété le questionnaire sur la plaquette « violences faites aux femmes ».

- **La plaquette « Violences faites aux femmes » :**

Au sein du questionnaire élaboré pour évaluer l'impact de ce support, la médiatrice en poste à la MJC depuis janvier 2012, précise qu'elle a mis à disposition des usagers de la structure la plaquette dans le hall d'accueil depuis le 28 février 2014. Elle a décidé de choisir ce lieu pour une meilleure visibilité de la plaquette. Cette dernière est en libre service pour le public, mais le stock disponible diminue lentement. La médiatrice explique qu'elle ne distribue presque jamais ces plaquettes, et qu'elle ne les utilise pas à d'autres fins que pour informer les victimes de violences. Ce support, en un mois, n'a donné lieu à aucun commentaire particulier. Enfin, elle considère que ce dernier est très adapté aux besoins des victimes : « je trouve cette plaquette très claire. Les informations sont utiles et aérées ».

Entretien avec la principale du Collège, le 04/04/2014

La professionnelle précise qu'elle n'est pas directement confrontée à la problématique des femmes victimes de violences lors de sa pratique professionnelle. Elle est en contact avec des enfants, qui assistent à des violences au sein de leur domicile. Elle explique d'ailleurs, que cette semaine, une élève s'est confiée à elle sur ce sujet, et les violences que subissait sa mère.

La principale « agit seulement pour le mineur dans le cadre de la protection des mineurs, les personnels alors compétents pour intervenir sont la Conseillère Principale d'Education (CPE), l'infirmière scolaire, et l'assistante de service social. Les professionnels de la structure n'interviennent pas sur les problématiques familiales ». Elle n'est donc pas convaincue de la pertinence de ces supports, s'ils étaient exposés au sein de son établissement. Selon elle, les personnels n'ont pas à intervenir sur une problématique autre que celle de l'enfant. De plus, elle précise que les mères du quartier se rendent peu au sein de l'établissement scolaire, et viennent « seulement dans un objectif d'éducation de leurs enfants ». Elle se pose également la question de l'impact de cet affichage sur les pères de famille : « en voyant cette affiche ils pourraient adopter une attitude violente et radicale ».

Cependant, après discussion, la principale considère qu'il peut-être intéressant pour l'assistante de service social d'utiliser cette affiche, au niveau informatif, par exemple lors d'une réorientation de la mère victime de violences. La professionnelle pourrait alors tenir un rôle de relai, « sans intervenir directement sur la question des violences ».

Elle présentera le projet durant une de réunion d'équipe, notamment à l'assistante de service social et l'infirmière du collège. Si ces professionnelles sont intéressées, elle me contactera pour fixer un entretien.

1. Entretien avec la responsable du pôle insertion de l'ASF des Grésilles :

• **L'équipe de l'ASF :**

Le Conseil Général de Côte-d'Or est divisé en agences locales qui comprennent un service central à Dijon et 6 ASF (Dijon, Chenôve, Talant, Montbard, Beaune, Genlis). A l'intérieur de ces agences, il est recensé différents accueils.

Un accueil compte 3 missions :

- Insertion
- Aide Sociale à l'Enfance (ASE)
- Protection Maternelle et Infantile (PMI).

Les personnels des divers ASF disposent de formations pluridisciplinaires :

- pour la PMI : sages femmes, infirmières puéricultrices, médecins...
- pour l'ASE : éducateurs spécialisés, psychologues...
- pour l'insertion : assistants de service social, conseillers en économie sociale et familiale...
- personnels administratifs : secrétaires...

L'équipe Insertion de l'accueil des Grésilles comprend 7 assistants de service social (5 femmes et 2 hommes), 1 conseillère en économie sociale et familiale, 2 secrétaires, 1 responsable.

Une même famille peut à la fois être suivie par un personnel assistant de service social, une conseillère, mais aussi par un éducateur de la PMI, d'où l'importance des temps de coordination entre les professionnels.

• **Les premiers entretiens des usagers à l'ASF :**

Au départ, un premier rendez-vous est fixé à la personne qui en exprime le souhait, ou bien, un entretien est proposé à l'utilisateur après la transmission d'une information préoccupante de la cellule RTIP.

Les premières demandes concernent essentiellement :

- l'accès aux droits des personnes (par exemple l'accès au logement),
- l'aide aux individus en rupture de ressources (par exemple les demandes d'aides alimentaires).

Les travailleurs sociaux s'occupent de tout type de demande : des personnes en difficultés au niveau de la langue, des personnes en carence éducative, des familles confrontées à des accidents de la vie (rupture, licenciement...)

• **Le public reçu à l'ASF :**

L'ASF est ouvert à tous les publics. Il reçoit toutes les personnes qui souhaitent prendre rendez-vous et qui se rendent dans les locaux : de l'enfance jusqu'à l'âge de la retraite. Cependant, l'ASF a signé une convention avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Dijon, structure qui prend en charge les personnes retraitées, ou les personnes sans enfants à charge. Lors du premier entretien les travailleurs sociaux notent l'âge et la situation familiale de la personne pour réorienter les personnes concernées par la convention sur le CCAS.

Les suivis des travailleurs sociaux sont plus ou moins longs, avec des familles en interventions suivies, et des accompagnements plus ponctuels.

L'objectif est de travailler à l'autonomie de la personne et son accès aux droits.
Le plus fréquemment, les accompagnements concernent des familles avec des enfants.

La particularité du territoire : une population d'origine étrangère plus élevée que la moyenne, et un niveau d'études plus faible que la moyenne.

Sur l'ASF des Grésilles, en 2013, les travailleurs sociaux de pôle insertion ont reçu 778 familles, dont 305 étaient des nouvelles familles accueillies au sein du service. En effet, il est constaté un turnover assez important des familles. 32% étaient des familles monoparentales, avec en majorité des mères, et 44% étaient des familles avec enfants. La plupart habite au sein de logements sociaux, et environ 50% de ces familles ne sont pas d'origine européenne. Sur ces 778 familles, 345 ont été rencontrées moins de 3 fois, et 433 ont bénéficié de suivis plus réguliers, cela représente plus de 3000 rendez-vous à l'année.

A l'accueil du secrétariat, 8097 personnes ont été reçues en 2013.

- **Les entretiens avec les femmes victimes de violences :**

Au cours des premiers entretiens, une personne victime de violences ne parlera que très rarement des violences subies. Il est important dans un entretien de décrypter la demande de la personne et le problème réel. Les travailleurs sociaux rencontrent des victimes de violences à différentes périodes de leur vie : au moment où le couple se forme, après des années de vie commune, pendant la séparation, après la séparation.

Les travailleurs sociaux, durant la période du ramadan de l'été 2013, ont constaté une montée de violences conjugales au sein des familles.

2. Réunion avec les travailleurs sociaux du pôle insertion et la responsable de l'ASF des Grésilles (6 assistants de service social : 4 femmes et 2 hommes, 1 conseillère en économie sociale et familiale, la responsable du pôle) :

- **Des travailleurs sociaux confrontés à la question des violences :**

Les travailleurs sociaux précisent qu'ils reçoivent plus de femmes que d'hommes durant leurs entretiens. De plus, les familles monoparentales qu'ils accompagnent sont majoritairement composées de femmes mères de familles. Même pour les personnes en couple, ce sont majoritairement les femmes qui se déplacent pour les entretiens, certains travailleurs sociaux disent avoir de la difficulté à rencontrer les hommes.

Les personnels sont confrontés fréquemment aux femmes victimes de violences. Ils distinguent deux catégories de femmes : les femmes qui partent assez rapidement de leur domicile, peu isolées, et d'autres femmes qui demandent un accompagnement à plus long terme. Selon eux, les femmes sont aujourd'hui plus au fait de leurs droits et les femmes échangent plus entre elles. Ils constatent une évolution dans la libération de la parole des femmes. Cependant, un certain nombre de femmes victimes restent des personnes isolées. Pour les travailleurs sociaux, il n'y a pas plus de situations de violences à l'heure actuelle, mais les femmes parlent plus de ce phénomène.

Les personnes qu'ils rencontrent sont « plus fréquemment touchées par des violences psychologiques que physiques, elles subissent essentiellement des violences dans un cadre conjugal et intègrent une dévalorisation de tout leur être ».

Les travailleurs sociaux sont également confrontés à la problématique des mariages forcés : « un homme vieillissant qui va chercher une femme au pays ». Dans ces situations, trouver une solution est difficile pour eux car la victime se « trouve dans un cas d'isolement extrême ». Mais, pour eux, ces femmes victimes existent au sein de tous les milieux sociaux, et il est encore plus difficile d'accompagner une femme appartenant à un milieu aisé, car elle ne se rendra que très ponctuellement au sein d'un service social.

La violence peut aussi être un processus mutuel, dans le couple. Un des travailleurs sociaux présent à la réunion se demande alors qui déclenche la violence ? Il existe des violences familiales, et pas uniquement centrées sur les femmes selon lui. Les enfants sont difficilement pris en compte dans ces situations, cette question n'est pas évaluée suffisamment « et la société ne protège pas assez ces enfants exposés aux violences ».

- **Le rôle des travailleurs sociaux dans l'accompagnement des femmes victimes :**

Les travailleurs sociaux apportent des solutions, comme les modes de garde, ils aident la femme à cheminer, en lui faisant prendre conscience qu'elle subit des violences. Mais, il ne faut pas occulter le fait que chaque situation est particulière, chacun à ses propres problématiques qu'il faut accompagner. Au départ, les travailleurs sociaux apportent une écoute, un soutien, « parfois elles n'ont besoin que de ça ». Puis, ils peuvent mettre en œuvre une réorientation, aider à la recherche de solution par rapport au logement, au mode de garde, aider au dépôt de plainte en faisant le relai avec l'assistante de service social de police ou de gendarmerie.

Durant l'accompagnement, certaines femmes expliquent directement être victimes de violences, mais la majorité n'arrive pas à nommer les violences, les victimes n'identifient pas ce qu'est une violence et ce qui ne l'est pas. Selon les travailleurs sociaux, si une femme lit la plaquette de communication locale « elle ne s'y retrouve pas », car elle n'identifie pas la violence, c'est le travailleur social qui l'aide à la nommer.

« Il est essentiel que le travailleur social croit en la parole de la victime. L'important est de ne pas être dans le jugement, rappeler la loi, mais aussi les limites dans le cadre de la protection de l'enfance. Cela provoque de nombreux dégâts chez les enfants dont les parents n'ont pas forcément conscience ».

- **Les difficultés rencontrées dans le parcours d'accompagnement des femmes victimes de violences :**

Les travailleurs sociaux soulignent la barrière que peut représenter la langue française, les difficultés à lire pour certaines femmes du quartier. Cependant, il est possible de sortir des violences, même dans un milieu précaire, mais cela demande de l'énergie.

Parfois, il peut sembler difficile pour eux de mettre en place un accompagnement pour ces femmes car « les autres structures ne suivent pas, cela rajoute à la perte de repères des femmes, et provoque une autre sorte de violence ». Par exemple, ils soulignent le manque de structures adaptées par rapport au logement, les hôtels insalubres dans lesquels certaines femmes victimes sont hébergées en cas d'urgence, le retour fréquent des femmes au domicile conjugal.

Ils évoquent aussi l'ambivalence des femmes victimes de violences, en effet de nombreuses femmes restent avec leur conjoint malgré les violences à cause du phénomène d'emprise. Ils précisent que cet éloignement peut être nécessaire, mais peut mettre la personne en difficultés. Cela demande un travail en amont, d'accompagnement pour « convaincre les personnes de sortir de l'ambivalence ».

D'autres personnels soulignent également le fait que certaines femmes doivent attendre trois semaines avant d'obtenir un rendez-vous au sein de l'association spécialisée Solidarité Femmes 21. (En effet, seulement un travailleur social semblait savoir que l'association avait ouvert récemment un accueil de jour, sans rendez-vous, pour les femmes victimes).

Il est également relevé « un dysfonctionnement » de la part des services judiciaires : « un problème existe au niveau du Parquet, car trop peu de référés sont prononcés ». « Les services de police et de gendarmerie ont trop souvent des propos déplacés envers les femmes victimes et refusent de prendre leur plainte ».

Le protocole élaboré par les partenaires du territoire est selon eux peu utilisé. (Ce protocole consiste à conserver de manière sécurisée au sein de l'association Adavip les documents administratifs importants de la femme victime). Ils expliquent que les femmes ne veulent pas remplir le document relatif au protocole. C'est un processus complexe, car pour les travailleurs sociaux, à partir du moment où il faut écrire, il faut que les femmes aient conscientisé le phénomène. Cet exemple rejoint les difficultés pour les victimes d'établir un certificat médical.

- **L'évaluation des supports de communication locaux :**

Les questionnaires d'évaluation de l'impact des supports de communication ont été distribués aux travailleurs sociaux. Un prochain rendez-vous a été fixé le mardi 27 mai. Il se déroulera durant une réunion de service avec les travailleurs sociaux. Des travailleurs sociaux demanderont également à certaines femmes victimes qu'ils accompagnent si elles souhaitent échanger durant un entretien sur ces supports de communication.

- **L'équipe et les missions des éducateurs de l'Acodège :**

L'Acodège est une association qui œuvre dans le secteur médico-social. Elle compte plus de 30 000 structures et environ 850 salariés. Parmi ses missions, elle comprend un service de protection de l'enfance, dit de prévention spécialisée. Il est financé à 90% par le Conseil Général et à 10% par les communes. Ce service est composé de 5 équipes sur l'agglomération dijonnaise, dont deux dans la ville de Dijon (Grésilles, Fontaine d'Ouche, Chenôve, Longvic, Quetigny). L'équipe des Grésilles comprend trois éducateurs à temps plein : deux hommes et une femme. Durant cet entretien, deux de ces professionnels étaient présents : une femme et un homme.

- **Le public reçu par les éducateurs :**

Ils travaillent avec les jeunes de 10 à 21 ans, marginalisés ou en voie de marginalisation et avec leur famille. Ils mettent en place des actions dans différents domaines : la santé, le logement, l'insertion professionnelle, la scolarité... Ils ont également mis en œuvre un atelier « auto-école » qui aide les jeunes à s'inscrire et à obtenir leur permis de conduire. Ils tentent d'apporter une réponse globale aux jeunes en difficultés sur le territoire des Grésilles. Ils exercent leur activité dans l'anonymat et la libre adhésion du jeune, donc ce dernier a la liberté de mettre un terme à l'accompagnement lorsqu'il le souhaite. Les éducateurs vont à la rencontre des jeunes dans les lieux clefs du quartier (au centre social, au collège...) c'est un travail en partenariat avec les différentes structures du territoire. Des ateliers à destination des jeunes sont également réalisés par les différents partenaires, par exemple les éducateurs interviennent au sein du centre social sur l'accompagnement à la scolarité, et ils élaborent des séjours en commun avec le centre social et la MJC. Au sein du collège, les éducateurs interviennent durant divers ateliers : projet cinéma, sensibilisation sur les relations garçons-filles...

Les éducateurs reçoivent en majorité des garçons, qui représentent environ 70 % de leur public. Ils disposent d'un local sur le quartier des Grésilles, ils n'ont pas mis en place de permanence pour les jeunes dans leur local, mais ils peuvent recevoir des jeunes en rendez-vous pour travailler sur des thèmes précis.

- **La thématique des violences dans l'exercice de leur profession :**

L'éducateur explique qu'il travaille dans cette association depuis 5/6 ans et l'éducatrice depuis environ 1 an. Ils estiment qu'ils sont rarement confrontés à la problématique des violences faites aux femmes, mais que cette situation s'est déjà produite. Selon eux, les cas de violences se révèlent fréquemment dans le cadre de séjours familiaux, car ils permettent d'entretenir une relation différente avec les femmes, qui permet davantage de confiance.

L'éducatrice a par exemple rencontré des jeunes filles qui subissaient des violences psychologiques. Elle se souvient d'une jeune femme qu'elle a accompagné à la police pour déposer « une main courante », mais la police a refusé d'écouter cette dernière. L'éducatrice explique qu'elle ne connaissait pas les procédures en termes de violences, et après avoir contacté l'assistante de service social de la police, elle a compris que les policiers n'avaient pas le droit de refuser une plainte, que « c'était inadmissible ». Cette jeune fille était victime d'un mariage forcé, jeune marocaine, elle était perdue au niveau des documents administratifs. L'éducatrice l'a également

accompagné pour qu'elle puisse bénéficier d'un logement d'urgence. Cependant, elle précise que cette femme avait 25 ans, et que cet accompagnement n'aurait pas dû rentrer dans ses missions.

L'éducateur se souvient également d'une jeune fille de 17 ans, d'origine turque, victime des violences de son père. Elle a été accompagnée à l'association Solidarité femmes 21 et réorientée sur l'assistante de service social du Conseil Général.

Ils constatent que parmi les victimes, certaines parlent assez facilement des violences, mais banalisent les violences et trouvent cela normal. « Elles ont de la difficulté à identifier les violences, elles en parlent mais font comme si c'était anodin ».

Les deux professionnels estiment que cette problématique « ne fait pas partie de leurs missions ». Pour mettre en place un accompagnement sur cette question « il faut que la demande soit formulée par la jeune fille ».

Selon les deux professionnels, certaines filles adoptent des comportements ambigus et aussi violents. Par exemple, l'éducatrice explique que certaines jeunes filles écoutent les chansons du chanteur Jul dont les paroles correspondent à « je vais te violer ».

- **Les supports de communication locaux :**

Selon les professionnels, les supports de communication locaux n'aident pas les femmes à prendre conscience qu'elles sont victimes de violences, elles ne se sentent pas assez concernées. Il faut pour eux trouver un moyen de les « accrocher par l'affiche », pour les aider à prendre conscience ce qu'est une violence et ce qui ne l'est pas.

Sur l'affiche, trop de numéros sont présents pour eux, et le 3919 n'est pas assez visible. Les femmes n'ont pas forcément la capacité à trier et choisir le numéro qui lui convient dans ce support. C'est un frein car il y a trop d'informations. De plus, la lecture est encore plus difficile pour les femmes qui ne parlent pas français, selon l'éducateur, il faudrait inscrire les écritures en deux langues pour que les femmes s'arrêtent pour lire.

Troisième entretien centre social, avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) et l'animatrice socioculturelle, le 11/04/2014

1. Les supports de communication locaux à destination des femmes victimes de violences :

- **Des supports qui permettent aux femmes d'identifier les lieux où elles peuvent échanger sur cette thématique :**

L'affiche locale a été exposée devant le bureau de l'animatrice, dans le hall du centre social. Selon elle, c'est un repère pour les femmes afin qu'elles puissent venir s'installer dans le bureau et échanger si elles le souhaitent. C'est un moyen de faire comprendre aux femmes qu'elles peuvent venir en parler au centre social.

Les plaquettes ont été disposées dans le hall du centre social, sur un présentoir à l'écart de l'accueil, et dans le service petite enfance adossé au centre social. En un mois, deux plaquettes ont été prises par le public de manière libre, en effet l'animatrice a compté le nombre de dépliants qui manquaient.

- **Des supports qui permettent d'entamer les échanges, mais les violences restent difficiles à identifier et à accompagner selon les professionnelles :**

L'affiche permet aux femmes d'identifier le bureau et a permis de faire l'objet d'échanges au sein du groupe santé animé par la conseillère. En effet, la professionnelle a présenté l'affiche et a distribué les plaquettes à un groupe d'une dizaine de femmes qui fréquentent le centre social.

La conseillère a expliqué à ces femmes ces supports, puis elle les a mis à leur disposition. Certaines femmes ont précisé « que cela ne les intéressait pas, mais que cela pouvait toujours servir ». La professionnelle a donc utilisé ces plaquettes pour informer de manière préventive une partie du public du centre social des violences, et lui faire prendre conscience que ces situations ne sont pas uniquement exceptionnelles. Ce support peut être un moyen pour aborder ce sujet.

Elle explique que ces femmes ont discuté de la définition de la violence, et que, selon elles, cette dernière commençait dès l'enfance, car les mères acceptaient la violence du mari sur l'enfant. Durant ces échanges, une « femme a été secouée car elle subit des violences, sûrement psychologiques de la part de son mari au domicile. C'est une femme maghrébine, malmenée qui a seulement le droit de se rendre au centre social, elle dit aller bien uniquement lorsque son mari est absent. Mais, les autres ont été catégoriques au départ : s'il existe de la violence au sein du couple c'est de la faute de la femme car elle ne réagit pas. Elles ont donc du mal à identifier ce qu'est réellement une violence ». Les femmes ont échangé environ une trentaine de minutes sur cette thématique à partir des supports, elles se sont demandées « comment faire la différence entre ce qu'est une violence et ce qui ne l'est pas ? Comment enclencher les choses, en discuter et reconnaître la violence ? Elles ont également évoqué la peur des représailles sur la femme et les enfants. » La professionnelle précise qu'il est difficile d'engager une démarche de peur des représailles comme par exemple des pneus crevés. « Il est donc important d'avoir à disposition les bonnes informations, pour connaître les services adaptés, et le jour où elles sont témoins, comme durant un repas de famille, elles peuvent décider de venir en aide à la victime, faire le lien. Elles ont aussi parlé du fait que, selon elles, certaines jeunes filles disaient avoir été victimes de viol pour se venger de quelque chose. » Les femmes ont également parlé d'un fait récemment, une personne

âgée de 74 ans s'est faite violée dans un cimetière. Elles ont fait le constat que cela pouvait concerner tout le monde : enfants, personnes vulnérables, personnes handicapées...

Selon les professionnelles, « il faut réussir à poser le diagnostic des violences pour prendre les bonnes décisions, les violences sont difficiles à déceler pour les professionnels, car souvent les femmes ne parlent pas ou reviennent sur leurs décisions, et après elles disparaissent et ne reviennent plus au centre social malgré des orientations des professionnels».

Les professionnelles relèvent également les réactions inadaptées des policiers qui disent fréquemment aux victimes qu'elles ont provoqué leur mari, car elles portaient un décolleté, ou bien que leur tenue aguichait. La conseillère note alors le rôle indispensable de l'assistante de service social du poste de police, « une personne spécialisée qui sait parler des violences ».

La grande difficulté relevée par les professionnelles est le fait que lorsqu'il y a une situation de violences, il faut du temps à la femme pour se décider à demander de l'aide à un service spécialisé. C'est un processus long et quand elles se rendent dans un service d'aide, leur priorité est la protection et celle de leurs enfants. Cela peut parfois être une situation d'urgence. A cet égard, l'animatrice précise que les rendez-vous à Solidarité Femmes demandent beaucoup d'attente, et que les délais de relogements sont trop élevés pour les victimes qui demandent un nouveau logement : « il faut parfois 6 mois pour trouver un logement, et certaines femmes doivent même retourner chez elles après ». Mais, la professionnelle a conscience que cela peut demander du temps car une victime a besoin de comprendre le processus de la violence et de déculpabiliser.

Les professionnels du centre social avaient oublié l'existence du numéro 3919 avant de recevoir l'affiche. « On n'a pas toujours tous sous la main quand un problème se présente. Il est important d'avoir le document adéquat comprenant des informations renouvelées. »

- **Une affiche adaptée aux professionnels, mais trop complexe pour le public :**

L'animatrice ne s'est pas encore servie de ce support, car « l'affichage est trop récent, il a été distribué il y a environ un mois ». Elle n'a pas eu de retours sur cette affiche, mais en a discuté avec d'autres professionnels, « qui considèrent tous que cette affiche présente trop d'informations, pas forcément lisibles du fait de la taille réduite de l'écriture. Une personne intéressée doit s'approcher trop près de l'affiche, et donc l'indiscrétion des autres la dissuade de regarder ».

D'autres acteurs ont, pour elles, des besoins en termes d'informations : il s'agit notamment des témoins de violences : « les femmes peuvent accompagner au sein des locaux d'autres femmes battues pour les aider ». Cependant, même si cette affiche peut être utile aux témoins, il peut être difficile de trouver la bonne information pour les personnes qui ne sont pas déjà sensibilisées à cette problématique. En effet, « le nom des associations n'explique pas forcément ce qu'elles font, et trop d'informations tue l'information ». Ce document est adéquat pour un professionnel qui connaît les sigles et qui sait trier les informations. Ce support n'est, selon elles, pas adapté aux auteurs de violences, qui présentent une pathologie particulière, « alors que la victime est madame ou monsieur tout le monde ». **Les supports doivent être séparés selon le public visé.**

Les femmes ont besoin de comprendre la procédure à suivre de manière simplifiée : quand les femmes déclarent une violence, elles ont besoin de mots simples car elles sont en fragilité psychologique, elle se sentent démunies, et les supports de communication sont écrits dans un langage trop professionnel. Les mots simples permettent de déculpabiliser la victime. Il serait important pour elles, d'intégrer au sein des supports, un paragraphe sur la déculpabilisation de la victime « on est à votre écoute et on vous croit ».

Le numéro vert devrait être plus présent et plus visible sur l’affiche selon les professionnelles. « J’enlèverai tout, pour mettre en place différentes affiches selon le public visé : enfants, témoins... Il est essentiel d’élaborer plusieurs supports selon les cibles» « Il faudrait noter un slogan tel que : des services peuvent vous aider, vous écouter ». « Ce qu’une victime a besoin ce sont les numéros d’urgence ».

2. La plaquette : un format adapté aux femmes victimes de violences :

Le format des dépliants permet des les consulter et de les emporter en toute discrétion. Il peut être glissé dans le portefeuille de manière anonyme, « et cela passe incognito avec les cartes bancaires ».

L’animatrice précise que malgré le format adapté, certaines phrases inscrites sur la plaquette lui semblent « déplacées », par exemple : « vous avez le droit de partir à tout moment de votre domicile est culpabilisant pour la victime, cela s’organise ».

- **La structure et ses missions :**

Le centre de soins infirmiers de Dijon est une association à but non lucratif qui comprend deux branches :

- une qui propose des soins infirmiers à domicile pour des personnes de tout âge (des enfants aux personnes âgées), ainsi que des permanences ouvertes tous les jours de 11heures à 12heures. Les infirmières du centre de soins infirmiers reçoivent un public hétérogène, même si une majorité de femmes sont rencontrées chez les personnes âgées.
- L'autre branche est nommée Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD), elle propose des soins d'hygiène aux personnes âgées ou en situation de handicap, pour les aider à se maintenir à domicile. Cette offre est principalement dispensée par des aides soignantes.

Au sein de la ville de Dijon, il existe deux centres de soins infirmiers : celui de Dijon nord et celui de Dijon sud. **Dans chacune des structures une infirmière est chargée du volet prévention auprès du public.** Sur le secteur de Dijon nord, 7 heures par semaine sont consacrées à la prévention, hors vacances scolaires. Puis, sur le secteur de Dijon sud, l'infirmière chargée de cette mission dispose d'un temps de 17h50 par semaine.

L'équipe du centre de soins infirmiers de Dijon nord est composée de 6 infirmières, avec environ 5 infirmières équivalent temps plein.

- **Les ateliers de prévention :**

L'infirmière du centre de soins des Grésilles est en charge de la prévention sur le secteur de Dijon nord depuis janvier 2013. Dans ce cadre, elle a mis en œuvre deux ateliers qui ont environ un an d'existence :

- L'atelier « balade de santé a pour objectif de promouvoir l'activité physique tout en conservant une bonne hygiène alimentaire ». Durant cet atelier, l'infirmière réalise également de la prévention pour la santé (dépistage du cancer du sein, information sur le vaccin contre la grippe...)
- L'atelier « équilibre dans son assiette » a pour visée de faire comprendre les bienfaits de l'équilibre alimentaire, mais il aborde aussi d'autres sujets comme les pathologies, les facteurs de risques, la lecture des étiquettes alimentaires.

Les groupes qui fréquentent ces ateliers sont composés d'une dizaine de personnes, toutes sont des femmes, qui habitent dans le quartier des Grésilles, lieu où est implanté la structure. Ces femmes sont majoritairement âgées et veuves : « elles se sentent seules et s'entraident ». Les personnes qui étaient les moins âgées du groupe ne se rendent plus aux ateliers car elles ont retrouvé un emploi. En effet, la professionnelle précise que ces ateliers ont lieu la semaine en journée et que les femmes retraitées du groupe disposent « de temps à dégager pour des activités ». Mais, ces groupes sont ouverts à toute personne habitant dans le secteur de Dijon nord. Selon l'infirmière, grâce à la relation qui se met en place dans cette action collective, il est plus facile pour les femmes de parler de leurs « problèmes personnels » avec elle par la suite.

Pour mettre en place ces groupes, la professionnelle a démarché les commerçants du quartier, par exemple en disposant des affiches à la pharmacie, elle a également informé ses patients.

Elle ajoute que le centre de soins infirmiers n'a pas le droit de faire de la publicité, ce sont les personnes qui doivent prendre contact volontairement avec la structure.

L'infirmière avait constaté, à son arrivée dans ce poste, une problématique importante sur le territoire : les jeunes femmes semblaient connaître de nombreux problèmes de couples qui se traduisaient de manières somatiques : surpoids, dépression... mais aussi par des conséquences sociales : isolement, retrait... Elle avait alors tenté d'élaborer un atelier à destination de ce public, avec l'aide d'une assistante de service social du Conseil Général. Cependant, les femmes ne se sont jamais rendues dans ces ateliers. Selon elles, elles avaient peur d'être mal perçues, et avaient des difficultés de garde d'enfants. La professionnelle précise qu'elle n'a jamais revu ces femmes. Ainsi, les objectifs initiaux des ateliers ont évolué avec la constitution du nouveau groupe de femmes plus âgées. L'infirmière regrette de n'avoir pas eu la possibilité de mettre en œuvre une action pour ces jeunes femmes du quartier : « cela aurait déclenché des tas de choses, **mais elles sont difficiles à approcher à cause de leur emploi et aussi souvent à cause de leur mari** ».

Avant janvier 2013, la prévention dans le secteur de Dijon nord était assurée par une autre de ses collègues qui avait mis en place des ateliers de travail avec le CESAM. Cependant, elle explique que la barrière de langue pour les femmes du quartier représentait souvent un obstacle pour échanger sur la prévention en santé. Ces ateliers avaient duré plusieurs années.

- **La thématique des violences :**

L'infirmière explique qu'elle n'a été confrontée « qu'une seule fois à un cas de femme battue » : « je n'avais pas très bien compris, la femme était venue se faire soigner pour des lésions au couteau et disait être victime de son mari. Quelques jours plus tard son mari était venu pour se faire soigner des coups et disait être victime de sa femme. Je ne savais pas trop quoi faire, la femme avait porté plainte aux gendarmes, mais notre directrice nous a expliqué que la femme s'était infligée elle-même les lésions. Les deux ne sont plus revenus par la suite ». Cette situation représente, pour elle, le seul cas de violences rencontré, même « si des choses me surprennent parfois, par exemple j'ai rencontré une fois un papa qui n'arrêtait pas de dire à sa fille de se taire et dès qu'il faisait un mouvement, la fille avait l'air de se protéger de son père. Je ne suis pas allée plus loin ».

La professionnelle ne « se sent pas réellement confrontée à ce problème », mais est rassurée d'avoir désormais de l'information sur le sujet « en amont de toute situation de violences ». Elle explique qu'il lui arrive fréquemment « de sentir un problème sans savoir ce qu'il se passe » : « je ne sais pas si je serai capable de faire la différence entre des disputes de couple et de la violence, et ces affiches pourront me donner peut-être la puce à l'oreille ».

Le centre de soins infirmiers intervient également en maison d'arrêt pour les soins aux détenus les week-ends et les jours fériés. Dans ce cadre, la professionnelle dit avoir rencontré un jeune homme qui s'est confié. Ce dernier a été victime de viol durant sa détention.

- **La communication locale pour les victimes de violences :**

La professionnelle se dit « très heureuse » d'avoir désormais à disposition des outils (affiche et plaquette) pour pouvoir apporter une réponse aux femmes victimes de violences et les orienter en cas de besoin. En effet, elle explique qu'elle ne connaissait pas l'existence du numéro national 3919 et des structures locales, telles que Solidarité Femmes 21, qui pouvaient prendre en charge des victimes. Elle considère que ce sujet est « difficile à aborder, il paraît inexistant alors que beaucoup de femmes sont touchées ».

Une affiche sera disposée en évidence dans la salle d'attente au sein des locaux des Grésilles, et une sera exposée dans la salle d'attente des locaux de Dijon sud. Les plaquettes seront disposées sur une table à l'accueil et sur le porte flyers.

La professionnelle pense qu'il est également important de rencontrer les médecins pour qu'ils soient en possession de ces outils. Elle explique que la plupart des habitants des Grésilles se rendent au cabinet médical 2 avenue Raymond Poincaré à Dijon.

Entretien avec la coordonnatrice de Zone d'Education Prioritaire (ZEP), (inspection académique Dijon), le 12/05/2014

- **Les missions de la coordonnatrice ZEP et son secteur d'intervention :**

La coordonnatrice a pour mission d'agir sur les conditions de la réussite scolaire des élèves par un travail collectif avec les enseignants et d'autres acteurs (parents, partenaires extérieurs).

4 groupes scolaires sont présents sur la ZEP concernée : le groupe scolaire Champollion, Flammarion, York et Lamartine (4 écoles maternelles et 4 écoles élémentaires). Ainsi, plus de 1000 élèves sont scolarisés sur la ZEP. Depuis 2006, les élèves de CM2 sont répartis dans un système totalement mixte entre trois collèges : Champollion, Claude Pouilly, Carnot.

Cette professionnelle est alors en charge de la coordination interne à l'éducation nationale entre ces 8 écoles, et les 3 collèges pour le suivi des élèves qui passent du CM2 à la sixième, elle mène avec ces élèves des projets spécifiques. Elle s'occupe également de la coordination partenariale entre les acteurs du quartier des Grésilles afin de favoriser la cohérence dans le parcours des enfants et travailler en complémentarité.

- **La thématique des violences dans l'exercice de la profession des enseignants et des directeurs :**

Les enseignants et les directeurs sont confrontés à cette question des violences faites aux femmes dans les écoles élémentaires et surtout dans les écoles maternelles. En effet, les instituteurs sont amenés à échanger avec les mères au moins une fois par jour. De plus, généralement les directeurs remarquent et connaissent les mamans « qui ne vont pas bien ».

La coordonnatrice précise qu'il existe également « des papas maltraités ».

Cependant, « ce n'est pas du ressort d'un enseignant de se mêler de la vie privée des personnes ».

Ces personnels peuvent traiter cette thématique dans différentes circonstances :

- Les directeurs sont susceptibles de déclencher les confidences de la victime, grâce à une attention particulière envers elle, un mot particulier. La coordonnatrice précise qu'une fois que la mère a révélé des faits de violences, elle est orientée, notamment en lui donnant des numéros qui pourraient l'aider.
- Lorsque c'est un enfant qui révèle des faits de violences sur sa mère, une information préoccupante est envoyée à la cellule de l'enfance en danger du Conseil Général ou au Procureur de la république. Alors, la retranscription du directeur sera celle des propos exacts de l'enfant : « l'enfant vient de dire que... » Ensuite, le directeur contacte la mère pour lui expliquer que l'équipe a transmis un recueil d'informations : « souvent, la maman s'écroule ».
- Parfois, c'est la mère qui vient demander directement de l'aide.
- Il arrive aussi que le père vienne en parler au sein de l'établissement et s'excusant et en demandant de l'aide.
- La coordonnatrice souligne également l'importance du RAZED (réseau d'aides spécialisées aux élèves en difficultés) et de la psychologue scolaire. En effet, cette professionnelle va rencontrer l'enfant et sa famille, dès lors qu'il connaît des troubles du comportement. Elle peut donc être réceptrice de ces violences et transmettre l'information. Elle intervient dans

un cadre de confidentialité, ce qui peut-être rassurant pour la mère. Mais, il n’y a qu’une psychologue en poste pour plus de 1000 élèves.

Ces situations « ne sont pas simples à gérer pour l’école ». Selon la coordonnatrice, ces faits de violences n’arrivent pas si fréquemment, car « les parents sont pudiques, prudents et font très attention. Le seuil de tolérance de certaines femmes est aussi élevé, donc la violence est banalisée. D’autres ont peur d’en parler car elles pensent que leurs enfants vont leur être retirés. Souvent, tout est caché ».

Les directeurs, sur les 8 écoles de la ZEP, demandent une aide extérieure sur cette thématique 5 à 6 fois par an. Sinon, ils gèrent la situation de manière interne, souvent par l’écoute.

- **La communication sur les violences :**

Selon la coordonnatrice, les campagnes de communication françaises sont dans la reproduction de la victimisation des femmes. Elles mettent en scène ce schéma de domination, avec la victime qui n’a pas la possibilité de réagir. Il n’existe pas assez de communication envers les auteurs pour les inciter à en parler, à se confier. Ces campagnes françaises mettent en avant le déséquilibre victime/auteur.

Les supports de communication vont être déposés dans chacune des 8 écoles de la ZEP avec les questionnaires d’évaluation. Les directeurs pourront alors renseigner ces documents et ils seront récupérés fin juin.

Entretiens avec les directeurs-directrices des écoles élémentaires et maternelles, le 13/05/2014 et le 20/05/2014

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 1 (directeur) :**

Le directeur explique qu'il ne connaissait pas le numéro d'aide aux victimes de violences 3919. Il n'avait pas non plus connaissance des partenaires locaux, sauf l'Adefo, le numéro du 115 et du 119. C'est la première fois qu'il découvre le visuel à destination des femmes victimes présent sur l'affiche locale. Il se demande également ce qui est mis en place pour les hommes victimes « qu'il ne faut pas oublier ». Il trouve intéressant le fait de noter sur la plaquette les différents types de violences. Le directeur a demandé deux affiches pour qu'il puisse en exposer une devant l'établissement et une dans son bureau, pour avoir accès aux numéros en cas de besoin.

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 1 (directrice) :**

Pour la directrice, ce n'est pas le rôle des directeurs de « s'initier dans la vie privée des familles, il faut se recentrer sur l'enfant ». Les enseignants ne sont pas « forcément là pour jouer l'intermédiaire, par exemple dans le cas d'un divorce entre les parents ». Selon elle, elle n'est pas confrontée à ce phénomène, mais a connu récemment un « problème au sein de l'équipe d'enseignants de la même école : un des maîtres battait sa femme et elle en a parlé à tout le monde ». La directrice « pense que cette situation s'est arrangée ». Elle n'a pas connaissance du numéro 3919, la « seule communication qui lui vient à l'esprit » quand elle parle de violences c'est un reportage sur les femmes qui retournent vivre chez leurs maris violents ». Elle spécifie qu'elle va « tout de même afficher ces supports », même si, selon elle, il n'y aura pas de retours.

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 2 (directrice) :**

La directrice souligne qu'elle est en poste depuis septembre 2013 et qu'elle n'a jamais été confrontée à cette question : « les parents ne viennent pas forcément parler de ça ». Elle ne « se voit pas demander à une femme pourquoi elle a un coquard ». Elle considère que ce n'est pas dans ses « attributions », son action est « limitée dans ce domaine ». Mais, il lui arrive parfois de constater des violences faites aux enfants. La directrice ne connaît pas le numéro 3919, mais a « déjà entendu parler » de Solidarité Femmes 21. Cependant, elle explique qu'elle n'a pas connaissance des autres partenaires notés sur l'affiche violences faites aux femmes. Elle disposera l'affiche sur un panneau à l'extérieur de l'école et mettra les plaquettes à disposition des parents.

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 3 (directeur) :**

Le directeur participait aux actions du collectif Violence et genre dans le cadre des Ceméa quelques années auparavant. Il connaît donc certains visuels nationaux sur les violences. Il arrive qu'il soit confronté à ce phénomène, par exemple durant l'année scolaire précédente. Parfois, « certaines mamans laissent entendre que cela ne se passe pas bien pour elles, où arrivent à l'école avec des marques de coups ». Le directeur oriente alors les victimes sur les structures adaptées. Il disposera l'affiche devant son bureau, au sein d'une véranda dédiée à l'information aux parents, autre que l'information pédagogique située devant les classes. Mais, de nombreuses informations sont exposées aux parents, et « c'est difficile de trier pour eux ». Les plaquettes seront mises à disposition dans le hall d'entrée du bureau du directeur. Selon le directeur, personne ne se servira.

L'affiche locale lui « paraît compliquée, un numéro suffirait », même s'il précise qu'il ne connaissait pas le numéro 3919.

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 4 (directrice) :**

La directrice occupe ce poste depuis 11 ans. Il lui est arrivé à plusieurs reprises de recevoir des mères qui se confiaient sur les violences de leurs maris, car fréquemment les enfants avaient assisté à des scènes de violences. « Certaines mères peuvent faire des confidences, mais elles ne demandent jamais de l'aide ». Elle a également été confrontée à des femmes en fuite de leur conjoint ou de leur ex-conjoint, ce sont souvent des femmes en instance de séparation. Selon elle, « on est toujours un peu démuni face à ces situations ». Il arrive qu'elle fournisse des numéros aux femmes, comme « SOS femmes battues », qu'elle se renseigne sur « le tas » et donne à la victime l'adresse des services sociaux. Mais, elle précise qu'elle ne peut pas « jouer le rôle des assistantes sociales ».

Lorsque des enfants viennent se confier, elle ne sait pas dans quelle mesure elle peut agir, cela « dépasse presque son rôle » pour elle, mais elle « ne ferme pas les yeux quand même ». Elle n'a pas le souvenir de l'existence du numéro 3919, mais elle le recherche à chaque fois en cas de nécessité.

Selon elle, l'aide qu'elle peut offrir aux victimes et « souvent sans suite » jusqu'au jour où « elles se décident de réagir ». Elle ajoute qu'il est également essentiel de prendre en compte le harcèlement de rue : « la violence faite aux femmes est quotidienne, de l'ouvrier qui nous harcèle verbalement en bas de chez nous dans la rue, au mari qui bat sa femme ».

Elle précise que les parents communiquent essentiellement à l'oral avec l'équipe, elle n'est donc pas certaine d'une portée éventuelle des affiches : « souvent l'équipe informe les familles, mais elles ne demandent pas d'informations ». « La transmission écrite fonctionne difficilement dans cet établissement, souvent l'équipe devient la médiatrice de l'information ». Elle précise que les familles ne lisent pas réellement les informations, surtout « que l'affiche est compacte ». De plus, toutes les informations « sont noyées », car « plus il y a de l'affichage, moins on le regarde ». Aussi, au sein de la structure « personne ne se sert en plaquettes disposées en libre service, le stock ne diminue pas ». Par exemple, la directrice a mis à disposition des dépliants sur les musées, la ville de Dijon...

La directrice connaît cette thématique des violences, car elle y a été confrontée dans sa vie personnelle : elle a déjà accompagné une amie au poste de police pour l'aider à porter plainte. Mais, elle explique que son amie « n'est pas allée jusqu'au bout de la démarche, et qu'elle est partie du poste avant la fin de la déposition ». Elle a également deux filles d'une vingtaine d'années qui « sont inquiètes » du harcèlement qu'elles peuvent vivre quotidiennement « dans la rue ».

Elle pense que ces outils de communication locaux sont très utiles, car ils permettent d'obtenir les renseignements adéquats, ils permettent de « les avoir sous la main et de donner les bonnes informations ».

Elle a demandé deux affiches : une affiche sera disposée dans son bureau et une en vitrine à l'extérieur.

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 4 (directrice) :**

Selon la directrice, les situations de violences « ne se dévoilent pas facilement. Parfois, l'équipe a des suspicions pour certaines familles, mais elle n'a souvent aucune confirmation ». Les enseignants peuvent être confrontés à ce phénomène surtout par le biais des enfants et aussi au

sein même de l'équipe avec le harcèlement moral. La directrice avait déjà entendu parler du numéro 3919, mais n'aurait pas été capable d'expliquer à quoi il correspondait. De plus, elle ne connaissait « même pas 1/3 des partenaires notés sur l'affiche ». Si jamais une personne est confrontée par cette question, cet outil désormais à disposition sera utilisé. En effet, en cas d'urgence, il est difficile de chercher les informations, le professionnel est alors « dans la difficulté. Ces outils permettent « d'aller au plus facile », auparavant lors d'une telle situation la directrice pouvait fournir le « numéro de police secours ou de l'antenne du Conseil Général ». Mais, elle explique qu'elle connaît uniquement cette antenne car elle se situe à côté de l'école. Parfois, elle tient informée le médecin scolaire ou le médecin de la PMI pour alerter et apporter une aide à la famille. Mais, fréquemment « la famille est en déni et ne veut pas reconnaître les violences ».

Selon elle, le numéro 3919 n'est pas assez lisible sur l'affiche, « les femmes ont besoin de lire le numéro de loin car elles n'oseront pas s'approcher de l'affiche ».

Il est important pour la directrice de penser également aux femmes qui n'habitent pas dans les quartiers en difficultés et qui subissent des violences : « où vont-elles se renseigner ? ».

Les plaquettes seront distribuées aux personnes qui seront « ouvertes à la discussion » et l'affiche sera disposée dans la salle des maîtres (« pour les soutenir »), puis dans la vitrine à l'extérieur.

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 2 (directrice) :**

La directrice a déjà été confrontée, à plusieurs reprises, aux victimes de violences au sein de son établissement. Cela fait plus de 30 ans qu'elle travaille dans la même école. La plupart du temps « ces femmes ont peur, elles vont très rarement au bout de la démarche pour quitter leur mari, elles vont même jusqu'à nier s'être confiées et dire que c'est l'école qui ment ». Elle précise que grâce à la coordonnatrice ZEP, elle peut travailler sur ces situations de violences et « réfléchir à la meilleure solution possible ». Par exemple, elles ont déjà décidé ensemble d'envoyer une information préoccupante au Procureur de la République. En effet, dans cette situation, la femme n'était pas en mesure de défendre ses enfants.

La directrice explique que dans de nombreuses situations elle a envie « de baisser les bras ».

Par exemple, récemment, une femme souhaitait quitter son mari qui était violent avec elle. Mais, lors d'un entretien dans le bureau de la directrice avec son conjoint elle a changé d'avis : « elle n'avait pas le droit de l'ouvrir quand il était à côté d'elle. Il avait une attitude insupportable, je voulais même m'énerver contre lui... Maintenant lorsque la mère est seule dans les couloirs de l'école, elle s'effondre contre les murs. C'est le seul endroit qu'elle a pour souffler ».

Elle s'indigne ensuite de la symbolique du mariage, le fait qu'au départ il « fallait toujours regarder si la femme était vierge, l'homme a toujours été en position de domination ».

Elle apprécie les couleurs de l'affiche locale : « violet et framboise, ce sont des couleurs qui parlent aux personnes pour retrouver de l'espoir, pour à nouveau respirer ». Cependant, elle n'est pas convaincue du visuel utilisé sur l'affiche : « il est un peu dérangeant, car toutes les filles ne rêvent pas d'un prince charmant, d'un mec toujours au dessus de la fille qui vient la sauver par la main : c'est un fantasme ! ».

Le fait d'avoir désormais tous les numéros à disposition est très utile et intéressant selon elle. Elle pense qu'il est important de décrire les différents types de violences, comme sur la plaquette. De plus, le format de la carte bancaire est « indispensable et bien pensé ». Mais, elle souligne que le plus essentiel, ce ne sont pas ces outils, mais le suivi des femmes : « il faut qu'elles soient aidées ».

Elle dit se rappeler du numéro 3919 grâce à un documentaire télévisé, et se rappelle également d'un téléfilm récent diffusé sur France 2, mettant en scène les violences conjugales.

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 3 (directeur) :**

Le directeur explique que les parents ne rentrent jamais à l'intérieur de l'école. Les seuls contacts qu'il entretient avec les parents se font « à la grille de l'école »². Il occupe ce poste depuis 3 ans et n'a jamais rencontré des situations de violences. Il n'a « jamais entendu parler du numéro 3919 ».

Il précise qu'il va disposer, à tour de rôle, une affiche et une plaquette sur le panneau extérieur de l'établissement, à l'entrée. Il va également disposer une affiche dans l'espace périscolaire et des plaquettes vont être mises en libre service dans ce lieu. Il va également garder deux plaquettes dans son bureau.

Deuxième entretien avec l'éducatrice du service de prévention spécialisé, le 21/05/2014

L'éducatrice reprecise en debut d'entretien qu'elle « n'est pas en contact avec la problematique des violences ».

- **Retours sur l'affiche :**

Elle a été exposée sur le tableau d'affichage au sein du local des éducateurs, pour la visibilité. Ils n'ont pas eu de retours sur cette affiche et ne l'ont pas encore utilisée dans le cadre de leur activité. Mais, une victime de violences éprouve, pour ces professionnels, des besoins en termes d'informations, notamment sur l'aide matérielle et juridique. Il est essentiel également que les professionnels puissent obtenir les informations adéquates à fournir aux victimes. Pour cela, cette affiche est adaptée aux professionnels, car tous les numéros des partenaires sont renseignés. Ces professionnels sont en capacité de trier et de composer le numéro adapté. Cependant, selon elle, l'affiche est trop dense pour les victimes. De plus, la langue française n'est pas forcément bien maîtrisée par toutes les femmes du territoire : « il faudrait alléger l'affiche pour les victimes ». Pour elle, ce support est encore moins adapté aux auteurs de violences. L'éducatrice se demande : « à quel moment ils sont capables de passer le cap de chercher de l'aide pour remédier à l'excès de violences ? ». L'éducatrice souligne qu'elle aimerait avoir plus de renseignements sur les démarches juridiques et administratives à adopter pour les victimes, et savoir lorsqu'il faut les enclencher et dans quel ordre.

- **Retours sur la plaquette :**

Elle n'a pas été distribuée, car les éducateurs reçoivent peu de personnes au sein de leur local. Puis, « le dépliant a déjà été distribué par les collègues du centre social, nous l'avons juste mis en libre service. Mais, aucune personne ne s'est servie ». Si jamais la professionnelle rencontre une victime, elle explique que ce support l'aiderait à l'accompagner, mais qu'elle l'utiliserait plutôt pour elle et ne le donnerait pas directement à la victime de peur de la noyer sous les informations.

Les éducateurs n'ont pas eu de retours sur ces outils, mais ils sont : « pas si mal, car ils présentent un avantage pour les professionnels, ils sont très complets ». Mais « lorsqu'ils s'adressent aux femmes victimes, ils sont trop denses ». Après, il est pour l'éducatrice, difficile de savoir quel numéro retirer ou retenir.

- **Utilisation des supports dans leur activité :**

L'éducatrice occupe ce poste depuis un an et elle a été confrontée une fois à cette problématique : « cette affiche aurait alors bien aidé. A l'époque j'ai cherché sur internet, mais j'aurais été ravie d'avoir cet outil en main. Ils n'avaient plus de place à Solidarité Femmes, je donc accompagné la femme à Sadi Carnot et les travailleurs sociaux ont alors repris l'accompagnement. Le policier du commissariat avait refusé la main courante de la jeune femme, et c'est l'assistante sociale de la police qui m'a expliqué que c'était interdit de refuser une main courante. J'ai rencontré cette femme car elle s'était présentée à la mairie en larmes, elle avait environ 22 ou 23 ans, elle parlait assez bien le français mais ne connaissait pas la France. Elle était victime de mariage forcé, elle avait besoin de ressources supplémentaires, c'est pour ça qu'elle a été orientée par la mairie. Cela faisait 2-3 nuits qu'elle dormait dans sa voiture, mais elle avait quelques revenus grâce à des ménages. Elle s'est trouvée un nouveau logement et je lui ai donné le numéro de Solidarité

Femmes. Mais, j'ai appris qu'elle était retournée chez son mari par la suite. Si la situation se reproduit je pense que cette femme sera plus armée ».

Deuxième entretien avec l'Agence Solidarité Famille (ASF), le 27/05/2014, (7 assistantes de service social et leur responsable)

- **Questionnaires remis :**

Affiches : 4

Plaquettes : 5

Il est à noter que le questionnaire n'a été complété que par les professionnelles de sexe féminin, (deux des travailleurs sociaux de l'équipe sont de sexe masculin). Les assistantes de service social sont 5 à avoir répondu. Les répondantes sont entrées en fonction dans leur poste à des dates différentes : 1996, 2004, 2009, 2012, 2013

- **Retours sur l'affiche :**

L'affiche a été exposée au sein du bureau d'accueil de l'ASF des Grésilles et dans le hall d'entrée au rez-de-chaussée, puis à l'étage dans la salle d'attente. Au total, trois affiches ont été exposées dans des lieux de passage. Il est également intéressant d'afficher ce support dans les bureaux d'entretiens, car l'utilisateur est alors seul pour le lire.

Deux des quatre assistantes sociales qui ont répondu au questionnaire sur l'affiche expliquent qu'elles ont utilisé ce document dans le cadre de leur activité : « **pour rechercher des coordonnées, contacter des partenaires, pour donner de l'information générale, comme support à la rencontre et à l'échange** ». Cette affiche n'a cependant donné lieu à aucun retour ou commentaire. Les professionnelles sont en accord pour dire que les victimes ont besoin d'être informées, même si elles ne formalisent pas la demande. Elles ont notamment besoin : du contact des partenaires, d'informations juridiques, de soutien moral. Parfois, elles ont besoin d'explications des dispositifs et du processus de la violence, et d'aides financières.

Les assistantes sociales considèrent que d'autres personnes ont des besoins en termes d'informations, autres que les victimes : les professionnels et les témoins de violences, notamment sur la protection et la mise à l'abri des victimes, sur le réseau partenarial et le mécanisme des violences conjugales. Une professionnelle précise qu'il serait intéressant de participer à une formation sur le sujet.

Pour 3 professionnelles « l'affiche n'est plutôt pas adaptée aux victimes, ni aux auteurs de violences ». Pour deux d'entre elles, elle est « plutôt adaptée aux témoins de violences ». Elle n'est pas assez accessible aux victimes car trop de numéros sont présents : « l'information doit être simple et plus lisible ». « Elle est trop détaillée pour que les personnes s'y attardent, il faudrait une accroche. Le dessin n'est pas forcément parlant, l'histoire du prince charmant n'est plus forcément adaptée. Il est important d'intégrer le numéro 3919 car il n'est pas forcément intégré par les femmes contrairement au 119 ou au 115. Le 3919 doit être lisible en gros ». **Les assistantes sociales précisent que cette affiche s'adresse plus aux professionnels, et « qu'ils auraient plus besoin d'un guide pratique court avec des informations courtes plutôt qu'une affiche »**. Il « faudrait séparer l'information victime de l'information professionnelle ».

Pour elles, « c'est plus aux professionnels de terrain d'informer et d'accompagner la démarche pour la faciliter, interpeller la victime et l'aider à sortir du processus de violences ».

En ce qui concerne les auteurs de violences, il serait intéressant « de les placer comme des personnes qui souffrent d'un certain mal être et interroger qui est derrière un auteur de violences ? ».

- **Retours sur les plaquettes :**

Les plaquettes ont été placées au sein de l'accueil et dans la salle d'attente de l'ASF. Selon les réponses des assistantes sociales, le stock de plaquettes diminue à des fréquences différentes. Pour deux professionnels « presque qu'aucun usager ne s'empare de la plaquette », pour deux autres « le stock diminue lentement ou assez lentement », et enfin l'une précise que « le stock diminue assez rapidement ». Cependant, il est à noter qu'il reste 3 plaquettes sur les 20 mises en libre service. « Des personnes se sont emparées de cette plaquette, donc elle a un intérêt, l'information passe aussi comme ça par des relais. »

Sur les 5 personnes qui ont répondu au questionnaire de la plaquette, une dit utiliser ce support lors d'entretiens avec les usagers. Une autre assistante sociale explique qu'elle distribue régulièrement la plaquette si cela peut répondre à un besoin.

Les 3 autres professionnelles ne pensent pas l'utiliser à d'autres fins que pour informer les victimes de violences.

Pour deux personnes, la plaquette est « plutôt adaptée aux besoins des victimes », l'une considère qu'elle ne l'est « plutôt pas », et deux professionnelles n'ont pas répondu. Une assistante sociale précise que l'information n'est pas assez lisible et attractive « elle ne saute pas aux yeux », et une considère que « c'est surtout dans l'accompagnement des personnes que se construisent les projets de séparation ». Selon elles, il faudrait noter sur le document les permanences de Solidarité Femmes 21 depuis que l'association propose un accueil de jour. Les professionnelles pensent qu'il est également important de distribuer cette plaquette aux médecins de SOS médecins, qui sont beaucoup sollicités par les victimes.

Les supports n'ont pas donné lieu à des retours, car c'est un sujet « qui demande d'être discret ». Une assistante sociale explique que sur certaines affiches, comme celles relatant des jobs d'été les personnes prennent l'image en photo.

- **L'équipe et le public reçu :**

Le cabinet médical est composé de trois médecins : deux femmes et un homme. Il se trouve légèrement excentré du territoire des Grésilles. En effet, depuis une vingtaine d'années, deux des professionnels du cabinet ont quitté les locaux situés sur le quartier même, pour cause de « mésentente avec les deux autres médecins qui exercent encore aux Grésilles ». Mais, ces professionnels se situent encore à proximité du quartier et ont conservé la majorité de leurs patients.

La plus grande partie du public reçu par le médecin est issue du territoire des Grésilles. La plupart des patients suivis sont des femmes.

- **Le phénomène des violences dans l'exercice professionnel du médecin :**

La professionnelle explique qu'elle est régulièrement confrontée au phénomène des violences : « je ne dirais pas qu'on en voit tous les jours, mais presque ». Fréquemment, « les femmes ont du mal à en parler. Certaines en parlent tout de suite, mais souvent c'est moi qui repère des traces, surtout quand elles sont là de manière répétitive, c'est là que je le remarque. Ou bien, parfois, les femmes sont accompagnées par une amie, une voisine, c'est alors plus facile d'en parler pour elles. Il est arrivé que je reçoive des cas d'extrême violence, par exemple une personne qui vient directement dans mon cabinet avec le nez cassé. »

« Les patientes viennent souvent pour que je leur fournisse un certificat médical de blessures. Malheureusement, elles ne l'utilisent presque jamais. Mais, je peux le ressortir lors de nouveaux cas de violences, car il reste dans le dossier médical de la patiente. Par contre, parfois, elles viennent me voir longtemps après l'acte violent, par exemple un mois après. Il est alors impossible pour moi d'établir un certificat si longtemps après. Pour les violences psychologiques, c'est aussi difficile d'en fournir, ces violences sont très dures à prouver. Dans ce cas là, c'est plus le rôle d'un psychologue ou d'un psychiatre. Les rendez-vous chez les psychologues sont trop onéreux et les temps d'attentes pour obtenir un rendez-vous chez le psychiatre sont longs. C'est pour cela que j'oriente les patientes dans ces situations sur l'association Solidarité Femmes ».

« Des femmes peuvent venir accompagnées de leur mari, leur frère, leur belle-mère... Il est alors difficile dans ces situations de les faire parler. Une autre difficulté se présente à nous : la barrière de la langue. Les personnes emmènent des traducteurs, mais on ne sait jamais sur qui on tombe et si la traduction de ce que je dis à la patiente est correcte. Par exemple, lorsque c'est quelqu'un de la famille c'est compliqué, on a l'impression que cette personne est plutôt présente pour enfoncer la patiente. Par exemple, une fois, une mère Turque était venue avec sa fille de 14 ans qui devait traduire son propos. J'avais également une interne Turque présente dans mon cabinet durant cette période. Elle a dû interrompre la traduction de la fille qui déformait toutes mes paroles à son avantage, comme pour avoir un arrêt maladie pour ne pas aller à l'école ».

« Souvent, je remarque que celles qui sont victimes sont toujours les mêmes. On dirait qu'elles recherchent les hommes violents et les enchaînent. Malheureusement, on constate beaucoup de problèmes d'addiction sur ces femmes : alcool, drogues... Je reçois aussi de plus en plus de jeunes femmes qui pensent avoir été violées lorsqu'elles étaient alcoolisées, mais ne s'en souviennent plus, elles sont dans le doute. Il est difficile pour moi de les orienter... »

Lorsque la professionnelle est confrontée à cette problématique, elle oriente les victimes vers l'association Solidarité Femmes 21. Elle connaît les numéros nationaux, mais ne pense pas qu'ils soient très utiles.

Elle explique qu'il est difficile pour les femmes de se rendre aux urgences : « elles ne veulent pas y aller, c'est encore pire pour les services de police. Elles ont peur du tribunal, de la plainte, et c'est encore plus compliqué au niveau des policiers des Grésilles. Presque à chaque fois ils disent que c'est de la faute de la femme, elles ont l'impression que c'est de leur faute après, donc elles n'y vont pas. Alors qu'il est facile de se rendre directement à Solidarité Femmes pour elles ».

- **L'affiche locale pour communiquer auprès des femmes victimes :**

Selon la professionnelle, il est plus utile de représenter un relai auprès de la femme, pour lui expliquer directement la problématique, plutôt que de lui montrer l'affiche : « l'explication directe fonctionne beaucoup mieux. Même si elles ont le numéro national en main, elles ne s'en emparent pas forcément. Les personnes n'utilisent pas les numéros nationaux, et cette affiche peut provoquer un blocage chez celles qui ne lisent pas le français. Par exemple, j'ai disposé des affiches pour le dépistage de certaines maladies dans ma salle d'attente. La plupart des femmes ne lisent pas l'affiche et ne font pas de dépistages. Mais, quand il y a une action sur le quartier, par exemple des personnes qui distribuent directement des dossiers aux femmes, alors elles viennent me voir pour que je leur explique et là ça fonctionne ».

Deuxième entretien avec les directeurs-directrices des écoles maternelles et élémentaires, le 17/06/2014 et le 24/06/2014

1. Le 17/06/2014 :

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 3 :**

L'affiche a été exposée au sein de la salle d'accueil du bureau du directeur car c'est le seul espace disponible pour relayer des informations intéressantes et importantes. Il n'a jamais utilisé ce support dans le cadre de son activité et n'a jamais été confronté à un retour ou un commentaire sur ce support. Selon lui, « l'affiche n'est pas regardée, elle n'est plutôt pas adaptée aux besoins des victimes. Il ne sert à rien de l'exposer car il y a trop d'informations, elle est trop petite et pas assez lisible ». Cependant, c'est pour lui « une bonne idée de la présenter durant la période d'inscription. Il faudrait même qu'elle soit disponible dans d'autres lieux du quartier comme chez les commerçants, ou au supermarché. Il pourrait aussi exister une nouvelle démarche mise en place avec la ville : un panneau d'informations pourrait être créé dans chaque école comprenant les numéros utiles et de premières urgences. Mais, il est essentiel que ces informations ne soient pas mélangées avec d'autres ».

Les plaquettes sont disposées en libre service dans la salle d'accueil car c'est le seul espace commun. Presque qu'aucun n'utilisateur ne s'empare de la plaquette. Toutefois, le directeur a distribué à deux reprises les plaquettes à des femmes victimes qui sont venues se confier à lui sur les violences qu'elles subissaient : « deux mamans sont arrivées en pleurant, la plaquette a donc été distribuée pour répondre à des besoins précis ». Il leur a alors donné le dépliant, en précisant les numéros principaux, car trop de numéros et d'informations sont renseignés pour lui. « Le tri des numéros peut-être ardu lorsque les personnes sont en situation de crise. J'ai alors dit que le premier numéro était le bon. Le format de ce document est adapté, car il peut-être dissimulé ». Il précise que « ce n'est pas seulement une question d'informations aux victimes, il faudrait une assistante sociale sur le secteur scolaire qui s'occuperait de cette problématique ».

Il remarque, au sein de son groupe scolaire, une différence entre l'école élémentaire, au sein de laquelle les parents ne rentrent pas, ils restent à la grille et l'école maternelle, où plus de contacts se nouent avec les parents.

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 3 :**

L'affiche a été exposée sur le panneau d'informations aux parents dans la rue, il correspond au lieu le plus visible. Le directeur ne s'est jamais servi de cette affiche et n'a jamais eu de retours sur cette dernière. Il explique qu'il n'est pas confronté à ce phénomène.

Il a mis à disposition les plaquettes, en libre service, au sein de l'accueil périscolaire. A son sens, presque qu'aucun usager ne s'empare de ce dépliant. Pour lui, il est adapté aux besoins des victimes mais il n'a obtenu aucun commentaire sur ce document.

Il se demande si ses « autres collègues sont confrontés à cette question, car ça ne lui arrive jamais ».

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 1:**

L'affiche a été exposée à l'entrée de la structure et la plaquette est à disposition des parents dans le hall de l'école. La directrice précise qu'aucune plaquette n'a été retirée, et elle n'a eu aucun retour des parents ou de ses collègues sur ces documents. Selon elle, « la violence existe, mais on est confronté à d'autres problèmes spécifiques Education nationale. On ne peut pas s'occuper de tous les problèmes du monde, on prend déjà en charge l'enfance et les violences dans l'enfance. On

voit bien les coups sur les mamans, on va leur en parler mais ce n'est pas notre rôle de s'initier dans la vie privée, on n'a pas le temps. » La directrice n'a pas souhaité remplir les deux questionnaires : « on ne peut pas gérer tous les problèmes de la terre, c'est la psychologue qui devrait s'en occuper mais on ne l'a pas vu une seule fois depuis le début de l'année ».

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 1:**

L'affiche a été exposée par le directeur sur le tableau d'affichage dans la rue, une deuxième a été affichée dans la salle des maîtres. Ces deux lieux sont stratégiques « ce sont des endroits où stationnent les mères d'élèves et où se réunissent les enseignants ». Il n'a jamais utilisé cet outil dans le cadre de son activité et cette affiche n'a donné lieu à aucun commentaire. Il pense « qu'il y a peut-être trop de renseignements, un seul numéro suffirait et il est fondamental d'ajouter les listes des différentes violences et pas seulement les coups ». Il considère qu'il manque peut-être un slogan incitateur sur l'affiche. Il faudrait réduire l'information et agrandir le 3919 et le slogan.

Il serait intéressant pour lui que les professionnels soient formés à reconnaître les signes de la violence, par exemple au niveau du comportement. Pour lui, les auteurs de violences ne regardent pas l'affiche.

La plaquette est disposée au sein de son bureau, dans la salle des maîtres. Il a également agrafé ce dépliant sur l'affiche à l'entrée de la structure, pour qu'une définition des violences soit visible par les mères. Le bureau du directeur représente un lieu de passage en période d'inscriptions, et l'intimité des lieux peut permettre aux mères de se confier dans un cadre plus sécurisant. Cependant, personne ne s'empare de cette plaquette placée en libre service, et elle n'a fait l'objet d'aucun retour. Mais, il trouve ce document très adapté aux victimes de violences, le format est utile et la description de la démarche pour les femmes essentielle. Cette plaquette est également adaptée pour lui, car lorsqu'il cherche un numéro il peut trouver la démarche adéquate qui est expliquée sur le support pour ne pas se tromper.

Il explique qu'il n'a pas été amené, durant cette période, à utiliser ces outils mais qu'il a été confronté à cette problématique à deux reprises depuis qu'il est arrivé dans la structure en 1999. Concernant la première situation, une collègue de son équipe était « battue » depuis 10 ans par son mari et il n'avait jamais rien remarqué. Pour la deuxième situation, une autre collègue est arrivée un jour au travail avec des lunettes de soleil. Sa demande était alors que son conjoint fasse l'objet de soins. Il n'a jamais « eu d'échos au niveau des mamans ».

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 4 :**

L'affiche a été exposée dans le hall de l'établissement « pour l'accessibilité à tous » et dans le bureau de la direction « pour avoir les contacts à disposition ». La directrice n'a pas eu l'occasion de se servir de l'affiche dans le délai imposé de l'enquête. Mais, si elle avait rencontré des mères victimes, elle aurait utilisé ce support. En effet, par le passé elle a été confrontée à des « mamans victimes de violences ».

Elle n'a eu aucun retour sur cet outil, mais « à chaque fois, les personnes ne demandent pas de l'aide, elles ne demandent rien, c'est moi qui leur en propose ».

« Cette affiche ne saute pas aux yeux de la victime. Le 3919 ne saute pas aux yeux comme un numéro de téléphone. Il y a trop d'informations, la couleur n'attire pas l'œil. Cette affiche est plutôt soft et pas assez choc ».

Cette affiche ne correspond pas aux besoins des auteurs car les risques encourus ne sont pas notés. Il faudrait également insister sur l'assistance des personnes en danger pour les témoins et s'intéresser à la question de l'immobilisme du témoin. Par exemple, « on pourrait écrire quelques

pistes possibles pour le témoin : signaler l'alarme dans les transports en commun, téléphoner au 115 même sans parler et travailler sur cette peur de l'immobilisme ».

Pour adapter cette affiche aux professionnels, il faudrait développer l'action « exacte que peut mener chaque service, car ils ont besoins d'informations pour pouvoir agir. Il faudrait détailler cette affiche pour les professionnels, par exemple en créant un fascicule qui expose ce que chacun fait, ce qui n'est pas utile sur une affiche de prévention qui doit attirer l'œil. »

La plaquette n'a pas été mise à disposition des parents car ils ne s'emparent pas de l'information. Il est selon elle « plus utile de la distribuer à la demande, en cas de besoins ». Aucun retour n'a été réalisé sur ce support, même de la part de ses collègues. Pour elle, cette plaquette n'est pas assez lisible et pas assez « choc », elle n'est plutôt pas adaptée aux victimes. « Une image de femme battue serait plus parlante avec un numéro de téléphone à mettre en évidence ».

« En 11 ans, cela aurait pu me servir 4 ou 5 fois et c'est un sujet assez tabou pour les femmes. Il reste encore compliqué de les aider, mais c'est important qu'elles puissent être informées, car à un moment donné ça fait son chemin, cette démarche aide au processus de cheminement vers une demande d'aide ».

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 4 :**

L'affiche a été exposée à l'entrée de l'école, « un espace visible pour le plus grand nombre ». La directrice n'a pas utilisé l'affiche durant son exercice professionnel. De plus, aucun retour n'a été effectué sur cet outil. Pour elle, cette affiche est adaptée aux victimes mais « manque de lisibilité ».

Les plaquettes ont été mises à disposition dans la salle des maîtres « parce qu'une collègue en avait besoin ». Au sein de l'établissement, une situation de violence est connue, elle a donc distribué la plaquette et montré l'affiche. « Cette personne est une collègue qui vit plutôt du harcèlement autre que physique. Elle a dit qu'il existait plus d'informations qu'elle ne pouvait penser et qui pouvaient être utiles ». Sinon, elle n'a pas « été informée sur les retours concernant ces documents, et le stock de plaquette ne diminue pas ».

Selon elle, ces supports ne répondent pas aux besoins des auteurs car ils ne vont pas se pencher sur ce type de plaquette.

2. Le 24/06/2014 :

- **Ecole maternelle, groupe scolaire numéro 2 :**

L'affiche a été exposée sur le panneau d'affichage à l'entrée de l'école car « c'est un lieu de passage pour tous les parents ». La directrice n'a pas utilisé ce support dans le cadre de son activité et n'a obtenu aucun retour des familles.

La plaquette n'a été ni distribuée, ni mise en libre service, ni utilisée. Ces supports sont restés sur le bureau de la directrice car « ils n'étaient pas assez nombreux et trop petits pour les distribuer ou les mettre à disposition des parents ». Il ne lui est « jamais arrivé de se retrouver en face d'une victime » car c'est sa « première année de direction ». Si cette situation lui arrive, elle pense s'entourer de partenaires sociaux mais ne sait pas lesquels. Elle considère « que ces personnes, victimes et auteurs, ont surtout besoin d'un suivi psychologique ».

En recomptant les plaquettes, la directrice s'aperçoit qu'il en manque une et qu'une personne s'est servie sur son bureau, même si elles étaient attachées avec un élastique.

- **Ecole élémentaire, groupe scolaire numéro 2 :**

La directrice de l'école n'a complété que le questionnaire sur la plaquette. Elle a mis ces dernières à disposition des enseignants au sein de leur casier. De plus, elle a présenté ces supports en réunion d'équipe, puis a laissé les plaquettes à disposition si « l'un des professeurs doit ou pense avoir à en donner à un parent ». Ce sont donc les professionnels de la structure qui distribuent la plaquette. Elle précise, au sein du questionnaire, qu'elle est distribuée assez régulièrement, mais comme elle n'est pas en libre service les usagers ne s'en emparent pas librement.

Par exemple, ce support « a été distribué dans le cadre d'une réunion avec un parent sous un motif purement scolaire ». La directrice utilise également cet outil à d'autres fins que pour informer les victimes : « nous en laissons à certaines mamans dont nous savons qu'elles pourraient en donner à une connaissance ».

La plaquette a donné lieu à des commentaires de la part des professionnels de la structure, ils ont évoqué « la peur de mettre une victime dans une pire situation ». Mais, des victimes ont aussi évoqué « la peur, elles font mentir les enfants qui reviennent sur leurs dires ». Ces retours étaient inférieurs à 5, ils venaient essentiellement des personnels durant la réunion d'1h30. Ces derniers étaient négatifs ou neutres. Deux constats ont été alors mis en exergue : « les professionnels doivent signaler, mais ils considèrent que le signalement se traduit par un règlement de comptes sans témoins, et ils se demandent si cela ne représente pas une deuxième maltraitance ? »

Ainsi, la directrice ignore si cette plaquette est réellement adaptée aux besoins des victimes.

Après avoir rendu les questionnaires, la directrice explique de manière informelle dans un couloir que l'établissement vit actuellement une situation d'urgence avec une maman. « Nous avons perdu la confiance de cette maman qui subit des violences et le lien que nous avons avec elle. Nous avons peur qu'il arrive quelque chose pendant les grandes vacances et ne plus retrouver cette maman à la rentrée. Cette femme en devient folle, le papa vient même intimider notre équipe devant les grilles de l'école. Un signalement a été réalisé, grâce à un enseignant qui a révélé les propos des enfants. Je pense qu'il y a également des violences sur les enfants, et les conséquences sont visibles : un enfant fait de l'eczéma, le deuxième garçon n'arrête pas de pleurer, et la fille s'est murée dans le silence. Les enfants disent par exemple que leur mère est retombée en enfance et est devenue un peu folle et que c'est pour ça qu'elle chute dans l'escalier. Ce signalement a été fait avec l'avis de tous les enseignants durant une réunion un midi où nous n'avons même pas pris le temps de manger. Personnellement, je n'en dors presque plus la nuit. Nous nous sentons tous démunis et seuls face à cette situation. Je me demande qui je n'ai pas appelé pour demander de l'aide, et maintenant nous avons perdu le lien de confiance avec la maman qui a peur. La situation n'évolue pas, les assistantes sociales du Conseil Général se sont rendues à leur domicile, mais face à la porte close elles ne sont pas rentrées et n'ont pas essayé de revenir. La mère commence à devenir folle, on ne sait plus quoi faire... »

Deuxième entretien avec l'infirmière chargée de la prévention au centre de soins infirmiers, le 24/06/2014

L'infirmière a exposé l'affiche au sein de la salle d'attente des patients, car « c'est l'espace le plus visible pour le public ». Elle ne s'est jamais servie de ce support durant son activité, et précise qu'il n'a jamais donné lieu à des commentaires ou des retours. Cette professionnelle dit ne jamais avoir été confrontée à ce phénomène. Elle pense que si elle rencontre une victime, ce qu'elle aurait besoin est tout d'abord un numéro d'appel pour l'écoute, puis une orientation. Elle considère que chaque professionnel a des besoins en termes d'informations sur ce sujet, notamment la connaissance des différentes structures et associations auxquelles il pourrait faire appel afin de retransmettre l'information. Selon elle, cette affiche est adaptée aux besoins des victimes et des témoins, mais pas aux besoins des auteurs de violences. Cependant : « il y a trop d'informations sur la même affiche, le titre et le numéro d'appel ne sont pas assez frappants. Le numéro 3919 est plus petit que le logo DDCS 21. Pour les auteurs, il faudrait réaliser une partie différente, sur un côté opposé ou d'une autre couleur. En ce qui concerne les témoins, il serait intéressant de les interpeller, avec par exemple la phrase : si vous êtes témoins de violences. Enfin, pour les professionnels, il serait utile de mettre en avant une accroche avec la santé physique et/ou psychologique ».

Les plaquettes sont disposées en libre service dans la salle d'attente, en dessous de l'affiche, car « c'est un espace fréquenté par le public ». Elle précise, que si l'occasion se présente, elle distribuera la plaquette. Cependant, les usagers ne s'emparent pas de ce document : « nous avons eu peu de fréquentation et de passage à la permanence durant ce dernier mois, et le public était surtout des hommes ». Ainsi, aucun commentaire n'a été effectué ni de la part des professionnels, ni de la part des patients.

Questionnaire affiche :

Violences faites aux femmes
Ensemble, parlons-en !
3919

Pitié, vous rêvez sûrement d'un prince charmant, pas d'un homme qui vous frappe le soir en rentrant.

Pour les femmes

- **Stop-violences-femmes.gouv.fr**
☎3919
- **Solidarité femmes 21**
Accompagnement de femmes victimes de violences
☎03.80.67.17.89
- **Le Pas = ADEFO = Prostitution / Traite des êtres humains**
☎03.80.30.85.28
- **Association européenne contre les violences faites aux femmes au travail - AVFT**
☎01.45.84.24.24
- **Collectif féministe contre le viol**
☎08.00.05.95.95

Pour les mineurs

- **Allô Enfance en Danger**
☎119 (24h/24 et gratuit)

Pour les auteurs

- **ALTHEA** Une alternative thérapeutique à la violence conjugale et familiale
☎06.36.69.93.19

Aide médicale et psychologique

- **Urgence SAMU**
☎15
- **Médecine légale**
☎03.80.23.39.16
- **La PASS** Permanence d'accès aux soins et à la santé
☎03.80.29.33.95
- **Dispensaire Nicolas BERTHOT (CDAG-CIDDIST)**
☎03.80.63.68.14
- **Sida info service**
☎0800.840.800
- **Consultations de psychotraumatologie à Dijon**
☎03.80.78.00.44

Aide judiciaire

- **Police secours**
☎17
- **Travailleur social au sein de la Gendarmerie**
☎03.80.69.17.87
- **Travailleur social au sein de la Police**
☎03.80.44.55.82
- **Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles CIDFF**
☎03.80.48.90.28
- **Association départementale d'aide aux victimes d'infractions pénales ADAVIP 21**
☎03.80.70.45.81
- **La maison de la justice et du droit**
☎03.80.51.78.30

Hébergement d'urgence et orientation

- ☎115

DDCS 21 Les contacts utiles

Direction départementale de la cohésion sociale de la Côte d'Or
6, rue chancelier de l'hospital 21000 DIJON - Tél. 03.80.68.30.00 - Fax. 03.80.68.30.31 - ddc21@cote-dor.gouv.fr - www.cote-dor.gouv.fr

Structure :

Fonction :

Année d'arrivée dans la structure:

Sexe :

Nombre de professionnel-les au sein de la structure :

.....

1/ Avez-vous affiché ce document au sein de votre structure ?

Oui

Non

➤ Si oui, dans quel espace est-il affiché ?

.....

➤ Si oui, pourquoi avoir fait ce choix d'espace d'affichage ?

.....

➤ Si non, pourquoi ne pas l'avoir affiché ?

.....

2/ Vous arrive-t-il de vous servir de cette affiche dans le cadre de votre activité professionnelle ?

Oui

Non

3/ Si oui, dans quelle(s) circonstance(s) avez-vous utilisé cette affiche?

.....

.....

.....

4/ Utilisez-vous cette affiche à d'autres fins que pour informer les victimes de violences ?

Oui

Non

5/ Si oui, lesquelles?

.....

.....

.....

6/ Est-ce que cette affiche a donné lieu à des commentaires, à des interrogations ?

Oui

Non

➤ **Si non, passez directement à la question 7.**

➤ Si oui, de la part de qui ?

Professionnel-le-s de la structure

Professionnel-le-s extérieur-e-s à la structure

Victimes de violences

Auteurs de violences

Témoins de violences

Autre (précisez)

➤ Si oui, ces commentaires étaient-ils nombreux :

1 seul

- de 5

+ de 5

➤ Si oui, ces commentaires étaient-ils :

Positifs

Négatifs

Neutres

➤ Quels étaient ces commentaires ?

.....

.....

.....

7/ Lors de votre activité professionnelle, quand vous rencontrez une victime de violences, présente-t-elle des besoins en termes d'informations ?

Tout à fait d'accord : elle est en demande et a besoin d'un grand nombre d'informations

Plutôt d'accord : même si elle ne formalise pas la demande, elle a besoin d'être informée

Plutôt pas d'accord : l'accès à l'information n'est pas sa priorité

Pas du tout d'accord : elle n'a pas besoin d'informations supplémentaires

Je ne sais pas

8/ Quelles sont les informations que la victime demande ?

Contact des partenaires

Une demande financière

Une demande juridique

Explication du processus de la violence

Explication des dispositifs

Une autre demande (précisez) :

9/ Selon vous, quelles sont les informations dont la victime aurait besoin ?

.....

.....

.....

10/ D'autres acteurs présentent-ils des besoins d'informations ?

Oui

Non

11/ Si oui, ce sont généralement, (plusieurs choix possibles) :

Des auteurs de violences

Des témoins de violences

D'autres professionnels

Autre (précisez) :

12/ Sur quelles informations sont-ils en demande ?

.....

.....

.....

13/ Selon vous, de quelles informations supplémentaires auraient-ils besoin ?

.....

.....

14/ Selon vous, cette affiche est-elle adaptée aux besoins des victimes de violences ?

Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt pas d'accord

Pas du tout d'accord

Je ne sais pas

15/ Selon vous, cette affiche est-elle adaptée aux besoins des auteurs de violences ?

Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt pas d'accord

Pas du tout d'accord

Je ne sais pas

16/ Selon vous, cette affiche est-elle adaptée aux besoins des témoins de violences ?

Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt pas d'accord

Pas du tout d'accord

Je ne sais pas

17/ Selon vous, quelle(s) modification(s) faudrait-il apporter pour que cette affiche soit mieux adaptée aux besoins des victimes de violences ?

.....

.....

.....

18/ Selon vous, quelle(s) modification(s) faudrait-il apporter pour que cette affiche soit mieux adaptée aux besoins des auteurs de violences ?

.....

.....

.....

19/ Selon vous, quelle(s) modification(s) faudrait-il apporter pour que cette affiche soit mieux adaptée aux besoins des témoins de violences ?

.....

.....

.....

20/ Selon vous, quelle(s) modification(s) faudrait-il apporter pour que cette affiche soit mieux adaptée aux besoins des professionnel-le-s?

.....

.....

.....

Questionnaire plaquette :

Violences faites aux femmes

**Ne laissez pas la violence s'installer.
Réagissez !**

3919
Appel gratuit

DDCS 21 Les contacts utiles

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET
DE LA CÔTE D'OR

DIRECTION DÉPARTEMENTALE
DE LA COHÉSION SOCIALE

Structure :

Fonction :

Année d'arrivée dans la structure:

Sexe :

Nombre de professionnel-les au sein de la structure :

.....

1/ Avez-vous mis à disposition des usagers de votre structure des plaquettes ?

Oui

Non

- Si oui, dans quel espace ?

.....

- Si oui, pourquoi avoir fait ce choix ?

.....

- Si non, pourquoi n'avoir pas mis des plaquettes à disposition des usagers?

.....

2/ Est-ce que cette plaquette a été distribuée par vos soins ou est-elle en libre service pour les usagers de votre structure ?

La plaquette est en libre service

Ce sont les professionnel-le-s de l'équipe qui distribuent la plaquette

Les deux propositions sont mises en place

Je ne sais pas

3/ Si la plaquette est en libre service :

Le stock de plaquette diminue rapidement

Le stock de plaquette diminue assez rapidement

Le stock de plaquette diminue assez lentement

Le stock de plaquette diminue lentement

Presque qu'aucun usager ne s'empare de la plaquette

Autre (précisez) :

4/ Si la plaquette est distribuée par vos soins :

Vous distribuez la plaquette régulièrement

Vous distribuez la plaquette assez régulièrement

Vous distribuez la plaquette assez rarement

Vous distribuez la plaquette rarement

Vous ne distribuez presque jamais la plaquette

Autre (précisez) :

5/ Dans quelle(s) circonstance(s) la plaquette a-t-elle été distribuée ?

.....

.....

.....

6/ Utilisez-vous cette plaquette à d'autres fins que pour informer les victimes de violences ?

Oui

Non

7/ Si oui, lesquelles?

.....

.....

.....

8/ Est-ce que cette plaquette a donné lieu à des commentaires, à des interrogations ?

Oui

Non

➤ **Si non, passez directement à la question 9.**

➤ Si oui, de la part de qui ?

Professionnel-le-s de la structure

Professionnel-le-s extérieur-e-s à la structure

Victimes de violences

Autre (précisez)

➤ Si oui, ces commentaires étaient-ils nombreux :

1 seul

- de 5

+ de 5

➤ Si oui, ces commentaires étaient-ils :

Positifs

Négatifs

Neutres

➤ Quels étaient ces commentaires ?

.....

.....

.....

9/ Selon vous, cette plaquette est-elle adaptée aux besoins des victimes de violences ?

Tout à fait d'accord

Plutôt d'accord

Plutôt pas d'accord

Pas du tout d'accord

Je ne sais pas

10/ Selon vous, quelle(s) modification(s) faudrait-il apporter pour que cette plaquette soit mieux adaptée aux besoins des victimes de violences ?

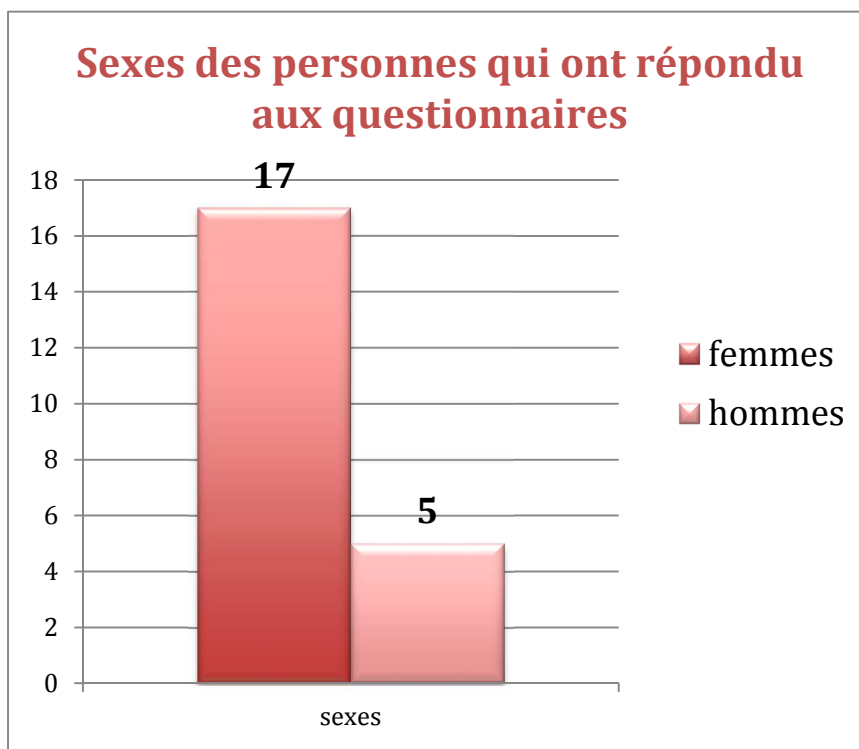
.....

.....

.....

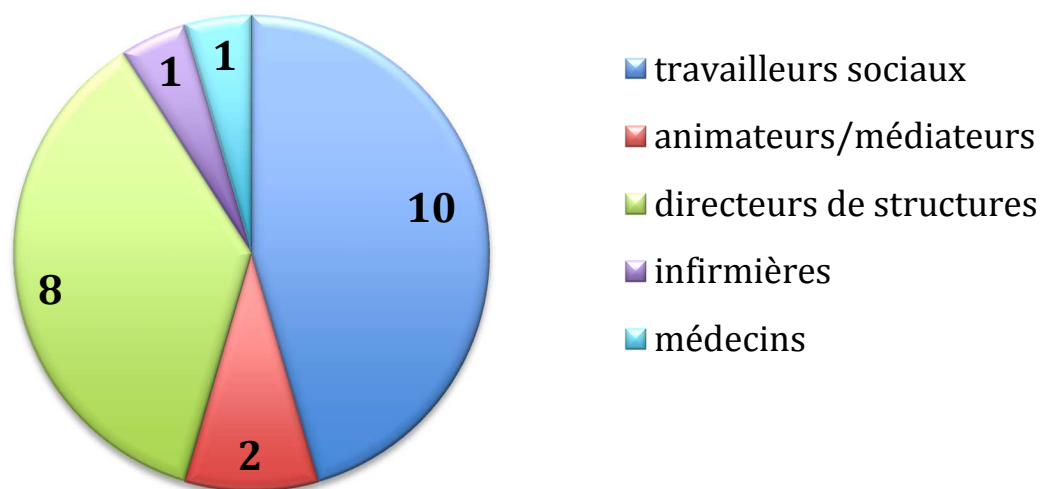
Statistiques sur les questionnaires recueillis concernant les affiches et les plaquettes :

Sexes des répondants aux deux questionnaires	
Femmes	17
Hommes	5
Total	22



Professions des personnes qui ont répondu aux questionnaires	
travailleurs sociaux	10
animateurs/médiateurs	2
directeurs de structures	8
infirmière	1
médecin	1
Total	22

Professions des personnes qui ont répondu aux questionnaires



Types de structures qui ont répondu aux questionnaires	
centre social	1
MJC	1
CAF	1
service de prévention spécialisé	1
conseil général	1
écoles élémentaires et maternelles	7
centre de soins infirmiers	1
cabinet médical	1
Total	14

Nombre de supports de communication distribués

Structures	Nombre d'affiches distribuées	Nombre de plaquettes distribuées
centre social	1	10
MJC	1	10
CAF	2	20
service de prévention spécialisé	2	20
conseil général	4	20
écoles maternelles	6	4 x 8
écoles élémentaires	6	4 X 8
centre de soins infirmiers	2	20
cabinet médical	1	10
collège	1	10
Total	26	184

Statistiques sur les questionnaires recueillis concernant les affiches :

Exposition de l'affiche au sein de la structure	
oui	18
non	0
Total	18

Lieu d'affichage	
bureau	6
hall/entrée	4
accueil	3
salle d'attente	3
panneau d'information	4
salle maître	1
Total	18

Choix de l'espace d'affichage	
lieu d'écoute	2
seul espace disponible	3
visibilité	5
accessibilité	3
lieu de passage	2
endroit stratégique	1
sans réponses	2
Total	18

Utilisation de l'affiche dans l'activité professionnelle	
oui	4
non	14
Total	18

Circonstances d'utilisation (occurrences, plusieurs réponses par personne)	
sollicitation lors d'un problème repéré	1
support à l'échange, à l'orientation	1
informer	3
recherche de coordonnées	1
Total	6

Utilisation de l'affiche à d'autres fins que pour informer les victimes de violences	
oui	4
non	14
Total	18

Circonstances d'autre utilisation (occurrences, plusieurs réponses par personne)	
identifier l'espace d'écoute	1
échanger avec le public	1
informer	1
montrer une préoccupation de la structure	1
contact partenaire	1
Total	5

Commentaires à propos de l'affiche	
oui	2
non	15
NSP	1
Total	18

Nombre de commentaires	
un seul	
moins de 5	1
plus de 5	1
Total	2

Nature des commentaires	
positifs	1
négatifs	1
neutres	0
Total	2

Personnes concernées par les commentaires	
professionnels extérieurs à la structure	2
professionnels de la structure	1
témoins	1
Total	3

Contenus des commentaires	
trop d'informations	1
écriture trop petite	1
satisfait de savoir où trouver l'information	1
Total	3

Les besoins d'informations d'une victime selon les professionnels (plusieurs réponses possibles)	
tout à fait d'accord : elle est en demande et a besoin d'un grand nombre d'informations	3
plutôt d'accord : même si elle ne formalise pas la demande, elle a besoin d'être informée	14
plutôt pas d'accord : l'accès à l'information n'est pas sa priorité	4
pas du tout d'accord : elle n'a pas besoin d'informations supplémentaires	0
NSP	2
Sans réponses	0
Total	23

Les informations demandées par les victimes (plusieurs réponses possibles)	
contacts partenaires	6
demande financière	4
demande juridique	8
explication du processus de la violence	3
explication des dispositifs	6
autres	2
NSP	2
sans réponses	4
Total	35

Autres besoins de la victime non cités (occurrences)	
écoute/soutien moral	6
secret des propos	1
orientation	3
déculpabiliser la victime/ la rassurer	1
adresses et lieux de prises en charge	3
logement	1
explication juridique	2
Total	17

Besoins d'informations d'autres acteurs (plusieurs réponses possibles)	
auteurs de violences	4
témoins de violences	8
autres professionnels	11
non	1
NSP	1
sans réponses	2
Total	27

Occurrences : besoins d'informations des professionnels	
connaître accueil d'urgence, logement	3
explication procédures, dispositifs, démarches, mécanismes de la violence	6
besoin de contact, réseau	3
formation	1
NSP	1
Total	14

Occurrences : besoins d'informations des témoins	
procédure à suivre simplifiée	1
connaissance des possibilités d'accueil d'urgence, de logement	2
savoir déculpabiliser la victime	1
contacts	1
connaître le mécanisme de la violence	1
NSP	1
Total	7

Occurrences : besoins d'informations des auteurs	
suivi psychologique	1
aide quotidienne	1
NSP	1
Total	3

Adaptation de l'affiche aux besoins des victimes	
tout à fait d'accord	3
plutôt d'accord	5
plutôt pas d'accord	7
pas du tout d'accord	
NSP	1
Sans réponses	2
Total	18

Adaptation de l'affiche aux besoins des auteurs (plusieurs réponses)	
tout à fait d'accord	
plutôt d'accord	2
plutôt pas d'accord	8
pas du tout d'accord	4
NSP	4
Sans réponses	2
Total	20

Adaptation de l'affiche aux besoins des témoins (plusieurs réponses)	
tout à fait d'accord	1
plutôt d'accord	9
plutôt pas d'accord	4
pas du tout d'accord	
NSP	1
Sans réponses	3
Total	18

Modification de l'affiche selon les besoins des victimes (occurrences)	
trop d'informations	6
revoir l'écriture/difficulté de lecture	2
plus de lisibilité	3
informations plus simples	2
affiche plus grande	1
expliquer les différentes formes de violences	1
interpeller plus	2
Total	17

Modification de l'affiche selon les besoins des auteurs (occurrences)	
séparer le statut des victimes et des auteurs	4
s'identifier par une illustration	1
plus de visibilité	1
les placer comme des personnes qui souffrent	1
interroger leur statut	1
risques encourus	2
possibilité d'aide	1
NSP	2
Total	13

Modification de l'affiche selon les besoins des témoins (occurrences)	
rappel des droits et des devoirs, assistance des personnes en danger	3
trop d'informations	1
revoir l'écriture	1
interpeller par l'image	1
une rubrique spéciale qui explique les démarches	1
assurance de ne pas être réprimé	1
NSP	2
Total	10

Modification de l'affiche selon les besoins des professionnels (occurrences)	
plaquette spécialisée	1
trop d'informations	1
revoir l'écriture	1
former, connaître les signes	1
accroche avec la santé	1
NSP	2
Total	7

Statistiques sur les questionnaires recueillis concernant les plaquettes :

Lieux de mise à disposition (plusieurs lieux par structure)	
bureau	4
accueil	7
salle d'attente	3
salle des maîtres	2
casiers des professeurs	1
sans réponses	4
Total	21

Choix de l'espace de mise à disposition	
lieu de passage	3
visibilité	2
discrétion/intimité/anonymat	2
information	1
seul espace disponible	3
autres	3
sans réponses	6
Total	20

Choix de la non mise à disposition	
déjà fait par des collègues	1
plaquettes pas assez nombreuses et trop petites	1
informations mises à disposition jamais prises	1
Total	3

Circonstances de distribution de la plaquette par les professionnels	
Si une personne se dit victime/ dit avoir été témoin	1
l'évocation de violences en entretien	2
lors d'une réunion	2
pour répondre à un besoin	4
situation non rencontrée	1
sans réponses	10
Total	20

Utilisation de la plaquette à d'autres fins que pour informer les victimes de violences	
oui	4
non	15
sans réponses	1
Total	20

Circonstances d'autre utilisation (occurrences, plusieurs réponses par personne)	
informer les usagers/ le public/ les témoins des violences	2
entretien	1
distribution à des personnes ciblées	1
Total	4

Commentaires à propos des plaquettes	
oui	3
non	15
NSP	
sans réponses	2
Total	20

Nombre de commentaires	
un seul	
moins de 5	
plus de 5	3
Total	3

Nature des commentaires	
positifs	1
négatifs	1
neutres	2
Total	4

Personnes concernées par les commentaires	
usagers de la structure	1
victimes	2
témoins	1
professionnels	1
Total	5

Contenus des commentaires	
les constats des violences sont difficiles à établir	1
les informations sont complètes	1
peur des professionnels de mettre les victimes dans une pire situation	1
peur des professionnels des règlements de compte lors d'un signalement	1
peur des victimes	1
Total	5

Adaptation de la plaquette aux besoins des victimes	
tout à fait d'accord	6
plutôt d'accord	7
plutôt pas d'accord	3
pas du tout d'accord	
NSP	2
Sans réponses	2
Total	20

Commentaires/ modification de la plaquette selon les besoins des victimes (occurrences)	
format très discret	1
clarté des informations	1
informations utiles	1
plus de lisibilité	3
trop d'informations	1
dimension pas assez importante	1
ne pas leurrer le public par des slogans impossibles à réaliser	1
pas assez "choc"	1
noter l'importance de l'accompagnement social	
RAS	1
Total	11