



Séminaire de master

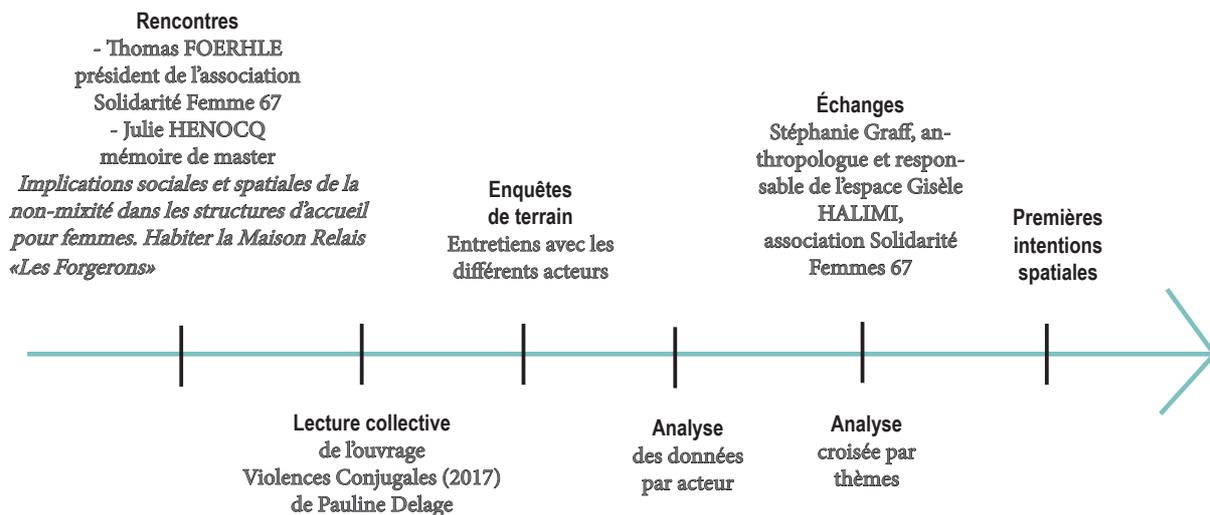
Les espaces d'accueil des femmes victimes de violence En collaboration avec l'association Solidarité Femmes 67

Contexte

Depuis la création de la première « Maison des femmes » par Ghada Hatem, en Seine Saint Denis en 2016, le modèle se diffuse en France. Une diversité d'acteur-riche-s (collectivités, institutions publiques de santé, associations) s'empare de cette problématique : rendre accessible, en un même lieu, différents services à destination des femmes victimes de violences. Nous avons engagé aux côtés de l'association Solidarités Femmes 67, un travail d'enquête pour comprendre, au plus près des acteurs-rices du territoire quel pourrait être le fonctionnement d'un tel espace : quels sont les besoins des femmes, des professionnel-le-s, des associations, comment accueillir ce public, comment travailler la complémentarité des missions des acteurs-rices du territoire ?

Démarche

Cette année 2022-2023 nous a permis de dresser un état des lieux, à l'échelle de l'Eurométropole de Strasbourg, des démarches engagées (genèse, objectifs, contraintes, réalisations) et des espaces existants (contextualisation, caractéristiques, avantages, limites). Nous avons rencontré divers acteurs-rices – professionnel-le-s, associatifs, institutionnel-le-s – pour observer leurs pratiques et questionner leurs besoins. Cette démarche se poursuivra sur l'année 2023-2024 avec un approfondissement de la problématique et une phase axée sur la co-conception des espaces.



Acteurs rencontrés

- Gaëlle, Corinne et Laurence : bénévoles et salariée du Mouvement du Nid
- Sophie Clerc : coordinatrice de la mission "droit des femmes et égalité des genres" à la Ville et Eurométropole de Strasbourg
- Sophie Bohn : déléguée départementale aux Droits des Femmes et à l'Égalité Femmes-Hommes du Grand Est
- Julie Hème, éducatrice à l'Accueil de Jour, Judith Taurel et Marie Kerloch, éducatrices au service Hélène de Beauvoir, Association Solidarité Femmes 67
- Céline Jarny : adjudante, gendarmerie, Maison de la protection des familles du Bas-Rhin
- Priscilla Bur : coordinatrice Unité d'accueil et d'accompagnement des victimes de violences
- Sabrina Bellucci : directrice de l'association Viaduc France Victimes 67
- Christelle Wieder pour la mise en œuvre de la politique municipale en faveur des droits des femmes et de l'égalité de genre)
- Claire Gérard : chargée de projets Mission Diversité, Inclusion et Lutte contre les Discriminations Secrétariat Général, Mairie de Nancy
- Coralie Charlet : juriste au CIDFF.

Avec la participation de : Alvarez Fuertes Valeria, Boulet Chloé, Brodeur Camille, Christmann Laura, Damlali Ozge, De Crevoisier Gouy De Bellocq Feuquiers Bertille, Dromard Louise, Flickinger Chloé, Galtier Camille, Gaudu Samuel, Herque Sophie, Leclair Fanny, Lett Alexane, Marchal Emilie, Pierrot Eléna, Postel Solin, Rouf Fleurange, Sourd Nicolas, Szeffler Julia Magdalena et l'enseignante Mireille Diestchy



Le Refuge

Grands principes du parcours

- fluidité et cohérence du parcours
- gradation des seuils et de l'intimité
- coordination des acteurs professionnels et associatifs
- appropriation des lieux

Un premier enjeu : nommer l'espace :

En référence au premier projet de Maison des femmes (Seine Saint-Denis), nous avons décidé dans un premier temps d'adopter ce nom, afin de décrire un lieu d'accueil et de refuge où se rassemblent différent.e.s acteur.ice.s pour accompagner les femmes victimes de violences conjugales. Nous avons vite remarqué que ce terme posait de nombreuses questions ; nous avons ensuite parlé d'espace d'accueil des femmes victimes et de lieu d'accompagnement. L'appellation de "femmes victimes" se positionne dans une construction sociale binaire hommes/femmes. Cette binarité tend à être déconstruite dans les réflexions sociales actuelles ; il nous semble important aujourd'hui de considérer ces réflexions sur le genre et d'adapter notre programme. Afin de maintenir cette question ouverte, nous avons finalement opté pour le terme de "refuge" ou "shelter", reprenant le terme choisi lors de la convention d'Istanbul.

Fluidité et cohérence du parcours :

Les espaces doivent être liés de telle sorte que la circulation soit fluide. Il est important que le parcours soit clairement défini, pour que la personne accueillie bénéficie d'un accès simple et direct aux espaces qu'elle doit rejoindre. Lors de son parcours personnel, dans un souci d'anonymat, elle doit pouvoir débambuler en croisant un minimum d'autres usagers si elle le souhaite.

Gradation des seuils et de l'intimité :

Le refuge doit permettre différents degrés d'intimité : plusieurs entrées permettent de les transcrire en tant qu'espace. Un espace d'accueil, ouvert depuis la rue, propose un accueil indifférencié des victimes de violences, militant.e.s, ou simplement de celles et ceux qui ont la volonté de se renseigner sur le sujet. Cet accès commun permettrait d'entrer sans craindre d'être directement reconnue.e comme "victime de violence", et donc anonymement et sans honte. D'autres entrées plus confidentielles et sécurisées servent notamment pour les personnes déjà prises en charge par la structure, pour les urgences et pour l'accueil de nuit. Un dernier parcours amène directement à quelques chambres avec kitchenette que nous pourrions qualifier d'hébergement d'urgence. Ainsi au sein même de la structure, le parcours est guidé et les espaces individuels, collectifs et du personnel sont séparés pour offrir ces différents degrés d'intimité.

Coordination des acteur.ice.s :

Les différent.e.s professionnel.le.s du lieu doivent pouvoir communiquer, à la fois en termes d'espaces et de suivi : il est important que la personne accueillie ne soit pas obligée de répéter son expérience douloureuse à chaque professionnel.le qu'elle rencontre. Cette coordination peut prendre la forme d'un carnet de suivi qui accompagne la personne victime de violence tout au long de son parcours. Ce pourrait être aussi une permanence tournante dans l'espace d'accueil : à tour de rôle, les professionnel.le.s auraient à assurer ce premier contact et donc le devoir de connaître le fonctionnement et les acteur.ice.s du lieu.

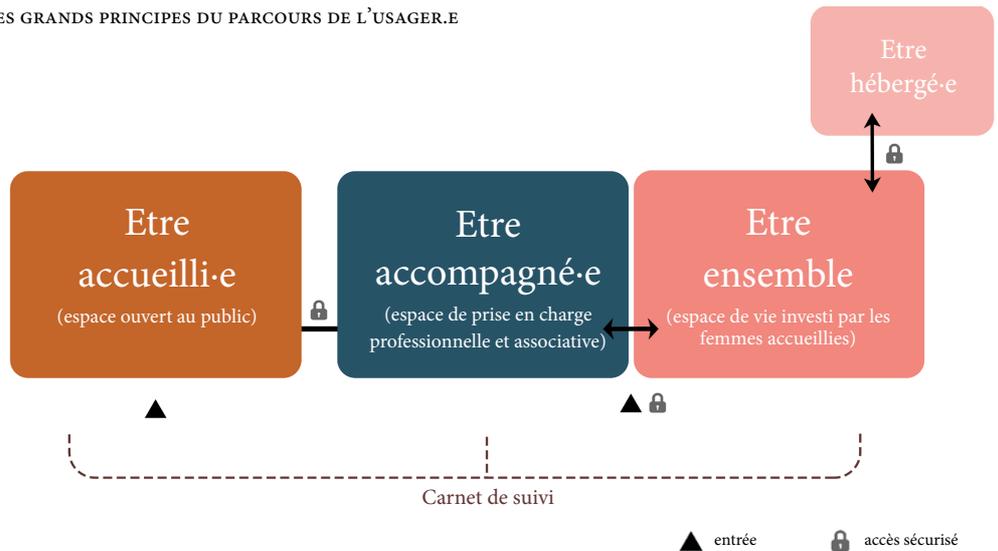
Appropriation :

L'appropriation paraît être un enjeu important de cet espace : en effet, nous avons lu (Delage Pauline, *Violences conjugales. Du combat féministe à la cause publique*, Paris, Presses de Sciences Po, 2017) et entendu en entretien à quel point il était important que les personnes se sentent accueillies, en confiance, donc qu'il était important de recréer un semblant de chez-soi. Dans les espaces de vie commune et d'hébergement, apporter une touche personnelle de décoration permet de se sentir chez soi. Cette appropriation peut être individuelle dans les logements ou plus collective grâce à des ateliers de groupe, qui créent un lien entre les personnes accueillies. Les décorations et œuvres créées par les personnes accueillies dans ces ateliers peuvent également être exposées dans ces espaces pour donner un plus grand sentiment d'appropriation et de personnalisation. On peut penser par exemple aux photographies exposées dans la cage d'escalier de l'association Solidarité femmes ou à l'ambiance de salon dans plusieurs structures que nous avons visitées.

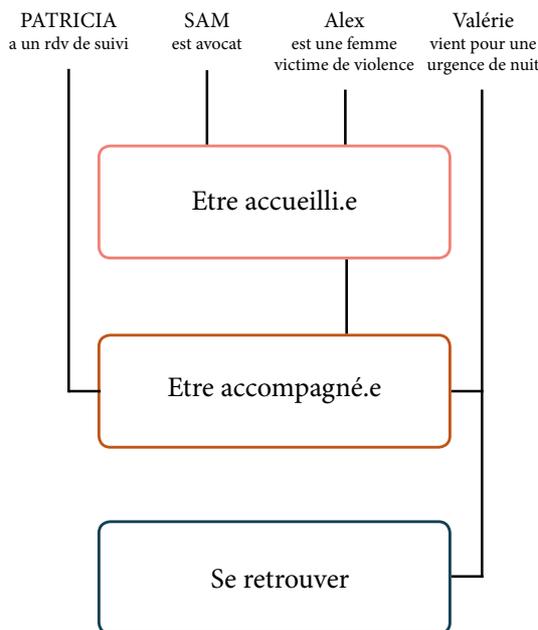
Militantisme :

Il nous a été dit que les espaces militants sont souvent séparés des espaces d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement des femmes. Dans ce refuge, nous aimerions donner une place à l'information et la sensibilisation, également au débat et à l'engagement, au moyen d'un espace ouvert à toutes et tous.

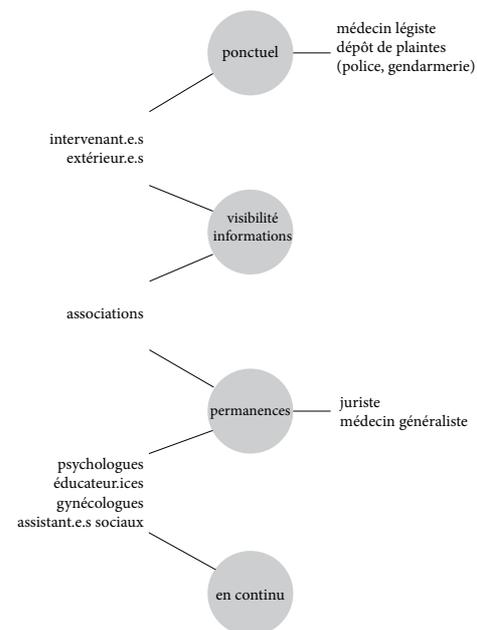
LES GRANDS PRINCIPES DU PARCOURS DE L'USAGER.E



UN ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT DIVERSIFIÉ QUI S'ADAPTE AU BESOIN DE CHACUN.E



LES DIFFÉRENTES MODALITÉS D'INTERVENTION DES PROFESSIONNEL.LE.S AU SEIN DE CET ESPACE





LE "CAFE" : le premier accueil

- accueillir
- sensibiliser, former
- débattre
- prendre en charge

LES DIFFERENTS PARCOURS DES USAGERS

DES FONCTIONS VARIÉES :

L'espace d'accueil du refuge s'articule autour de plusieurs pôles ayant des fonctions variables : un café, des espaces de réunion, de conférence, d'exposition et des ateliers pédagogiques. Ces pôles permettent d'améliorer la diversité des parcours, de mettre en place des actions militantes et de sensibiliser un grand public. C'est un lieu ouvert à tous. Le Café permet aux personnes franchissant la porte de se détendre, de s'asseoir, de boire un café, de discuter, de se rencontrer. Il est agrémenté d'un espace d'exposition et d'un point d'information comportant des prospectus, des feuillets d'information, des plannings récapitulant les événements (éducatifs, culturels..) qui se déroulent dans le refuge.

LA PRISE EN CHARGE :

C'est ici que les femmes victimes souhaitant entrer en contact avec le personnel du refuge peuvent le faire. Deux dispositifs existent. Le premier se rapproche le plus d'un guichet classique, situé au niveau du comptoir du bar, appelé « guichet fixe ». Dans le deuxième dispositif, des membres du personnels se déplacent dans l'espace et peuvent être interpellés ou entrer spontanément en contact avec les femmes victimes de violence. Ce type de guichet est appelé « guichet mobile ». Ces différents types de guichets sont tenus par des professionnels travaillant au refuge pour faciliter la prise en charge des femmes : par exemple, un gynécologue peut avoir une permanence à un guichet fixe pendant deux heures par semaine.

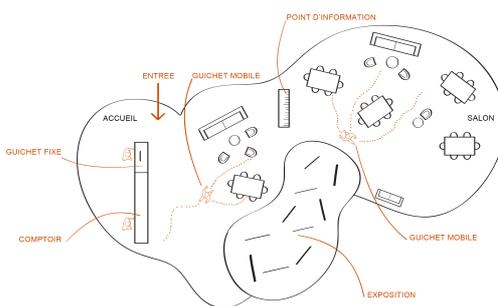
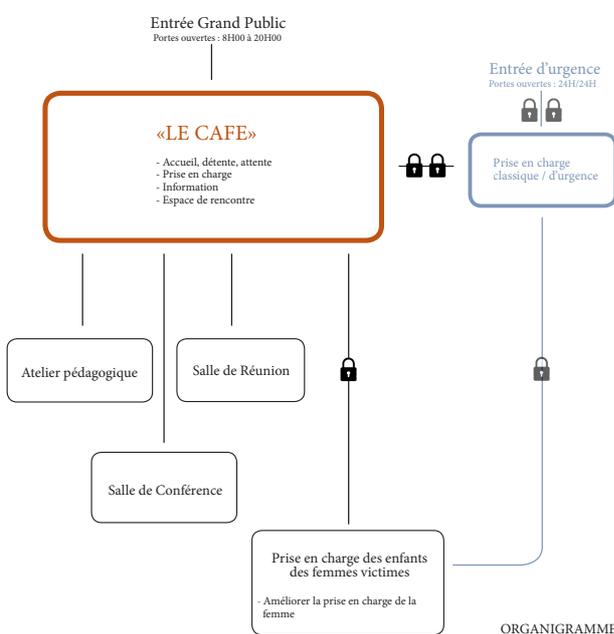
UN LIEU SÉCURISANT :

Le Café répond à la fois aux besoins des femmes victimes et à la sensibilisation du grand public, par les conférences, les actions militantes ou pédagogiques. Ce grand espace pose question, car il a à la fois pour but de rassembler et de sensibiliser, ce qui impose une visibilité importante, mais il est aussi un lieu qui doit être chaleureux et intime, de façon à ce que ses occupants se sentent toujours en sécurité.

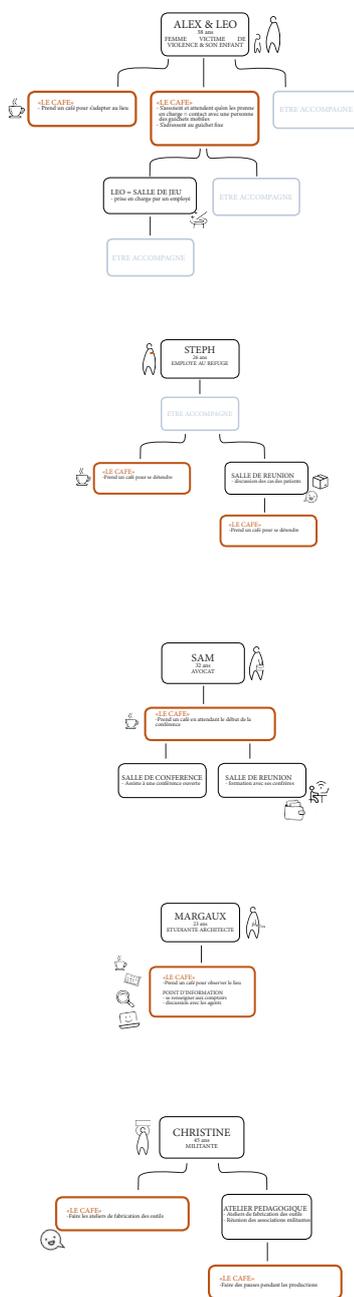
LES DIFFERENTS GUICHETS



ORGANISATION DES FONCTIONS



LES DIFFERENTS PARCOURS DES USAGERS



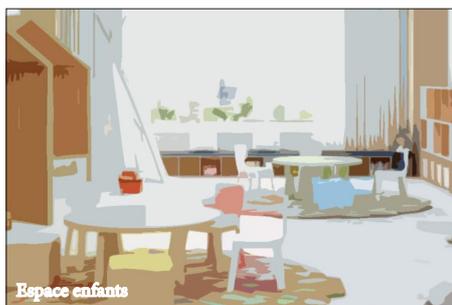


L'ACCOMPAGNEMENT



- Fluidifier le parcours
- Assurer la confidentialité
- Favoriser les échanges
- Accompagner physiquement et psychologiquement

LE PARCOURS DES DIFFERENTS USAGERS



Un espace multifonctionnel

Cet espace est pensé comme un lieu d'échanges entre les femmes et les éducateurs. Le tout est de créer un espace convivial qui viendrait notamment accueillir une configuration de salon favorisant les échanges, mais plus loin d'atelier, afin de permettre des activités manuelles organisées par les éducateurs ou des intervenants extérieurs.

Des espaces pour les professionnels

Des bureaux uniquement destinés aux professionnels et non accessibles aux femmes répartis entre les professionnels présents la majorité du temps, et ceux destinés aux permanences, parmi celles-ci, des juristes (aides juridiques), psychologue, pédopsychologue, professionnel de santé, sécurité, ... De plus, une cuisine, une salle de réunion, sont aménagés afin de leur proposer un espace propre pour des encas et pauses au cours de la journée, sans pour autant être constamment en relation avec les femmes suivies.

Des salles d'entretiens individuelles

Cet aménagement a ainsi pour but d'inverser la logique : les professionnels viennent à la rencontre des femmes et non pas l'inverse. De ce concept, nous souhaitons l'adapter à l'accueil des femmes, avec la création de pièces agréables, aménagées à l'image d'un salon, où la femme s'éloignerait d'un cadre trop formel, tout en aménageant un bureau afin d'assurer un suivi administratif dans de bonnes conditions. Il s'agit de simplifier les démarches des femmes victimes de violences, les accompagner au mieux et avoir un suivi qui évite à la femme de réexpliquer son parcours et éviter de devoir multiplier les déplacements à travers la ville. Cet aménagement a également pour objectif de permettre aux femmes de s'isoler en cas de besoin. Elles disposent donc d'un choix entre un espace convivial d'échanges, et des salles d'entretien et d'attente plus individuelles afin de leur assurer une intimité.

Les espaces d'accompagnements physiques

Plusieurs espaces de soins, et espaces médicaux, sont pensés afin de garantir le bien-être des femmes prises en charge dans cette séquence. Une salle de sport ou encore un salon de beauté sont pensés dans cette idée. De plus, une salle d'entretien médical est aménagée afin d'accueillir les femmes en urgence, par exemple dans le cas du rendez-vous avec le médecin légiste ou le gynécologue.

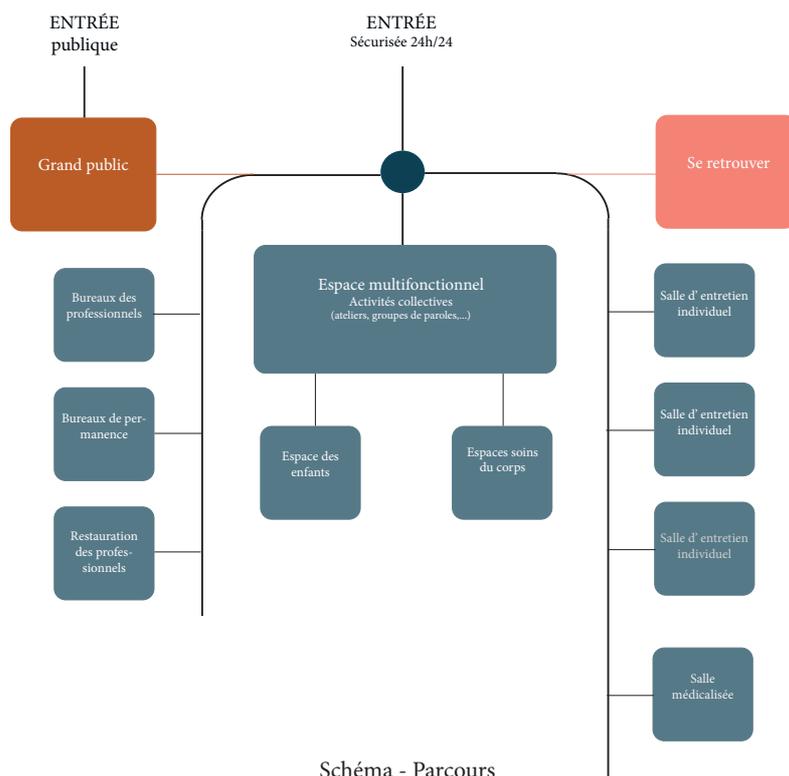


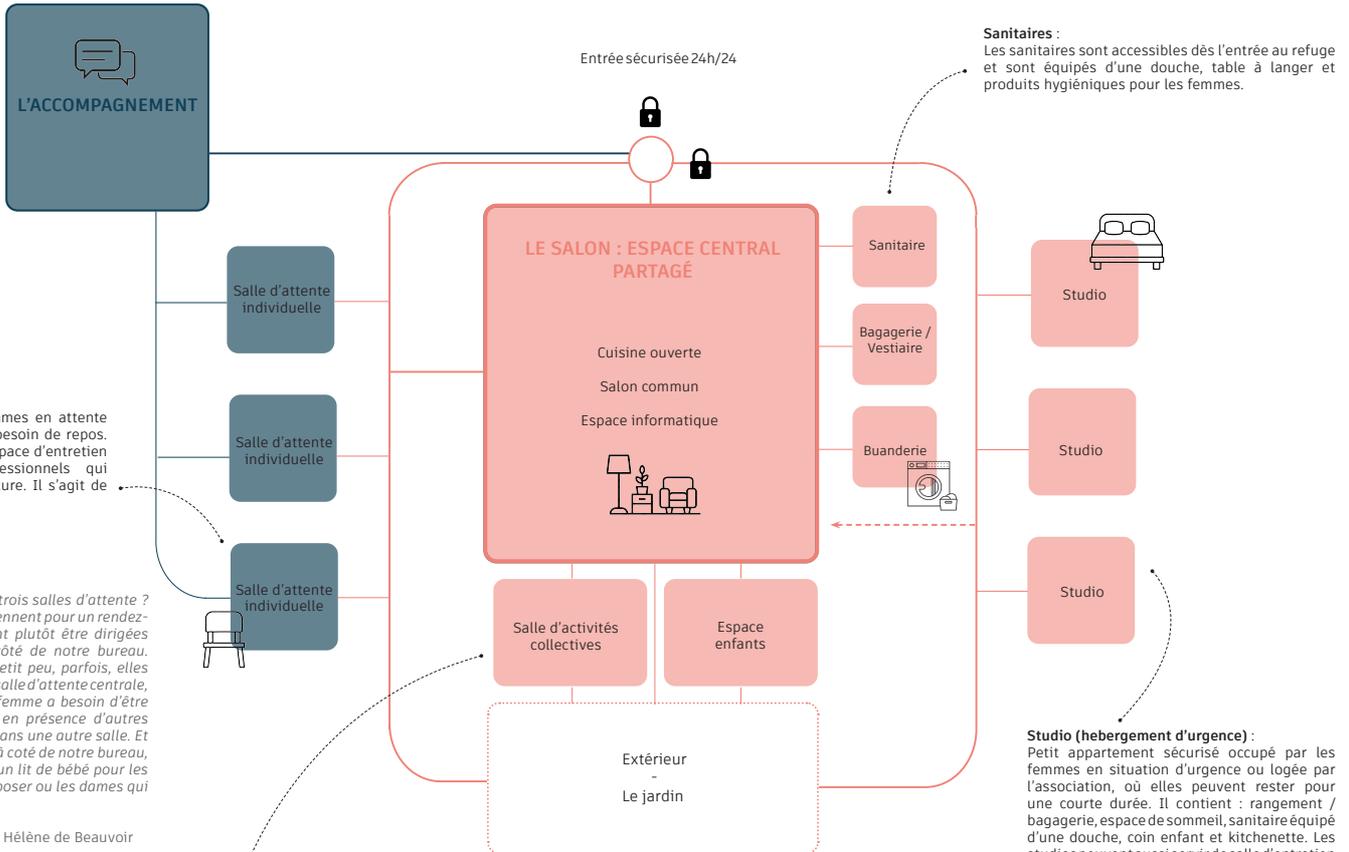
Schéma - Parcours



SE RETROUVER

Entre intimité et partage

- Un espace de vie propre aux femmes prises en charge
- Un espace sur le modèle du chez soi
- Un espace de partage et d'entraide



Salle d'attente individuelle :
Espace intime pour les femmes en attente de leur entretien ou ayant besoin de repos. Les salles servent aussi d'espace d'entretien pour les différents professionnels qui interviennent dans la structure. Il s'agit de petits espaces flexibles.

"Et alors pourquoi il y en a trois salles d'attente ? Parce qu'en fait, celles qui viennent pour un rendez-vous à l'accueil de jour vont plutôt être dirigées dans la salle d'attente à côté de notre bureau. Maintenant ça dépend un petit peu, parfois, elles sont aussi installées dans la salle d'attente centrale, ça nous permet que si une femme a besoin d'être seule ou ne veut pas être en présence d'autres personnes, on peut l'isoler dans une autre salle. Et puis dans la salle d'attente, à côté de notre bureau, il y a un lit, un lit simple et un lit de bébé pour les personnes qui veulent se reposer ou les dames qui veulent coucher leur bébé."

extrait d'entretien au Centre Hélène de Beauvoir

Salle d'activités collectives :
Cette salle permet aux femmes de se rassembler, de se retrouver pour des activités collectives de tout type : atelier de poterie, atelier de pâtisserie, soins du corps, jardinage, etc. Une fois par mois, la salle collective peut servir d'espace de rassemblement où les éducateurs se joignent aux femmes pour un dîner tous ensemble.

Le salon - espace central partagé :
Cet espace de vie pour les femmes sert de lieu de rassemblement. Il comprend les espaces collectifs tels que le salon et la cuisine, facilement appropriables par les femmes. Ce noyau sert de lien principal vers les autres salles de services essentielles (sanitaires, laverie et bagagerie) ainsi que l'espace pour enfants et la salle d'activités collectives. Par sa position et son usage, il représente le lieu de partage et d'échanges où les femmes peuvent se retrouver entre elles.

Sanitaires :
Les sanitaires sont accessibles dès l'entrée au refuge et sont équipés d'une douche, table à langer et produits hygiéniques pour les femmes.

Studio (hébergement d'urgence) :
Petit appartement sécurisé occupé par les femmes en situation d'urgence ou logée par l'association, où elles peuvent rester pour une courte durée. Il contient : rangement / bagagerie, espace de sommeil, sanitaire équipé d'une douche, coin enfant et kitchenette. Les studios peuvent aussi servir de salle d'entretien afin que les femmes qui y sont installées se sentent plus confortables aux interactions.

Légende :
 Contrôle / sécurité
 Lien

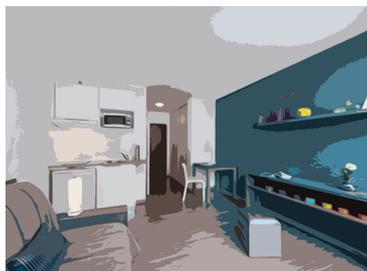
Le salon



Le jardin



Hébergement d'urgence, studio



Espace enfants

