

LA DEMARCHE DE QUALITE DANS DES LIEUX D'ACCUEIL, D'ECOUTE, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

Le contexte

Les violences envers les femmes, dont les résultats de l'enquête nationale menée en 2000 auprès de 7 000 femmes révèle l'ampleur et la diversité des manifestations, constituent un champ d'intervention prioritaire de l'État, qui s'attache à donner des signes concrets de son implication dans la lutte contre ce phénomène de société inacceptable.

La lutte contre ces violences passe notamment par le renforcement des réseaux aux plans national et local, par la formation des professionnels et par des campagnes d'information, par le développement des actions de prévention et des mesures d'accompagnement des femmes victimes de violences.

Les actions développées à ce titre visent non seulement à dénoncer les violences exercées contre les jeunes filles et les femmes et à les prévenir, mais aussi à garantir à celles qui en sont victimes l'aide, l'écoute et l'accompagnement que nécessitent leur détresse, leur sécurité et la sauvegarde de leurs intérêts et, le cas échéant, ceux de leurs enfants.

C'est dans ce cadre que la démarche de qualité dans des lieux d'écoute, d'accueil et d'orientation des femmes victimes de violences a été engagée avec le concours technique et financier de la mission prospective et modernisation de la direction de l'administration générale du personnel et du budget et conduite par un comité de pilotage.

Les lieux d'accueil, d'écoute et d'orientation des femmes victimes de violences

288 lieux répartis sur l'ensemble du territoire accueillent des femmes victimes de violences ⁽¹⁾.

Leurs prestations sont diverses : orientation, accompagnement, conseils juridiques, groupes de parole... Ces permanences sont parfois adossées à des centres d'hébergement.

En 2001, le service des droits des femmes et de l'égalité a fourni une aide financière, pour un montant global de plus de 1 million d'euros, à 158 structures locales spécialisées dans l'écoute, l'accompagnement et l'orientation des femmes victimes de violences. En 2002, ce montant s'est élevé à 1,8 million d'euros.

⁽¹⁾ La liste de ces lieux est en ligne sur le site internet du ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité.

Les sept structures qui ont participé à la démarche de qualité

Ã en Aquitaine : le Collectif femmes de Périgueux, l'Association pour l'accueil des femmes en difficulté (APAFED) de Cenon, la Maison des femmes de Villeneuve-sur-Lot, le Foyer Les Mouettes de Bayonne, le Centre d'information sur les droits des femmes (CIDF) de Mont-de-Marsan dans les Landes, le Centre d'écoute d'Agen

Ã en Franche-Comté : l'association Solidarité femmes de Besançon

L'objectif de la démarche

Il s'agissait de tenter de dégager, à partir de l'analyse de l'activité de centres sélectionnés, des critères de qualité de leur offre de service. Ainsi, au travers de leurs pratiques et de leur expérience, les structures participantes ont travaillé au repérage d'une part d'éléments de caractérisation qui rendent compte de leur activité et de leur fonctionnement, d'autre part de facteurs de progrès qui permettent d'identifier des indicateurs de qualité communs aux centres.

Les différentes étapes de la démarche

Menée avec l'appui technique du cabinet Alkaï d Management, elle s'est déroulée de décembre 2001 à juin 2002. Toutes les étapes en ont été validées par le comité de pilotage qui en a fixé le cadre et en a assuré le suivi.

Les principales étapes en ont été :

- les entretiens avec les sept structures d'accueil et d'écoute des femmes victimes de violences du 22 janvier au 8 février 2002
- l'accompagnement des structures dans la démarche qualité du 6 mai au 16 mai 2002. L'accompagnement a consisté en la constitution et l'animation de 3 groupes de travail « intercentres », chaque groupe de travail prenant en charge la réflexion autour de 4 à 5 thèmes (ou processus).

Le comité de pilotage

- ✓ Fédération des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS),
- ✓ Centre national d'information et de documentation des femmes et des familles (CNIDFF),
- ✓ Fédération nationale solidarité femmes (FNSF),
- ✓ Déléguées régionales aux droits des femmes et à l'égalité de Franche-Comté et d'Aquitaine,
- ✓ Mission prospective et modernisation de la Direction de l'administration générale du personnel et du budget,
- ✓ Service central des droits des femmes et de l'égalité,
- ✓ Cabinet Alkaï d Management.

La méthodologie retenue

Elle repose sur une approche par "processus".

Les structures ont identifié les processus suivants :

➤ **6 processus clés**

Directement liés à la mission de prise en charge et d'accueil des femmes victimes de violences, ils recouvrent l'ensemble des « prestations » mises en œuvre pour les femmes.

➤ Ecoute

➤ Accompagnement individualisé et retour à l'autonomie

➤ Prise en compte de l'homme violent

3 processus associés

- Hébergement d'urgence
- Accompagnement des enfants
- Accompagnement collectif (groupes de parole, ateliers d'activités...)

➤ **6 processus supports**

Ils concernent le fonctionnement de la structure. Bien que ces processus ne soient pas centrés sur la femme victime de violences, leur impact sur la qualité de la prise en charge des femmes est incontestable.

- Communication externe (qui s'adresse à toute femme victime de violence et à son entourage, à l'ensemble des partenaires et au grand public)
- Recherche de financements
- Gestion des ressources humaines
- Aménagement des locaux
- Relations avec les réseaux des droits de femmes
- Organisation du partenariat

Pour chacun de ces processus, sur la base d'une fiche descriptive type, les structures se sont attachées à définir :

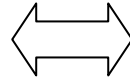
- les bénéficiaires, leurs attentes et les indicateurs de qualité associés,
- les équipes concernées, les moyens et méthodes utilisés,
- les éléments de caractérisation du processus,
- les partenaires et les prestations en amont et les attentes des structures vis-à-vis de ces partenaires.

La fiche du processus "écoute" figure au regard.

PROCESSUS ECOUTE

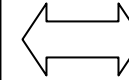
BENEFICIAIRES

Femmes victimes de violences.
Entourage.



EQUIPES CONCERNEES

Ecoutant-e-s.



PARTENAIRES

Autres structures ou relais
d'écoute :

- * Permanences téléphoniques nationales :
 - Violences conjugales Femmes Infos Service
 - Viols Femmes information
 - Association européenne contre les violences faites aux femmes au travail

* Associations locales

* Numéro d'urgence 115
« Accueil sans abri ».




Attentes des structures vis-à-vis de ces partenaires

Identiques aux attentes du bénéficiaire.

ATTENTES / OBJECTIFS

- ① Couverture horaire d'écoute adaptée / Ecoute relais (continuité du service).
- ② Disponibilité des écoutant-e-s (cf. moyens définis ci-contre).
- ③ Anonymat.
- ④ Prise en compte de la parole de l'appelante.
- ⑤ Soutien à la décision / réponse aux questions posées.
- ⑥ Information sur les droits.
- ⑦ Cohérence, « qualité » de l'écoute.

MOYENS ET METHODES

-  1 fiche d'appelante victime.
 -  1 fiche d'appelant autre que victime.
 -  Plan d'un document de recommandations pour l'écoute (culture partagée de la pratique d'écoute).
- Moyens pour assurer la disponibilité des écoutant-e-s
- Existence d'une pièce ou d'un lieu spécifique
 - Périodes spécifiques d'écoute dans les emplois du temps
 - Durée maximum de mobilisation pour l'écoute (si périodes spécifiques d'écoute).
- (P)** Réunion de régulation pour travailler sur les méthodes d'écoute, échanger sur les cas difficiles.

SATISFACTION DES BENEFICIAIRES

Indicateurs qualité

- ① Plage horaire du service d'écoute et % des appels manqués : aménagement au regard des appels manqués.
- ③ Respect de l'anonymat
- ④ Prise en compte de la parole de l'appelante
- ⑤ Evaluation de l'existence d'un réseau familial ou amical.
- ⑥ Rappel de la loi (la violence est une infraction punie par la loi) et des droits personnels et sociaux des femmes.
- ⑥ Rappel du rôle du père (droits et devoirs vis à vis enfants) au cours de l'écoute.
- ⑦ Prise en compte de l'analyse féministe des violences à l'encontre des femmes (violences à raison du sexe).
- ⑦ Multiplicité des écoutant-e-s : nombre d'écoutant-e-s dans l'équipe / nombre de personnes de l'équipe (permettant le partage de la pratique et la continuité de l'écoute).
- ⑦ Existence de réunions de régulation.
- ⑦ Connaissance des réseaux d'accueil et d'appui spécifiques pour les femmes (solutions d'urgence et à long terme) – cf fiche partenariat.

ELEMENTS DE CARACTERISATION

- Nombre d'appels : total – de femmes victimes de violence (directement) – d'appelants autres que victimes – d'hommes violents.
- Origine des appels passés par d'autres personnes que les femmes victimes de violence.
- Nombre d'appels : en journée - la nuit, en semaine – le week-end, périodes de l'année.
- % : nombre d'entretiens physiques par rapport au nombre global d'appels téléphoniques.

Les indicateurs

Lors des travaux préliminaires à la mise en œuvre de la démarche de qualité, il a été déterminé, en liaison avec les têtes de réseaux associatifs, les domaines dans lesquels il s'agissait de repérer des indicateurs susceptibles de permettre de mesurer l'évolution de l'offre de service des structures.

Cette réflexion préalable a été menée au regard des principes qui sous-tendent l'activité des lieux d'accueil et d'écoute : le travail en réseau, l'approche globale des situations vécues par les femmes accueillies, la reconnaissance que les violences perpétrées à l'encontre des femmes le sont à raison de leur sexe (cf. IV^{ème} conférence mondiale sur les femmes de l'Organisation des Nations unies à Pékin en 1995). Il est apparu que les indicateurs susceptibles de fonder une démarche de progrès correspondaient aux quatre rubriques suivantes :

la sensibilité aux questions d'égalité entre les hommes et les femmes

Celle-ci se manifeste notamment dans la documentation, dans les formations délivrées aux personnels d'accueil, dans les protocoles d'intervention...

la couverture de la population concernée

Ces indicateurs classiques concernent le public accueilli, les modalités et les conditions de l'accueil (composition de l'équipe, mobilisation de réseaux...), les prestations fournies...

la cohérence entre le message transmis par la structure et les prestations fournies

Ces indicateurs mettent en évidence le souci de la structure d'évaluer ses activités, d'organiser des échanges réguliers aussi bien entre les membres de l'équipe qu'avec ses partenaires, en lien notamment avec la commission départementale d'action contre les violences faites aux femmes.

la prise en charge globale de la personne

Il s'agit d'évaluer dans quelle mesure la structure prend en compte l'ensemble des difficultés auxquelles sont confrontées les femmes victimes de violences : accès aux droits, sécurité, logement, retour à l'autonomie, insertion professionnelle...

Les résultats et outils utilisables

La mise en œuvre d'une démarche de qualité relève de méthodes et de techniques d'animation et d'analyse que tout cabinet de consultants spécialisé dans ce domaine affine au fur et à mesure des missions qui lui sont confiées. Aussi ne peut-on transférer à proprement parler la dynamique mise en place avec le concours d'un consultant qui accompagne les membres d'une structure dans l'analyse de leurs modes de travail et dans leur recherche d'une plus grande efficacité et rationalité.

Néanmoins, le fruit de la réflexion des structures, fondée sur le partage des pratiques, constitue un outil utilisable par d'autres structures.

➤ Les **éléments de caractérisation** devraient permettre à toute structure d'une part de mesurer son activité et son évolution (état des lieux), d'autre part d'offrir aux financeurs une meilleure connaissance de la structure et de son évolution dans le temps, enfin d'échanger avec les autres structures sur la base de données communes auxquelles il peut être fait référence.

➤ Les **indicateurs de qualité** constituent des outils de pilotage mis à disposition des structures qui peuvent ainsi définir, en fonction de leur spécificité, de leurs possibilités (moyens, effectif...), des objectifs de progrès pour faire évoluer leur offre de service.



Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité
Ministère délégué à la parité et à l'égalité professionnelle
Service des droits des femmes et de l'égalité
10-16, rue Brancion 75015 PARIS
Tél. : 01.40.56.60.00

Novembre 2002