



Association Marocaine de Lutte Contre la Violence
à l'Egard des Femmes
Centre d'Ecoute et d'Orientation Juridique et de
Soutien Psychologique pour Femmes Victimes de Violence

● L'hébergement

dans le processus
d'empowerment
des femmes
victimes de
violence :
Concepts, enjeux
et défis



MDGIF

FONDS POUR LA RÉALISATION DES OMD

Dépôt légal : 2010 MO 1987
ISBN : 978-9954-547-00-7

Sommaire

Préface	04
Introduction	07
La violence et la question de l'hébergement : bref tour d'horizon	12
Profil des Refuges et des Centres au Maroc	21
Concepts opérationnels, analyse et justificatifs	31
Conclusion	59
Annexes	63

Préface

Le premier séminaire international d'échange et de réflexion sur l'hébergement des femmes victimes de la violence a été organisé par le centre d'écoute et d'orientation juridique et de soutien psychologique en 2000.

Par cet événement, nous avons voulu trouver les premiers éléments de réponse aux questionnements suivants :

- Est-il opportun et important de créer des centres d'hébergement pour femmes victimes de violence ?
- Le fait de créer des centres d'écoute comporterait un risque majeur : renforcer les rapports inégaux entre les hommes et les femmes, et engendrer une fragilisation de ces dernières qui seraient mises devant un choix difficile et insurmontable. Accepter la situation de violence ou quitter leur foyer?
- Ne serait-il pas plus judicieux de miser avant tout sur la protection des femmes victimes de violence ? De renvoyer l'auteur de la violence en dehors de l'espace conjugal ?
- Si la question était tranchée en faveur de la création des centres, à qui reviendrait la responsabilité de les créer, de les gérer ?

Dix ans après ses débuts, la lutte contre la violence fondée sur le genre est inscrite sur l'agenda gouvernemental et le mouvement des femmes poursuit sa quête de solutions innovantes et adaptées aux attentes des femmes, de plus en plus nombreuses à fréquenter les centres d'écoute.

Quelques-unes de ces associations ont franchi le pas et ont eu le courage d'ouvrir des centres d'hébergement. Il faut du courage, car un centre d'hébergement des femmes victimes de violence est lourd à gérer, aussi bien sur le plan humain que sur le plan matériel.

Aujourd'hui, on compte près de 10 centres d'hébergement à travers le territoire marocain.

C'est justement l'existence de ces centres qui nous a incité à réaliser cette étude. Nous avons pu engager la réflexion sur la mission d'un centre d'hébergement, sur l'importance du nom à lui donner et sur toute son organisation interne, ainsi que sur sa relation avec l'environnement. Nous nous sommes appuyées sur la vie au sein des centres d'hébergement, les réalisations et les difficultés rencontrées.

L'AMVEF s'intéresse à la problématique de l'hébergement. Comme toute association travaillant sur les questions de la violence fondée sur le genre, elle se trouve, à un moment donné de l'accompagnement des femmes victimes de violence, demandeuse des services dispensés par les centres d'hébergement.

Le centre d'hébergement, comme l'a bien montré l'étude, n'est ni un hôtel ni une maison d'hôte ; il est un espace de renforcement des capacités des femmes, un lieu de construction d'une nouvelle identité qui les aide à appréhender leur vie de manière différente.

Nous avons confié la réalisation de cette étude à Mme Jamila Bargach, anthropologue. Ce choix n'est pas fortuit. Elle est l'une des membres fondateurs de l'un des premiers centres d'hébergement, mis en place par l'association "La ligue démocratique des droits de la femme (LDDF)", et en a aussi été la directrice durant trois ans. De ce fait, elle conjugue l'expérience pratique au regard de l'anthropologue, suffisamment outillée pour traiter des sujets aussi complexes.

Nous remercions les responsables des centres d'hébergement qui nous ont accordé du temps en partageant leur vécu, leur courage, leurs espoirs et leurs déceptions, et qui ont été présentes à toutes les étapes de discussion et d'enrichissement des résultats.

Nous remercions également l'UNIFEM pour son appui à la réalisation de cette étude.

**L'association marocaine de lutte
contre la violence
à l'égard des femmes**
Pour le bureau
Najia Zirari

Introduction

*Un bébé de deux mois sur le dos et un autre accroché à sa main, Samira, 32 ans, se faufile silencieusement hors de chez elle. Elle laisse derrière elle une grande fille de 15 ans immobilisée par une jkira (le plâtre traditionnel) à la jambe. Déterminée, Samira marche dans cette plaine aride de Doukkala, malgré toutes ses souffrances physiques. Elle se dirige vers la route, uniquement protégée par le crépuscule qui l'enveloppe et par ce qui un jour fut une djellaba, aujourd'hui en lambeaux et rapiécée. Lorsqu'elle croit apercevoir une ombre furtive derrière elle, elle se met à courir, traînant et blessant son enfant de 4 ans. Elle en perd ses sandales en plastique, mais poursuit sa route, pieds nus. Elle fuit 17 années d'une vie où les coups et les blessures, les viols conjugaux et l'humiliation, la torture psychologique et la maltraitance de ses enfants, la pauvreté, la faim et les privations ainsi qu'une charge de travail inhumaine ont été son lot quotidien. Où va-t-elle ? Elle-même ne le sait pas mais, à cet instant, même cet avenir incertain ne peut suffire à altérer son instinct de survie, l'effrayer et la faire changer d'avis. Fuir, il lui faut fuir la terreur que lui inspirent son mari et sa belle-famille. **

Certaines femmes fuient la violence répétée de leur conjoint, des familles de ces derniers et quelquefois même de leur propre famille. Souvent accompagnées d'enfants en bas âge, elles prennent la fuite en dépit de leur pauvreté et de leur angoisse du lendemain. Certaines s'organisent à l'avance en mettant en place toute une logistique. D'autres agissent instinctivement car endurer davantage de sévices, d'humiliation ou d'indifférence leur est impossible.

Cependant, ces femmes ont-elles où fuir ? Où aller ? De quoi vivent-elles ? Y a-t-il quelqu'un pour les accueillir ?

Le présent travail enquêtera sur *l'idée d'un lieu* où ces femmes trouveraient refuge, où elles pourraient, dans un premier temps, se cacher et arrêter ainsi leur calvaire, pour ensuite s'y reposer avant d'essayer de « résoudre leur problème ou trouver autre chose », comme elles ont tendance à le dire. Pour ces femmes, il s'agit d'une période charnière, d'un moment au cours duquel tout s'arrête, instant d'euphorie car la violence a cessé mais de forte inquiétude aussi, pour cause d'avenir trouble et incertain.

Il est cependant clair qu'il s'agit d'un travail de réflexion et de synthèse qui oeuvrera surtout à élaborer un cadre de référence pouvant accompagner la mise en place de structures d'hébergement. Par réflexion, nous entendons l'élaboration, à travers ces pages, des principes matriciels qui sous-tendent la création d'un centre-refuge.

Comme synthèse, nous proposons la présentation d'un dispositif de gestion et de fonctionnement de centre-refuge. Cette synthèse est tirée de différentes précédentes expériences internationales d'hébergement et d'échanges avec les femmes bénéficiaires ; elle est accompagnée d'un tour d'horizon de la politique publique et des prises de position des associations concernant la question de l'hébergement de ces femmes et de leurs enfants, victimes de violence domestique.

1. Objectifs de l'étude

À l'échelle nationale, il existe aujourd'hui une dizaine de centres-refuges pour femmes en difficulté et pour filles-mères⁽¹⁾. Certains résultent d'un engagement en faveur de la cause féministe, et sont souvent nés de la pression exercée par une forte demande de la part des femmes violentées.

À une époque, pour protéger ces femmes, des militantes ouvraient fréquemment leurs propres maisons ou même certains centres d'orientation juridique, la nuit. De fil en aiguille, elles se sont retrouvées à faire office de refuge « juste pour dépanner », ce qui s'est parfois prolongé dans le temps.

Puis il y a quelques années, grâce à la mise en oeuvre d'une politique étatique favorable aux femmes en situation de détresse, conséquence directe de la prise de

conscience de l'enjeu national représenté par la violence domestique, d'autres refuges ont ouvert. Les premiers centres-refuges sont nés de manière organique, à l'intérieur même d'associations d'orientation juridique bien établies. Ils ont quelquefois aussi hérité du savoir-faire de structures oeuvrant dans le même domaine^[2]. Bien que ces différentes organisations, aux modes de gestion différents, comblent une réelle carence étatique, il est nécessaire de préciser ici que ce morcellement reflète l'absence de philosophie relative à ce type d'hébergement, l'inexistence de vision partagée, sans parler de l'isolement dont souffre chacune de ces structures.

L'objectif de notre étude est de tirer des leçons constructives du mode de fonctionnement de ces centres. Il s'agit de s'inspirer d'autres modèles ou même de pratiques anciennes, afin de présenter le plus large éventail de possibilités pour la conception (ou même la mise à niveau) de centres, dont la mission est bien sûr d'offrir le gîte à ces femmes et à leurs enfants, mais également de transmettre une conscience féministe, de proposer des soins, de provoquer la conscientisation et *l'empowerment*. De plus, ces centres peuvent être un levier important pour un changement des mentalités.

Notre travail est animé par un esprit d'argumentation et de recherche quant aux options qui s'offrent à nous ; aucune idée ne va de soi et seuls des arguments construits peuvent la valider.

2. Méthodes et outils de travail

Le travail réalisé pour cette étude s'est déroulé en deux parties :

- a. Une première partie a été effectuée sur le terrain : Nous avons visité les refuges (ou semi-refuges) et adressé des questionnaires à leurs administrations (voir annexe 5). Nous avons ensuite rencontré certaines des autorités concernées, à savoir, le Ministère de la Justice et le Ministère du Développement Social, de la Famille et de la Solidarité. L'objectif de ces entrevues était de se renseigner sur la position officielle actuelle des pouvoirs publics en ce qui concerne les centres-refuges pour femmes victimes de violence.
- b. Une seconde partie a consisté en une recherche et un recensement des écrits sur les structures d'accueil. Une attention toute particulière a été portée à leurs genèses, leurs modes de fonctionnement et de gestion en tant que prestataires de services, et lorsqu'il y avait lieu, à l'opérationnalisation de *l'empowerment*.

3. Les résultats attendus

En adoptant une grille d'analyse du contenu des textes et des données des questionnaires, et après classification, nous sommes arrivées à dégager les axes suivants :

- a.** Les orientations techniques (ou de conception) d'un hébergement intégré qui répondrait, de façon adéquate, à la mission complexe de sortir la femme (et l'enfant) du cercle de la violence, pour la mettre sur le chemin de la résilience et la doter d'un pouvoir d'action. D'autre part, la création de réseaux potentiels de soutien capables de se gérer et de se développer de manière autonome, tout en apportant une plus-value ;
- b.** Présentation et discussions approfondies sur tous les aspects réels ayant un impact direct ou indirect sur l'hébergement à court et long terme. Ces aspects réels trouvent leurs genèses dans les principes matriciels du centre-refuge et la mission dont ce dernier se dote. À titre d'exemple, notons la polémique relative à l'anonymat du lieu, son implantation géographique à l'intérieur ou à l'extérieur du périmètre urbain, les critères de sélection concernant le choix des potentielles résidentes-bénéficiaires, les charges financières très lourdes mais nécessaires pour répondre à leurs besoins essentiels, la nature du travail social et l'engagement moral des membres du personnel ;
- c.** En parallèle à ces deux processus de planification et d'opérationnalisation, il s'agit de proposer un dispositif où l'hébergement deviendrait même une plateforme, un lieu engagé, porteur d'une mission réformatrice au sein de la société. Cette idée relève peut-être plus de l'utopie de prime abord, mais il n'en reste pas moins que parce qu'il a la particularité notoire d'être un lieu d'interaction public-privé, cet hébergement se prête tout particulièrement à devenir le laboratoire d'expérimentation pour une société sans violence, respectueuse des droits et de l'intégrité de ses membres.

Cela sera rendu possible par l'instauration de 3 types de partenariat :

- a.** Le premier, sous forme de cycles de formation pour les professionnels exerçant dans le domaine de la violence (déjà en place) ;
- b.** Le deuxième, au sein du monde professionnel (affaires, usines... etc), des écoles et des UFR, riches pépinières de stagiaires et de volontaires ;
- c.** Le troisième, finalement, au sein même des familles, par la mise en place du counselling pour les auteurs de violence et leurs familles.

Combiner le travail dans ces trois champs (professionnels public et privé, écoles et universités, partenaires et familles en plus des relations bilatérales avec le monde des associations), peut aboutir à la concrétisation de l'idée d'un refuge point de rayonnement et levier pour un changement de mentalités et de pratiques. L'objectif serait de sensibiliser l'ensemble des partenaires à la problématique profonde de la violence à l'égard des femmes, mais aussi de traduire cette prise de conscience par des actions réelles.

Afin d'atteindre ces objectifs et de maximiser les chances de réussite, il faudra que les porteurs du projet touchent autant de personnes et de milieux sociaux que possible, et même si le message ne touche pas tout le monde et ne passe que chez certains dans un premier temps, il s'agira là d'un premier palier.

* Les récits de ces femmes sont véridiques. Ils ont été collectés lors de cette enquête. Les noms ont été changés mais pas les lieux afin de montrer les distances, les obstacles et les diverses difficultés que ces femmes ont surmontés lors de leur fuite.

(1) D'autres structures appartiennent aux ordres religieux chrétiens (les soeurs de Tanger ou celles de Casablanca).

(2) Notons à titre d'exemple, qu'après le départ de l'association Suisse Terre des Hommes, Insaf et Umu Banin sont nées dans leur sillage.

La violence et la question de l'hébergement : bref tour d'horizon

Saâdia, 42 ans est mère de 4 enfants. Sa fille aînée a 16 ans, les 3 autres, encore en bas âge, ont entre 4 et 6 ans. Saâdia est arrivée au refuge via un centre d'orientation juridique à Casablanca. Vu la gravité de son cas, le centre l'a accompagnée dans ses différentes démarches auprès de la cellule d'accueil et du tribunal. Pour elle, la violence était devenue presque normale, mais le dernier accès de violence de son mari, contre elle et ses enfants, avait fini par la convaincre de s'en aller et de chercher de l'aide. Il avait non seulement battu tout le monde, même sa fille de 5 ans handicapée mentale, mais il avait aussi, dans sa rage, fini par s'armer d'un couteau qu'il avait planté dans l'oeil de Saâdia, puis il s'était enfui.

Saâdia vivait à Hay Mohammadi où elle louait une chambre avec les voisins. Quand elle sortait travailler, elle laissait les enfants à la charge de sa fille aînée ou dans la rue. Pour son mari, tout était prétexte pour la battre à son retour même si elle lui remettait la majeure partie de ses maigres revenus.

Finalement les voisins les ont mis dehors, elle et ses 4 enfants. Comme ils n'avaient pas où aller, ils ont dormi dans la rue quelques nuits avant d'être conduits au poste de police où les autorités les ont redirigés vers le centre d'écoute et d'orientation juridique.

a. Définitions et contexte général

La violence faite aux femmes est un phénomène propre aux structures patriarcales et sexistes des sociétés humaines : les femmes sont structurellement et symboliquement subordonnées aux hommes et aux communautés alors qu'elles en constituent un élément essentiel. Au Maroc, à l'instar de la majorité des sociétés humaines, la violence envers les femmes est, culturellement et surtout historiquement, assimilée à l'ordre naturel des choses : une pratique dite « éducative » pour toute femme rebelle, indépendante, différente... Toute femme ayant un comportement susceptible de remettre en cause l'organisation sociale des relations et les rapports hiérarchiques est passible d'être battue. La domination du mâle identifiée comme l'ordre naturel est encore et toujours corroborée par l'arsenal juridique et religieux, du point de vue économique et symbolique, que ce soit en termes de langage, de partage des tâches, de rituels du mariage, de lois, de pratiques de l'héritage ou de mœurs et de traditions. Coups et blessures, humiliations ou tortures peuvent toujours être justifiés par celui qui les perpétuent comme unique réponse à toute insolence ou manque de respect supposés. Plus encore, historiquement, la subordination totale des femmes était un indice quant à la position sociale qu'occupait l'homme au sein de sa propre communauté : sa valeur symbolique était inhérente à la subordination et à la sujétion de ses femmes. Par le passé, ces femmes s'enfuyaient-elles lorsque la violence atteignait le seuil de l'intolérable ? Où allaient-elles et que leur réservait l'avenir ?

La mémoire populaire et la tradition orale marocaine parlent de lieux tels « dar l-mzawgat, dar dmana, dar m'âlma », de sanctuaires ou de mausolées de saints où toute personne démunie, sans soutien familial ou dans une situation particulièrement vulnérable, pouvait trouver refuge⁽¹⁾. Dans ce Maroc traditionnel, que nous proposons de dater approximativement au début du XX^{ème} siècle, les femmes appartenaient et vivaient à l'intérieur de réseaux familiaux étendus. Une femme victime de violence pouvait donc trouver refuge chez un membre de cette famille étendue, car la solidarité était de mise. À cette époque, l'individu était fondamentalement pensé comme un atome inséré agissant au sein de liens de parenté, de patronage ou de clientélisme et non comme un agent « libre », conception contemporaine et moderne. Dans les cas où, historiquement, ces réseaux n'étaient pas disponibles pour diverses raisons, la mémoire populaire nous transmet des cas de femmes se réfugiant justement dans les espaces alternatifs cités précédemment. Ce sont là des thèmes potentiellement féconds à explorer en termes d'études et de recherches universitaires. En exploitant les sources, tels les fatawis et/ou les documents conservés par les descendants des saints et héritiers de leurs tombeaux, nous pourrions découvrir des informations concernant les manières dont se traduisait une certaine solidarité sociale, mais également à propos du vécu et du sort de ces femmes⁽²⁾. Il serait alors possible de situer les perpétuations de ces pratiques sociales et leurs ruptures historiques.

Mais aujourd'hui, pour cause de délitement de ce système de protection et spécialement dans le monde urbain, nous pouvons affirmer que l'organisation familiale traditionnelle n'est plus capable de gérer le conflit conjugal et ses effets dramatiques sur les individus et les familles. Ainsi, lorsqu'une femme arrive au point de non-retour et qu'elle ne trouve ni interlocuteur, ni soutien, que peut-elle faire ? C'est à ce moment-là précisément que l'on voit clairement l'importance des centres-refuges. Cependant, pour arriver à cette conclusion, il faut que la violence soit reconnue comme fléau social et qu'il y ait une réelle prise de conscience de l'importance de la combattre. Pour cela, reconnaître l'importance de la femme et la nécessité de la protéger est primordial.

Après près d'un demi-siècle de silence et de banalisation de la violence à l'égard des femmes au Maroc indépendant, ce n'est que vers la dernière décennie du XX^{ème} siècle que commence clairement à apparaître un mouvement organisé de lutte contre cette violence. La violence basée sur le genre et la violence domestique ne sont plus un sujet tabou comme dans les années 60 ou 70, car les associations pionnières dans ce domaine en parlent et ce, de manière directe dans l'espace public, via les médias de masse et auprès des femmes. De plus, la volonté politique explicite d'arrêter ce fléau est d'une grande aide. Dès lors, et avec le recul que nous donnent aujourd'hui deux décennies, on peut se poser la question : Pourquoi a-t-il fallu aussi longtemps pour qu'une conception différente et qu'un traitement de la violence autre que le rapport de force puissent émerger dans la société Marocaine ? La violence, aussi réelle soit-elle pour ses victimes, a pendant très longtemps été normalisée et banalisée car considérée comme faisant partie de la culture et surtout de la sphère privée de la famille.

Une mise en perspective historique nous montre que seule la convergence d'un nombre important d'éléments et de forces vers une direction précise permet l'émergence d'une nouvelle forme de pensée et d'action. Penser et accepter l'idée que battre sa partenaire est un « crime, moralement terrible, méprisable » commence à se répandre, après un long travail sur les lois, les mentalités et les pratiques. Une prise de conscience nationale et des pressions internationales vont aussi dans ce sens. Il est évident qu'il s'agit d'un chemin long et difficile. La violence continue et persiste, avec des poches de résistance importantes, puisque certains assimilent encore droit à l'intégrité physique et respect de la personne à des normes occidentales.

Nous ne souhaitons pas entrer dans les détails de l'histoire récente de la lutte contre la violence à l'égard des femmes, nous avons juste fait, en annexe 1, un bref rappel des dates et des éléments qui en constituent les tournants essentiels. Ces éléments démontrent que la pression exercée par les acteurs de la société civile, particulièrement les associations de femmes, a en partie déclenché un climat institutionnel favorable à la lutte contre la violence à l'égard des femmes. En effet, les associations, pionnières dans le combat pour la prise en charge des femmes

victimes de violence par le biais des centres d'écoute et d'orientation juridique, ont œuvré à l'élaboration de revendications précises.

Une dizaine d'années après avoir ouvertement parlé de la violence à l'égard des femmes, l'état marocain reconnaît et propose un modèle de centres d'hébergement provisoire pour les femmes victimes de violence, adapté aux réalités de la société marocaine. Il faut reconnaître que ces prises de position sont, tant réellement que symboliquement, porteuses de valeurs nouvelles, tel le droit fondamental de la femme à son intégrité physique et morale. De plus, il offre un modèle susceptible d'être mis en pratique tout en évitant la vindicte d'ordre institutionnelle ou morale. Il s'agit là d'une avancée réelle d'importance pour tous les acteurs sociaux car cette conscientisation a permis de donner un cadre global à la lutte contre la violence à l'égard des femmes, premier jalon pour une lutte effective.

Depuis leur ouverture, les premières structures modernes d'hébergement (Angleterre 1972 et Minnesota - USA 1974) ont toujours été gérées par les associations les ayant vus naître. Ces dernières continuant à explorer des territoires inconnus en faisant prévaloir des idées de transformation personnelle et sociale jusque-là inédites. Au fur et à mesure que le combat des femmes pour la reconnaissance de la violence à l'égard des femmes en tant qu'acte criminel était accepté par les gouvernements et les sociétés, ces structures sont d'abord devenues des institutions nationales, pour être gérées quelquefois ensuite par les autorités locales (municipalités ou collectivités locales). Il existe de multiples modes de gestion des refuges, mais la leçon que nous enseigne le cas de la Turquie est importante à plus d'un titre. Après le coup d'état militaire de 1980, intellectuel(le)s, universitaires et féministes ont été emprisonnés, mais cette répression a donné un deuxième souffle au mouvement féministe turque qui a commencé à s'organiser. En 1987, un juge a déclaré qu'il était acceptable qu'un homme batte sa femme. Suite à ce jugement, un mouvement massif des associations féministes et des droits humains a alors eu lieu et a participé à la prise de conscience du rôle important joué par ces centres d'hébergement. Mor Kati a été fondée en 1990 suite à cette prise de conscience. Durant cette première période, c'est une association indépendante qui a géré Mor Kati, et ce n'est qu'à partir de 2005 que la municipalité a coopéré dans sa gestion pour se désengager brutalement en 2008, pour des raisons politiques. Cette décision a été critiquée car elle annonçait le retrait du gouvernement de la lutte contre la violence à l'égard des femmes. Or les bénéficiaires préféraient de loin Mor Kati aux structures d'accueil gouvernementales créées en parallèle. En effet, à Mor Kati, les femmes étaient respectées et libres de prendre leurs décisions sans pression aucune, ce qu'elles ne retrouvaient pas au sein des autres structures, ces dernières ne traduisant pas un esprit féministe à proprement parler.

L'option proposée dans *La Stratégie* (voir annexe 1) est donc à explorer : le financement étatique et la gestion associative, car une association est généralement porteuse d'une vision réformatrice de la société. Cette proposition pourrait cependant

[*] L'AMVEF a créé le 1^{er} centre d'écoute au Maroc, le 4 avril 1995.

mener à une interrogation importante : pourquoi l'État se déchargerait-il de la gestion effective de ces centres pour n'être plus que leur bailleur de fonds ? Nous pensons qu'il serait erroné de dire que le rédacteur de *La Stratégie* a simplement voulu suivre les sentiers battus. Nous pensons plutôt, qu'en déléguant la gestion aux ONGs, il leur reconnaît une place de pionnières et de partenaires essentielles dans ce domaine. Nous voudrions ajouter que la gestion d'un refuge et le travail qui en découle requièrent un engagement moral important. Une condition qui pourrait s'avérer difficile à remplir dans le secteur public. Cela dit, comme nous le verrons plus loin, cette proposition mériterait d'être mise en oeuvre car elle recèle un grand potentiel pour faire du refuge la plateforme vers plus d'acquis.

b. Dispositif légal

2003 est effectivement une année charnière, non seulement par la publication de *La Stratégie* mais aussi parce que des réformes importantes ont été introduites dans le Code Pénal, autrefois conservateur et discriminatoire envers les femmes. Malheureusement, nous rejoignons l'opinion de l'AMVEF qui, dans son étude sur le Code Pénal (*Plaidoyer pour une nouvelle approche du code pénal Pour le respect des droits fondamentaux des femmes/2007*) nous rappelle que bien que les discriminations les plus flagrantes aient été supprimées du Code, son « esprit n'a pas changé » (p. 15) ; cet esprit se résumant par la domination du groupe familial sur l'individu, où même le viol d'une femme n'est discuté que sous couvert d'honneur familial ou d'attentat à la pudeur. Le fameux article 496 du Code Pénal⁽³⁾ qui criminalise le fait de cacher ou de protéger une femme mariée (ainsi que les articles 494 et 495) confirme l'idée première de protéger l'institution de la famille, même aux dépens de la survie de la femme. Cet article a constitué un problème, pour ne pas dire un obstacle, au développement des refuges, la fonction première des refuges étant justement de cacher les femmes en fuite.

Les refuges qui ont ouvert leurs portes sont donc *stricto sensu* hors-la-loi. Mais pour les associations porteuses des refuges, cette loi est discriminatoire et sexiste et y résister, à l'instar de la désobéissance civique, est un geste politique. Certaines associations ont donc sciemment fait le choix de devancer ces dispositions législatives en se signalant aux autorités locales : préfectures, caïdats et provinces, police et gendarmerie. Bénéficiant d'une volonté générale de l'État marocain d'aller vers le respect des valeurs de liberté et d'égalité, ces autorités ont laissé faire en fermant les yeux. Mais à vrai dire, et en regardant cette situation de non-droit de plus près, ces refuges occupent une zone d'ombre bien qu'ils existent dans les faits et qu'ils occupent un espace. Ils ne sont pourtant pas protégés par la loi et sont clairement en rupture avec cette dernière. Ils sont tolérés, mais cet état de fait permettraient aux autorités d'y faire irruption à n'importe quel moment pour n'importe quelle raison ou alors de refuser d'offrir leur protection en cas de danger. À ce jour il n'y a heureusement pas encore eu d'incident de ce genre, mais il ne s'agit nullement ici de s'appuyer sur de simples faits pour écarter cette

possibilité, mais plutôt de souligner la fragilité des acquis des femmes. Cela rappelle, une fois de plus, la nécessaire pérennité de la cause qui ne doit certainement pas s'interrompre pour l'unique raison qu'une loi progressiste a été votée.

Cette ambiguïté structurelle va en partie être levée, grâce aux conséquences du scandale qui avait éclaté à l'orphelinat d'Aïn-Chock à Casablanca, suite à une visite inopinée effectuée dimanche 3 avril 2005 par SM le Roi Mohammed VI, dans les locaux de l'association. Les conditions dans lesquelles vivaient les 700 pensionnaires de l'orphelinat avaient provoqué la colère du Roi, qui avait ordonné l'ouverture, *illico presto*, d'une enquête judiciaire pour établir les responsabilités et faire la lumière sur toute l'affaire. Une année après cet incident, la *Loi n°14-05, relative aux conditions d'ouverture et de gestion des établissements de protection sociale*, était publiée dans le bulletin officiel^[4].

Nous aimerions ici reproduire les trois premiers articles de cette loi. Ils montrent en effet clairement l'articulation entre l'intention du législateur, les groupes cibles et surtout tous les moyens légaux permettant d'éviter des situations de non-responsabilité comme cela fut supposément le cas pour l'orphelinat (l'affaire est toujours en cours).

ARTICLE 1

Les dispositions de la présente loi s'appliquent aux établissements de protection sociale dont l'objet est de prendre en charge toutes personnes, des deux sexes, se trouvant dans une situation de difficulté, de précarité ou d'indigence, notamment :

- *Les enfants abandonnés au sens de l'article premier de la loi n° 15.01 ;*
- *Les femmes en situation d'abandon familial ou d'exclusion ;*
- *Les personnes âgées sans soutien ;*
- *Les personnes handicapées.*

On entend par la prise en charge visée ci-dessus : l'accueil, l'hébergement, l'alimentation, les soins paramédicaux et le suivi socio-éducatif, dans le respect de l'intégrité physique des personnes prises en charge, de leur dignité, de leur âge, de leur sexe et de leurs capacités physiques, mentales et psychologiques. Cette prise en charge peut, en fonction du type d'établissement de protection sociale, être permanente ou provisoire, totale ou partielle.

ARTICLE 2

Sont notamment visés par l'article premier les établissements dénommés :

- *Maison de prise en charge des enfants abandonnés (kafala) ;*
- *Maison d'enfants ;*
- *Maison de l'étudiant (Dar Attalib) ;*
- *Maison de l'étudiante (Dar Attaliba) ;*

- *Maison pour les personnes âgées ;*
- *Établissement de protection, de rééducation ou de requalification des personnes handicapées ;*
- *Centre social de lutte contre le vagabondage et la mendicité ;*
- *Établissement de réinsertion des personnes en situation difficile.*

ARTICLE 3

Toute ouverture d'établissement est soumise à autorisation préalable de l'administration et sa gestion est assujettie à son contrôle, conformément aux dispositions de la présente loi et des textes pris pour son application.

Cette loi prévoit tous les aspects de prise en charge des « établissements de protection sociale », que ce soit le parti pris architectural, le cahier des charges, les attributions des commissions, les procédures de gestion, le comité de contrôle et bien d'autres aspects techniques. L'intention d'être exhaustif est claire, afin de ne rien laisser au hasard.

Essayons d'aller au-delà de cette intention affichée d'exhaustivité. Les catégories décrites ici sont les enfants abandonnés ou sans attaches familiales (Loi 15.01), les personnes handicapées, les femmes en situation d'abandon ou d'exclusion familiale et les personnes âgées sans soutien familial qui se trouvent dans des situations de difficulté, de précarité ou d'indigence. En somme, la Loi 14.05 accorde protection à toutes les personnes en rupture avec les structures familiales : nouveaux-nés abandonnés, personnes du troisième âge et femmes sans famille⁽⁵⁾. Cette loi valorise la famille, conçue comme l'institution clé dans la prise en charge totale des individus qui la constituent, rejoignant ainsi l'esprit évoqué ultérieurement et dont parlait l'étude de l'AMVEF pour le Code Pénal. Or, pour les femmes victimes de violence, c'est justement la famille (le mari, le fiancé/concubin, le frère ou le père) qui est responsable de cette violence domestique. Il ressort clairement ici que la problématique de la violence fondée sur le genre n'est ni le moteur de cette loi, ni la préoccupation première. Si nous ajoutons à cela la liste des institutions citées comme illustration de son esprit, cette loi renvoie à des situations de « difficulté, de précarité ou d'indigence » dans le sens où le matériel prime sensiblement, plus qu'elle ne renvoie à l'approche d'*empowerment* recherchée par les associations féministes ou à des propositions de loi de lutte contre la violence à l'égard des femmes.

Les propositions avancées par cette loi pour la gestion des centres, la programmation et la planification de la prise en charge des bénéficiaires, sont certes ambitieuses mais ne laissent pas de place à la question de la violence domestique et conjugale qui constitue pourtant la part majoritaire de la violence basée sur le genre selon le MDSFS. De plus, les méthodes de gestion et de management sont tellement contraignantes et difficiles à appliquer qu'elles en deviennent plus des obstacles

que des outils facilitant le travail. Malgré cela et par choix tactique, certains foyers ont ouvert leurs portes sous l'égide de la Loi 14.05, afin de se protéger de l'article 496 du Code Pénal, véritable épée de Damoclès. Cette loi a en outre un nombre non négligeable de points positifs dont le plus saillant, selon les responsables de ces centres, est la coopération et le partenariat avec plusieurs acteurs publics (santé, justice et autorités locales) qui se partagent la responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité du service. Les directives en termes d'aménagements internes (chambres individuelles) ne correspondent pas nécessairement aux traditions marocaines. En effet, elles peuvent engendrer un sentiment d'isolement, de non appartenance, ou à l'inverse créer un sentiment de propriété, une idée fautive puisqu'un centre (du moins celui pour femmes en situation de violence) n'est qu'un lieu de transit où ce genre de sentiment ne doit pas se développer.

La Loi 14.05 n'est pas une loi destinée aux centres pour les femmes victime de violence, mais elle en fait office en l'absence de loi spécifique. Il est intéressant d'étudier ce texte de loi afin de voir quelle serait la marge de manoeuvre concernant les points ne correspondant pas à l'esprit d'un centre pour femmes victimes de violence. Le lobbying pour un amendement de la Loi 14-05 ou la rédaction d'une loi portant spécifiquement sur les centres d'hébergement sont parmi les actions proposées à l'issue de cette étude.

Il faut toutefois noter qu'aujourd'hui, l'État marocain s'implique plus dans la création des centres-refuges, par le biais de l'Initiative Nationale pour Développement Humain (INDH), comme cela a été le cas pour les centres de Fès, d'Oujda et de Tanger. Même si les dispositions de la Loi 14.05 ne sont pas idoines pour un centre pour femmes en situation de détresse, les officiels concernés par la question ont le sentiment que des barrières sont tombées et qu'il y a un acquis. Aujourd'hui, le pré-projet pour la révision du Code Pénal est au Secrétariat Général du Gouvernement du Royaume, le mouvement pour les droits des femmes s'est organisé en un réseau « Printemps de la dignité » pour un Code sans discrimination aucune. Ce même Ministère de la Justice est en train d'élaborer un guide des normes et des standards pour la prise en charge des femmes victimes de violence et a également l'intention de former des fonctionnaires pour en faire des assistantes sociales aptes à aider et accompagner ces femmes. Le MDSFS partage cette vision de normalisation et de standardisation du travail effectué auprès des femmes victimes de la violence, et c'est à ce Ministère que revient la responsabilité de rédiger un texte de loi propre aux structures d'hébergement. Cette loi possède déjà des bases solides à partir desquelles il est possible de construire : la Constitution rattachée aux Droits de l'Homme universellement reconnus et qui garantit l'égalité devant la loi, le Code de la Famille et son esprit essentiellement égalitaire et le Code Pénal qui protège le droit à l'intégrité physique. Enfin, la Charte Communale qui intègre la dimension genre constitue une avancée qui pourrait faciliter le financement des refuges. Il faut surtout obtenir ce texte de loi spécifique aux refuges-centres qui doit tenir compte des centres existants et de ceux à venir.

Après cette présentation optimiste des pré-projets étatiques et des pistes possibles à explorer, nous concluons par une lecture critique de la situation des centres-refuges telle qu'elle se présente aujourd'hui au Maroc. La volonté d'aller de l'avant est certainement là. L'INDH, dans sa phase actuelle, entend financer le fonctionnement des centres à l'instar de n'importe quel bailleur de fonds. Cette volonté se révèle aussi dans l'ingénierie de l'INDH⁽⁶⁾ qui est théoriquement très bien pensée et articulée : audit financier et social et livres de procédures clairs. Concrètement, les maillons faibles se situent plutôt au niveau d'autres organes étatiques qui ne partagent ni les enjeux d'un centre-refuge, ni sa mission. Le suivi et le processus d'évaluation reviennent à la DAS (Division des Actions Sociales dans les préfectures) dont l'engagement est jugé insuffisant et inadéquat. Or, l'État doit contrôler et se doter des moyens pour le faire ; ce contrôle doit se concrétiser conjointement avec les associations et inclure non seulement les aspects techniques et financiers, mais aussi la dimension humaine en donnant la parole aux bénéficiaires, entre autres.

(1) Voir, à titre d'exemple, le roman historique de d'Ahmed Taoufiq, *Jaratu Abi Mussa*.

(2) Un travail historique similaire a été fait dans le cas de la Tunisie qui appartient à la même aire culturelle : Dalenda Larguèche et Abdelhamid Larguèche, *Marginales en terre d'Islam*. éd. Cérès, Tunis, 1992.

(3) Code Pénal Marocain "Est puni de l'emprisonnement de deux à cinq ans et d'une amende, quiconque sciemment cache ou soustrait aux recherches une femme mariée qui se dérobe à l'autorité à laquelle elle est légalement soumise". Ceci signifie que, lorsqu'une femme mariée quitte le foyer conjugal sans le consentement de l'époux, ceux (les membres de la famille de la femme, les amis...) qui l'hébergent en sachant qu'elle a fui le domicile conjugal, tombent sous le coup de cette incrimination et risquent une peine d'emprisonnement allant jusqu'à cinq ans, ceci quel que soit le motif qui a conduit la femme à quitter le domicile conjugal.

(4) Bulletin Officiel N° 5480 – 15 Kaada (7/12/2006).

(5) Il n'est pas fait mention ici de famille par rapport à la catégorie des personnes handicapées, l'idée étant que ces personnes sont dans des situations de pauvreté matérielle vu que les classes aisées peuvent se permettre de payer les services et soins adéquats.

(6) Voir à cet effet le site internet de l'INDH et notamment le rapport 2008.

(http://www.indh.gov.ma/fr/Rapports_Audits.asp)

Profil des Refuges et des Centres au Maroc

Nous commencerons ici par un descriptif de ces établissements. Nous insistons fortement sur le fait que cette partie ne constitue pas une évaluation des foyers existants. Notre objectif est d'en montrer clairement les structures, les modes de fonctionnement et surtout de mettre en avant les problèmes auxquels ils sont confrontés, tels qu'ils nous ont présentés par les responsables.

L'intention est ici double :

- a. Ces structures d'accueil appartiennent à des associations des plus importantes et plus des anciennes qui offrent un large éventail de services, particulièrement via des centres d'écoute pour femmes victimes de violence. Nous nous focaliserons surtout sur les refuges en tant qu'entités autonomes, sur leur structure interne et leurs statistiques. Il devient dès lors possible d'avoir un ordre de grandeur des chiffres de l'hébergement et d'en estimer l'importance.
- b. Cet exercice nous permettra d'isoler les deux types de force qui interagissent et déterminent, jusqu'à un certain point, le fonctionnement des refuges : les forces externes indépendantes de la volonté des gestionnaires, et les forces internes liées aux choix et aux décisions de gestion et leurs conséquences sur certaines situations. Une fois cette distinction établie, il est aisé d'isoler les éléments conjoncturels et donc réformables sur le court ou le moyen terme, des éléments structurels qui nécessiteraient un dispositif différent et plus lourd.

Solidarité Féminine, Casablanca

Date de création/ouverture : 1985, Création de l'association Solidarité Féminine, SolFem.

Statut et mission : Véritable association, elle jouit d'une grande notoriété et a, de ce fait, d'excellentes relations avec les autorités. SolFem a pour mission de prévenir l'abandon des enfants en donnant aux mamans des moyens immédiats et pérennes de les élever décemment, dans la dignité.

Objectif : Il s'agit de doter les jeunes mamans en grande détresse de moyens de protection en premier lieu, et de leur offrir, dans un deuxième temps, une formation qui leur permette de subvenir aux besoins de leurs enfants.

Capacité et durée d'accueil : Solidarité Féminine est implantée sur 3 sites différents, 50 jeunes mamans y passent 2 années, mais sans jamais habiter les lieux qui restent un espace de travail avant tout.

Fonctionnement et structure : Écoute, orientation, formation et service de puériculture.

Services : Le Centre de Soutien aux Mères en Détresse (CSMD) est composé de 6 personnes qui accueillent, écoutent, conseillent les personnes en détresse, évaluent leur situation et les orientent vers des structures externes ou des compétences internes à l'association.

Par la suite, le Programme de Réhabilitation par la Formation et l'Éducation (PRFE), composé de 13 personnes, organise des formations en alternance dans des métiers correspondants aux aptitudes des mamans : cuisine, pâtisserie, couture et hammam entre autres. Ce programme oeuvre pour le renforcement des liens mère- enfants. La particularité de SolFem est de ne pas proposer d'hébergement, mais de faciliter la location de chambres dans les quartiers voisins de ses locaux et d'encadrer ces femmes. C'est ce que nous avons appelé le « semi-refuge ».

Statistiques : Sur une période de 5 ans (Janvier 2003- Décembre 2008)

Mamans : 217

Enfants : 220

Ces chiffres ne concernent que les bénéficiaires admis dans le programme en lui-même. Durant la même période, le CSMD a accueilli, orienté et aidé plus de 3 000 mères célibataires.

Entraves : Cette forme de semi-hébergement pose trois principaux problèmes :

- Les mamans sont obligées de trouver un logement abordable dans des quartiers insalubres, où même les chambres borgnes sont coûteuses ;
- Ces femmes peuvent facilement se faire exploiter et devenir la proie de tous types de trafics, comme la prostitution ou la drogue ;
- Leurs enfants grandissent dans des environnements où l'éducation reçue au sein de SolFem est compromise.

SolFem effectue bien évidemment visites et encadrement, mais la question de la pertinence de ces visites, de leur fréquence et surtout de leurs objectifs, se pose.

Insaf, Casablanca :

Date de création/ouverture : 1999.

Statut : ONG reconnue d'utilité publique en 2002.

Objectif : Prévenir l'abandon des enfants par le soutien, la formation et la réinsertion socioprofessionnelle des mères célibataires.

Capacité et durée d'accueil : 21 lits ; séjours de 3 mois.

Insaf accepte les femmes à partir de leur 6^{ème} mois de grossesse, mais elle ne peut accéder qu'à 50% des demandes qui lui sont faites, selon le mode d'attribution suivant : 30% des femmes sont accueillies à l'intérieur des centres et 20% sont hébergées en dehors. Mais à l'instar de SolFem, bien que les assistantes sociales aient développé un réseau de location de chambres, ces dernières sont insalubres et ne répondent à aucune norme. Ce ne sont-là que des solutions de second ordre pour abriter, dans l'urgence, ces jeunes femmes en situation de grande détresse.

Fonctionnement et structure : 3 éducatrices en alternance.

Services : Accueil, écoute et orientation ; identification des mères célibataires dans les maternités ; soutien psychologique ; accompagnement administratif et juridique.

Statistiques : (2000-2008)

- 765 mamans hébergées dans le foyer avec leur bébé ;
- 1 515 bébés enregistrés à l'état civil ;
- 247 mamans et leurs bébés ont réintégré leur famille d'origine ;
- 776 mamans ont suivi une formation professionnelle dont 504 au sein d'Insaf ;
- 188 mamans insérées dans le milieu professionnel ;
- 181 bébés reconnus par leur père ;
- 73 mamans mariées au père de leur enfant.

Entraves :

- Les difficultés à assurer la pérennité du financement lourd des centres ;
- Les problèmes relatifs à la formation du personnel et à la déconstruction des automatismes comportementaux des filles-mères ;
- La promiscuité des accouchées avec les autres femmes ;
- L'association a conscience de la problématique liée à la dangerosité des chambres louées à l'extérieur, mais elle est impuissante à trouver une solution, cette dernière relevant des compétences gouvernementales et des politiques urbaines.

Basma, Casablanca

Nous n'avons pas pu visiter le centre Basma. Les informations dont nous disposons sont issues d'un colloque organisé par la Ligue Marocaine pour la Protection de l'Enfance (LMPE) et l'UNICEF, en juin 2006 à Casablanca. Nous précisons que Basma a, depuis cette date, reconstruit ses locaux et que sa capacité d'accueil et son personnel peuvent avoir augmenté.

Date de création/ouverture : Septembre 2001, portée par la Ligue Marocaine pour la Protection de l'Enfance.

Statut : Sous l'égide de la LMPE, mais son statut officiel nous est inconnu.

Objectif : Aide aux femmes en situation difficile et prévention de l'abandon des enfants.

Capacité et durée d'accueil : 20 lits (approximativement) ; moyenne de séjour pré et post-natal de 6 mois.

Fonctionnement et structure : 1 directrice sage-femme, 3 aides-soignantes travaillant en alternance, 1 gardien et 4 bénévoles dont 1 pédiatre, en plus du bureau.

Services : Soins et orientation.

Statistiques : Depuis son ouverture en juin 2006, le nombre total de femmes assistées est de 420 (sans compter les enfants), des filles-mères en rupture familiale pour la plupart.

Entraves : En 2006, l'association se plaignait de la lourde charge financière et regrettait l'absence d'éducation et de sensibilisation à la problématique des grossesses hors mariage.

Najda, Rabat

Nous n'avons pas pu visiter les locaux de ce centre affilié à UAF, ni en rencontrer les responsables. Ces informations sont, comme pour Basma, anciennes.

Date de création/ouverture : 2002.

Statut : ONG.

Capacité et durée d'accueil : 40 lits ; séjour de 3 mois.

Fonctionnement et structure : Directrice, assistante sociale, avocate, accompagnatrice (une personne qui accompagne les femmes la nuit).

Services : Juridique, médical (incluant les soins pour enfants), formations courtes en cuisine et en informatique pour permettre aux femmes une certaine indépendance.

Tilila, périphérie de Casablanca

Date d'ouverture : Mai 2006, portée par la Ligue Démocratique pour les Droits de la Femme (LDDF).

Statut : Tilila a fait part de son existence aux autorités locales. Elle n'a pas de statut légal propre car elle doit encore être reconnue par les autorités, mais fait partie du Réseau Injad au sein de la LDDF.

Objectif : Héberger et soigner les femmes victimes de violence, leur proposer tous types de services intégrés, ainsi que des formations pour un *empowerment* effectif.

Capacité et durée d'accueil : 20 lits pour les femmes et leurs enfants en bas âge ; séjours de 3 à 6 mois.

Fonctionnement et structure : 11 personnes dont 1 directrice, 2 assistantes, 1 puéricultrice, 1 gardienne de nuit, 2 formatrices, 1 gardien et 1 chauffeur, 1 psychologue et 1 avocat. Le centre fonctionne par le biais de comités internes et externes.

Services : Ecoute, suivi médical, soins, consultations psychologiques, prise en charge juridique, orientation et accompagnement, formation et sensibilisation, aide à l'insertion professionnelle et sociale.

Statistiques :

	2006	2007	2008	2009 (1 ^{er} sem.)	Total
Femmes	47	90	96	47	292
Enfants	44	76	103	44	289
Total	91	166	199	91	581

Entraves :

Le manque de fonds et l'éloignement géographique.

Initiative pour le Développement de la Femme, Fès

Date de création/ouverture : Février 2009.

Statut : Association féminine de plaidoyer créée en 1998, elle avait pour mission stratégique de défendre les droits universels des femmes. Le refuge Centre Batha est porté par l'IPDF et a bénéficié de l'appui de l'INDH. Il a ouvert sous l'égide de la Loi 14.05. De ce fait, il s'inscrit automatiquement au sein d'un partenariat avec tous les ministères et les services concernés par la loi.

Objectif : Egalité du genre, contribution à l'amélioration des conditions de vie et de la situation des femmes au Maroc.

Capacité et durée d'accueil : 44 lits ceux des enfants inclus. En effet, le centre ayant ouvert sous l'égide de la Loi 14.05, les 22 chambres ont 2 lits chacune ; séjour maximum de 6 mois.

Fonctionnement et structure : 16 personnes travaillent toutes au sein du Centre multidisciplinaire. Il existe un comité de gestion doté de services de coordination.

Services : Accueil, écoute, suivi médical, insertion socio-économique, soutien psychologique, orientation juridique. Notons deux innovations : une formation en orfèvrerie et la présence, sur place, d'un bureau de l'ANAPEC.

Statistiques : La visite s'étant déroulée juste après l'ouverture, il n'existe pas encore de statistiques.

Entraves :

- Manque de fonds pour le fonctionnement ;
- Le centre venant à peine d'ouvrir ses portes, la gestion des conflits entre les pensionnaires-bénéficiaires reste un point sensible.

Oum El-Banine, Agadir

Date de création/ouverture : Mai 2001. Il est à noter que les membres fondateurs ont bénéficié d'une longue expérience au sein de l'association suisse Terre des Hommes.

Statut : Association à caractère humanitaire qui a fait part aux autorités de son existence et continue à proposer ses services, malgré les dispositions discriminatoires du Code Pénal.

Objectif : La prévention de l'abandon des enfants et la sensibilisation des jeunes aux dangers de la procréation hors mariage.

Capacité et durée d'accueil : 10 lits ; séjour de 3 à 4 mois.

Fonctionnement : 1 directrice, 2 assistantes et 1 gardienne de nuit.

Services : Ecoute, hébergement, soins, orientation, accompagnement, réconciliation avec la famille, insertion professionnelle en cas de besoin.

Statistiques : Chiffres relatifs à la prise en charge des mères (l'association apporte son aide aux mères de passage).

Années	Nombre
2001	75
2002	101
2003	139
2004	132
2005	112
2006	160
2007	147
2008	102
Total	968

Entraves :

- Les conditions imposées par les bailleurs de fonds et les difficultés à trouver davantage de financement ;
- Le sentiment que l'État Marocain ne s'engage pas vraiment dans la résolution des problèmes de la femme et de l'enfant.

Ain Ghazal, Oujda

Date de création/ouverture : Octobre 2004 sous l'égide de la Loi 14.05.

Statut : L'association (Ain Ghazal) a été fondée en octobre 2000, le centre d'Ecoute a ouvert en 2002 ; c'est l'association qui porte le Centre social pour la femme.

Objectif : L'égalité du genre avec un référentiel démocratique.

Capacité et durée d'accueil : 30 femmes et 10 enfants ; durée maximum de séjour de 1 mois avec possibilité de renouvellement dans des cas particuliers.

Fonctionnement et structure : 1 directrice, 1 assistante (également active au sein du centre d'écoute et d'orientation juridique), 1 gestionnaire et 1 gardienne de nuit.

Services : Écoute et accompagnement en étroite collaboration avec la très active et performante Cellule de lutte contre la Violence. Le centre a un projet d'apprentissage en reliure et maroquinerie. Son « Guichet Femme » est l'un de ses services les plus novateurs et les plus performants. Il est ouvert à toutes les femmes qui viennent à l'association ainsi qu'aux pensionnaires.

Statistiques : Ce sont en majorité des femmes ayant souffert de violence domestique, des filles mères ou des jeunes filles, toutes expulsées du domicile conjugal ou parental.

Années	Femmes	Enfants
2005	37	14
2006	58	17
2007	89	47
2008	120	47
1 ^{er} semestre 2009	55	13
Total	359	138

Entraves et perspectives :

- L'isolement, le manque de moyens et d'effectifs ainsi qu'une très forte charge de travail ;
- La stratégie de communication est toujours en cours d'élaboration ;
- A noter, la volonté de capitaliser les expériences des refuges et le souhait de voir naître un réseau de refuges avec des procédures et des prestations unifiées.

Centre Al-Karama, Tanger

Ce centre, d'une capacité de 30 lits, était en cours de construction lors de notre visite. Porté par l'association Al-Karama pour le Développement de la Femme, fondée en février 2002, il revendique ses références islamiques. Le centre Al-Karama bénéficie de l'appui des autorités locales et d'un choix privilégié de partenaires potentiels car il va ouvrir sous l'égide de la Loi 14.05.

Centre Nour, Région de Ouarzazate

Alors que ce document était dans sa phase finale d'élaboration, nous avons appris l'existence de ce centre qu'il nous a été impossible de visiter.

Dans la majorité des cas, nous déplorons le manque d'information. Nous proposons donc un collectif de centres, précisément pour pallier ce genre de manques qui nuit au travail social. Cette idée sera développée plus loin avec une proposition de regroupement pour les refuges d'hébergement.

Synthèse

Nous souhaitons profiter de cette synthèse pour revenir sur les points soulevés dans l'introduction.

Bien que le contexte quantitatif global soit absent puisque nous n'avons aucune information précise concernant le nombre de plaintes déposées auprès des services de police ou des tribunaux, nous pouvons cependant dire qu'au vu de leur taux d'occupation, les refuges sont souvent complets et doivent quelquefois refuser des femmes. La nécessité du refuge, comme élément structurel de lutte contre la violence à l'égard des femmes, n'est plus à démontrer.

Par ailleurs, toutes ces structures souffrent d'un manque de moyen et sont en permanence à la recherche des fonds pour leur survie et la pérennisation de leurs services, ce qui génère une certaine anxiété car leur survie n'est jamais garantie à long terme. Les centres doivent jongler avec des critères astreignants quelquefois imposés par les bailleurs de fonds, mais également le manque de moyens pour faire face à leurs besoins élémentaires. Ils ont finalement souvent le sentiment que l'état marocain néglige le fond du problème des violences à l'égard des femmes. Ajoutons à cela le sentiment d'isolement chez les responsables des centres qui ont souvent l'impression d'affronter le système toutes seules, alors que toutes les associations souhaitent pallier à cela en formant un seul front. Ceci résume les entraves de source extérieure.

Certaines responsables de centres nous ont dit trouver une forte volonté chez les membres de leur personnel, mais il n'en reste pas moins que les profils professionnels adéquats manquent, des personnes non formées pouvant causer de profonds dégâts, leur approche du travail oscillant entre philanthropie, assistanat, indifférence ou extrême dureté. Toutes ces attitudes sont contraires à l'engagement moral et la conscience professionnelle requis, particulièrement dans de tels contextes. Il s'agirait donc de trouver les moyens de mettre à niveau la qualité des services, dans le respect des normes et des standards, et surtout en humanisant l'approche du travail tout en évitant le paternalisme. Nous reviendrons ultérieurement sur ces éléments, mais nous proposons des évaluations périodiques du personnel et un système de points pour pénaliser ou récompenser.

La communication fait finalement souvent défaut dans ces structures, selon les dires de certains responsables qui pensent qu'un plan stratégique de campagnes de communication contribuerait non seulement à éduquer les gens, mais aiderait à les sensibiliser à l'importance de soutenir ces centres, de manière générale.

En résumé, la plus grande pression est matérielle, mais la pression morale est aussi importante, car disposer d'un personnel engagé et respectueux des standards contribue directement à *l'empowerment* des femmes.

Concepts opérationnels, analyse et justificatifs

Quelle destinée... Sa tante maternelle l'avait emmenée en France alors qu'elle n'était encore qu'une petite fille de 4 ans. Elle avait convaincu sa soeur que ce choix ne pouvait être que le meilleur, arguant du fait que la petite allait acquérir la nationalité française, recevoir une éducation, gagner de l'argent... Bref, la petite allait connaître un Eldorado, très loin de leur Zagora natale. Une fois en France, la tante maternelle s'était transformée en la pire des plus cruelles marâtres de contes. Elle la battait constamment, la poussait à voler dans les supermarchés et les grandes surfaces et la tourmentait sans cesse. Au lycée qu'elle fréquentait dans sa cité, elle s'était fait violer et sa tante l'avait jetée dehors. Bien entendu, sa tante ne lui jamais fait faire aucun papier officiel. Prise en flagrant délit de vol et en possession de drogue, elle avait été rapatriée au Maroc où elle n'avait plus aucune attache. Elle a séjourné un mois dans un refuge et puis elle en est sortie, le lendemain d'une bagarre... Voilà la vie de Salwa.

La partie suivante dresse la liste des points, des aspects et des positions à considérer, à examiner et à propos desquels il faut trancher, car ils conditionnent la nature du centre-refuge en question. Délimitons tout d'abord trois champs de réflexion :

- A.** L'institution - Période de planification ;
- B.** Le personnel ;
- C.** Les pensionnaires-bénéficiaires.

Pour chacun de ces champs, nous allons introduire l'idée maîtresse, l'explicitier, l'analyser, proposer une ou plusieurs manière(s) de l'opérationnaliser⁽¹⁾ et enfin, justifier le choix proposé (voir les annexes pour les normes et standards de travail, les organigrammes et systèmes d'évaluation, etc.).

A. L'institution – Période de Planification :

1. Mission

Durant la révolution sexuelle en Europe ou en Amérique du Nord, les refuges ont évolué de manière organique. L'hébergement est en effet devenu problématique au fur et à mesure de l'évolution des choses, qui se sont progressivement organisées en un mouvement conscient de lui-même et de sa mission. On a beaucoup cherché et finalement trouvé de nombreuses solutions, souvent spontanées, pour répondre à des situations inédites.

Dans le cas du premier refuge à Minneapolis en 1972, par exemple, des voisins appartenant à la classe moyenne américaine blanche se sont indignés et ont attaqué leur voisine qui utilisait sa maison comme refuge pour des Américaines noires et pauvres⁽²⁾. Pour les habitants de ce quartier, cette riposte est née en réaction à ce qu'ils ont perçu comme une transgression raciale et sociale. Pour ces pionnières du féminisme, cet incident a clairement démontré que même l'espace privé d'un chez soi était bien loin d'être protégé des normes sociales dominantes de l'époque. On rapporte même qu'une de ces militantes a été expulsée de sa propre maison héritée de ses parents⁽³⁾ !

Le mouvement a quand même fait son chemin depuis ces incidents car les mentalités ont évolué de part et d'autres, les politiques ont également suivi le mouvement, et inversement. Cela nous ramène à la distinction fondamentale entre privé et public, concept clef sur lequel nous voulons ici réfléchir. Dans leur lutte contre la violence à l'égard des femmes, les féministes ont insisté sur le fait que cette violence appartient au domaine public et non privé. Des drames privés ont sciemment été exposés sur la place publique pour que leur problématique devienne une question politique de respect et de droit.

Cependant, dès l'apparition des premiers refuges, respecter les contraintes sécuritaires a été la priorité. En effet, fonder un refuge suggère la création d'un espace « privé, exclusif et imperméable ». Or ces féministes de la première heure se sont mises à jouer avec et sur cette distinction privé - public, tout en s'en inspirant afin de faire avancer leur cause pour une société plus équitable. Dans la forme, un refuge est bien sûr un espace privé, mais il ne peut en aucun cas n'être qu'un simple gîte pour les femmes qu'il accueille, il doit accomplir une mission qui lui confère un statut et un rôle politico-social. Certains⁽⁴⁾ ont avancé l'idée que dans les situations de violence conjugale, l'homme devrait quitter le domicile et non pas la femme. Cette issue est sûrement souhaitable dans certains cas, mais le séjour au refuge représente également le transit par un espace transformateur : une opportunité de prise de conscience, d'éducation et de compréhension qui peut permettre à la femme de se libérer, à plus d'un titre.

Le fondement de la création d'un refuge est sans conteste la réflexion autour de sa mission : même lorsqu'il offre toit, nourriture, sécurité et soins à des femmes en situations désespérées, il est d'abord un lieu à l'enjeu politique. Il doit en effet rééduquer, sensibiliser, accompagner et donner à la femme les outils pour l'*empowerment*. Cet aspect politique est doublement utile : pour les pensionnaires-bénéficiaires et le renforcement de la lutte pour le changement des mentalités (la base) et des politiques gouvernementales (la gouvernance), grâce aux informations recueillies auprès des femmes. Réfléchir à la mission du refuge est le jalon fondateur car il en déterminera les axes stratégiques et le succès, en-dehors de ses fonctions primaires bien sûr. Partant de là, et comme nous pouvons le voir au Maroc, une stratégie de communication adaptée à la conjoncture d'ouverture politique que connaît le pays, pourrait contribuer à faire avancer plus encore la lutte contre la violence à l'égard des femmes.

SYNOPSIS

- Mission**
- *Élaborer une vision non caritative, avoir une identité déterminée ;*
 - *Répondre aux besoins primaires : gîte, soins, nourriture et aide ;*
 - *Espace « transformateur » et plateforme politique : les femmes reçoivent une éducation ancrée dans une conscience féministe ;*
 - *Séparer service offert et plaidoyer, mais être une source de données par du lobbying indirect.*

2. Choix du nom et tactiques juridiques

Ceci n'est pas simplement une guerre sémiotique mais une question d'identité pour le refuge. Les termes employés en français dans ce domaine sont les suivants : refuge, maison, foyer, structure d'hébergement, centre ou centre d'accueil pour femmes en situation de détresse, pour femmes victimes de violence, pour femmes violentées, pour femmes expulsées du domicile conjugal et en arabe « dar, al-iwa', markaz ». Chacun de ces termes évoque un imaginaire précis et renvoie à des

valeurs différentes. Par valeurs, nous entendons les références morales et éthiques à l'origine de sa conception. Les trois premiers termes : refuge, maison et foyer (dar et iwa') évoquent la sécurité, un lieu (une maison) projetant un idéal, espace de cuisine et de nourriture (foyer), actes fondateurs de protection et d'amour. Les autres termes, structure et centre (markaz), s'associent plus facilement à l'aspect « public / politique » de ces lieux-là et renforcent, si besoin est, la distinction entre privé et public. Si les premiers termes appartiennent au champ « privé », les seconds sont facilement associés au public. En outre, le deuxième groupe nominal « --- des femmes victimes de violence, violentées ou en situation de détresse » sont des qualificatifs qui, lorsqu'ils sont associés aux termes évoquant le privé, renvoient à la réalité de la rupture avec ce même privé et d'être encore une fois dans le public. Le choix des décideurs quant au qualificatif est important, dans la mesure où il cerne déjà la population cible. Encore une fois, le choix effectué dépendra des valeurs que cette structure/foyer voudra afficher. Nous pensons, comme l'une de nos interlocutrices au sein d'un des foyers visités l'a souligné, qu'il faut une réflexion de fond sur la notion de « détresse » afin de ne pas se limiter à des clichés tels que « les femmes confrontées à la dure vie de la rue et ses divers abus ». En d'autres termes, la détresse est un concept aisé d'identification, mais son champ lexical explicatif doit quand même rester ouvert.

Comme nous l'avons vu précédemment, le statut juridique du foyer est aussi une question que les initiateurs et initiatrices du projet doivent trancher. Si dans un futur proche, la loi marocaine aménage des clauses spéciales pour la protection des refuges et les connecte à la police en cas d'attaques ou de harcèlement, les problèmes seront alors résolus. Mais si la situation actuelle perdure - un cul-de-sac juridique à cause de l'article 496 du Code Pénal qui crée une situation de non-droit, plus les insuffisances de la Loi 14.05 - il sera alors plus judicieux d'adopter un choix tactique à l'exemple des refuges récemment ouverts au Maroc.

Nous voudrions finalement évoquer le statut juridique du refuge. Hormis les refuges pour filles-mères qui sont exclusivement des refuges bien qu'ils proposent également un service d'orientation juridique, toutes les autres structures sont portées par des Organisations Non Gouvernementales (ONGs) qui leur allouent un budget ou/et cherchent des fonds pour les faire fonctionner, des avocat(e)s et des médecins travaillant souvent dans les deux structures d'une même association. Mais cette situation est loin d'être idoine car les refuges se trouvent dans une situation de dépendance structurelle. Certes, ils consolident le travail de lobbying et de plaidoyer des ONG par leurs statistiques et leurs témoignages poignants, mais les décisions qui concernent les centres n'émanent pas à proprement parler de ces espaces, ni des personnels quotidiennement en contact avec les pensionnaires-bénéficiaires.

La solution que nous proposerons plus loin s'inspire d'un modèle corporatiste : le refuge/centre serait d'abord une institution autonome avec ses propres statuts, un noyau autour duquel graviteraient Centres d'Orientation et autres ONGs membres qui apporteraient leur contribution, en payant une sorte de cotisation annuelle. La

nature de l'entité serait arrêtée par un statut qui engagerait toutes ces personnes morales afin de créer des chaînes de services compétents. Les différents intervenants représenteraient, en même temps, une force de pression pour la validation des revendications pour une société plus équitable.

SYNOPSIS

Choix

de l'appellation

- *En lien direct avec la mission et l'identité du centre ;*
- *Tant que les dispositions légales n'ont pas été modifiées, tactiques juridiques à adopter ;*
- *Collectif de Centres et liens privilégiés avec des Centres d'Orientation Juridique.*

3. Emplacement géographique et question de l'anonymat

Les refuges, depuis le premier jusqu'à ceux aujourd'hui, ont toujours essayé de rester discrets en se fondant dans leur environnement puisque leur forme, privée, est semblable à celle d'un foyer. Par anonymat, nous voulons dire que le foyer possède l'apparence d'une maison parmi d'autres, tout en étant un établissement à la mission précise. La raison première de cet anonymat est la sécurité et la protection des bénéficiaires-pensionnaires, surtout dans les cas de menace de mort. Mais il serait faux de croire que les voisins et les habitants du quartier n'apprennent pas, avec le temps, la nature de cette maison. L'expérience des refuges montre que la relation entre le refuge et son voisinage n'est jamais définitivement acquise car elle fluctue selon les profils des femmes hébergées, selon les incidents et leurs conséquences, et les bonnes ou mauvaises dispositions des voisins. Aujourd'hui en Europe, grâce aux ordonnances restrictives à l'encontre des partenaires violents et grâce aux dispositifs sécuritaires sophistiqués qui entourent ce genre de structure, la question de l'anonymat ne se pose plus avec la même acuité. Au Maroc, le « téléphone arabe » rend impossible de cacher la nature du refuge aux voisins, surtout les plus proches. Les initiateurs du projet doivent donc réfléchir aux tactiques à adopter : Prendre, par exemple, l'initiative de se présenter au voisinage, ou même offrir des services de première nécessité en cas d'accident, afin de mobiliser les habitants pour créer une solidarité de quartier.

L'emplacement géographique du centre représente également un paramètre important à considérer. À proximité des villes, l'avantage principal en est l'accès facile pour les pensionnaires, le personnel et les volontaires ; les démarches peuvent être accomplies rapidement et les femmes en phase de sortie peuvent chercher du travail. L'enjeu majeur reste celui de la sécurité.

Les avantages d'un emplacement en dehors du périmètre urbain sont : le cadre naturel agréable, le coût foncier raisonnable, la possibilité d'avoir des projets générateurs de revenus et une gestion de la sécurité plus aisée. Les inconvénients sont l'éloignement, les charges plus importantes, la pollution générée par le

transport, les difficultés pour les pensionnaires, le personnel et les volontaires à accéder au centre et/ou entreprendre les démarches nécessaires (institutions, intervenants et bénévoles externes).

SYNOPSIS

Emplacement et anonymat

- *Les deux objets renvoient à la question de sécurité interne du centre et à sa logistique ;*
- *Eléments pour et contre dans les deux cas : choix stratégiques et financiers du comité et de l'exécutif.*

4. Sécurité et sentiment de sécurité

Un centre n'est pas une prison. Il doit cependant obéir à des règles de fonctionnement internes car la question de la sécurité (al-amn) est primordiale ; les maris violents, leur famille ou même la famille de la pensionnaire peuvent venir au centre afin de kidnapper les enfants ou de s'en prendre à la femme.

Ci-après, les éléments essentiels d'une sécurité externe suffisante : portes toujours fermées, présence d'un gardien (au minimum), autorisation obligatoire pour entrer, interdiction d'accès en dehors des heures de travail sauf dérogation par la commission et, si les moyens le permettent, système électronique de surveillance... Ce dispositif protège les pensionnaires-bénéficiaires, en leur permettant de dépasser les situations de grande violence et d'instabilité qu'elles ont vécues, pour favoriser chez elles l'apparition du sentiment de sécurité (al-amān). Ce sentiment fait partie des indicateurs importants du processus d'*empowerment*.

La sécurité interne se décline également par la prévention de tout acte de violence des pensionnaires-bénéficiaires entre elles ou envers le personnel. Le règlement interne doit envisager cette éventualité et prévoir la nature de la sanction pour les responsables. Il ne faut toutefois pas tomber dans l'excès sécuritaire qui peut lui aussi créer des dépendances chez les pensionnaires. Il faut plutôt les encourager par le jeu de rôles, la guidance et le travail de la psychologue, pour qu'elles regagnent leur confiance en elles pour faire face au monde, même sans le cocon protecteur que le centre peut devenir pour certaines d'entre elles. Même si ce travail est largement individuel, il est aussi collectif dans le sens où, les femmes vivant ensemble, elles peuvent prendre exemple les unes sur les autres car un sentiment collectif de sécurité se développe.

SYNOPSIS

Sécurité

- *Sécurité objective et physique du lieu à garantir par un ensemble de dispositifs ;*
- *Favorise l'apparition du sentiment de sécurité.*

5. Critères de sélection

Mais qu'entendons-nous par violence et par femmes en situation de détresse ? C'est à partir de cette définition primaire que doivent être dégagés les critères de sélection pour les futures pensionnaires-bénéficiaires. Si nous considérons le projet de loi contre la violence en cours d'élaboration, le champ de définition de la violence est très large : violence physique, psychologique, institutionnelle, économique... etc. Or, nous pourrions nous poser la question de savoir si la totalité de ces femmes nécessitant hébergement doivent simplement en ressentir le besoin ou clairement le demander. Question rhétorique certes, mais qui nous met face à une réalité qui dérange : les couches sociales et les situations auxquelles pourraient être confronté un centre d'hébergement sont très nombreuses, mais il s'agit d'en établir les priorités avec une logique clairement ancrée dans la mission du refuge. Les porteurs de projets doivent clairement définir la cible pour laquelle le refuge ouvrira ses portes en priorité : femmes battues chassées (ou en fuite) du domicile conjugal, femmes menacées de torture ou de mort, femmes fuyant une violence physique et psychologique grave. Nous voulons dire par là qu'une femme victime de violence physique et qui fuit pour sauver sa vie, ne peut être appréhendée comme une femme victime de violence économique et qui ne peut donc plus payer son loyer.

Établir ces critères de sélection permet en outre de déterminer le profil du groupe cible d'une part, et de définir les instruments de travail d'autre part (nature des ateliers, contenus des séminaires de sensibilisation, etc). Finalement, avoir une idée claire du groupe cible renforce la politique sous-jacente du projet et sa vision globale.

De plus, l'expérience des refuges existant aujourd'hui nous enseigne qu'à long terme, il est difficile, voire dangereux de mélanger des populations différentes dans un lieu de vie commun. Femmes violentées, indigentes, filles-mères, adolescentes, toxicomanes ou travailleuses du sexe ne s'entendent pas nécessairement, quand bien même elles partagent toutes la précarité et/ou la marginalité sociale. Même si aucun de ces groupes n'est un tout homogène, chacun fonctionne avec ses normes culturelles, ses stéréotypes et ses préjugés sur les autres groupes, ce qui rend la cohabitation difficile et source continue de conflit. Certains pourraient trouver cette occasion rêvée pour justement en finir avec ces préjugés, mais à notre sens, cet argument relève plus de la démagogie que d'une approche constructive car il s'agit pour chacune de ces femmes de travailler sur ses traumatismes en priorité. Certes, il existe des situations ponctuelles où le mélange est inévitable (surtout avec les filles-mères). Il s'agit alors d'instrumentaliser ces moments lors d'ateliers de sensibilisation pour créer une dynamique de groupe pour une prise de conscience de « L'autre », lui faire une place et comprendre sa différence.

Une fois le groupe prioritaire identifié, il faut communiquer ces critères par écrit aux associations, aux cellules et aux institutions gouvernementales. L'intérêt est d'éviter au refuge bien des désagréments dans l'avenir, et qu'il ne leur faille plus

refuser des requêtes d'hébergement. Encore une fois, l'expérience des centres existants démontre qu'expliquer à chaque fois aux institutions le profil adéquat est source de grandes pertes de moyens, d'énergie et peut aussi engendrer des frustrations et des malentendus de part et d'autre.

SYNOPSIS

Critères

- de sélection*
- Déterminer le profil de la pensionnaire, établir les groupes cibles prioritaires en relation avec la mission ;
 - Déterminer les ateliers éducatifs et les formations en se basant sur le profil du groupe cible ;
 - Communiquer aux partenaires les critères de sélection.

6. Capacité et durée d'accueil

Nous pourrions avancer un chiffre quelconque et le justifier, qu'il concerne la superficie du local, l'équipement disponible ou les moyens et ressources humaines employés. L'expérience nous montre cependant qu'un trop grand nombre de pensionnaires-bénéficiaires compromet la qualité du travail. Le nombre moyen de lits proposés, dans les refuges au Maroc, est de 18.

La mission du refuge étant, entre autres, l'éradication de la violence et l'autonomisation des femmes, il faut privilégier l'aspect qualitatif sur le quantitatif. Nous proposerons donc une capacité de 24 lits adultes, dont 18 répartis sur 2 dortoirs, plus les lits des enfants. Nous adjoindrons aussi 4 lits dans une chambre de transition (pour les nouvelles venues, sévèrement blessées et nécessitant des soins spéciaux) et 2 lits d'urgence dans une pièce séparée (voir organigramme plus loin). Ce chiffre est tiré des constats que nous avons pu faire dans tous les centres nationaux et internationaux.

La durée de séjour dans les refuges visités varie de 1 à 6 mois, hormis les situations d'urgence qui, elles, demandent entre 1 nuit et 1 semaine. À titre d'exemple, la période minimale pour entamer une procédure de divorce pour discorde est de 6 mois. Mais pour les raisons que nous expliquerons ultérieurement, nous proposerons plutôt une période maximum de 3 mois, car nous pensons qu'une durée de 6 mois est trop longue et qu'1 mois est trop court. En effet, une fois le trimestre dépassé, un sentiment de permanence, d'accoutumance et de dépendance commence à se faire jour, qui peut bloquer le développement de l'autonomie. Par ailleurs, des clans apparaissent au sein du foyer dès lors que les pensionnaires s'y installent pour une longue durée. En général, des problèmes de discipline apparaissent à partir du troisième mois et se manifestent même chez les femmes les plus adaptées. Une période longue crée aussi des sentiments d'angoisse et d'instabilité qui peuvent compromettre le travail d'autonomisation. Un refuge est par définition une expérience transitoire. Il ne s'agit pas de guérir des séquelles de la violence de toute une vie, mais plutôt de sensibiliser la femme et de la doter

d'outils qui lui permettent de comprendre la violence et la domination et de sortir de leur engrenage. De plus, si la planification des ateliers de formation, sensibilisation ou autres est organisée sur une base trimestrielle, les femmes pourront plus amplement en bénéficier.

- 18 lits x 4 trimestres = 72 femmes ;
- Lits d'urgence : 2 personnes par semaine = en moyenne 104 femmes annuellement ;
- Lits transitoires : 6 femmes par mois x 12 = 72 femmes par an ;
→ Soit au total 144 femmes sur la longue durée et 104 femmes dans des situations d'urgence ;
- 144 femmes annuellement x 1,5 enfants en moyenne = 216 enfants annuellement.
- Lits normaux : 72 femmes par an
- Lits d'urgence : 104 femmes par an
→ Total 144 femmes par an ; potentiel 216 enfants par an

SYNOPSIS

Capacité &

durée d'accueil

- Déterminer une durée moyenne afin d'armer la pensionnaire, briser le cercle de violence et bâtir des relations harmonieuses au sein du centre-refuge ;
- Nombre réduit de pensionnaires afin de privilégier l'aspect qualitatif, le quantitatif sera construit sur le long terme.

7. Acheminement et protocole d'entrée

Acheminer les bénéficiaires-pensionnaires vers le centre n'est pas une étape banale, comme cela pourrait sembler de prime abord. Il s'agit de mettre en place les mécanismes d'un rouage dont les composantes essentielles sont la confiance, la communication et le respect des règles préétablies.

Le modèle de refuge que nous proposons reposerait sur un partenariat avec des centres d'orientation juridique. Il ferait partie d'un collectif de structures nationales d'hébergement et serait en liaison avec les autorités et les cellules d'accueil (voir organigramme).

Lorsqu'un cas se présente, ces institutions, déjà au fait des critères de sélection, doivent appeler le centre pour s'assurer de la disponibilité des lits et consulter les professionnel(le)s, pour finalement diriger la personne vers le lieu convenu avec le centre. Dans les situations d'urgence extrême, et seulement en dehors des horaires officiels de travail, les cas seront exclusivement traités par les commissariats et les hôpitaux.

Lors de son arrivée au centre et afin de remplir les formulaires propres au refuge, la femme est reçue en entretien d'accueil, puis, après avoir lu et approuvé le

règlement interne (rédigée dans sa langue maternelle), elle signe un engagement. Il est important de noter que des risques de maladies contagieuses ou de comportements pathologiques existent et qu'il est essentiel de les dépister le plus tôt possible. La mère et les enfants qui l'accompagnent doivent donc subir une visite médicale, effectuée par l'infirmière du centre ou le médecin (si c'est le jour de visite). Lorsqu'une nouvelle pensionnaire-bénéficiaire rejoint le centre, elle doit s'adapter, se faire accepter par les autres et faire sa place. De manière générale, les dix premiers jours sont éprouvants. Elle a en effet besoin de parler, d'intégrer le système du centre et de s'initier à cette nouvelle vie où les règles peuvent s'avérer difficiles à comprendre, au début tout du moins. L'insertion se fait par étapes et le contenu des ateliers et des séminaires doit être élaboré en tenant compte de ces différents paliers. Le protocole interne est d'une importance capitale dans une vie en communauté où le seul lien entre tous les individus est la violence ; il s'agit donc de créer des liens différents, constructifs.

SYNOPSIS

Protocole

d'entrée

- *Livre de procédures internes et externes clair ;*
- *Protocole signé et ratifié par tous les partenaires ;*
- *Temps spécifique imparti à l'intégration des nouvelles venues.*

8. Services, soutien et liaisons entre services internes et externes

Un refuge est un espace supposé remplir une mission, bien au-delà du gîte et des soins de base. Il s'agit de transformer la bénéficiaire-pensionnaire qui doit ensuite prendre le relais, pour un changement sociétal. À cette fin et durant la période de planification, une réflexion de fond sur les services et les liaisons entre les services doit être menée.

- En interne, nous proposons trois pôles :

Interne 1. Soutien psychologique et conscientisation

Il est absolument inconcevable de monter un projet de refuge sans les composantes essentielles que sont soutien et encadrement psychologique. Les femmes qui arrivent au centre-refuge ont fait le pas de fuir la violence. Elles présentent déjà, de ce fait, un terrain favorable à une certaine transformation. D'un point de vue psychologique, elles manifestent la volonté de changer quelque chose à leur vie et le peuvent ainsi effectivement. Nous ne rentrerons pas ici dans les détails des méthodes thérapeutiques, puisque ces dernières diffèrent selon les écoles et les orientations théoriques du psychologue ou du psychothérapeute. Néanmoins et à titre d'exemple, le système adopté dans nombre de refuges canadiens est le système behavioriste qui se décline en 5 thèmes répartis en ateliers : comprendre la violence, confiance en soi, rapport au corps, se défendre, et *empowerment* / autonomisation.

En parallèle à ces thèmes, à l'écoute individuelle et aux jeux de rôles, ont lieu des séminaires spécialisés sur divers sujets dont l'éducation et la reproduction de modèles dominants des rapports entre les sexes et la sexualité. Se tiennent également des séances spécialisées pour et avec les enfants qui ont souvent tendance à culpabiliser, et qui sont susceptibles de reproduire la même violence, faute d'approches thérapeutiques constructives. Selon l'expérience des centres existants, la perte de la volonté que l'on retrouve souvent chez la victime de violence, son sentiment de culpabilité face à ce qui arrive et sa dépendance vis-à-vis de son agresseur s'estompent après qu'elle a bénéficié de l'ensemble de ces services.

Interne 2. Démarches et procédure

Il faut considérer l'ensemble des démarches juridiques, médicales et administratives, qu'il s'agisse d'accompagnement au début, ou d'orientation lorsque la femme a gagné en assurance. Le problème du certificat de résidence pour les femmes sans papiers d'identité reste posé, surtout pour les femmes qui n'en ont jamais eu ou qui n'ont pas pu les récupérer avant de s'enfuir.

Interne 3. Formation

Dans l'éventualité d'une insertion professionnelle et pour une certaine autonomie lorsque viendra le moment pour la femme et ses enfants de quitter le refuge, la formation est essentielle. Aujourd'hui, tous les centres offrent des modules pour l'acquisition de compétences ou des formations techniques : coiffure, maroquinerie, cuisine, informatique, orfèvrerie, etc. Cet apprentissage est généralement conçu en fonction des fonds disponibles et du matériel nécessaire, mais aussi en fonction des compétences des volontaires ou des personnes ressources. Notons qu'il serait fort novateur de s'orienter vers des modules qui ne soient pas automatiquement associés aux rôles traditionnels des femmes, puisque le postulat de base est la transformation des bénéficiaires.

Concernant les modalités de travail, hormis le secret professionnel de la psychologue, des fiches de liaison entre tout le personnel traitant directement avec les femmes doivent être mises en place. Ces fiches doivent faire état des changements et des progrès chez les femmes. L'intérêt de ces fiches est double : elles assurent la communication entre les membres du personnel et deviennent un atout majeur en évitant aux femmes d'avoir à raconter leur histoire plusieurs fois de suite, chose qui peut être décourageante.

- Formation effectuée en externe :

Par externe, nous entendons des services qui ont lieu en dehors de l'enceinte du refuge, mais qui ont des liens organiques avec la violence et les conséquences de cette dernière ; c'est à travers ces formations que le refuge est censé accomplir son rôle de catalyseur social. En externe, nous proposons deux pôles :

Externe 1. Cycle de formation sur la violence et la problématique de la violence pour les professionnels du domaine

L'objectif en serait la conscientisation des corps de métiers, en particulier ceux en rapport avec les cellules d'accompagnement des femmes victimes de violences (juges, procureurs, policiers et médecins). Le personnel du centre serait le plus habilité à encadrer ce genre de formation car il serait en mesure de parler de la violence, de ses effets au quotidien, de la perception de soi et de l'autre, de la relation entre mère et enfant, des ruptures familiales graves, et du coût de cette violence au niveau individuel et sociétal, etc... dans un langage évocateur pour ces professionnels.

Externe 2. Travail avec les hommes et les familles

Réhabiliter les victimes de la violence domestique est l'objectif affiché du centre. Cependant, sa mission principale est l'éradication de la violence. Mais on ne peut vouloir travailler dans ce sens sans inclure les acteurs de cette violence et le milieu où se déroule cette violence. Dans son dernier ouvrage, Sally Merry^[5] décrit un programme sur l'île d'Hawaï, et la difficulté à éduquer et rééduquer maris, fiancés, frères ou pères qui, étant donnés les avantages que le patriarcat leur octroie, résistent. Les exercices de ces formations avec les hommes violents sont basés sur deux idées concomitantes : la première est l'engagement de tous dans des jeux identitaires et que ces hommes violents mettent en scène leur masculinité (perform masculinity) en la manifestant par cette violence ; la deuxième idée est que l'on peut choisir de prendre conscience des conséquences de la violence et que l'on peut choisir de changer. Entreprendre des formations pour les hommes auteurs de violence au Maroc peut sembler dérisoire, voire même cynique, mais nous sommes convaincus qu'il ne peut y avoir de changement des mentalités si l'on ne s'engage pas dans cette expérience en s'inspirant de celles d'autres aires culturelles, où la violence conjugale et les privilèges masculins liés au système du patriarcat sont tout aussi présents. Ces formations en externe doivent être minutieusement planifiées et faire appel aux compétences nécessaires^[6]. D'où l'importance d'avoir un comité constitué d'individus aux profils différents, convaincus de la cause, aux idées originales, qui réfléchissent en dehors des sentiers battus ou des pratiques à la mode, prêts à s'attaquer à la problématique de la violence sous ses différents angles, même si les premiers résultats ne sont pas optimaux.

On peut effectivement se demander si ce genre de travail doit être réalisé par les associations féministes ? Ces organismes devraient-ils travailler avec les auteurs de violence ou leurs maigres ressources devraient-elles être exclusivement réservées aux femmes ? Cette question touche le cœur d'un débat plus large dont le postulat essentiel est : « Devrait-on^[7] travailler sur le « système » ou sur « l'acteur^[8] » ? Il y a des arguments en faveur de chacune de ces deux positions, mais nous privilégions évidemment celle du système, car la mission d'un refuge est de non seulement transformer l'individu (chose accomplie par le biais des femmes), mais aussi la société qui porte cet individu. Le travail d'*empowerment* et

d'autonomisation accompli dans les structures d'accueil est important pour la femme-bénéficiaire, mais si elle doit se retrouver dans la même situation familiale qu'avant sa fuite, nous estimons que tout le travail effectué avec elle est un échec, malgré tous ses efforts. En travaillant avec les auteurs de la violence, il est possible d'arriver à changer le système dans lequel ces femmes évoluent. D'après l'expérience danoise avec les hommes violents, malgré les sarcasmes, la résistance, voire le sabotage, rencontrés au début, les séances de travail « récupèrent » nombre de ces hommes. Elles leur font comprendre les mécanismes de la violence, les stéréotypes sociaux, leur apprennent des techniques de contrôle de soi et leur permettent de s'engager dans une communication non-violente.

SYNOPSIS

Services en interne & en externe

En interne

Tous les services découlent de la mission du centre :

- *Soutien et ateliers psychothérapeutiques ;*
- *Ateliers et modules de formation pour l'autonomisation.*

En externe :

- *Ateliers pour les professionnels dans le domaine de la violence ;*
- *Travail avec les familles et les auteurs de violence.*

9. Partenariat, réseautage, collectif, regroupement et conventions

Nous pensons que l'innovation la plus significative pour un tel projet serait qu'il devienne une sorte de laboratoire pour expérimenter un ensemble de relations inédites. La volonté est présente chez un nombre important d'acteurs, le moment est politiquement opportun pour rassembler ces forces et le champ public est assez large pour les harmoniser.

En premier lieu, nous proposons un modèle où les centres d'orientation juridique postuleraient pour devenir membres du refuge, par un système d'adhésion. Ils signeraient une convention qui leur accorderait le statut de « partenaires privilégiés ». Des accords seraient passés pour que les refuges proposent l'hébergement et que les centres d'orientation juridique mettent à disposition leurs avocats et autres personnes ressources.

Deuxièmement, aujourd'hui au Maroc, les centres d'hébergement souffrent d'isolement et doivent parfois faire face à des situations où un réseau pourrait leur simplifier le travail. À titre exemple, citons le délogement de pensionnaires-bénéficiaires en cas de danger de mort, la constitution d'un bloc d'opposition de lobbying et la mise en place de bases de données (issues du terrain) concernant la violence et ses conséquences. Cela se fait déjà, aujourd'hui, mais de manière informelle.

Or un regroupement ou un collectif, à l'instar du Regroupement des Refuges à Québec, détermine clairement les prérogatives de chacun, tout en donnant un poids institutionnel très important au groupe. Les attributions du collectif doivent être définies : par exemple, une assemblée générale reposant sur des statuts, où chaque structure d'accueil aurait un représentant. Un bureau exécutif élu veillerait à la mise en oeuvre des attributions du collectif : celles agissant directement sur les bénéficiaires, celles représentant les études et les données, celles du lobbying et celles relatives à des pratiques à portée éducative. La banque de données portée par le collectif pourrait devenir une source incontournable d'informations liées à la violence, aux changements de politiques, de pratiques et de mentalités. Elle serait aussi le lien entre les acteurs de la société civile, les médias de masse et la société marocaine en générale. Ce collectif permettrait des économies d'efforts et de temps, il éviterait des malentendus nuisibles à la cause. De plus, ces alliances opérationnelles pourraient être consolidées par l'organisation de rencontres de capitalisation des approches d'intervention et des savoir-faire, à moyen et long terme.

Enfin, nous souhaitons nous attarder sur un point qui, les expériences existantes le prouvent, peut se révéler être un point de désaccord entre les différents acteurs. Quelles sont les attentes de chacun dans cette aventure ? Tout d'abord, si le refuge constitue un espoir pour des femmes violentées et expulsées du domicile conjugal, il s'agit d'expliquer très clairement dès le début, la portée du travail qui sera accompli lors du séjour et ce que la bénéficiaire elle-même doit y apporter. Des conventions claires doivent détailler les types de relations unissant les partenaires, que ce soit les partenaires privilégiés, le groupement ou les autorités. Des désaccords entre partenaires nous ont été rapportés, en raison d'une trop grande latitude d'interprétation qui a finalement nuit aux intérêts des uns et des autres. Les fausses attentes peuvent gravement miner le travail et sérieusement desservir la portée politico-sociale d'un tel engagement.

En résumé, il faut maîtriser les circuits et les procédures arrêtés lors du lancement des partenariats. Le même principe s'applique aux bailleurs de fonds et à l'État (prochainement, du moins nous l'espérons), avec l'ajout des rapports moraux, financiers et statistiques semestriels. Même en cas de dysfonctionnements et/ou de résistances, il faut se référer au cadre logique et aux textes de références qui orientent le travail.

SYNOPSIS

Partenaires, collectifs, et conventions

Nous proposons ici 2 types de partenariat :

- *Un regroupement entre les refuges pour donner un cadre institutionnel au travail accompli ;*
- *Des « partenaires privilégiés », centres d'orientation juridique qui signeraient une convention afin de mettre en place des systèmes d'échange.*

10. Financement, recherche de dons et pérennisation du projet

Dans *La Stratégie* (voir annexes), les concepteurs proposent que les refuges soient gérés par les associations, mais financés par les pouvoirs publics. Comme on le voit aujourd'hui, une partie de cet engagement prend forme avec la construction de 3 centres (Fès, Oujda, Tanger)⁽⁹⁾, financée par l'INDH. Ce montage devrait être activement recherché par les associations car il leur garantit une autonomie de gestion et leur permet, quand bien même l'État financerait le fonctionnement des centres, d'effectuer un travail de lobbying en amont, et d'exercer des pressions pour une société plus égalitaire et plus juste. Un centre est un investissement très lourd, en termes foncier à proprement parler, d'équipement, de personnel, de frais de fonctionnement et de maintenance. Le budget qui doit lui être alloué doit pouvoir couvrir les rubriques budgétaires essentielles à sa survie.

Nous aimerions détailler un peu plus ici la politique financière du centre, en la divisant en 3 entités distinctes :

a. L'investissement premier inclurait le local et son équipement (avec possibilité de renouvellement pour les articles à durée de vie limitée comme les lits, les draps et les serviettes, entre autres) et les acquisitions nécessitant les sommes les plus importantes.

b. Salaires et frais de fonctionnement : Maintenance du local, télécommunications, assurances, frais de déplacements et services pour les démarches (employé(e)s et bénéficiaires), ainsi que les denrées alimentaires de première nécessité. Il faut aussi instaurer un système de contrôle clair pour tous les intervenant(e)s. Comme nous l'avons vu précédemment, un système de contrôle théorique se trouve aujourd'hui dans les livres de procédure de l'INDH, mais il n'est pas concrètement appliqué ou tout du moins, pas systématiquement. Lorsque tous ces éléments (financement et contrôle réel et transparent) sont garantis à travers un budget annuel à l'instar d'autres structures étatiques, le centre peut avoir une grande visibilité. L'État serait ici, comme n'importe quel bailleur de fonds, une source de financement et d'audit, mais les employé(e)s seraient des employé(e)s du centre. Il ne doit y avoir aucune ingérence dans les affaires internes du refuge, hormis bien sûr les commissions d'évaluations dont les fonctions (sanctions et autres) sont déterminées par les termes de référence.

c. La recherche des fonds : Les efforts de la direction à trouver et à générer plus de fonds, qu'ils soient d'ordre matériel ou immatériel (soins médicaux, divertissement par un artiste pour les enfants ou autres). Le personnel se focaliserait sur le travail avec les femmes et les enfants, et la recherche de dons ponctuels ou la levées des fonds nécessaires à divers projets, la survie et le fonctionnement de base du centre étant déjà garantis. Le centre trouvera d'autres sources de revenus en établissant des liens avec des usines et des professionnels, en développant une ou plusieurs activités génératrices de revenus, pour couvrir ne serait-ce que le budget des sorties ludiques des enfants ou des sorties au hammam. Les relations établies avec le monde des affaires n'auraient pas exclusivement un but lucratif,

mais permettraient également de créer des passerelles avec les employé(e)s et les ouvrier(e)s. En effet, la violence est un fléau répandu dans tous les milieux et les couches sociales.

L'idée que nombre de services pourraient être gérés par des volontaires et des stagiaires afin de réduire les frais de fonctionnement est difficilement acceptable. Avant tout, cela compromettrait la survie même du centre, mais aussi la possibilité de réhabilitation de la femme et de l'enfant violentés, l'engagement à long terme posant effectivement toujours problème pour les volontaires. L'idéal, et nous reviendrons sur la question des volontaires plus loin, est que le travail soit effectué par une équipe professionnelle continuellement aidée, épaulée et encadrée par des personnes spécialisées dans le domaine. Lors de l'établissement du budget du refuge, il est nécessaire de réfléchir à la politique salariale à moyen et long terme. Outre le respect des clauses du Code du travail, l'argent reste un moteur important dans la motivation des gens en général. L'esprit militant qui a accompagné la naissance des refuges est bien sûr un sentiment à développer, mais pour aller vers plus de professionnalisme, il faut encourager la récompense matérielle et l'accompagner, comme nous verrons plus loin, de la création d'un esprit de corps. Ceci peut par exemple être mis en place à travers des sorties de groupe.

SYNOPSIS

- Financement** - *L'État, bailleur de fonds essentiel, garantit la survie et le fonctionnement de base du centre ;*
- *L'administration sécurise la levée des fonds additionnels en tissant des partenariats avec le monde professionnel.*

B. Le personnel

1. Recrutement et engagement moral

Un refuge allie les fonctions d'école et d'hôpital, de maison et d'agora et doit avoir, par conséquent, un personnel pleinement conscient de cette identité multiple, capable de jongler avec toutes les demandes qui peuvent émaner. Le personnel doit être sensible à la question de la violence et la formation continue oeuvrera à le rendre plus qualifié à la traiter. Lors des entretiens d'embauche, le type de personnalité des candidats et leur profil professionnel doivent être des critères clés de choix.

Les refuges relevant encore du domaine expérimental, nous proposons la signature d'une charte éthique élaborée par les porteurs du projet et la direction. Une fois signée, cette charte scellera l'engagement des employé(e)s à respecter la confidentialité des lieux, des bénéficiaires, des documents et des problèmes internes. Nous proposons que cette charte insiste aussi sur le respect des relations

au travail et la préservation des biens publics que sont les biens du refuge. Parmi les principes avancés par la Loi 14.05, se trouve la charte des bonnes pratiques qui, pour des institutions similaires, doit constituer un point d'ancrage du travail du personnel.

Pour une capacité de 24 lits et un passage annuel moyen de 120 femmes et 180 enfants, le personnel doit compter des postes clefs permanents. Nous proposons le recrutement de personnes qui ne soient pas nécessairement le « produit » des associations. Il s'agit plutôt de traduire la mission par des actions et de disposer d'un corps professionnel. Au-delà du bureau qui serait le porteur du projet, il faut pouvoir imaginer un exécutif fort qui aurait la capacité de recruter des personnes compétentes et de les imprégner de la mission du refuge. (Voir annexe 2 pour les postes et les attributions des tâches que nous proposons.)

SYNOPSIS

Recrutement

- *Choix basé sur la personnalité des candidats et leur profil professionnel ;*
- *Formation continue pour toujours plus de compétences ;*
- *Signature d'une charte éthique et renforcement des bonnes pratiques.*

2. Organisation du travail

Comme nous l'avons dit précédemment, un refuge est ouvert tous les jours et toutes les nuits de l'année, il faut donc en assurer une gestion (voire une présence administrative) permanente. L'organisation du travail en termes de plannings de permanences, de nuits, de jours fériés et de vacances est une lourde tâche. Ces plannings doivent être minutieusement mis en place et unanimement respectés par le personnel. Nous proposons l'utilisation de fiches de liaison entre les différentes équipes de permanence : nuit/jour, week-end/semaine. Ces fiches consolideraient la communication essentielle à ce travail et empêcheraient grandement l'apparition de certains problèmes. La plus grande vigilance face à tout signe avant-coureur resterait quand même nécessaire.

Dans un esprit de rapprochement, la direction devrait organiser des réunions hebdomadaires avec les différents acteurs : les employés bien sûr, mais aussi les pensionnaires-bénéficiaires. Ces réunions devront faire partie d'un rythme normal de fonctionnement. Bien entendu, il y aurait aussi des réunions trimestrielles de la direction avec le comité.

Un refuge possédant une cuisine et une infirmerie entre autres, il est important de veiller à la bonne gestion des stocks (dates de péremption, qualité des produits), et d'en assurer les transferts internes vers les différents services : cuisine, infirmerie, administration, crèche, assistante sociale, etc. L'organisation du travail réalisé avec les pensionnaires-bénéficiaires revient quant à elle, aux assistantes

sociales et juridiques : constitution et mises à jour des dossiers des femmes, fiches de liaison, fiches médicales des enfants, accompagnement et/ou orientation pour les démarches et autorisations de sortie pour des raisons personnelles. Il est aussi important de veiller à mettre en place un planning pour la contribution des femmes aux tâches internes au refuge, pour leur formation et leur parcours thérapeutique.

Récapitulons :

Les documents importants pour le personnel du refuge sont : la fiche de la bénéficiaire détaillant tous les domaines de la vie de la personne, plus tard rajoutée à la banque des données ainsi qu'un inventaire de ses biens, établi par l'assistante lors de son arrivée et qui sera joint à son dossier. En aval, tout le travail de saisie des formulaires, d'archivage et de mise à jour de la base de données constitue un maillon essentiel dans la mission de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Un tableau d'affichage pour le staff, à défaut d'un intranet, devra comporter tous les plannings établis à l'avance, ainsi que les sorties et déplacements du personnel en dehors du centre. L'organisation du travail est complexe car elle doit faire face à des éléments multiples et quelquefois difficiles à concilier. En effet, des situations de crise imprévues et souvent prioritaires peuvent brutalement bouleverser les plannings.

SYNOPSIS

- *Organisation de la distribution des tâches ;*
- *Assurer la communication entre les services et les personnes ;*
- *Communication ouverte avec les bénéficiaires ;*
- *Information pour constituer une base de données ;*
- *Etre toujours prêt(e)s à gérer des situations de crise.*

3. Volontaires et stagiaires

Volontaires et stagiaires nous ramènent à une question gênante : faut-il ou non leur ouvrir le refuge, dans la droite lignée des principes de base et de la mission du refuge ? L'expérience nous montre que la contribution des volontaires et des stagiaires peut être importante, à condition qu'elle soit encadrée.

Au travers de contacts avec différents partenaires, la direction doit localiser les réseaux de personnes susceptibles de faire du volontariat ou des stages. À titre d'exemple, un partenariat établi avec l'école des assistantes sociales ou les UFR de psychologie permettra à certaines personnes de pouvoir faire un stage au refuge. Même si volontaires et stagiaires sont souvent animés d'un esprit volontariste voire altruiste, ils doivent être solidement encadrés par le personnel. Comme cet encadrement requiert du temps, nécessairement pris sur le temps de travail avec les femmes, nous proposons d'établir un planning spécifique aux volontaires et aux stagiaires. En outre, un système de roulement assez souple doit être établi pour que les encadrants puissent constater un certain rendement et que les volontaires

ne se sentent pas trop contraints. La signature d'un engagement moral avec le refuge, déterminé en commun accord avec le volontaire/stagiaire, est nécessaire.

Le refuge peut aussi proposer des formations aux stagiaires et l'octroi d'une bourse d'aide, sous forme de nourriture et d'accommodation gratuite, surtout pour ceux qui viendraient de loin.

Nous pensons que le travail dans un cadre où les tâches et les responsabilités de chacun sont délimitées, accentue les chances de fidélisation de ces personnes, et concourt ainsi à la création de structures parallèles de soutien, comme les comités de soutien ou les amis des villages SOS. Nous voulons préciser, ici, que l'équipe du week-end du refuge danois Dannerhuset est exclusivement composée de volontaires (200 volontaires pour une capacité de 14 lits pour des séjours de 2 à 3 mois).

SYNOPSIS

Stagiaires

Volontaires

- *Travail encadré et signature d'un engagement moral spécifiant la période du volontariat ;*
- *Via les réseaux de volontaires, possibilité de générer des groupes d'amis du centre, pour diverses fonctions de communication et/ou pour des levées de fonds.*

4. Formation continue, création d'un esprit de corps et système d'évaluation

Lors du montage d'un projet de refuge, il est important que tous les membres du personnel, de la direction et tous les représentant(e)s des pôles puissent suivre des formations continues qui leur permettent la mise à jour de leurs connaissances dans tous les domaines que recouvre le travail dans un refuge (juridique, psychologique, palette de métiers). Ces formations ont l'avantage d'encourager et d'impliquer davantage le personnel, car le défi de la nouveauté casse la routine. Bien entendu, il revient à la direction de trouver le moyen le plus efficace pour organiser ces formations : faire appel aux avocat(e)s des partenaires privilégiés, puiser dans les relations avec les réseaux de bénévoles et dans les relations des membres du comité, contacter divers organismes internationaux ou bailleurs de fonds qui offrent souvent ce genre de formation, etc.

En complément à ce genre d'initiatives, la direction doit activement s'attacher à créer un esprit de corps et une forte identification du personnel au refuge et à ce qu'il symbolise. En effet, un tel sentiment soude les employé(e)s et crée un sentiment d'appartenance. Le travail social est un travail humanitaire et peut être, à la longue, difficile à assurer pour cause de saturation psychique.

Dans l'intérêt d'optimiser le rendement du personnel, la direction doit aussi oeuvrer à conjuguer les formations avec des sorties (retreats) qui incluent les familles du personnel, avec des séances pour « bonding et brainstorming » pour créer et consolider au maximum l'esprit de corps du personnel.

Enfin, nous voudrions insister sur un point souvent sensible pour les ONGs, en raison de l'esprit volontariste qui prévaut au sein de ces structures : l'évaluation des programmes et du rendement du personnel qui peut être interprété comme une évaluation des personnes. Quoi qu'il en soit, un système d'évaluation doit absolument faire partie intégrante de la mise en oeuvre de tout projet, quelle que soit sa nature. Ce n'est qu'au travers d'évaluations que l'on peut apporter des améliorations, non seulement aux techniques du travail mais aussi au projet dans sa globalité.

Dans la charte signée par le personnel, il doit être mentionné que ce dernier est tenu de se plier aux recommandations de l'évaluation. Quant à l'objet même de cette évaluation, il est de coutume de privilégier les indicateurs quantitatifs, nous estimons cependant qu'il faut surtout en souligner le qualitatif et les compétences acquises. L'évaluation devra prendre en compte l'éthique au travail et le comportement avec l'autre se trouvant dans une situation de précarité et de fragilité. En nous référant à nos visites aux centres, c'est cet apport humain qui fait souvent défaut.

Au travers de ces canevas d'évaluation, un système d'avancement et de sanctions, en cas de manquements (système de points), devra être mis en place. Nous insistons sur l'importance de la conscience professionnelle et sur la qualité des prestations offertes aux femmes, sans lesquelles ce projet ne pourrait aboutir.

SYNOPSIS

Staff

- *Importance de la formation continue ;*
- *Implication du personnel afin de créer un esprit de corps s'identifiant à la mission ;*
- *Canevas d'avancement lié à l'évaluation du personnel.*

5. Soutien psychologique pour le personnel

À long terme, la fatigue émotionnelle est souvent associée au travail social. Afin d'y pallier, la direction doit permettre aux assistantes sociales et juridiques de s'exprimer, tout en leur apprenant à vivre avec les séquelles de la violence. L'expérience des centres existants montre que les écoutantes non encadrées par des techniques d'écoute et de distanciation ont des symptômes de souffrance psychologique nuisible au niveau personnel mais également professionnel. Lorsqu'il y a transfert ou forte identification avec certaines femmes, on peut même parfois constater des réactions d'insensibilité ou de rejet total.

Comprendre les mécanismes de la violence, se protéger et protéger l'intégrité psychique du personnel doit être un souci majeur pour la direction (voir annexe). Par la même occasion, et lors des formations avec les professionnel(le)s du domaine, il faut insister sur l'apprentissage des bases de la gestion des conflits et des crises, pour que tout le personnel soit capable de gérer les crises qui pourraient avoir lieu, spécialement pendant les plages horaires où le staff n'est pas au complet.

SYNOPSIS

Soutien pour le staff - *La nécessité d'encadrer et soutenir le personnel pour éviter des souffrances psychologiques ;*
- *Ce soutien optimise le rendement et crée une confiance dans la gestion du centre.*

6. Suivi, évaluation et contrôle

Nous n'insisterons jamais assez sur l'importance capitale d'inclure un système d'évaluation interne et externe lors du montage du projet : audit financier et technique par les bailleurs de fonds pour des raisons de transparence et de bonne gestion, mais surtout audit social et évaluation de la qualité des prestations et des services et la pertinence des programmes.

Aujourd'hui, les centres-refuges réalisent qu'ils ne peuvent accomplir leur mission sans leurs « clients » et que ces femmes et ces enfants devraient avoir droit à la parole. Il y a certes des résistances, car comment accepter des critiques de la part de personnes à qui « l'on a fait du bien », de personnes ayant fait l'objet d'acte de charité ou de bienfaisance ? Or, un travail social de cette envergure ne relève pas du caritatif, mais d'un travail professionnel qui doit être évalué. La question se pose : qui doit effectuer cette évaluation et comment ?

Nous proposons un modèle d'évaluation inclus dans le protocole de sortie. Mais il serait tout aussi important de capitaliser sur les rencontres hebdomadaires avec les bénéficiaires, afin de résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent insurmontables.

SYNOPSIS

Évaluation - *Évaluation technique et financière ;*
- *Audit social et évaluation des prestations de services et programmes.*

C. Les Bénéficiaires-Pensionnaires :

1. Règlement interne

Le plus grand soin doit être apporté à la rédaction du règlement interne. Lorsque les bénéficiaires arrivent au centre, elles doivent comprendre qu'il s'agit d'un espace de vie commun, régi par des règles précises qu'elles sont tenues de respecter. Nous ne détaillerons pas ici le contenu d'un règlement interne, mais nous soulevons certains des principes admis par un grand nombre de refuges existants, et auxquels il doit absolument obéir :

- Aucun usage de violence (contre la mission même du centre) ;
- Respect des règles de conduite, du lieu, des biens, du personnel et des autres bénéficiaires ;
- Ne pas s'exposer ou exposer le centre et ses occupants à un danger ;
- Respect de la confidentialité ;
- Interdiction du harcèlement sexuel, de la pédophilie, du vol ou de l'usage de drogues ;
- Participation obligatoire à toutes les activités du refuge.

Ici, il faut noter qu'il ne s'agit pas seulement d'interdire mais aussi d'inclure des sanctions, clairement articulées, pour qu'à la signature de l'engagement, la bénéficiaire sache qu'elle a sa part de responsabilité. Nous tenons à expliquer qu'un refuge n'est pas une prison et que les femmes peuvent choisir d'en partir, mais qu'une vie en communauté, surtout entre personnes qui ne se connaissent pas, impose une certaine rigueur. Pourtant, l'expérience montre que les femmes peuvent être d'une grande violence et même se battre, car ce sont les mécanismes de survie qu'elles ont en partie elles-mêmes adoptés. Un règlement interne organise cette vie communautaire qui n'est que transitoire pour ces femmes, leur pose des limites claires et les initie à un nouveau parcours d'*empowerment* à savoir, honorer leurs engagements : cela fait partie de la transformation.

SYNOPSIS

Règlement

Interne

- Détermine les conditions de vie commune ;
- Inclut des sanctions en cas de non respect des clauses.

2. Femmes au refuge

Quand les femmes arrivent au foyer, elles doivent suivre les différentes démarches du protocole d'entrée. Hormis les situations d'urgence, elles passent par une période de transition où elles se reposent et essaient de s'adapter à leurs nouvelles conditions de vie. Pour les blessées, il y aura une chambre réservée pour reprendre des forces et se refaire une santé ; pour les autres, il faut toujours un certain temps de transition pour une intégration réussie, la période ne devant pas dépasser une semaine.

Au sein du refuge, des activités se déroulent tout au long de la semaine. Il y a des ateliers à thématiques psycho-sociales, des ateliers d'apprentissage et d'éducation. Un temps est également réservé à l'écoute individuelle auprès de la psychologue, de l'avocat(e) et des assistantes sociales, aux démarches qu'elles doivent faire pour leurs propres dossiers (seules ou accompagnées). En outre, il y a le temps à consacrer à leurs enfants et enfin, leur participation aux travaux ménagers qui font également office d'apprentissage pour certaines d'entre elles. Il y a aussi les heures de repas et de repos. Le refuge est aussi censé organiser divers focus-group et des séances de sensibilisation et d'éducation avec l'aide d'intervenant(e)s externes. L'ensemble de ces séances et ateliers, plus les activités qui apportent une attention particulière au rapport au corps (sport et hamman), les relations avec leurs enfants, l'autonomisation, l'affirmation de soi et l'amour de soi sont les bases pour créer et consolider une réhabilitation réussie. En parallèle à ces activités, des formations professionnelles préparent les femmes à faire face aux multiples défis qu'elles rencontreront quand elles quitteront le refuge.

Il est nécessaire de mettre en place un dispositif qui pousse la femme à développer un sentiment d'appartenance et d'identification avec les lieux, même si nous insistons sur la nature provisoire du refuge et sur l'importance du fait que toute la structure et le fonctionnement préparent la femme à sa sortie, évitant qu'elle prétende à un sentiment d'appropriation du refuge. Nous identifions cela à un sentiment « d'habitabilité » qui se traduit par de la confiance, le fait de se sentir à l'aise et de vouloir embellir (selon ses possibilités) son espace de vie et son séjour.

SYNOPSIS

Femmes

au Refuge

- *Le respect de la routine des activités du centre ;*
- *Créer un sentiment « d'habitabilité » mais en même temps encourager les bénéficiaires à voir le refuge comme un espace de transit.*

3. Les enfants

Les enfants qui arrivent dans les centres sont des enfants meurtris, adultes avant l'heure et témoins de violence, sinon victimes de celle-ci. Ils souffrent de symptômes graves, comme de terreur ou d'attachement maladif à leur mère, de violence manifeste envers les autres enfants et/ou alors de tendances masochistes.

Lors du montage du projet, il faut aussi réfléchir aux modalités de prise en charge des enfants (voir organigramme), pour travailler avec eux et les libérer du sentiment de culpabilité tout en impliquant leur mère, afin de renforcer leurs liens souvent délités. Certaines mères voient l'image du père violent dans leurs enfants, et peuvent inconsciemment vouloir se venger alors que d'autres sont totalement démissionnaires. Les maltraitances doivent s'arrêter dès l'arrivée au refuge, cadre

agréable où une attention particulière est portée à l'enfant, et où sont proposés aire de jeux, apprentissage et jeux thérapeutiques.

En complément des visites médicales et de l'enregistrement à l'état civil, les responsables du pôle doivent aussi planifier des activités sportives et culturelles à travers lesquelles les enfants pourront s'exprimer et se défouler. Toutes ces activités combinées mettront les enfants en confiance.

Mais pour arriver à ces résultats, une des priorités concerne la limite d'âge des enfants acceptés au refuge et qui ne peut dépasser l'âge de 5 ans, puisqu'à 6 ans il leur faut rejoindre l'école publique. C'est à ce moment-là que se posent les problèmes d'autorisation du père, de transfert et d'une nécessaire stabilité pour au moins un an. Les adolescents et pré adolescents mettent aussi en lumière le problème de la promiscuité.

Aussi, si des thérapies sont développées pour une tranche d'âge précise, il faut pouvoir les dupliquer sans devoir faire appel aux spécialistes à chaque fois.

SYNOPSIS

Enfants

- *Victimes ou témoins de violence ;*
- *Comportements souvent pathologiques ;*
- *Travail de réhabilitation grâce à des programmes adaptés insistant sur l'aspect ludique.*

5. Avancement, dossiers et protocole de sortie

Dans cette partie, nous voulons réfléchir aux modalités de « l'avancement » car cet aspect constitue, à bien des égards, une préoccupation importante dans la vie des femmes au sein du refuge. Par avancement, nous voulons dire changement au niveau des « faits et du statut » dans sa vie future. Le personnel du refuge est tenu de respecter les décisions finales de la femme, il ne peut en aucun cas décider pour elle ou la forcer à prendre telle ou telle décision (voir normes dans annexes). Sa décision est une avancée, quand bien même cela signifie retourner chez un mari violent, car elle y retourne en tant que personne transformée. Un avancement est également représenté par toute aptitude psychique lui permettant d'aborder autrement la situation, même face à son ancien tortionnaire. Cette possibilité prend forme par la présence de nombre d'éléments psychologiques, économiques et administratifs.

Grâce au travail de terrain que nous avons effectué, nous avons réalisé que, d'un point de vue administratif, les documents s'avèrent être un bien précieux pour la femme, dans toutes ses démarches : établissement d'une carte identité, acte de mariage ou inscription des enfants à l'état civil. Dès que la femme rejoint le refuge, il est important de consigner tous les documents originaux dont elle dispose et de

la sensibiliser à leur sauvegarde. Pour celles qui ne les auraient pas, il faudrait faire en sorte d'obtenir des copies, dans la mesure du possible. Posséder ces documents est, pour un bon nombre de femme, une sorte de libération et certainement le début du chemin. À la suite de cette étape, on remarque un changement chez la femme puisqu'elle tend à prendre de l'assurance, même si l'inquiétude de l'avenir ne disparaît pas complètement.

Une fois que la décision de la femme est arrêtée (aujourd'hui la femme a la possibilité d'entamer une procédure de divorce pour discorde), et nous parlons ici spécialement de celle qui décide de ne rejoindre ni famille ni mari, il s'agit pour elle de décider de devenir autonome, par l'insertion. Dès lors, une aide à l'insertion professionnelle devient obligatoire. Elle est rendue possible grâce à l'appui du personnel du refuge et des réseaux de volontaires. Elle fait partie intégrante de son passage au refuge. Une période préparatoire est à prévoir, avant la sortie de la bénéficiaire, pour progressivement couper le cordon avec le refuge.

Le protocole de sortie devra comprendre une entrevue de sortie et une évaluation de la part de la pensionnaire. Il faudra aussi la doter d'un matériel de première nécessité : un matelas, une couverture, une petite butane, des ustensiles de cuisine et quelques denrées alimentaires. Ce « kit de survie » ajouté à une petite somme d'argent, si elle a participé aux activités génératrices de revenus, proviendraient exclusivement de dons d'ami(e)s du refuge et de sources diverses de soutien. Il faut rappeler ici que les chiffres concernant les femmes qui décident de rester seules demeurent faibles comparés à la majorité des femmes, qui retourne dans leur famille. Par conséquent, ces dotations ne constituent pas un gros investissement. Cette aide à l'insertion professionnelle et sociale est l'incarnation même de l'aide à l'autonomie.

L'expérience nous enseigne que lorsque le protocole de sortie s'accompagne de la présence d'une ancienne bénéficiaire, l'atmosphère est détendue et très encourageante, les messages passent plus vite et de manière plus efficace. Une fois la femme sortie, le travail du personnel du refuge devrait commencer à porter ses fruits. Mais, même si le passage dans le refuge est supposé être une expérience transformatrice, il faut reconnaître qu'il peut aussi y avoir des échecs.

SYNOPSIS

Avancement et sortie

- *Établir clairement l'état d'avancement du dossier et de développement des aptitudes de la bénéficiaire ;*
- *Pour celles qui optent pour l'autonomie, bénéficier d'un « kit de sortie » et d'une aide pour s'installer ;*
- *Entrevue de sortie avec une évaluation.*

6. Suivi post-hébergement

Après le départ du refuge, les relations et les liens avec la bénéficiaire doivent être maintenus, afin de finaliser tous les dossiers (les aspects juridiques prennent du temps). Mais il s'agit surtout de s'assurer que les processus d'autonomisation et d'*empowerment* amorcés au refuge ont abouti, ou ont tout du moins donné quelques résultats. Le statut de bénéficiaire étant temporaire, certaines pensionnaires souhaitent rompre tout lien avec le refuge, car elles veulent recommencer une vie nouvelle et oublier le passé. C'est leur droit et il s'agit de le respecter, car toutes n'affichent pas l'envie de garder un lien. Il est alors important d'essayer de modifier cela, en transmettant l'idée d'un suivi positif pour les femmes, sans compter l'intérêt du centre à apprendre de l'expérience et du vécu post-hébergement de chacune de ses pensionnaires. Il s'agira, par la même occasion, de constituer une base de données pour un futur usage de sensibilisation et de témoignages : construire un système de suivi reposant sur la traçabilité des personnes. Il est aussi nécessaire de nourrir cette relation, car les femmes seules pourraient avoir besoin de revenir au refuge, lors des jours des Aïds, par exemple, particulièrement difficiles lorsque le poids de la solitude se fait sentir. Il pourrait aussi être envisagé d'inviter certaines de ces femmes lors de sorties, car le soutien apporté par les anciennes pensionnaires créerait un sentiment d'appartenance et de fierté. Il pourrait grandement contribuer au succès du projet et à l'accomplissement de sa mission réformatrice.

SYNOPSIS

Post-hébergement - Libre-arbitre des femmes : choix de conserver, ou pas, une relation avec le centre ;
- Pour celles qui maintiennent la relation, évaluation effective du processus de changement.

Quand peut-on dire que le centre a complètement accompli sa mission ? À quel moment son travail est-il terminé ? Lorsque les indicateurs présentés ultérieurement seront en totalité ou en partie atteints.

7. Empowerment

La mise en pouvoir et l'autonomisation « *tamkin* » allient deux concepts-clés corollaires : un sentiment et une volonté de pouvoir sur soi et sur sa situation de vie, rendus possibles par des conditions objectives favorables. Les conditions externes, objectives et favorables, renforcent et justifient ce sentiment et cette volonté de pouvoir sur soi et sur sa situation de vie. C'est une sorte de cercle vertueux de perception du monde et de soi qui s'ancre et se traduit par un langage, une pratique et un rendement positifs. L'*empowerment* comporte des aspects psychiques et physiques d'ordre réel.

Les indicateurs suivants sont rassemblés sous deux rubriques différentes : le mental et le physique (qui renvoient sciemment au psychique). Dans les fiches de suivi de la pensionnaire, la psychologue et les assistantes sociales peuvent progressivement « mesurer » les changements chez la femme et l'enfant ; nous proposons un modèle de mesure.

Mental	Moyen de mesure	Physique	Moyen de mesure
Prise de parole, écoute, réactivité	Focus-group, séances individuelles avec psy et/ou avocat	Rapport au corps	Se laver, se faire belle, s'occuper de soi
Compréhension, et surtout du mécanisme de la violence	Nombre et pertinence des questions	Prendre soin de son corps, l'embellir	Volontarisme individuel en dehors des règles du refuge
Prise de conscience profonde, autocontrôle	Relevé surtout par la psychologue et durant les ateliers et séminaires	Rapport à l'enfant	Degré d'attention et de tendresse, prise en charge affective
Affirmation, confiance en soi	Ibid	Rapport aux autres	Type de relation (manipulation, honnêteté)
Dignité, amour-propre, distance vis-à-vis de soi	Ibid	Engagement à l'apprentissage	Nature des progrès accomplis
Intégrité, épanouissement	Capacité à vouloir résoudre les problèmes	Autonomie	Chercher à devenir autonome, aptitude à chercher un emploi
Auto-défense, réflexivité	Refus de se laisser victimiser	Réhabilitation de soi	Ce corps et ce moi j'en prends soin
Résilience, force intérieure	Prendre du recul par rapport au passé, vouloir s'assumer	Capacité à rire et à s'amuser	Moins de susceptibilité et de la joie !!

C'est une palette assez large d'indicateurs dont certains sont constants comme la résilience et la capacité à devenir autonome et d'autres sont variables.

Nous tenons à nous arrêter un moment sur la notion de résilience et la capacité à redessiner son paysage intérieur. Depuis les années 1980, des travaux ont été menés sur cette faculté à mener une vie normale malgré les grosses difficultés de la vie, à lutter contre la fatalité et à trouver ou maintenir son équilibre en pleine tempête. Les études proposent des modèles très différents. Selon le psychologue Lecomte⁽¹⁰⁾, parmi les facteurs nécessaires pour arriver à surmonter le trauma-

tisme figure « l'attribution du sens », la formulation du sens étant un élément précieux mais qui ne se résume pas à un processus linéaire dont le but est, à coup sûr, l'attribution du sens. Pour d'autres, comme le chercheur Bonanno⁽¹¹⁾, certaines personnes ont tout simplement la capacité innée de dépasser les moments traumatiques sans pour autant attribuer un sens à l'événement. Entre ces deux modèles différents, le travail de résilience pour les femmes, même si toutes ne possèdent pas les qualités innées décrites par Bonanno, n'est pas de trouver un sens à la violence subie (comme lors d'un accident mortel ou lors d'un décès inattendu) mais plutôt de faire l'apprentissage d'acceptation de soi, de capacité à contrôler leur vie, de rejet de la violence et de non reproduction de cette violence sur leurs propres enfants ou les co-bénéficiaires. L'essentiel du travail d'*empowerment* repose sur l'enseignement de stratégies de changement et de techniques mentales d'auto-contrôle afin de pouvoir rebondir. Aussi, l'ensemble de ces indicateurs a ici une portée individuelle, qu'il s'agit aussi de traduire afin d'en obtenir une portée collective. Les femmes partageant ce lieu commun de vie qu'est le refuge sont souvent à des paliers de prise de conscience et de mise en pouvoir différents. Celles qui ont franchi le cap peuvent avoir du mal à comprendre les raisons pour lesquelles les autres sont encore dans une zone d'ambiguïté et de perte des références. Quant aux nouvelles venues, elles ne sont pas capable de comprendre cet élan de résilience ou de force interne, au sein du refuge. C'est lors des groupes de parole que l'on aborde le thème du changement de mentalités et de comportements et que les personnes habilitées transmettent leurs expériences aux autres.

[1] Qui peut éventuellement être décliné en un indicateur, inclus dans la planification.

[2] Aux USA, dans le courant des années 70 (et aujourd'hui encore), les quartiers étaient divisés selon la couleur de peau ou l'origine ethnique. Les voisins ont donc remarqué les jeunes afro-américaines car le quartier était entièrement "blanc".

[3] Enke, Ann. *Finding the Movement : Sexuality, Contested Space and Feminist Activism*. Duke U., 2007.

[4] Le *Plan Opérationnel* aussi rejette cette idée.

[5] Merry, Sally Engle. *Gender Violence : A cultural Perspective*. Malden, MA : Blackwell Publishing, 2009.

[6] En Europe et en Amérique, il existe divers centres pour hommes violents, mais adapter ces pratiques à notre contexte culturel nécessiterait de faire appel à des psychothérapeutes et anthropologues pour un encadrement adéquat qui puisse donner un résultat probant.

[7] « On » évoque des forces sociales progressistes porteuses d'un projet réformateur pour la société, comme les ONGs féministes et féminines qui agissent sur la scène nationale.

[8] Voir l'étude classique M. Crozier, E. Friedberg. *L'acteur et le Système*. Le Seuil, 1977.

[9] Il est quand même important de s'interroger quant aux valeurs sous-jacentes à ce financement : le Centre de Tanger se réclame de référence Islamique mais il est financé au même titre que l'IPDF qui se réclame de référence Démocratique et des Droits de l'Homme. On peut se poser la question concernant la nature de l'accompagnement qui se fera à Tanger pour les femmes victimes de violence : quelles normes et quels standards ?

[10] Jacques Lecomte. *Donner un sens à sa vie*. Odile Jacob, 2007.

[11] George Bonanno, *Loss, trauma and Human Resilience. Have we underestimated the human capacity to thrive after extreme aversive events ?* American Psychologist. Vol LIX. N 1, 2004.

Conclusion

A son arrivée au centre, la victime de violence est souvent meurtrie et traumatisée. Elle manifeste une forte inquiétude qui se traduit souvent par la peur d'un avenir incertain. Accueil, écoute compassionnelle, soutien psychologique et orientation juridique concourent à sa réhabilitation et à la mettre en confiance, sur la voie de sortie du cycle de la violence. Cette étape « d'exit » demande à la femme une grande aptitude mentale et émotionnelle. Elle requiert volonté et efforts afin de passer outre la culture familiale, institutionnelle (police, justice...) et sociale. C'est cet ensemble d'éléments qui la poussent à reproduire sur ses enfants les mêmes schémas de violence qu'elle a connus et à les transmettre.

L'objectif des services proposés à la pensionnaire-bénéficiaire est de l'outiller, pour qu'elle rejette le statut de victime et accède à la position de personne maîtresse de sa vie.

Mais que faire pour atteindre cet objectif et que faut-il éviter ? Tout au long de ce travail, nous avons essayé de mettre en avant l'urgence d'un hébergement pour ces femmes en situation de détresse (violence familiale ou violence de la rue). Mais nous avons aussi insisté sur l'importance d'une approche professionnelle, spécifique à ce type d'hébergement. L'idée que ce genre de service trouve ses sources ou sa justification dans un élan philanthropique doit cesser chez toutes les parties concernées. Le prix de la violence qu'elles-mêmes et leurs enfants (témoins et victimes) payent à court et moyen terme, est beaucoup trop élevé pour être justifié par ce genre de discours qui n'est généralement pas porteur d'une vision réformatrice de la société.

Lorsque finalement une femme arrive au refuge, faire corps avec une communauté non-discriminante (théoriquement) et solidaire qui partage et reconnaît sa douleur, offre une perspective qui donne un souffle nouveau à la femme. Elle arrive alors à réaliser, de manière fort positive, que son expérience et son vécu ne sont pas uniques. Elle comprend qu'elle n'est pas coupable mais qu'elle vit à l'intérieur de structures et d'un système qui lui attribuent une identité et un rôle social précis. Lorsqu'elle comprend le mode de répétition du cycle de la violence et comment elle le reproduit elle-même, elle se trouve dans une situation nouvelle : elle saisit enfin la façon dont les rapports de pouvoir déterminent nos vies et qu'en faisant le pas, certes très difficile, de se prendre en main, elle rompt avec son statut de la victime. Les récits de vie des ex-pensionnaires, collectés au cours de cette recherche, nous ont montré que plusieurs femmes évoquent leur passage dans le refuge comme une « rupture et une naissance, un avant et un après » ; un tournant qui les a mises sur le chemin d'une sociabilité nouvelle.

Nous voulons encore une fois revenir sur la gestion des refuges. Lors de leur naissance au XX^{ème} siècle en Occident, c'était des lieux en marge des sociétés, foisonnant d'idées politiques radicales où les pensionnaires géraient elles-mêmes les centres, créant ainsi une sorte de vie commune de type Kolkhoze, expression d'un esprit communautaire par excellence. Néanmoins, aujourd'hui et partout dans le

monde où des refuges existent, ce radicalisme politique à l'origine des refuges modernes n'est plus mis en avant. Et même si la perte en termes de symbolique est présente à ce niveau, on observe en contrepartie un gain de professionnalisation du métier. Un état euphorique associé à une condition « révolutionnaire » ne peut évidemment pas être durablement maintenu dans le temps. Si nous nous devons d'être conscient(e)s du legs de l'Histoire, nous nous devons aussi d'être pleinement conscient(e)s que l'apparition de normes d'hébergement et de travail dans les refuges confère un statut professionnel (et non plus uniquement passionnel) au refuge, l'ouvrant ainsi à une possible pérennisation, grâce à une somme de connaissances à capitaliser et à reproduire.

Dans les bilans des structures existantes, il est de coutume de privilégier les indicateurs quantitatifs car un nombre important de pensionnaires justifie, en partie, la très lourde charge financière que représente un refuge. Nous tenons quant à nous, à souligner l'importance capitale que revêtent la qualité de service et le fait d'effectivement sortir la femme du cercle de la violence.

Il s'agirait donc de s'inscrire dans une stratégie constructive à long terme en fixant un seuil de pensionnaires, tout en privilégiant la qualité du service et des programmes, afin de constituer un système complet de relais avec des femmes capables de produire un effet domino. Même en tenant compte du paysage économique-politique actuel mondialisé où l'état providence n'est plus de mise, le gouvernement marocain doit, en raison du contexte local, contribuer au financement de ces structures, car il ne s'agit nullement d'assistantat mais d'un travail social pour la réhabilitation des femmes de tout un pays, mais aussi pour les hommes et les familles qui ont perpétué cette violence. Pour qu'une société devienne égalitaire, tous ceux qui la forment doivent y contribuer.

Aujourd'hui, les refuges au Maroc subsistent grâce aux dons de bailleurs de fonds étrangers, aux largesses de bienfaiteurs et au volontarisme de la société civile. Or, le fléau de la violence est un problème social grave, l'État est tenu de le combattre et de financer ces centres portés par la société civile. Il y a grand besoin de formaliser les liens entre les refuges et l'État marocain, bailleur de fonds. Mais en parallèle à cette formalisation, nous proposons la mise en place d'un ensemble de normes et de standards afin de mettre à niveau les structures existantes et de diffuser une standardisation des procédures pour les centres qui verront le jour au cours des décennies à venir.

Nous voulons finalement revisiter l'idée d'un refuge comme tremplin pour un changement sociétal. Nous avons proposé la mise en place d'un ensemble de partenariats, avec le monde des professionnels, de la fonction publique et des écoles. Ces partenariats seraient d'une grande utilité dans la gestion du refuge, et représenteraient également des relations aux implications allant bien au-delà de l'aspect purement matériel. Si une usine offre son surplus de serviettes ou de draps au refuge, le personnel du refuge se déplacera à l'usine et travaillera à ouvrir

le dialogue avec les ouvrier(e)s et l'administration. Ce même scénario peut se reproduire avec d'autres partenaires.

Ceci dit, nous tenons à souligner une fois encore, l'importance de penser un ou des dispositifs où la violence est traitée dans son intégralité. Quand bien même la femme et ses enfants ont pu briser le cycle de la violence, retourner partager la vie de l'agresseur diminue les chances de réussite ; pourquoi ne pas utiliser le refuge comme le moyen d'entamer le dialogue avec les agresseurs et de les impliquer dans le processus de réhabilitation ? Ils doivent également réaliser et comprendre le traumatisme profond occasionné par la violence et son lourd impact sur eux (familles brisées, douleur, souffrance, déceptions, etc), comme sur les autres.

Nous aimerions clore cette conclusion par cette idée de réhabilitation qui, même si elle semble absurde aujourd'hui, doit faire son chemin car elle est essentielle pour la refonte sociale et l'acheminement vers une société plus juste et égalitaire.

Annexes

Annexe 1

1985 : Création d'une première association féministe, ADFM

1993 : Ratification de la CEDAW (Convention sur l'Élimination de toutes les formes de Discrimination à l'égard des Femmes).

Avril 1995 : Création du 1^{er} centre d'écoute, d'orientation juridique et de soutien psychologique pour femmes victimes de violence (porté par l'AMVEF).

1998 : Lancement de la 1^{ère} campagne nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes, réalisée en partenariat avec le mouvement des femmes.

Mars 2000 : Organisation du 1^{er} séminaire internationale sur l'hébergement des femmes sous le thème : " *Les violences à l'égard des femmes et la question de l'hébergement des femmes en détresse dans les pays arabes, la Turquie et l'Allemagne.*"

2002 : Élaboration par le gouvernement de la Stratégie Nationale de Lutte contre la Violence à l'égard des Femmes avec une forte implication des associations au niveau central et régional (SNLCVF).

2004 : Promulgation du nouveau Code de la famille dans un esprit égalitaire. Lancement de la réforme du Code Pénal et du Code du Travail limitant certaines formes de violence fondées sur le genre. Adoption du Plan Opérationnel de la Stratégie Nationale de Lutte contre la Violence.

2005 : Naissance des Cellules d'accueil pour les femmes victimes de violence au sein de tous les services publics concernés, suite aux revendications du mouvement des femmes.

Depuis 2006 : Le débat Gouvernement-ONG, concernant l'ébauche du projet de loi spécifique aux violences fondées sur le genre, est en cours.

Octobre 2007 : Le Secrétariat d'Etat Chargé de la Famille, de l'Enfance et des Personnes Handicapées devient un ministère en bonne et due forme, le Ministère du Développement Social de la Famille et de la Solidarité (MDSFS), ce qui lui donne un poids, tant réel que symbolique dans les divers chantiers de réformes entreprises. Le ministère renforce les efforts de l'État, particulièrement dans :

- L'application du Code de la Famille ;
- L'opérationnalisation effective de la SNLCVF et de la Stratégie Nationale pour l'Équité et l'Égalité entre les Sexes par l'intégration de l'approche genre dans les politiques et les programmes de développement (SEES) ;
- La mise en oeuvre de l'INDH ;
- Ainsi que dans le chantier de la représentativité des femmes en politique.

Décembre 2008 : Le Maroc annonce la levée des réserves sur le CEDAW, un pas d'une importance capitale car cela donne un moyen de plus de lobbying et de pression sur l'État.

2008-2012 : Extrait de la stratégie gouvernementale de lutte contre la violence : le Ministère oriente non seulement l'opérationnalisation des deux stratégies nationales (SNLCVF & SEES), mais définit dans son deuxième axe « La promotion des droits des femmes, de l'approche genre et de l'égalité des chances » qui se décline plus concrètement par les objectifs suivants :

- Réalisation d'une enquête nationale sur la violence ;
- Création de 16 Centres régionaux d'écoute et d'hébergement ;
- Actualisation et adoption du projet de loi ;

- Création d'un centre curatif pilote pour les auteurs de violence ;
- Organisation de campagnes annuelles de lutte contre la violence à l'égard des femmes ;
- Création de l'Observatoire national de lutte contre la violence à l'égard des femmes ;
- Suivi et évaluation du système d'information institutionnel sur le dépistage de la violence basée sur le genre.

(Plan Stratégique, page13)

La violence est un phénomène complexe qui touche une multitude de secteurs et d'intervenants, qui se retrouvent néanmoins, dans des zones dites de « contact ». De là est apparue la notion d'inter sectorialité. Le Ministère a donc mis en place un Programme Multisectoriel de Lutte contre les Violences Fondées sur le Genre par l'autonomisation des Femmes et des Filles au Maroc (PM) qui est précis, avec notamment deux axes stratégiques :

- L'appui à l'institutionnalisation du genre et des droits humains des femmes dans les politiques nationales et programmes de développement ;
- La territorialisation des politiques nationales sensibles au genre dans 6 régions identifiées par la mise en place de :
 - . Chaînes multisectorielles de prise en charge des femmes et des filles violentées ;
 - . Espaces multifonctionnels pour l'autonomisation des femmes et des filles ;
 - . Sensibilisation et éducation pour une culture égalitaire.

(MDSFS, PM* 2008)

Dans ce même document, le Ministère reconnaît qu'au Maroc, les principaux défis auxquels est confrontée la lutte contre les violences faites aux femmes et aux filles se résument principalement à :

- L'absence de mécanismes institutionnels et financiers de protection et de prise en charge des femmes et des filles victimes des violences ;
- L'absence de données et de recherches fiables sur le phénomène des violences faites aux femmes et aux filles et d'outils informationnels de planification appropriés aux contextes locaux ;
- Le déclin des politiques nationales de lutte contre les violences à l'égard des femmes et des filles au niveau territorial ;
- L'insuffisance des expertises nationales appropriées dans les différents champs de la lutte contre les violences à l'égard des femmes et des filles.

(MDSFS, PM 2008)

À ce stade, il nous paraît intéressant de revenir sur deux documents en particulier : La Stratégie Nationale de Lutte Contre la Violence à l'égard des Femmes (2002) et le Plan Opérationnel (2004) qui insistent tous deux sur la nécessité d'avoir des centres d'hébergement provisoire, et sur le rôle que ces lieux sont censés jouer dans la lutte contre la violence à l'égard des femmes. Ces deux documents, même s'ils sont aujourd'hui techniquement obsolètes, continuent à traduire la volonté et l'action gouvernementales de lutte contre la violence fondée sur le genre. La Stratégie inscrit 7 domaines prioritaires :

PM : Programme multisectoriel de lutte contre les violences fondées sur le genre par l'autonomisation des femmes et des filles au Maroc (Programme Tamkine)

- Réforme juridique et législative ;
- Prise en charge et suivi des femmes victimes de violence ;
- Infrastructure et développement matériel et financier ;
- Education, conscientisation et communication sociale ;
- Recherche et développement partenarial ;
- Formation et développement des ressources humaines ;
- Politique générale de lutte contre la violence envers les femmes.

Les actions numéros 50 à 53, listées sous la rubrique « Actions Stratégiques Infrastructurelles et de Développement des Ressources Matérielles » (p. 21), concernent la création de centres d'hébergement. L'État reconnaît que ces lieux constituent un maillon essentiel dans la lutte contre la violence domestique et propose que leur « gestion [soit] du ressort des ONGs et les appuis financiers de [leur] fonctionnement [viendrait] de l'État » (action 52).

Pour sa part, le Plan Opérationnel a identifié 5 domaines d'intervention prioritaires :

- 3 domaines prioritaires d'actions structurelles qui s'articulent autour de l'offre de service pour les femmes victimes de violence fondée sur le genre, la recherche-action et la formation ;
- 2 domaines prioritaires d'actions d'accompagnement qui concernent la sensibilisation-conscientisation et le plaidoyer. Plus spécifiquement, il est écrit qu'un « autre point aussi fondamental relatif à cette offre de services aux femmes victimes de violences, est la question de la mise en place de centres d'hébergement provisoire. Le débat autour de la pertinence de cette question, en comparaison avec la tendance actuelle des pays occidentaux à privilégier le maintien de la victime de violence dans le foyer conjugal ou familial, a abouti à un constat majeur et commun entre les différents partenaires. Le besoin en centres d'hébergement provisoire pour les femmes victimes de violence se justifie par les réalités sociales d'une certaine catégorie de femmes » (p.20-21).

14 février 2010 : Création par le mouvement des femmes du « Printemps de la Dignité », une coalition pour une législation pénale qui protège les femmes contre la discrimination et la violence.

Annexe 2 : Normes, fonctionnement, formulaires et autres

1. Les postes

Il y aurait 3 catégories de personnel :

- Les permanents (à plein temps) ;
- Le personnel contractuel : psychologue, psychiatre, généraliste, juristes et avocats, et pédiatre ;
- Des stagiaires et bénévoles qui rempliront certaines fonctions aussi.

Nous proposons le modèle suivant :

Direction	Pôle Service	Pôle sécurité
<ul style="list-style-type: none"> - Directrice ; - Gestionnaire (comptabilité & assistance administrative ; liaison réseau & partenariat) ; - Hôtesse d'accueil, responsable données et archivage, bureau de communication ; - Chargée AGR, aide à l'insertion et fonctions logistiques. 	<p><u>Personnel contractuel</u> : psychologue, généraliste, juriste, pédiatre ;</p> <p><u>Personnel permanent</u> : - Assistante sociale (2) ; - Veilleuse de nuit (2) ; - Formatrice (2) ; (il est nécessaire de prévoir 2 personnes pour permanences et systèmes de roulement) - Puéricultrice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gardien/chauffeur (2) (pour les nuits et le système de roulement). <p><u>Stagiaires bénévoles</u> : Pour les stagiaires, prévoir un minimum de 3 mois, encadrement par le poste idoine. Pas plus de 2 stagiaires par trimestre. Pour les bénévoles professionnels, selon spécialité et disponibilité. Pas plus de 6 par trimestre.</p>
Total : 4 personnes	Total permanent : 7	

Total : 13 permanents, 5 contractuels et 9 stagiaires et bénévoles par trimestre, pour une capacité de 20 lits à moyen terme et 4 lits d'urgence.

2. Chaîne des services, normes et moyens de contrôle

Actions structurelles qui sont les services et les actions corollaires d'accompagnement que constituent les prestations.

Service	Prestations	Normes	Moyens de contrôle
Psychologique (la psychologue + les assistantes)	Ecoute, suivi	Sérieux ; Compassion ; Expliquer ce qu'est la violence conjugale ;	Relation avec conjoint, famille, enfants.
Juridique (l'avocat/juriste et les assistantes)	Accompagnement, orientation	Ecoute active ; Ne pas juger ; Respect de la confidentialité ;	Progrès du dossier
Médical	Suivi	S'abstenir de donner de faux espoirs, des conseils ;	Examens médicaux dans le centre
Cycle <i>Empowerment</i> (Tamkine, mise en pouvoir)	Séminaires avec thèmes, groupe de parole	Etablir des limites claires, ne pas perdre son sang froid ; Professionnalisme.	Résilience, liens familiaux. Adaptabilité
Insertion socio-professionnelle Liens avec la famille/partenaire	Apprentissage, formation Dialogue, échange		Trouver emploi et stabilité Nature des relations nouvelles

3. Proposition de normes pour l'accréditation des centres-refuges

À l'instar des hôpitaux et des écoles dont l'accréditation dépend de normes, nous proposons, à titre d'exemple, cet ensemble d'éléments, non exhaustif, dans une perspective de généraliser et rehausser le niveau des services et afin de développer une modélisation des services avec des grilles de notation.

Normes	Justification
Le bâtiment et la distribution de l'espace	Règles de sécurité architecturale ; logique fonctionnelle pour la distribution des espaces.
Les services : médical, psychologique, juridique, apprentissage et communication entre les services	Services encadrés par les professionnels ; fiches de liaison pour noter l'état de l'avancement de la bénéficiaire.
Programme enfants	Psycho-social + traitement contre la violence, éducation à travers le jeu et renforcement des liens familiaux.
Préparation à la sortie	Passage par tous les ateliers, séminaires... programme d'apprentissage.
Divers	Gestion professionnelle, qualité du travail et du rendement, audit social en plus de l'audit technique.

Non-violence ; respect et dignité des bénéficiaires-pensionnaires ; transparence et respect de l'intérêt général et des biens du centre.

4. Petit aide-mémoire des normes générales que les assistantes et les écoutantes doivent respecter

A faire	A éviter
Poser des questions	Attendre que les femmes viennent vers vous
Faire preuve d'empathie	Juger ou blâmer
Ecouter et valider	Exercer de la pression
Offrir de l'aide	Donner des conseils
Soutenir ses décisions	Mettre des conditions à votre soutien

(Source : Bureau de la Prévention de la Violence Domestique, Etat de New York, USA)

5. Exemple d'intervention relative à la violence domestique

Ce questionnaire a été mis en place par l'État de New York et le bureau pour la prévention de la violence domestique. Un des soucis majeur pour l'État est que les questions posées par toutes les associations ou les services de lutte contre la violence domestique soient les mêmes afin que les données recueillies soient homogènes pour les indicateurs et les indices utilisés pour la validation des budgets.

Répondre par oui ou par non

i. L'expérience de la femme avec la violence physique :

1. Je ne me sens pas en sécurité dans ma maison à cause de mon partenaire
2. J'ai honte à cause des choses que mon partenaire me fait subir
3. Mon partenaire me rend responsable quant au sort de notre relation
4. J'ai peur de ce que pourrait faire mon partenaire lorsqu'il est en colère contre moi
5. Mon partenaire me fait sentir que je suis sans pouvoir ou contrôle sur ma vie
6. Je sens que je suis la propriété de mon partenaire
7. Mon partenaire a un regard qui me terrifie et me glace
8. Mon partenaire me fait très peur sans même poser sa main sur moi
9. Rien ne plaît à mon partenaire malgré tous les efforts que je fais
10. Je cache la vérité concernant mon partenaire car j'ai peur de ce que les gens penseraient de moi
11. Je cache la vérité aux autres car j'ai peur pour mes enfants
12. Mon partenaire ne me permet pas d'être le parent que je souhaite
13. Je me sens coincée et je sens qu'il n'y a aucune issue de secours
14. Mon partenaire m'a physiquement violentée

ii. Nature et degré de la violence

iii. Tactiques et stratégies de contrôle

iv. Planification pour la sécurité individuelle

6. Formulaire d'évaluation des résidentes-bénéficiaires avant leur départ

Note : le modèle que nous proposons ici se base sur une règle de mesure, de 0 à 5 afin d'éviter de tomber dans des schémas aux antipodes d'un oui ou un non. Il y a aussi la possibilité d'inclure des appréciations qualitatives.

Nom	Enfants				
Période de résidence					
Comment êtes-vous arrivée au centre ?					
Comment avez-vous été reçue ?	1	2	3	4	5
Etiez-vous à votre aise ?					
Comment appréciez-vous le suivi effectué par la psychologue ?					
Comment appréciez-vous le suivi effectué par l'avocate ?					
Comment appréciez-vous le suivi effectué par l'assistante sociale ?					
Comment appréciez-vous le travail de tout le personnel ?					
Quelle formation avez-vous suivie ?					

Comment l'appréciez-vous ?

Comment appréciez-vous tout le travail effectué avec vous ? Avec votre enfant(s) ?

Est-ce qu'un incident vous a fait souffrir lors de votre séjour ? Lequel ?

Est-ce qu'un incident vous a rendu heureuse lors de votre séjour ? Lequel ?

Où allez-vous ?

Comment imaginez-vous faire face à votre nouvelle situation ?

Avez-vous appris des choses qui pourront vous aider à faire face à cette situation ?

Souhaitez-vous garder le contact ?

Commentaires additionnels :

7. Exemple de charte de regroupement et partenariat proposés

Nous avons proposé dans ce document un ensemble de partenariats afin de faire avancer la lutte contre la violence à l'égard des femmes. L'objectif étant de proposer un regroupement qui puisse exercer non seulement des pressions par rapport à l'État et aux revendications féministes, mais aussi être une source d'information concernant tout type de données sur la violence à l'égard des femmes.

Attribution	Modalités et objectifs
Regroupement des centres : a. Echange et/ou placement de bénéficiaires ; b. Rencontres pour mise à jour de la situation générale de l'hébergement et de la situation spécifique de chaque centre ; c. Pour les directeurs/trices, mettre en place des fonds de données commun sur la violence.	a. Convention détaillant les conditions d'échange et/ou de placement des bénéficiaires ; b. Bi-mensuelle ou trimestrielle avec ordre du jour établi à l'avance, système de roulement ; c. Détermination des usages et emplois de ces fonds, constituer un front de lobbying et de mobilisation.

Annexe 3 : Glossaire

Espace transformateur :

Le centre d'hébergement n'est pas simplement un gîte, mais doit contribuer à la transformation de la personne pour d'abord passer outre la violence et l'outiller afin de ne pas se laisser victimiser et lui éviter de reproduire cette violence.

Valeurs :

La naissance des centres d'hébergement est intimement liée au mouvement féministe et de là, les valeurs qui ont imprégné ces espaces sont la prise de conscience féministe, un esprit d'égalité et d'équité, et un sens de justice. Lorsque ces valeurs constituent les moteurs des services et que les programmes proposés sont pensés et faits en tenant compte de ces dernières, on aboutit réellement à un espace transformateur.

Plaidoyer direct - plaidoyer indirect :

Vu la distribution des rôles des différents acteurs du mouvement féministe et féminin, et eu égard à l'expérience des centres existants, nous proposons que les centres d'hébergement ne s'engagent pas dans du plaidoyer direct, car leur mission première est la prestation de service pour les femmes victimes de violence. Par contre, ces centres et leur regroupement peuvent faire du plaidoyer indirect via leurs chiffres et les témoignages des femmes.

Autonomisation (mise en pouvoir) :

Il s'agit là, en fait, du rôle fondamental d'un refuge : outiller la femme afin qu'elle panse ses plaies, qu'elle puisse renouer avec ses forces internes et, finalement, lui apprendre un métier pour qu'elle puisse survivre, même dans des conditions matérielles difficiles. Une autonomisation implique aussi une possibilité d'insertion professionnelle ou d'aide à l'insertion et un suivi, pour savoir si tout le travail d'*empowerment* a effectivement été fructueux.

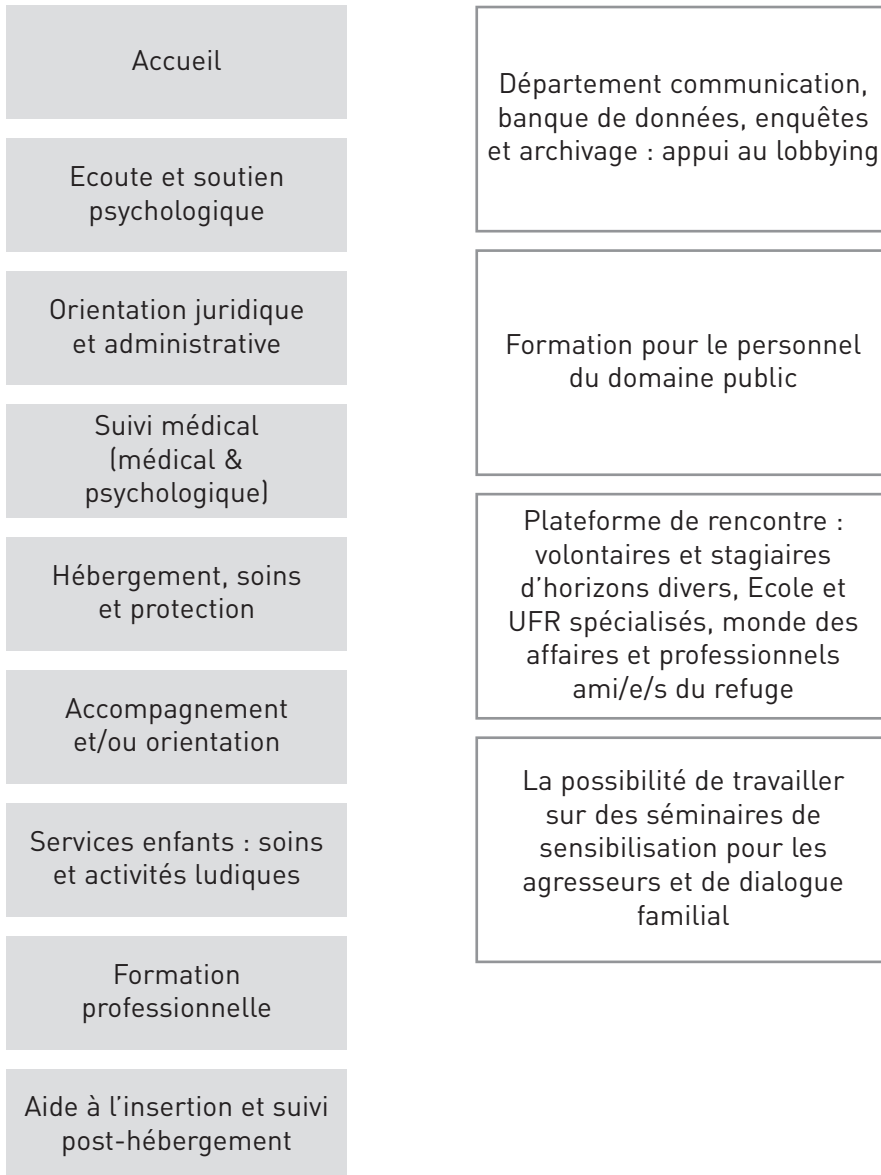
Partenariat privilégié :

Nous proposons un modèle via lequel les Centres d'Orientation Juridique deviendraient membre d'un centre d'hébergement pour que les termes de l'acheminement soient clairs et n'entraînent aucune mésentente.

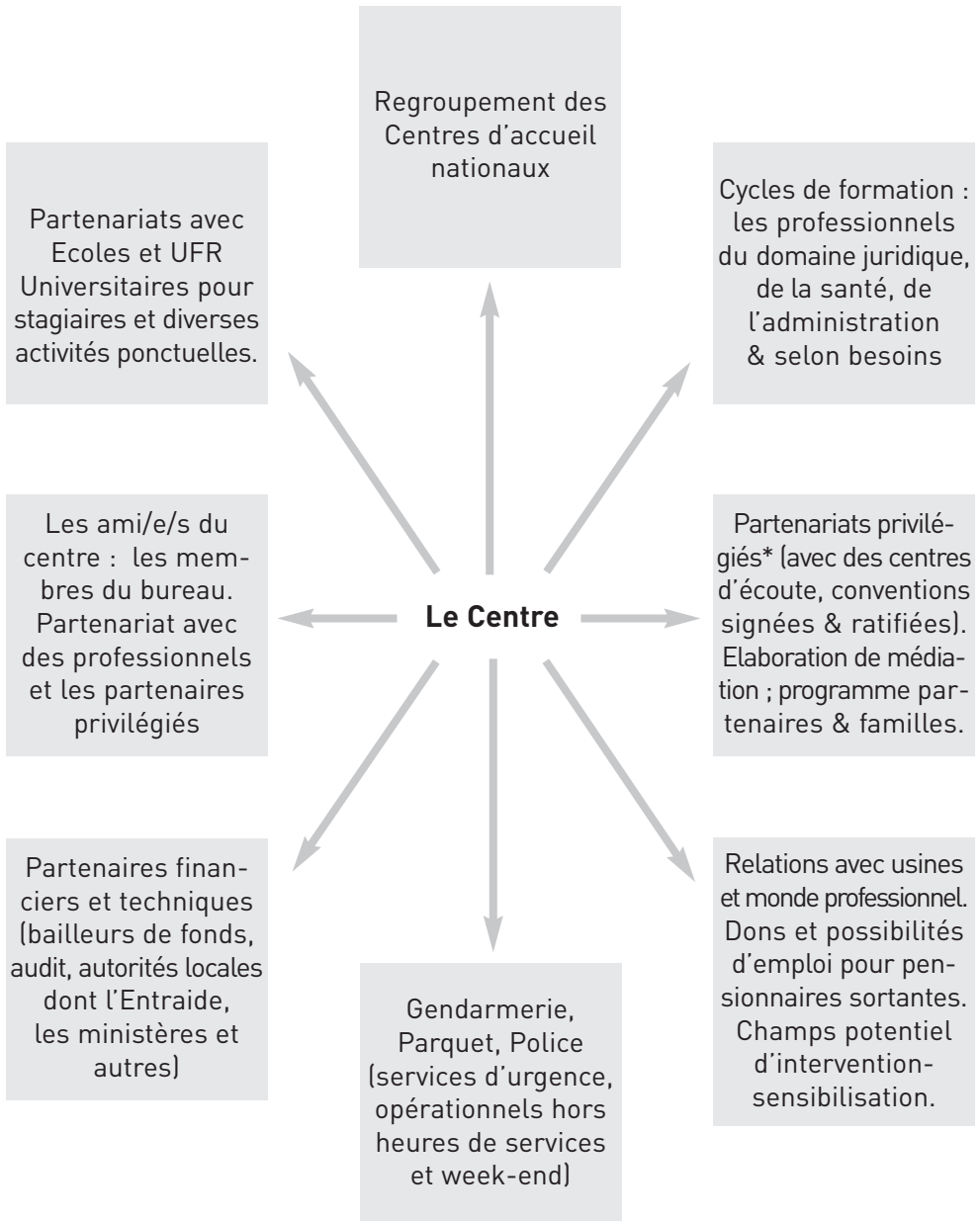
Annexe 4 : Organigrammes

Organigramme 1 : Présentation et services pensionnaires

Refuge d'hébergement

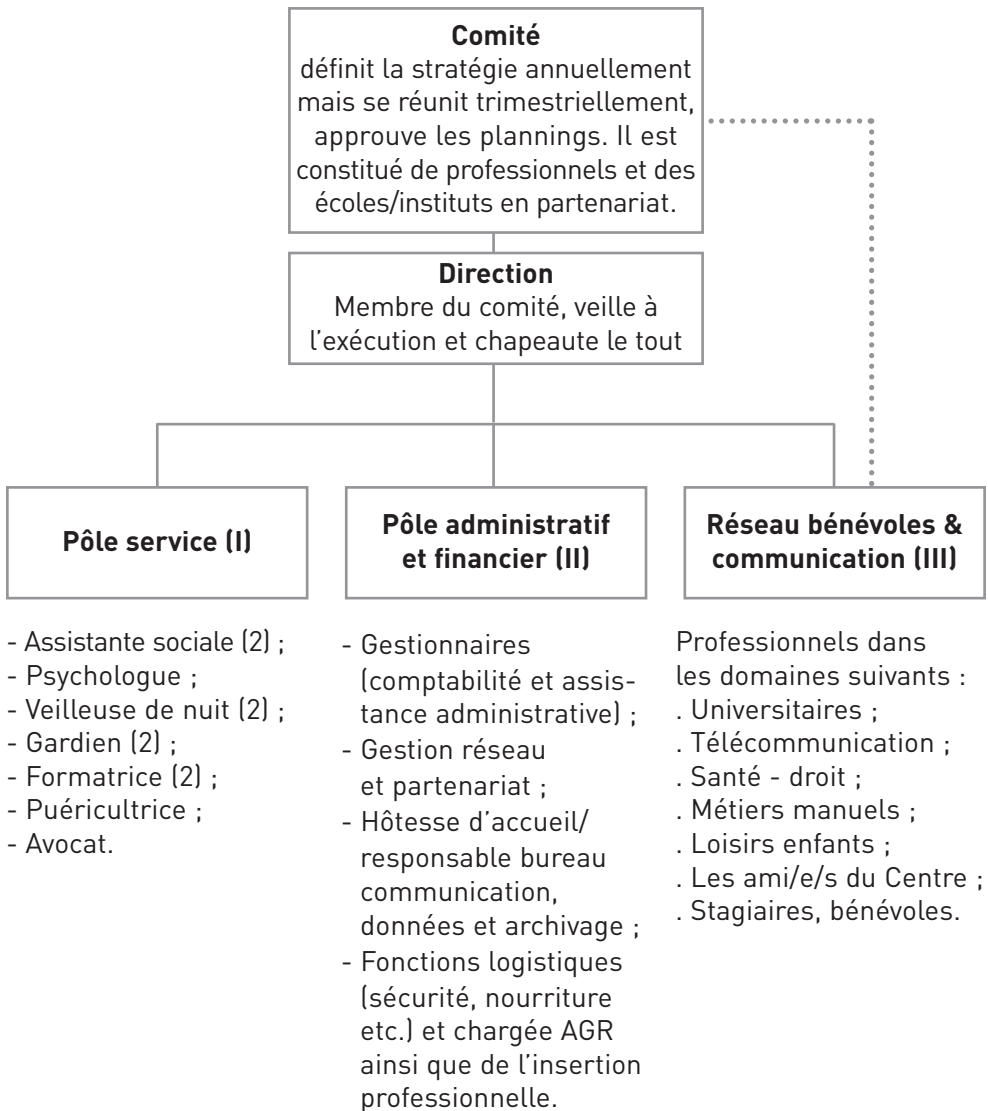


Organigramme 2 : Liaisons, partenariats et réseaux



* Nous proposons un modèle d'adhésion avec droits et responsabilités arrêtés au tout début de l'engagement de part et d'autre

Organigramme 3 : Administration et organisation



Les membres du comité participent activement à créer le réseau des bénévoles, le comité est la pierre angulaire du refuge-modèle ici proposé.

Pôle I

Psychologue forme, supervise et évalue le travail des assistantes et de l'équipe de nuit avec la direction. En plus de son travail d'écoute avec les femmes ; 2 jrs/semaine

Travail de jour par tous les membres de l'équipe

4 Lits d'urgence de nuit, de 23 h à 5 h. Partenariat exclusif avec poste de police de la ville, protocole établi par les 2 partenaires, critères de sélection et acheminement ratifiés.

Pôle II

Direction

Gestionnaire

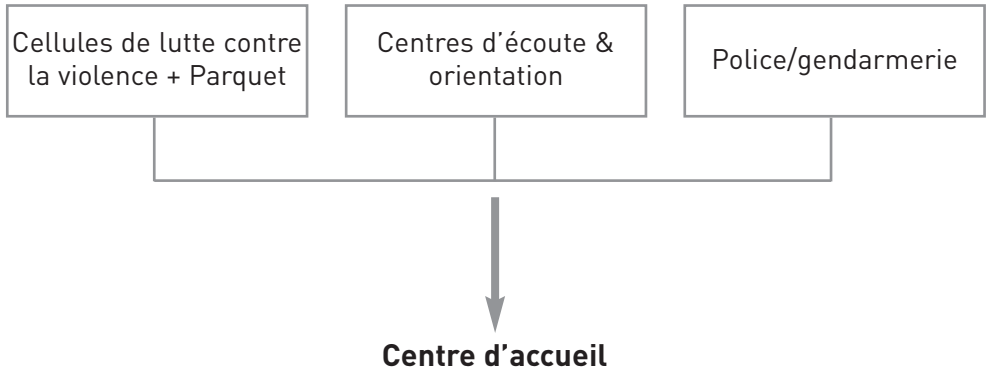
En interne : Planning de toutes les activités avec bénéficiaires et enfants ; réception et supervision du stock ; attribution de tâches supplémentaires pour le personnel ; planning week-ends, fêtes ; formation des stagiaires ; coordination avec les bénévoles. Veille au bon déroulement du travail.

En externe : Recherche de dons, de partenariats et d'échange ; recherche pour formation continue ; planning pour cycles de formation pour juges, policiers, autorités. Planning pour travail en externe avec les hommes auteurs de la violence et avec les familles. Cherche à consolider et à impliquer tout type d'acteurs sociaux.

Direction
(organisation du planning,
fixation des termes de
l'engagement)

Réseau bénévole, stagiaires :
Les activités internes du centre.
Relations avec le monde externe
et appui aux recherches de dons.
Lien avec dpt Communication.

Organigramme 4 : Acheminement



Convention concernant les critères de sélection diffusés durant la période de planification. Sensibilisation quant à l'importance absolue de respecter les critères, possibilité de refus clair, noir sur blanc.

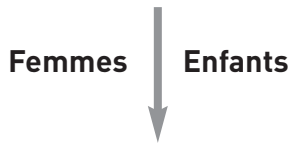
Protocole d'entrée normale :

- Questionnaire spécial hébergement ;
- Lecture et relecture du règlement interne dans la langue maternelle ;
- Questions & réponses ; signature et engagement ;
- Inventaire des biens ;
- Première séance d'écoute et visite médicale ou para-médicale ;
- Désignation de l'espace réservé, réception de couvertures et draps individuels ;
- Période de repos et d'ajustement.

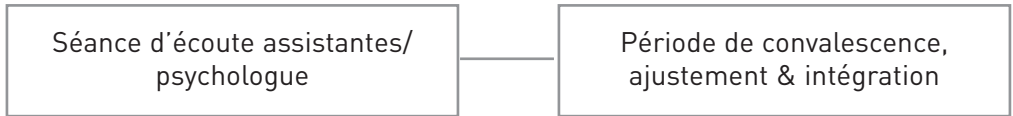
Protocole d'entrée d'urgence (hors heures de travail normal) :

- Réception de la femme ;
- Inscription du nom et si possible copie d'une carte d'identité ;
- Nourrir la femme et lui trouver un lieu pour dormir.

Organigramme 5 : Organisation du centre, prestation de services pour les bénéficiaires

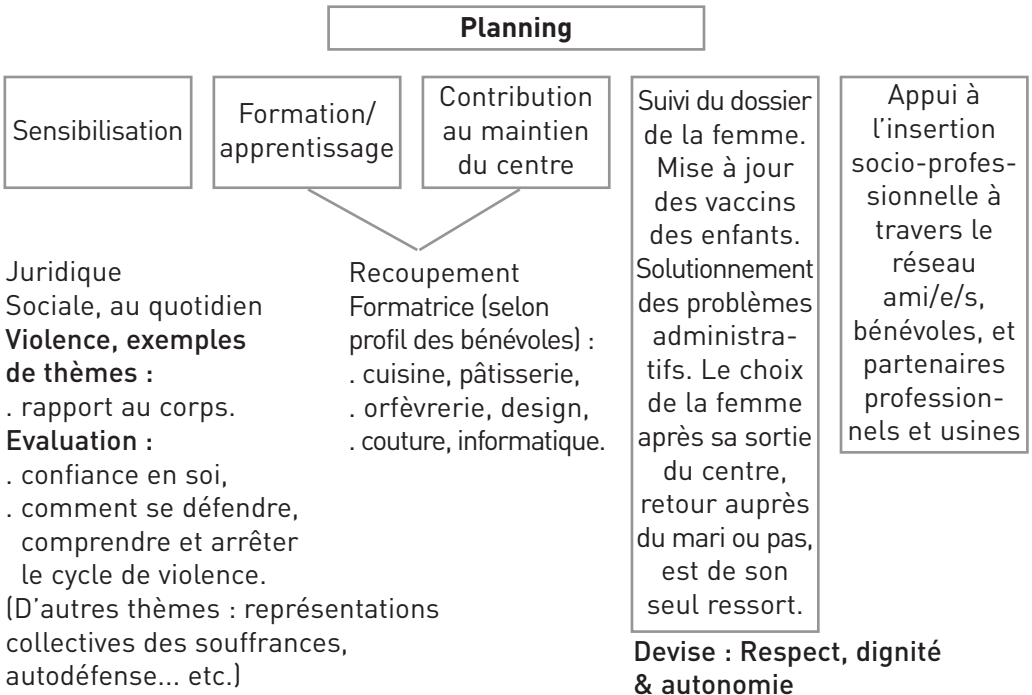


Phase I



Phase II (Femmes)

Cycle formation, sensibilisation et prise de conscience, routine du centre (le travail de la réhabilitation continue).

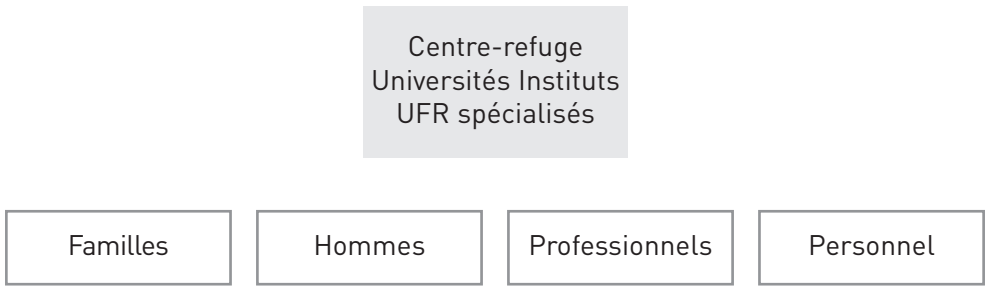


Enfants



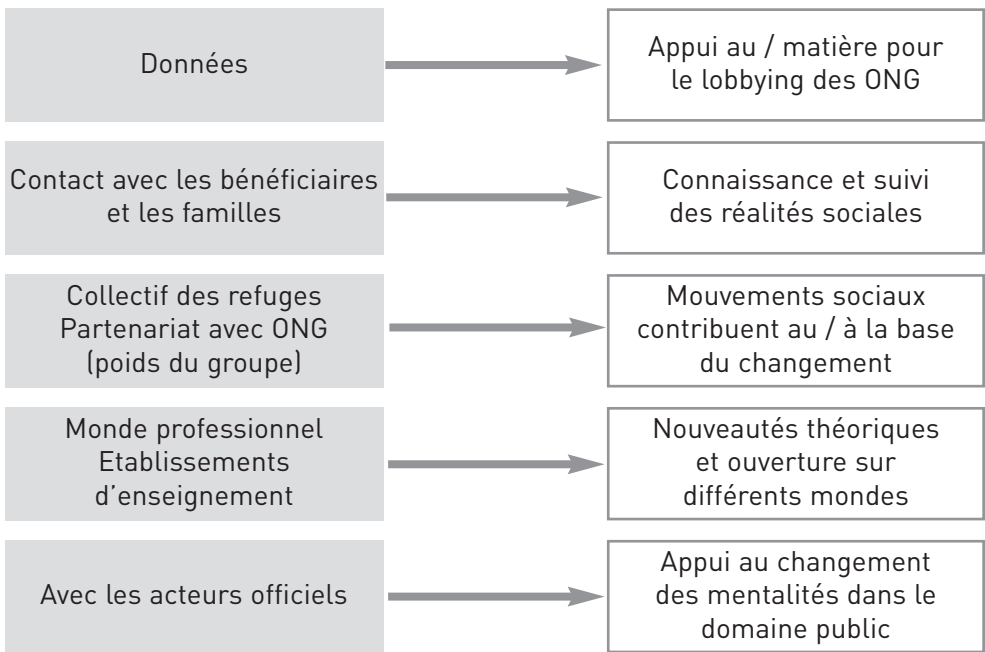
Activités : jeux et jeux thérapeutiques ; soins et counseling ; organisation de sorties ; arrêt total du cycle de la violence ; Renforcement et harmonisation des liens mère et enfant ; travail sur le sentiment de culpabilité chez l'enfant et création d'instruments d'expression (selon les profils des bénévoles).

Organigramme 6 : Le centre et sa plateforme éducative



Organigramme 7 : Le Centre au carrefour des forces sociales

Utiliser le centre comme point de rayonnement en diffusant la culture de l'action et l'engagement.



Annexe 5 : Questionnaire

Etude sur les structures d'hébergement

Date

Partie I. Identification

- 1.1 Nom du refuge &/ou de l'association :
- 1.2 Personne contact, poste :
- 1.3 Mission : Statut interne :
- 1.4 Genèse : Date d'ouverture :
- 1.5 Capacité : Femmes : Enfants : Exception :
- 1.6 Structure administrative : Equipe nuit ?
- 1.7 Financement :
- 1.8 Fonctionnement :
- 1.9 Question concernant l'anonymat ? Sécurité ?
- 1.10 Autres :

Partie II. Prestations

- 2.1 Critères de sélection : Leur origine, exception ?
- 2.2 Acheminement : Période maximale/minimale du séjour :
- 2.3 Protocole d'entrée : Affaire personnelles, hygiène ?
- 2.4 Prestations : Accompagnement ? Orientation ? Avocat ? Assistance Juridique ?
- 2.5 Santé : Physique ? Mentale ?
Femmes Enfants
- 2.6 Autres besoins : Vêtements, couches ? Autres ?
- 2.7 Formation ? Activité génératrice de revenus ? Laquelle ?
- 2.8 Planning des activités ? Exemple

Partie III. Bénéficiaires et Refuge

- 3.1 Nombre de demandes : Sur 6 mois : 1 an : 2 ans :
- 3.2 Type de violence dominante :
- 3.3 Profil types des bénéficiaires : Des enfants :
- 3.4 Biens conjugaux : Les enfants ? Code de la famille ?
- 3.5 Relation de la bénéficiaire avec sa propre famille ? Les voisins ?
- 3.6 Arbitrage ? +/- par rapport a 3.5 ?

3.7 Type de problèmes au sein du refuge ?

Type de résolution, par qui ?

Scénario d'une situation de crise grave ?

3.8 Sorties/entrées des femmes ? Enfants ? Scolarisation ?

3.9 Organisation du travail interne ? Par qui ?

3.10 Autres :

Partie IV. Relations Institutionnelles, avec l'État et autres

4.1 Avec les cellules de violence ? Prestations ?

4.2 Les hôpitaux ?

4.3 Les assistantes sociales ?

4.4 Les autorités (élus) de la ville ?

4.5 Gendarmes/Police

4.6 La cour de Justice

4.7 Les professionnels

4.8 Les « bienfaiteurs »

4.9 Les autres associations

4.10 Les Ministères/les délégations ?

4.11 Est-ce qu'il y a des bénévoles ?

Si oui, quelles sont les attributions et le contrôle des tâches ?

4.12 Est-ce qu'il y a une stratégie de communication ? Du lobbying ?

Capitalisation sur l'expérience ?

Partie V. Entraves, problèmes et perspectives

5.1 Type/nature du problème externe : Résolution :

5.2 Type/nature du problème interne : Résolution :

5.3 Perspectives :
Loi contre la violence
Avec les autres centres et les centres d'écoute ?
Avec les institutions ?

5.4 Mise en réseau ? Positionnement et raison ?

5.5 Autres ?

Annexe 6 : Documents consultés

- AMVEF. *Documentation et analyse de l'offre de services aux femmes victimes de violence fondée sur le genre : Cellules et unités d'accueil des femmes victimes de violence*. 2007.
- AMVEF. *La perception du code la famille et de son environnement social et professionnel*. 2007.
- AMVEF. *Plaidoyer pour une nouvelle approche du code pénal : Pour le respect des droits fondamentaux des femmes*. 2007.
- *Cellules d'accueil des femmes et des enfants dans les tribunaux du royaume : plan d'action 2008-2010*, Ministère de la Justice.
- Centre d'information et d'observation des femmes marocaines, LDDF, *La violence envers les femmes : quelle stratégie de lutte : code de la famille à la lumière des études de terrain : recommandations pour l'activation de la stratégie nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes* (en arabe).
- Chikhaoui Naima. *Rapport Parallèle, Société Civile, Associations Féministes et Féminines*. Beijing +15. 2009.
- Enke, Ann. *Finding the Mouvement : Sexuality, Contested Space and Feminist Activism*. Duke U., 2007.
- *Etude approfondie de toutes les formes de violence à l'égard des femmes, Rapport du Secrétaire général*, Nations Unies, 2006.
- Les rapports moraux des centres suivants 2008 et 1^{er} semestre 2009 : Ain Ghazal, Oujda ; SolFem, Casablanca ; Oum Banine, Agadir ; Tilila, Casablanca ; Insaf, Casablanca.
- *Les violences à l'égard des femmes et la question de l'hébergement des femmes en détresse dans les pays arabes, la Turquie et l'Allemagne*. Conférence organisée par l'AMVEF avec la collaboration de la Fondation Heinrich Böll, Casablanca 10-12 mars 2000.
- MDSSF. *Plan stratégique 2007-2012*.
- Merry, Sally Engle. *Gender Violence : A cultural Perspective*. Malden, MA : Blackwell Publishing, 2009.
- Ministère de la Justice, Ministère des Affaires étrangères du Danemark – KVINFO. *Diagnostic organisationnel de la lutte contre la violence à l'égard des femmes au Maroc*, 2008.

- Ministère du Développement Social, de la Famille et de la Solidarité. *Programme Multisectoriel de Lutte contre les Violences Fondées sur le Genre par l'autonomisation des Femmes et des Filles au Maroc*, 2008.
- *Objectifs du Millénaire pour le développement*, Rapport national 2007, septembre 2008.
- Oxfam Novib, Inermon Oxfam, Oxfam Québec. *Pratiques d'Associations Marocaines de Lutte Contre les Violences du Genre : Quels apprentissages ? Quels acquis pour les femmes victimes de violence ?* Projet Kic-VFG, Maroc, 2.
- PDF et Centre Batha. *Femmes mariées expulsées de leur foyer et mères célibataires : Diagnostic rapide et participatif sur des femmes en situation difficile*. Etude réalisée par Khalid Lahsika, Janvier 2008.
- Royaume du Maroc, Ministère chargé de la condition des femmes, la protection de la famille et de l'enfance et l'intégration des handicaps. *Stratégie Nationale de lutte contre la violence à l'égard des femmes*, 2003.
- Secrétariat d'Etat Chargé de la Famille, de l'Enfance et des Personnes Handicapées. *Stratégie nationale*.

Annexe 7 : Présentation de l'AMVEF

Association Marocaine de lutte contre la Violence à l'Égard des Femmes (AMVEF)

Centre d'écoute, d'orientation juridique et de soutien psychologique pour les femmes victimes de violence.

L'AMVEF est une association non gouvernementale, autonome à but non lucratif. L'AMVEF dispose d'un centre d'écoute, d'orientation juridique et de soutien psychologique pour les Femmes Victimes de violence.

La mission

L'association vise la lutte contre la violence à l'égard des femmes fondée sur le genre, considérée comme une violation des droits humains des femmes et un obstacle au développement durable et équitable.

Les objectifs

- Renforcer les capacités des femmes pour faire face aux actes de violence à travers une chaîne de services (écoute, soutien psychologique, orientation juridique, accompagnement spécifique, assistance judiciaire, médiation familiale) dispensée par une équipe de professionnelle ;
- Agir sur les politiques publiques et les législations discriminatoires pour la prévention de la violence fondée sur le genre et la protection des femmes ;
- Contribuer au processus de changement des mentalités et des pratiques discriminatoires pour lutter contre la violence à l'égard des femmes.

Les moyens

- Mise en place de centres d'accueil pour femmes victimes de violences ;
- Actions de sensibilisation et de plaidoyer en direction des concernés ;
- Observation, documentation et suivis des actes de violences à travers les cas reçus par le centre et la recherche-action ;
- Renforcement des capacités de divers acteurs par la formation notamment :
 - Monitoring des politiques publiques en matière de lutte et de protection des femmes contre la violence ;
 - Organisation d'activités d'information, de communication sur la violence à l'égard des femmes et fondée sur le genre ;
 - Mise en réseau, coalition et coordination avec des acteurs partageant la même vision.

Les membres du bureau exécutif actuel de l'association sont :

Fonction au sein du bureau	Nom / Prénom
Présidente	Hayat Zirari
Vice présidente	Saâdia Wadah
Trésorière	Yamna Ghabbar
Trésorière Adjointe	Mama Hmimida
Conseillère	Fatima Zohra Tahari Chaoui
Conseillère	Najia Zirari
Conseillère	Rachida Tahri

L'équipe permanente :

Fonction	Nom / Prénom
Responsable administrative et financière	Fatima Ferdaous
Chargée de communication	Aicha El Haouzi
Ecoutante	Zaynab El Farnini
Ecoutante	Aicha Ferdaous

**Association Marocaine de Lutte Contre la Violence
à l'Egard des Femmes - AMVEF**

Centre d'Ecoute et d'Orientation Juridique et de Soutien
Psychologique pour Femmes Victimes de Violence

37, rue Abderrahman Sahraoui, App 6, 5^{ème} étage - Casablanca - MAROC

Tél: + 212 522 26 86 67 - Fax: + 212 522 26 86 66

E.mail: ecoute@menara.ma

Site Web: www.amvef.org