



Faïza Ouibrahim  
CIDDEF



# FORMATION 1

## Formation relative à la violence faite aux femmes

Un programme de cinq formations est prévu dans le cadre du projet «soutien à la mise en œuvre des lois, politiques et un plan d'action en vigueur relatifs à la violence faite aux femmes» dans l'agenda du CIDDEF pour l'année 2010.

La première formation fut organisée du 18 au 20 février 2010 à la Maison Diocésaine. Cette formation s'est déroulée en ateliers avec l'intervention de deux expertes en l'occurrence Maître Nadia Ait-Zai et le Dr. Zahia Cheurfi.

**La première partie de cette formation fut assurée par Maître Ait Zai Nadia et consacrée à l'égalité Hommes/Femmes à la lumière des Conventions internationales que l'Algérie a ratifiées, avec certaines réserves.**

Lors de la première journée, et après les présentations d'usage, la formatrice a demandé aux participantes de citer les types de violence qu'elles connaissent. Parmi les réponses données:

- les violences physiques: coups et blessures,
- les violences verbales: insultes, menaces, humiliation,
- les violences sexuelles: la violence exercée lors des rapports sexuels, viol, harcèlement sexuel, excision, inceste, incitation à la débauche, traite des femmes, proxénétisme et prostitution.

- les violences juridiques: expulsion du domicile conjugal, mariage à la fatiha, interdiction de travailler, l'inégalitaire dans l'héritage, la non scolarisation, l'abandon de famille, la polygamie, la dot, le tutorat, le refus du choix de l'époux par la femme....

Après cet exercice utile et instructif, c'était au tour des conventions internationales, aux pactes internationaux et à la législation nationale de nous renseigner sur les démarches à suivre dans de telles circonstances.

La première Convention étudiée est la CEDAW, signée en 1979 par de nombreux Etats. Elle est venue poser les droits élémentaires de la femme qui sont aussi ceux contenus dans la Charte universelle des droits de l'homme qui reprend tous les droits, civils, socio-économiques et politiques de la femme.

Mais cette Convention n'a jamais abordé les violences à l'égard des femmes. Il a fallu attendre 1993 où à la conférence mondiale sur les droits de l'homme sous l'égide des Nations Unis il a été adopté une déclaration dans laquelle on invite les Etats membres à prendre des dispositions pour éliminer toute forme de violence contre les femmes. Cette déclaration définit celle-ci comme étant «tout acte de violence contre les femmes en tant que telle qui crée un dommage et une souffrance physique, sexuelle ou psychologique, y compris la menace exercée dans la vie publique ou la vie privée».

En 1995, une rencontre a eu lieu à Pékin. Elle est intervenue après plusieurs autres, celle du Mexique et de Nairobi, où la situation des femmes fut exposée et discutée entre les différentes délégations.



Cette réunion a regroupé tous les Etats membres du Conseil des Nations Unies et des membres de la société civile qui sont venus avec des revendications et des recommandations issues des deux réunions du Mexique et de Nairobi.

Cette réunion fut clôturée par un rapport et une série de mesures à prendre par les Etats dans le domaine de la violence:

- Condamner les violences à l'égard des femmes,
- Punir et réparer les dommages causés aux femmes,
- Appliquer les Conventions ratifiées et les mesures internationales,
- Permettre aux victimes l'accès à la justice.

Après avoir retracé les principales Conventions qui se rapportent aux droits de la femme, il fut abordé le sujet relatif aux mesures à prendre en cas de non respect de ces droits internationaux et aux plaintes individuelles.

Si une personne est victime d'une discrimination ou du non respect de ses droits tels que mentionnés dans la CEDAW, il existe un Protocole facultatif, qui est un mécanisme permettant à tout individu de porter plainte devant ses organes. Ces individus ne peuvent recourir à ces organes qu'après avoir épuisé toutes les voies de recours existantes dans son pays.

Au sein de l'Assemblée générale des Nations Unies, les Conventions Internationales telle que la CEDAW sont discutées par tous les Etats membres jusqu'au consensus. Après la ratification avec ou sans réserves l'Etat-Parti doit aligner sa législation sur la dite Convention et est tenu de transmettre des rapports au comité de la CEDAW tous les quatre (04) ans.

Après avoir étudié toutes ces Conventions et leurs mécanismes, nous sommes passés à l'impact de ces textes sur le droit algérien.

L'Algérie a ratifié la plupart des Conventions Internationales qui traitent des droits de l'homme et de la femme.

En 1989, l'Algérie a ratifié les deux pactes de 1966, relatifs aux droits économiques, socioculturels, civils et politiques.

En 1996, l'Algérie a ratifié la Convention CEDAW, en émettant des réserves sur certains articles:

- Article 2, relatif à la non discrimination objet de la Convention,
- Article 15 et Article 16.

Ces réserves ont été émises au nom du code de la famille.

En 1998, l'Algérie a fait son rapport préliminaire et l'a transmis au comité CEDAW. Ce Comité est formé d'une vingtaine d'experts qui ont pour mission d'étudier ce rapport et d'apporter des recommandations à l'Etat qui le soumet.

Par ailleurs, les associations peuvent soumettre au Comité un rapport alternatif qui retrace l'application de cette Convention en Algérie.

La réserve portée sur l'article 02 de la CEDAW est considérée comme non-conforme à la Convention de Vienne, ratifiée par l'Algérie en 1990, qui stipule que **"lors de la ratification d'une Convention internationale, aucune réserve sur l'objet de la Convention ne peut être faite"**.

**La législation algérienne consacre les principes d'égalité hommes/femmes, et de non discrimination et de liberté.**

Avant 1984, le code de la famille n'existait pas et les affaires familiales étaient régies par le décret de SID KARA et par le code civil.

En 1984, la législation antérieure a été abrogée et le code de la famille a été promulgué. Il a instauré:

- Un tuteur pour la fille qui désire se marier ou conclure un contrat de mariage.
- Un devoir d'obéissance.
- Des modalités de divorce pour les femmes très compliquées.

Avec ce nouveau code de la famille, le consentement au mariage était donné par le tuteur de la fille, alors que le code civil donne la possibilité à la fille majeure de contracter un contrat quelque soit sa nature, excepté pour le contrat de mariage.



En 2005, ce texte a été amendé, et le contrat de mariage maintenu, il est conclu avec le consentement de la fille et non celui de son tuteur. L'obligation de la présence du tuteur existe toujours mais celui-ci n'a pas le droit de décider en lieu et place de la concernée. Il est considéré comme un troisième témoin honorifique.

## La deuxième journée de formation fut divisée en deux parties:

La matinée a été animée par Maître Ait-Zai pour une reconstitution de tous ce qui a été fait la journée précédente avec l'aide des participantes.

Par la suite, un exercice a été proposé aux participantes, divisées en deux (02) groupes, qui a consisté en l'étude d'un texte pour identifier et classer des violences commises à l'encontre du personnage du texte en question qui sont:

- Les violences dues à sa qualité de personne appartenant à une minorité ethnique,
- Les violences en sa qualité d'enfant.
- Les violences en sa qualité de femme...

Les violences identifiées à partir de ce texte ont été:

- Violence faites à cette jeune fille en tant que personne appartenant à une minorité,
  - Expulsion de toute sa famille de la propriété familiale.
  - Violences faites à cette jeune fille en tant qu'enfant.
  - Violation de son droit à l'éducation.
  - Exploitation économique d'un mineur.
  - Violence physique, morale et verbale.
  - Viol suivi de grossesse.
  - Pour son statut de femme.
  - Non respect de son droit à la santé.
  - Privation de l'enfant de sa nationalité.
  - Partage du salaire avec la famille.
  - Non reconnaissance de l'enfant impunie par la loi.
- Après l'identification des violences, il a été demandé aux participantes de classer les violences selon leur degré de gravité.

## L'après midi du 19 mars a été animée par le Dr. Zahia Cherfi:

Cette deuxième partie de formation a été consacrée à la définition de la violence. Celle-ci a débuté par les présentations habituelles des participantes et de la formatrice.

La formatrice a demandé aux participantes de lister les violences qu'elles connaissaient.

dans l'esprit de celle-ci un sentiment de culpabilité.

Les violences physiques sont faciles à reconnaître contrairement aux violences morales, car elles sont plus pernicieuses.

Les victimes elles-mêmes ont des difficultés à les identifier. Pour parler, par exemple, de violence psychologique, il faut une répétition.



Les violences citées par les participantes sont:

- Menaces, humiliation, coups et blessures, viols...

Après cet exercice, la formatrice est revenue sur certains mécanismes qui entourent la violence. Par exemple:

- la notion de domination: dans le phénomène de la violence, il y a toujours un dominant et un dominé.

La personne violente paraît toujours gentille, car après avoir commis son forfait, il comble sa victime d'attention et donc au regard des gens, la victime est toujours fautive, cet agresseur ainsi que l'entourage de la victime feront naître

## Le troisième jour de formation a été animé également par le Dr. Zahia Cherfi.

Après avoir brièvement récapitulé tout ce qui a été fait lors de la première journée, un exercice qui consiste à faire un recensement et un classement par type de violences que les participantes ont entendu lors d'une simulation d'écoute. Pour cet exercice, les participantes ont formé deux groupes.

### Le 1er groupe:

Pour les types de violences:

- psychologiques: insultes, humiliations, manque de communication, non reconnaissance de l'enfant, infidélité, mariage forcé...

- sexuelles: Viol, harcèlement sexuel, relations sexuelles violentes...

- physiques: Coups et blessures, brûlures par cigarettes.

Après cette classification, il a été demandé aux participantes quelles étaient les violences difficiles à classer et pour quelles raisons ?

Pour les participantes, les trois plus grandes difficultés sont:

Le deuxième groupe a plus parlé de ce qu'il connaît, sait, que de ce qu'il a entendu.

A la fin de cet exercice, la formatrice a précisé que:

- La violence est facile à classer, mais très difficile à définir et interpréter.

- Chaque femme a sa propre perception de la violence.

## L'avis général a été:

### AUCUNE VIOLENCE N'EST LÉGITIME NI ACCEPTABLE.

La violence fait suite à des difficultés de communication et à des difficultés d'exprimer leurs sentiments. La violence est utilisée par l'agresseur pour contrôler et dominer l'autre. La victime, joue aussi un rôle, car elle renforce le bourreau. La violence se produit toujours entre deux personnes au minimum: l'agresseur et l'agressée. Après ces précisions, la formatrice a donné plusieurs définitions de la violence contre les femmes. La première définition: **«la violence contre les femmes est tout acte commis en public ou en privé qui entraîne ou risque d'entraîner un traumatisme ou souffrance: physique, psychique, sexuel ou les menaces d'un acte semblable, la coercition ou la privation de liberté.»**

Définition de la violence par le Petit Robert: **«contrainte exercée sur une personne par la force ou l'intimidation».**

Une autre définition: **«la violence contre les femmes est tout comportement ou actions physiques: emploi de la force à l'encontre de quelqu'un avec les dommages que cela entraîne. Cette force prend sa qualification de violence en fonction de norme qui varie historiquement et culturellement».**

Après ces définitions, un débat s'est ouvert entre les participantes et la formatrice sur les définitions de la violence. Il y a des faits qui sont jugés par tout le monde comme étant une violence: les coups, la torture, le viol.

Il y a d'autres violences qui sont plus difficiles à classer et à identifier. Pour les violences sexuelles, les menaces physiques ne sont pas systématiquement présentes. La menace peut être d'une autre nature telle que la menace de rupture, menace d'arrêt de prise en charge, menace de se suicider, les fausses promesses. Pour la violence conjugale, qui est une violence au sein du couple, c'est un processus évolutif, ou un partenaire exerce une domination qui s'exprime par des agressions physiques, psychologiques, sexuelles, économiques ou spirituelles.

A la fin de cette journée, un exercice a été proposé aux participantes. Il leur a été demandé d'identifier les violences, classer les problèmes à partir de cas pratiques qu'ils vont rencontrer lors de leur pratique de l'écoute ■



## FORMATI

- comment vérifier les dires des personnes qui se présentent aux écoutantes,

- comment faire un bon diagnostic,

- comment agir face à une victime, quoi faire ?

Pour le diagnostique: les personnes qui se présentent souvent, se plaignent de maladie, et de tout autre chose, et reviendront plusieurs fois avant d'être en confiance et de parler de leurs vrais problèmes, c'est le paradoxe de la demande. Trouver une bonne orientation et une solution adaptée à chaque cas.

Les femmes ont du mal à se diriger vers les Centres d'écoute (se situant généralement dans leur quartier), par crainte d'être reconnues par le voisinage.

Pour le deuxième groupe, les difficultés rencontrées lors de l'écoute sont:

- Quel est le rôle de l'écouter ?

- Comment détecter les problèmes des gens ?

- Comment cerner le vrai problème ?

Un autre exercice a été confié aux participantes, chaque participante a donné son avis sur les violences qu'elles jugent normales ou légitimes et celles qui ne le sont pas.



## 2 Formation «approche genre» organisée par le CIDDEF du 11 au 13 mars 2010

Le CIDDEF a organisé la deuxième formation autour du thème «approche genre». Cette formation fait suite à la première, organisée au mois de février 2010 et qui portait sur le droit des femmes dans les Conventions internationales et la législation algérienne ainsi que la définition de la violence contre les femmes.

Cette deuxième formation est venue compléter et améliorer les capacités des écoutantes et des intervenantes en matière de genre et d'intégration de l'approche genre dans leur travail associatif.

Cette formation a été animée par Mme Nadia Bellal, experte en genre, et s'est déroulée sur trois jours. Les participantes étaient toutes des intervenantes en matière de prise en charge des femmes victimes de violence.

La première journée fut ouverte par la présentation du programme de ces formations et de leurs objectifs. Le premier exercice de la journée fut la distribution de cartons aux participantes pour pouvoir voter sur des questions qui leurs ont été posées. Une première couleur correspondait à la réponse non, une deuxième couleur correspondait à la réponse oui et une troisième couleur aux sans avis. Une série de questions, telles que:

- Les femmes s'intéressent-elles à la politique ?
- Quand il y a des difficultés économiques, les opportunités économiques doivent-elles aller en priorité aux hommes?

- Le système des quotas est une autre forme de discrimination, c'est antidémocratique, ou bien, pour le bien des enfants, vaut-il mieux que leur mère ne travaille pas à plein temps à l'extérieur de la maison ?

Après chaque vote, les partisans du oui et ceux du non ont entamé un débat pour exposer leurs arguments et voir si chaque camp reste sur sa décision.

Après ce premier exercice, un deuxième a été présenté aux participantes. Il a été demandé de répondre à deux questions à savoir: **qu'est-ce que, dans l'attitude ou la posture indique que l'on a, à faire à une femme ou un homme ?**

La deuxième question à laquelle les participantes ont du répondre est:

**Quel est votre souvenir le plus lointain et le plus significatif qui vous a fait comprendre que vous étiez une femme ou un homme ?**

La réponse la plus citée par les deux sexes était le fait qu'ils ont été séparés de leurs amis au moment de la puberté et les transformations subies par leur corps.

Après ces réponses individuelles, les participantes sont divisées en trois groupes pour classer les réponses individuelles en rubriques.



**Le premier groupe** a choisi de citer, en ce qui concerne les femmes: tarder dehors, jeux interdits, passer la nuit chez les autres, interdiction de toutes relations avec le sexe opposé et les taches ménagères. En ce qui concerne les hommes, tout ce qui a été cité comme interdit pour les femmes est tout à fait permis aux hommes.

**Le deuxième groupe** pour sa part a cité pour les femmes: elles sont plus à l'intérieur, elles ont une certaine manière de se tenir, elles pratiquent des jeux calmes, les couleurs (rose pour les fillettes), éducation à l'émotion, contrôle des fréquentations, taches ménagères, cuisine et soins cosmétiques. Alors que les garçons, vivent à l'intérieur et à l'extérieur, pratiquent des jeux violents et d'autres calmes et n'ont pas de taches ménagères à accomplir.

Pour le troisième groupe: les femmes ont un sexe différent de celui de l'homme, la façon d'uriner est aussi citée. Les hommes et les femmes diffèrent aussi dans la manière de s'habiller, de se couper les cheveux, le type d'éducation (sévère pour les filles et souple pour les garçons), le travail domestique, les couleurs portées et l'importance de la virginité dans l'éducation des filles.

Après ces deux premiers exercices, la différence entre le sexe et le genre a été étudiée. Le sexe a été défini comme étant une classification qui distingue les femmes des hommes en se référant aux caractéristiques biologiques reconnues comme universelles et qui ne peuvent changer.

Alors que **le genre est une perception des rôles sociaux et des identités de l'homme et de la femme**, qui sont très variables selon les cultures et qui peuvent être sujets à changement.

Après ces précisions, les participantes ont eu à faire un troisième exercice qui s'est déroulé en deux étapes: la première a consisté en l'énonciation d'exemples concrets de discriminations qu'elles connaissent, parmi les exemples cités: le témoignage, l'héritage, le droit d'aller où elles veulent et quand elles le veulent,.... Après ces différents exemples on est revenu sur les mêmes groupes que ceux formés pour les deux premiers exercices pour travailler sur l'arbre des problèmes. L'arbre à problème est un schéma où est représentée la discrimination, ses racines et ses effets.

Pour le premier groupe la discrimination choisie a été «le choix de la famille, du mari pour la femme et de la femme pour le mari», cette discrimination est due aux coutumes et traditions, à la société et à la famille.

Elle a pour conséquences l'abandon de famille, incompatibilité d'humeur entre les époux, divorce, trahison, effets psychologiques pour le couple et pour les enfants, violence et maltraitance.

Pour le deuxième groupe: leur choix s'est porté sur la difficulté que rencontrent les femmes qui veulent épouser un étranger non musulman: les causes de la non acceptation et de l'interdiction pour une algérienne de contracter ce

type de mariage relève des coutumes et traditions, la religion, la difficulté d'obtenir un certificat de conversion, la protection de la femme d'un éventuel danger.

Pour ce groupe cette interdiction a pour conséquences: la fuite de la femme du domicile parental, conflits avec sa famille, mal vie dans la société, problèmes pour avoir certains papiers à l'état civil, non acceptation du mari et des enfants par la famille, marginalisation de la femme par sa famille et par la société et comportements violents à son endroit.

Le troisième groupe a pour sa part choisi l'inégalité et les difficultés pour les femmes d'accéder à des postes de responsabilité. Cette discrimination a pour causes: préjugés, croyances religieuses, croyances culturelles, manque de confiance, non reconnaissance des compétences. Mais ce manque et cette difficulté que rencontrent les femmes pour accéder à des postes de responsabilité ont des conséquences telles que: injustice sociale, découragement, perpétuation de la tradition, dévalorisation de l'image de la femme, démocratie de façade....

La première journée s'est achevée par un quatrième exercice où les trois groupes ont eu à établir les tâches et travaux d'un homme et d'une femme au sein d'un couple urbain ou citadin. Les trois groupes ont choisi un couple urbain où la femme travaille à l'extérieur.

FORMATION





Les trois groupes ont pris comme exemple une des membres du groupe mariée avec enfant. Le résultat de cet exercice est très explicite sur la répartition des rôles au sein du couple. Ainsi la femme travaille deux fois plus que l'homme.

La deuxième journée a débuté par la récapitulation de ce qui a été étudié lors de la première journée.

# FORMATION

Après cette brève récapitulation, une introduction à certains concepts ayant trait au genre a été faite. Le premier concept étudié a été les mesures d'équité. Cela consiste en la prise de mesures particulières afin de modifier les politiques, les lois, les procédures, les normes, les croyances, les pratiques et les attitudes qui perpétuent l'inégalité entre les sexes. Ces mesures devraient appuyer la capacité des femmes à diriger leur vie.

Le deuxième concept est l'égalité qui signifie que les droits et les possibilités auxquels aspire un individu ne sont pas tributaires du sexe (le fait d'être un homme ou une femme).

Le troisième concept, est l'empowerment qui signifie, renforcer le pouvoir des individus, ce qui veut dire également; permettre aux femmes et aux hommes de prendre en main leur vie, pour:

- Qu'ils établissent leurs objectifs, acquièrent les compétences dont ils ont besoin.
- Qu'ils aient d'avantage confiance en eux, règlent leurs problèmes.
- Qu'ils apprennent à devenir autonomes.

Après la présentation de ces notions un nouvel exercice a été réalisé. Les participantes ont été divisées en trois groupes. Un texte, qui relate le déroulement d'un projet de développement consistant en la réalisation de routes qui permettent à des cultivateurs de café de pouvoir vendre leur produits ce qui a augmenté la production et les revenus des agriculteurs, a été distribué aux trois groupes.

Les femmes malgré le fait qu'elles travaillent la terre, ont vu leurs situations empirer, car elles sont devenues plus pauvres et souffraient de malnutrition.

Le travail demandé a été d'identifier: les facteurs qui ont conduit à l'appauvrissement des femmes dans cette communauté.

Le premier groupe a attribué cette situation à l'exploitation des femmes, à la culture de rente et à l'abandon par les femmes de la culture vivrière du fait

de leur travail dans la culture de rente, au manque d'outils ce qui les conduit à travailler deux fois plus car les surfaces à cultiver s'agrandissent, du fait que ce projet a été conçu uniquement pour les hommes, alors ce sont les femmes qui y travaillent, et à l'inégalité des revenus entre les hommes et les femmes de cette même communauté.

Le deuxième groupe, pour sa part, cite: l'exploitation des femmes, l'inégalité entre homme-femme dans la répartition des tâches, absence du gouvernement, et l'inégalité dans la répartition des revenus.

Quant au troisième groupe, les facteurs qu'il a cités ont été: le non respect de l'approche genre dans la conception du projet, la mauvaise répartition des richesses, inadéquation du projet pour tenir compte des conditions de vie et de travail, exclusion des femmes dans la commercialisation des produits qu'elles cultivent, la concentration du rôle de production agricole aux femmes, la mauvaise utilisation des ressources et l'impossibilité pour les femmes d'être autonomes.

Après cet exercice, une présentation des outils du genre a été faite. Le premier outil étudié est la division et le type de travail, dans ce cadre, trois types de travaux ont été étudiés:

- Le travail lié à la production: ce travail est réalisé en contrepartie d'une rémunération.



- Le travail lié à la reproduction: ce travail est réalisé sans contrepartie, ex: tâches ménagères, bricolage....

- Le travail lié à la collectivité: ce travail est réalisé sans contrepartie car il bénéficie à l'ensemble de la communauté.

Un exercice autour du type de travail a été fait. Les participantes ont été divisées en trois groupes, une liste de travaux, leur a été donnée et on leur a demandé de les classer dans un tableau

en relation avec le travail de production ou de reproduction au bénéfice de la collectivité.

**Après cet exercice, une présentation d'un deuxième outil du genre a été faite, c'est l'objectif du travail.**

Il y a un travail qui améliore la condition de la personne, ce qui signifie qu'il touche l'état matériel des femmes et leur champ d'expérience immédiat, et un autre qui améliore la situation et donc

la position économique et sociale de la femme.

**Le troisième outil étudié est les besoins du genre, deux types de besoins existent:**

- besoins pratiques: sont les besoins identifiés des femmes dans leurs rôles sociaux, tels qu'ils sont acceptés par la société, ces besoins touchent la condition de la femme.



- Les besoins stratégiques: besoins des femmes, identifiés par rapport à leur position de subordination (situation) dans la société.

**Le quatrième outil étudié est l'accès et le contrôle des ressources et des bénéfices:**

- l'accès est l'aptitude à obtenir une ressource.

- Le contrôle est l'aptitude à décider de l'utilisation d'une ressource et d'en imposer son choix aux autres.

Mais il ne suffit pas d'accéder aux ressources, encore faut-il pouvoir les contrôler.

Il y a un travail qui améliore la situation des femmes, ce qui signifie qu'il améliore leur position sociale et économique. Cette présentation a été suivie d'un exercice, où les participantes furent divisées en trois groupes.

Cet exercice consistait en une étude de cas. Trois projets ont été présentés aux participantes et à partir de cela il a été demandé aux participantes de détermi-

ner le type de besoins auxquels répondent ces projets.

**Le premier projet est un projet de crédit renouvelable pour des vaches laitières en Inde:**

dans le cadre de ce projet, un micro-crédit et une vache sont donnés à des femmes pour la production de lait. Ce projet a été réalisé dans le but d'améliorer la condition des femmes, et par conséquent, il vise à répondre à un besoin pratique.

**Le deuxième projet consiste en la création de crèches pour garder les enfants de femmes pauvres au Pérou.**

Ce projet vise à améliorer les conditions sociales des femmes, et par conséquent il vise à répondre à un besoin pratique.

**Le troisième projet consiste en des prêts accordés à des fabricantes de paniers aux Philippines.**

Ce projet permettait à des femmes habitant des zones rurales d'acheter du matériel en grande quantité et à bas prix.

Ce projet a pour objectif d'améliorer les conditions professionnelles des femmes et donc à satisfaire des besoins pratiques.

La deuxième partie a consisté à déterminer les besoins stratégiques des femmes.

**DONC POUR LE 1ER GROUPE**

**Les besoins du 1er projet:**

- avoir un terrain,
- faire de l'élevage,
- augmentation du cheptel,
- extension de l'étable.

**Les suggestions:**

- Faire un projet communautaire, se rallier pour travailler en coopérative.

**Pour le 2ème projet, les besoins sont:**

- Permettre aux femmes de travailler pour sortir de la pauvreté,
- sensibiliser la population pour mettre leurs enfants dans la garderie.





### Les suggestions:

- création de postes de travail à ces femmes au préalable pour améliorer leurs conditions socioprofessionnelles de la femme et combattre la pauvreté.

### Pour le 3ème projet, le temps de la fabrication:

- améliorer la condition familiale.

### Les suggestions:

- ouverture d'usines.

### POUR LE DEUXIÈME GROUPE

### Les besoins du 1er projet:

- gagner plus d'argent,
- apprendre le métier,
- faciliter les conditions de travail,
- diversifier la production,
- faciliter la vente des produits aux femmes.

### Pour le 2ème projet, les besoins sont:

- obtention de garderies à bas prix, l'accessibilité des services de garderie, dont moyens financiers, formation des éducatrices.

### Pour le 3ème projet, les besoins sont:

- achat de matériel, avoir plus de temps, partage des tâches, moyens de transport.

### POUR LE TROISIÈME GROUPE

### Les besoins du 1er projet:

- autonomie,
- solidarité,
- femme active productive.

### Stratégie:

- demander leur avis,
- permettre la propriété du terrain.

### Pour le 2ème projet, les besoins sont:

- reproduction de projets.

### Stratégie:

- améliorer l'accessibilité aux garderies.

### Pour le 3ème projet, les besoins sont:

- autonomie,
- contrôle des ressources,
- liberté.

### Stratégie:

- formation sur la gestion de projets et spécialement sur le genre.

La deuxième journée a été clôturée par un dernier exercice. Cet exercice a été suivi d'un autre qui a consisté en la reprise des trois cas cités dans l'exercice précédent **et à faire ressortir les ressources que les femmes possèdent.**

### Les ressources du 1er projet:

- une génisse, l
- la formation.

**Pour le 2ème projet:** garderies pour les femmes pauvres et service d'éducation populaire sur le service de garde à l'enfance.

### 3ème projet: prêts, matériel.

La troisième journée a débuté par la projection d'un film documentaire intitulé **«le prophète Mahomet et les femmes»**.

Ce film raconte l'histoire de Mahomet et ses rapports avec les femmes. Cette projection a été suivie d'une récapitulation des concepts étudiés la veille.

Après cette récapitulation, une présentation sur les facteurs d'influences sur le genre a été faite. Les facteurs étudiés sont:

- facteurs socioculturels: l'évolution des styles de vie,
- facteurs économiques: les politiques d'ajustement structurel,
- facteurs politiques: l'adoption de nouvelles politiques, un changement de gouvernement, la guerre...
- facteurs d'environnement: telle que la sécheresse,
- facteurs démographiques: la migration des hommes, l'urbanisation et l'exode rural,
- facteurs juridiques: des changements de loi sur la possession et le suffrage,
- facteurs de l'éducation: les nouvelles attentes des filles instruites,
- les facteurs internationaux: l'influence de la culture occidentale,
- les facteurs religieux: la montée de l'intégrisme.



Après cette présentation, un exercice a été réalisé par les participantes. Cet exercice consiste en une étude de cas. Le cas étudié est la mise en place d'un projet par l'Etat destiné aux jeunes.

Ce projet consiste aussi en la participation des jeunes au développement de micro entreprises. L'objectif de ce projet est de résorber le chômage chez les jeunes et de valoriser leur potentiel économique en leur fournissant des ressources pour la création de micro-entreprise.

La première question posée aux participantes a été de **citer les renseignements tenant compte de la différence entre les genres** utile à la planification de projets.

Les réponses données par les participantes ont été:

Adaptation des projets de micro-entreprises aux situations des femmes et à leur emploi du temps.

Mettre en place des micro-entreprises pour les femmes et mettre en place un système de commercialisation ou elles seraient actrices.

La deuxième question posée lors de cet exercice est: **comment les femmes peuvent participer au projet ?**

La réponse de la majorité des participantes a été:

- La meilleure façon de faire participer les femmes au projet est de les associer lors de sa conception.

Les IFD ont pour objectif un développement efficient et efficace, alors que le genre a pour objectif un développement durable et équitable ou les femmes et les hommes prennent les décisions ensemble.

Les IFD proposent comme solution aux problèmes qu'elles tentent de résoudre, d'intégrer les femmes au processus de développement existant, alors que pour le genre, la solution réside dans l'accroissement du pouvoir des plus démunis et des femmes et transformer les relations non égalitaires.

Pour atteindre ces objectifs, les IFD ont pour stratégie:

- volet femme,
- projet femme,
- accroître la productivité des femmes,
- renforcer les femmes dans leurs rôles traditionnels.
- Alors que la stratégie utilisée par l'approche genre consiste en:
  - identifier et répondre aux besoins pratiques des femmes et des hommes,
  - répondre aux besoins stratégiques des femmes,
  - répondre à un besoin stratégique des pauvres pour un développement équitable axé sur le genre.

Après cette présentation, un exercice sur les étapes à suivre lors de la conception d'un projet pour intégrer la dimension genre a été faite par les participantes.

Une dernière présentation a été faite, axée sur l'institutionnalisation de la dimension genre dans une organisation, pour intégrer la notion genre dans les activités et les structures d'une organisation cela relève d'une dimension à la fois interne et externe.

A l'extérieur, l'intégration de la dimension genre encouragera la participation et profitera tant aux femme qu'aux hommes à travers les initiatives et services d'une organisation.

A l'intérieur, intégration du genre promet le leadership féminin et l'équité dans les propres politiques d'une organisation et ses structures.

La formation s'est clôturée par la reprise du premier exercice: qu'en pensez-vous ? La même série de questions fut reposée aux participantes pour évaluer le degré de changement dans les opinions des participantes par rapport à certaines questions touchant au genre.

A la fin de la formation, un diaporama a été projeté. Il reprend certaines questions sous forme de jeu. Parmi les questions posées: les pays où sont le plus représentées les femmes, pourcentage de propriété détenues par les femmes, le pourcentage de filles n'allant pas à l'école...

Cette formation a été clôturée par une évaluation générale■

# FORMATION

Après cet exercice, une présentation des caractéristiques des projets genre et IFD (Investissement des Fonds et Développement) a été faite.

Les projets IFD voient la femme comme un problème, alors que l'approche genre considère qu'un développement durable est axé sur les genres.

Le centre d'intérêt des IFD est les femmes, alors que pour l'approche genre ce sont les relations et les rapports hommes/femmes.

Les IFD tentent de résoudre la question de la non intégration des femmes à un développement efficient et efficace.

Alors que l'approche genre s'intéresse aux relations inégalitaires qui empêchent un développement équitable ainsi que la pleine participation des femmes.





## FORMATION 3

**Formation «Soutien à la mise en œuvre des lois, politiques et plan d'action en vigueur, relatif à la violence faite aux femmes» du 15 au 17 avril 2010.**

**Cette formation est la troisième organisée dans ce cadre. Elle avait pour objectif de renforcer les capacités des écoutantes des centres d'écoute membres du réseau Balsam dans le domaine de l'écoute.**

**La formation a été assurée par deux experte, Mme Zahia Cherfi, médecin et consultante, formatrice dans le domaine de l'écoute, et Mme Amel Bendhaou, psychiatre et experte en communication.**

La première journée de la formation a été assurée par deux formatrices. La matinée par Mme Cherfi, Médecin et consultante qui après les présentations d'usage, a débuté la formation par une définition de la communication. **La communication est le fait de transmettre un message à une ou plusieurs personnes.**

La communication se fait de deux manières: - communication écrite: lettre, note, presse, affichage, ou - Orale: entretien, téléphone, réunion, etc... Alors que l'écoute a été définie comme étant un processus où deux organes sont mis à contribution: l'ouïe et le cerveau.

Cette introduction a été suivie d'un débat sur la différence entre la communication et l'écoute.

La communication a été définie par les participants comme étant: un échange qui se manifeste par le fait de parler, de dialoguer et d'échanger, la communication est aussi le fait de transmettre quelque chose à quelqu'un, d'établir une relation, intention de diffuser un message, informer, entendre et écouter.

L'écoute, quant à elle, est une technique qui doit être préparée et où il n'y a pas d'échange. L'écoute doit obéir à des règles tels que: la discrétion, le secret professionnel, l'analyse et la concentration. L'écouter doit laisser s'exprimer l'usager librement sans le questionner d'une manière intensive et il ne doit jamais proposer de solutions, mais l'orienter vers un professionnel.

Au cours du débat entre les participants et la formatrice, deux concepts clés ont été dégagés:

Le premier étant la différence entre entendre et écouter: entendre consiste en l'utilisation de la faculté auditive alors qu'écouter se manifeste par deux phénomènes: utilisation de la faculté auditive et analyse par le cerveau de ce qui a été entendu. En d'autres termes, faire de l'écoute c'est entendre ce qui est dit tout en l'analysant.

Le deuxième concept dégagé lors de cette matinée a été que l'écoute est un filtre, un échange ou une compréhension s'opère. Lors de l'écoute, l'appelant doit savoir qu'il est écouté et doit savoir que l'écouter est disponible.



## FORMATION

L'après-midi de cette première journée de formation a été animée par Dr Bendhaou. Cette experte en communication a tenté d'inculquer aux participants les techniques de base de la communication.

Le premier concept étudié a été de reproduire ce qui a été entendu. Pour bien illustrer ce concept, les participants se sont mis, à la demande de la formatrice, en groupes de trois, ou chacun devait se présenter aux deux autres. Les personnes qui écoutaient devaient prendre des notes et, à la fin de l'exercice, présenter un autre membre de leur groupe en fonction de ce qu'il a raconté de lui.

A l'issue de cet exercice, il est apparu aux participants que parfois on peut mal entendre, mal interpréter ou mal citer ce qui a été dit.

Cet exercice a été suivi d'une définition de la communication et des types de communications.

Pour comprendre la communication, il faut connaître les éléments suivants:

- La communication est un modèle circulaire d'échange, cela veut dire qu'elle se fait au moins à deux. Que l'on soit émetteur ou récepteur.

- Il est impossible à un être humain de ne pas communiquer, les silences, la non activité sont une forme de communication, ils ont un sens.

On distingue deux formes de communication:

Digitale: la communication digitale se fait par la parole ou le silence, tout dépend du contexte.

Cette forme de communication a un langage riche, complexe et défini, sans équivoque, le type de relations entre les personnes.

Analogique: cette forme de communication se fait par les gestes et les attitudes. Elle est intuitive et spontanée. La communication analogique peut aussi prendre la forme d'une émotion, celle-ci ne peut être niée, elle ne peut qu'être vécue.

Après cette introduction aux principes liés à la communication, d'autres principes qui entourent la communication et la perception de cette communication ont été définies. C'est dans ce cadre que la ponctuation des faits, qui est un concept qui renvoie à notre perception des choses et à notre réaction face à ce qui nous entoure a été étudié. La ponctuation structure les faits de comportements et est nécessaire à la poursuite d'une interaction: leader/suiveur. Cette ponctuation peut être soit discordante, ce qui mène à une conception différente du réel, soit auto réalisatrice sur le comportement complémentaire d'autrui, et dans ce cas l'intéressé est persuadé qu'il réagit à l'attitude d'autrui alors qu'il la provoque.

Après cette introduction aux fondements de la communication et la constitution d'une compréhension de base chez les participants, certains autres concepts liés à la communication ont été développés.

La communication obéit à certaines lois, elles représentent le fondement de la compréhension de l'autre et des relations qu'on entretient avec les autres.

- La première loi étudiée a été AXIOMATIQUE DE LA COMMUNICATION: Propriété fondamentale de la communication, la tentative de ne pas communiquer se rencontrera dans tous les contextes où il faut éviter l'engagement lié à la communication qui englobe des règles comme le fait que l'on ne puisse pas NE PAS COMMUNIQUER, le comportement n'a pas de contraire et, Il n'y a pas de non comportement. Ces axiomes se traduisent par:

- DÉSACCORD entre contenu et relation,
- La vérité de l'énoncé n'a pas de valeur réelle.

Elle renseigne sur le désaccord dans la relation: jeux de rôles. Exemple: A donne à B une définition de soi: confirmation, rejet ou déni, BESOIN de communiquer et le déni dit «vous n'existez pas, B COMMUNIQUE EN MÊME TEMPS UN MESSAGE voici comment je vous vois et A répondra «voici comment je vous vois "me voir"»

Activité ou non activité; parole ou silence TOUT A VALEUR DE MESSAGE

Rejet: contraire au savoir-vivre

Acceptation de la communication: je cède et noue une conversation

Annulation de la communication: changer de sujet, phrases inachevées obscurité du style

L'indice et le contenu du message contenu : INFORMATIF

L'ordre nous renseigne sur la relation: la manière dont on doit entendre le message





**PLUS UNE RELATION EST SPONTANÉE PLUS L'ASPECT RELATION PASSE A L'ARRIÈRE PLAN**

Le premier jour s'est achevé par cette première loi de la communication.

Le deuxième jour a été animé par Dr Bendhaou, qui a débuté la journée par une récapitulation des informations données la veille. Pour elle, il n'est pas facile d'assimiler ces concepts sur place et au moment où ils sont donnés, elle estime aussi que ce n'est pas important de les comprendre tous, mais que ces techniques sont utilisées par tout le monde d'une manière irréfléchie et innée.

Cette récapitulation a été suivie par les lois de la communication.

**LA DEUXIÈME LOI ÉTUDIÉE A ÉTÉ L'INDICE QUI REPRÉSENTE LA MANIÈRE DONT ON DOIT COMPRENDRE LA RELATION ET LE CONTENU DU MESSAGE.**

On retrouve aussi l'ordre qui nous renseigne sur la relation: la manière dont on doit entendre le message.

On retrouve aussi PLUS UNE RELATION EST SPONTANÉE PLUS L'ASPECT RELATION PASSE A L'ARRIÈRE PLAN.

- Indice : la manière dont on doit comprendre la relation.

- La troisième loi pour la communication a été le contexte: la

relation peut aussi se comprendre en fonction du contexte ou s'effectue la communication.

Le troisième concept étudié lors de cette formation a été COMMUNICATION ET COMPORTEMENTS HUMAINS.

- Les phénomènes de communication sont la clef et l'explication de tous les comportements humains.

- D'après la définition de la psychologie sociale de G. Bateson: Il faut examiner non seulement:

- les réactions de A au comportement de B,
- mais aussi comment ces réactions affectent la conduite de B
- et l'effet de cette dernière sur A .

- Pourquoi la communication ? Pour comprendre les "je" et les jeux qui s'y jouent au travers des échanges et des interactions vécues dans l'ici et le maintenant.

- POUR MESURER SES EFFETS.

- La conscience de soi dépend de son rapport aux autres.

- L'être humain acquiert des règles de communication et en use de manière inconsciente pour la plupart d'entre elles.

- Toute communication suppose un engagement.

- Point focal de la communication.

- Cette approche met en cause directement les interactions mais pas les interlocuteurs de ces interactions.

- Confirmation de la communication.

- Tout interaction tend à définir la relation. Chacun propose, implicitement ou ouvertement, une définition de soi et donc de l'autre.

- Au plan méta communication, il est dit:

- «Voici comment je me vois» et donc il dit aussi : «Voici comment je vois que tu me vois»

- La confirmation de la communication est:

- «Vous avez raison». Il peut être confirmé dans la définition qu'il donne de lui-même et d'autrui.

- La communication a le pouvoir de confirmer l'être dans son identité. Facteur extrêmement important de stabilité psychique.

- L'homme a besoin de communiquer pour parvenir à la conscience de lui-même, accéder à la richesse de nos sentiments et nos capacités relationnelles.

- Le comportement n'a pas de contraire ==> On ne peut pas ne pas avoir de comportement (ou alors on est mort ..).

- Si le comportement existe ==> Il a valeur de message ==>

- Le message a valeur de communication ==> On ne peut pas ne pas communiquer.

- Le message = unité de communication (ou de comportement).

- L'interaction = une série de messages entre l'émetteur et le récepteur.



Toute communication présente deux aspects: le contenu et la relation, tels que le second englobe le premier et est par suite une méta-communication."

- une information induit un comportement.

- Une interaction suppose un engagement et définit par la suite une relation.

- Niveau 1: L'information = contenu de la communication = il a valeur d'indice.

- Niveau 2: La relation = la manière dont on doit entendre le contenu = elle a valeur d'ordre.

- L'ordre, de niveau supérieur, désigne la manière dont le message doit être compris, c'est-à-dire la relation entre les partenaires.

- La relation est donc une communication sur la communication ou une méta-communication.

- chacun ponctue ces messages à sa façon. Chacun voit les choses de son point de vue.

Cas classique du conflit conjugal du type:

- L'homme: "Je me tais parce que tu es bien trop agressive".

- La femme: "Je suis agressive parce que tu te tais et ne dis jamais rien".

- Le mari a tendance à ne voir que l'agressivité de sa femme, et la femme à ne voir que le silence ou l'indifférence de son mari.

- Chacun pense que son comportement est induit par le comportement de l'autre, sans voir le côté inducteur de son propre comportement.

Ils ont surtout des difficultés à parler de leur relation, à méta-communiquer.

- L'erreur, ici le paradoxe, est de croire qu'il y a un commencement quelque part.

- Le comportement de l'un des acteurs induit le comportement de l'autre, qui lui-même (ré)induit le comportement du premier, etc ...

### Relation symétrique et relation complémentaire

- Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire, selon qu'il se fonde sur l'égalité ou la différence."

- Une relation symétrique est une relation d'égalité qui minimise la différence. Partenaires au même niveau- position en «miroir».

- Une relation complémentaire, au contraire, maximise la différence, avec deux positions. L'une est dite haute, l'autre est dite basse (pas faible).

- Chacun toutefois se comporte de telle manière qu'il suscite le comportement de l'autre autant qu'il est suscité par lui. Les définitions de la relation sont concordantes.

- Exemples de relations complémentaires: les couples mère-enfant, médecin-patient, professeur-élève.

### Hiérarchisation de la communication

- Le message de niveau supérieur englobe le niveau inférieur: on l'appelle méta message, car il qualifie ce message et lui donne du sens.

- **Communication de niveau 1:** Message digital qui transmet l'information.

- **Communication de niveau 2:** le message analogique qui transmet une information sur la relation et qui est donc méta communication.

- **Communication contextuelle de niveau 3:** aucun message, qu'il soit digital ou analogique, ne peut être correctement identifié et interprété s'il n'est replacé dans son contexte (emboîtement des contextes).

Et pour mieux comprendre ces définitions, un débat a été ouvert entre la formatrice et les participants. Ce débat a tourné autour du fait que tous ces concepts étaient des clés pour comprendre le comportement humain et pour décrypter le comportement des personnes qui s'adressent aux centres d'écoute.

L'après midi de ce deuxième jour a consisté en la réalisation d'un exercice sur le travail même des centres. Il a été demandé aux participants de décrire ce qui est confortable et ce qui est inconfortable dans le travail qu'ils font.

Il en est ressorti que le fait le plus inconfortable pour les écoutants est le fait de ne pouvoir rien faire, ni avoir aucune solution pour répondre à la détresse ou au problème des personnes qui se présentent.

Le deuxième inconfort le plus cité est le fait que la personne qui est en face de l'usager est confrontée à des questions qui ne rentrent pas dans le cadre de son mandat.

Pour les participants, tous ces inconforts sont récompensés par le seul plaisir d'aider une seule personne et de la sortir de sa détresse.

Après cet exercice, l'assistance s'est penchée sur les notions de mandat. Le mandat est "la tâche et la prérogative qui sont assignés à chaque personne lors de l'exercice de son activité ou de son travail". Pour illustrer cette définition, les participants ont donné des exemples, tel le fait qu'un avocat ne peut pas prendre en charge une personne en détresse psychologique, mais il doit l'orienter, le fait que lorsqu'un centre d'écoute ne dispose pas d'un centre d'hébergement, donc il ne peut la garder, mais il doit l'orienter et l'accompagner pour trouver un hébergement. Des problèmes ont été soulevés par les participants. Le cas d'une mère qui se présente pour des problèmes avec son mari et qui a en même temps un fils qui se drogue et un autre enfant en situation d'échec.





Les écoutants et intervenants ont pris l'habitude de traiter les problèmes de manière séparée, alors que tous les problèmes peuvent avoir la même origine, d'où l'importance de cerner le vrai problème.

Le deuxième problème soulevé est le fait que les victimes préfèrent appeler plutôt que de se déplacer au centre d'écoute. Cela est dû en grande partie au manque de confiance dans les centres d'appel.

Les appelants qui mentent n'est pas un problème car on doit travailler sur l'histoire qu'ils nous racontent non sur leurs hypothétiques mensonges.

Le troisième jour de formation a débuté par une présentation d'une technique de prise en charge des femmes victimes de violence utilisée par la ligue de prévention et de sauvegarde de la jeunesse et de l'enfance. Cette technique consiste en la coopération entre les différents professionnels pour prendre en charge les femmes en détresse.

Cette technique fait intervenir plusieurs intervenants et la passation du relais entre les professionnels.

Cette technique consiste aussi en le fait de réunir les différents professionnels et intervenants pour le suivi des actions menées par chacun d'eux à son niveau.

Cette deuxième journée de formation a été animée par Mme Cherfi. Cette formation s'est axée sur l'écoute et ses techniques.

La communication se fait au moins entre deux personnes: un émetteur et un récepteur.

#### TROIS JEUX DE RÔLE ONT ÉTÉ ORGANISÉS:

Deux participants ont été choisis pour ce jeu de rôle. Ce jeu de rôle a consisté en la simulation d'une situation où se trouve une victime face à un écoutant. Ce jeu de rôle avait pour objectif de pointer du doigt les manques et les erreurs commis par les écoutants face à une victime.

Lors du 1<sup>er</sup> jeu de rôle les deux participants ont simulé une situation où une femme maltraitée par son mari se présente à un centre d'écoute.

L'entretien a été suivi par tous les participants qui devaient prendre note d'après les comportements de l'écouter.

Pour la première écouter, les remarques faites à son sujet ont été:

Elle ne s'est pas présentée, elle l'a plus orientée vers le juridique, alors que la femme avait besoin d'aide psychologique, elle l'a poussé au divorce, elle ne l'a pas orienté vers un spécialiste.

A la fin de ce premier jeu de rôle, la formatrice ainsi que les participants ont donné leur avis sur la situation, et, ensemble, ils ont tenté de corriger les comportements jugés inopportuns.

La première conclusion tirée a été de ne jamais donner de conseil à un usager, il faut lui faire connaître ses droits et les solutions possibles. C'est à l'usager de prendre sa décision.

L'écouter doit toujours, en présence de l'usager, faire un récapitulatif afin de voir si l'histoire de l'usager a été bien comprise.

Il ne faut jamais dire à un usager *"que viens-tu faire ?"* Il faut accueillir l'usager et le laisser raconter son histoire sans l'interrompre.

**Lors du deuxième jeu de rôle**, la situation simulée a été celle d'une jeune fille battue et séquestrée par son frère et qui veut déposer plainte. Elle s'adresse à un centre d'accueil pour connaître ses droits et comment déposer plainte.

La réaction de l'écouter a été d'essayer de minimiser l'histoire et de lui demander le rôle de sa mère. Il lui a aussi demandé de ramener son frère pour que l'écouter puisse parler de ce problème avec le frère.

#### Les commentaires faits ont été:

Cette personne disait que son frère la battait et ne la laissait pas sortir, ce à quoi répondait l'écouter: pourquoi veux-tu sortir ? Et pour aller où ?



La fille, lors de l'entretien, a indiqué que son père était décédé, l'écoutant lui demande après quelques minutes de parler à son père.

La fille avait besoin de connaître ses droits, l'écoutant voulait plutôt l'orienter vers un soutien psychologique.

Il ne l'a pas laissé parler ou s'exprimer. Il a monopolisé la parole.

Ce deuxième entretien a fait toucher du doigt aux écoutants les erreurs à ne jamais commettre.

A savoir: ne jamais minimiser la détresse d'une victime, essayer de la faire renoncer à sa décision, ne pas l'écouter.

Il faut aussi savoir cerner le problème et le type de prise en charge dont la victime a besoin.

Lors du troisième jeu de rôle, la situation simulée a été celle d'une femme battue par son père. Il ne la laisse pas quitter le domicile, ni travailler.

Elle s'est présentée au centre dans le but de trouver un soutien psychologique et une aide juridique.

L'écoutante a commencé par poser des questions tels que: pourquoi ton père te bat, depuis quand il te bat.

La victime a demandé à voir la psychologue, qui d'après une de ses amies, venait à l'association. L'écoutante ignorait que l'association disposait d'un psychologue et d'un juriste. Elle ne connaissait même pas leur emploi du temps.

Dans l'impossibilité de fournir le moindre renseignement à la victime, celle-ci lui a demandé de laisser son numéro de téléphone pour la rappeler et la renseigner.

Après ces situations réelles et la détection des problèmes que l'on peut rencontrer lors de l'écoute, la formatrice a donné des définitions et des concepts ainsi que des règles à observer lors de l'écoute.

L'écoute permet de créer des liens et de connaître l'utilisateur.

### L'écoutant doit:

1- Être concentré: ce qui se traduit par des signes d'acquiescement, utilisation d'expressions,

2- Reformuler: sans interpréter, ni juger, juste utiliser d'autres termes pour redire ce qui a été déjà dit par l'utilisateur.

Après l'énoncé de ces quelques définitions, un deuxième exercice a été organisé. Les participants ont été regroupés par six. Il a été demandé aux participants de:

Citez les missions pour lesquelles votre institution ou organisme vous a mandatée dans le cadre de l'écoute.

1- Quels sont les thèmes les plus fréquents, pour lesquels les appelants vous sollicitent ?



2- Parmi ces derniers, certains ne relèvent pas de votre mandat, que faites-vous ?

3- Parmi ceux qui relèvent de votre mandat, pour lesquels êtes-vous dans l'inconfort ?

La conclusion tirée de cet exercice a été:

Pour les thèmes les plus fréquents que reçoivent la majorité des centres d'écoute:

- des cas de violence physique, des cas de demande d'aide sociale, des cas

de divorce abusifs, des cas d'interdits, demande d'hébergement, demande d'aide juridique, demande de prise en charge psychologique.

Lorsque l'écoutant est face à une détresse urgente, il doit lever l'urgence et cela en utilisant les techniques d'écoute et en établissant un lien, et le cas échéant en passant le relais à un professionnel.

Quand un écoutant est confronté à un cas qui ne rentre pas dans son mandat, il doit utiliser les réseaux de prise en charge qu'il connaît ou orienter cette

personne vers des personnes ressources préalablement sélectionnées et répertoriées.

Cette formation a été clôturée par une redéfinition de la violence. «La violence contre les femmes est tout acte commis en public ou en privé qui entraîne ou risque d'entraîner un traumatisme ou souffrance: physique, psychique, sexuel ou les menaces d'un acte semblable, la coercition ou la privation de liberté» ■