



Rapport annuel
2010



SOLIDARITE
FEMMES



**Procure une aide sociale et psychologique
aux femmes victimes de violence conjugale
et à leurs enfants**

46, rue de Montchoisy, 1207 Genève
Association déclarée d'utilité publique

Centre de consultation

Entretiens sur rendez-vous
46, rue de Montchoisy
Tél. : 022 797 10 10
Fax : 022 718 78 30

Référence bancaire

CCP 12-29 61-6

le comité

DAMI Anne-Florence, spécialiste en communication
LAIGRE Marie-Agnès, trésorière, comptable
MOLEA Nadia, pédagogue
ODY-BERKOVITS Laurence, présidente, avocate
PAYOTZEN-RUFFINEN Francine, avocate
QUIROGA Dominique, professeure à la Haute Ecole
en Travail Social
ROSSIAUD Jean, sociologue, politologue et juriste

L'administration

PIERRET Marie-Hélène, coordinatrice
(jusqu'au 30 avril 2010)
CORTELLINI Béatrice, directrice
(dès le 1^{er} septembre 2010)
RIEDLIN Nicole, secrétaire
DOS ANJOS Sofia, intendante

L'équipe

ARMUZZI-SCHMID Manuela, psychologue dipl. FSP
BAPTISTA Renata, psychologue, diplômée en
psychologie (jusqu'au 31 mai 2010)
CASAL Anita, assistante sociale HES (jusqu'au 31
juillet 2010)
CORTELLINI Béatrice, psychologue spécialiste en
psychothérapie FSP, certifiée en aide aux victimes
et en psychologie d'urgence FSP, diplômée en psy-
chothérapie cognitive et comportementale ASPCo,
certificat en guidance interactive UNIGE
DOUGOUD Marie-Agnès, assistante sociale ESTS
FLEURY Catherine, assistante sociale HES, certificat
en interventions systémiques CEF/DUPA
LANFRANCHI Anne, éducatrice sociale et prati-
cienne formatrice HES, certificat en interventions
systèmeques CEF/DUPA

LEQUINT AKERIB Corinne, éducatrice sociale et
praticienne formatrice HES, certificat en interven-
tions systémiques CEF/DUPA, formée en aide aux
victimes de traumatisme CEFOC
MONNARD DEVOLZ Karen, psychologue dipl. FSP,
certificat en stratégies cognitives et comporte-
mentales de la relation thérapeutique ASPCo
SEITENFUS Laetitia, psychologue dipl. FSP, MAS en
évaluation et intervention psychologiques
STITELMANN Nasseira, stagiaire HES (de février à
novembre 2010)
TABIN DESCOMBES Marie-Caroline, éducatrice
sociale HES
VILLACASTIN Béatrice, psychologue dipl. FSP,
certifiée en aide aux victimes FSP et en guidance
interactive UNIGE

Sommaire

Mot de la présidente	4
Solidarité Femmes 2010: Savoir se transformer pour faire face aux nouveaux défis	6
Rapport d'activité 2010	10
Le processus de changement et l'entretien motivationnel: appropriation d'outils de travail	19
Publications	30
Bilan et comptes	31
Aide-mémoire	34
Remerciements	35



Mot de la présidente

→ 2010 aura été une année charnière pour Solidarité Femmes.

Votre association a traversé une période de profonde remise en question qui lui a permis de renaître de façon remarquable. C'est bien de renouveau qu'il faut parler, la renaissance de Solidarité Femmes sur un projet à moyen-long terme entièrement repensé. Entre fin 2009 et fin 2010, nous avons passé par toutes les couleurs de l'arc-en-ciel avant de transformer fondamentalement notre projet associatif pour passer de SF du 20^{ème} siècle à SF du 21^{ème} siècle!

... En assurant à côté de cela le courant: les prestations aux usagères, bien sûr, mais aussi la gestion des ressources humaines, la présence dans le réseau, la gestion administrative, comptable et financière de l'association, la conduite de projets et l'organisation d'un gala aux Bregues!

En effet l'autre évènement marquant en 2010 pour SF aura été l'incroyable succès qui a cou-

ronné notre recherche de fonds. Cette année nous adressons un merci tout particulier à 100 Women in Hedge Funds et à la Loterie Romande qui nous ont gratifié de dons extrêmement importants nous permettant de conduire à bien des projets sur deux ans en matière de formation et d'information pour l'équipe que les professionnels du réseau sur le sujet très spécifique de la violence conjugale. Il s'agit de ne pas oublier les autres donateurs, connus ou anonymes, individuels ou communautaires, privés ou publics : qu'ils soient ici remerciés pour leur soutien.

Au chapitre des remerciements, je voudrais adresser ma gratitude à celles et ceux qui ont permis à SF de traverser avec succès les nombreux écueils de cette année 2010 :

- Francine Payot Zen-Ruffinen pour le rôle clé qu'elle a joué comme présidente dans la période charnière de fin 2009 jusqu'à l'AG du 28 avril 2010.

- Béatrice Cortellini qui a su gérer de façon harmonieuse et constructive la transition culturelle de Solidarité Femmes, d'une association féministe autogérée vers une organisation ouverte à la mixité et à une direction individuelle et non plus collective.

- Marie-Agnès Laigre qui comme trésorière s'est investie de longues heures et a généreusement offert son temps à l'association.

- Les autres membres du comité qui ont accompagné ces évolutions avec patience et compétences.

- Et enfin et surtout, l'équipe qui a su se remettre en question, évoluer, s'adapter, tout en poursuivant son travail très professionnellement, avec une grande compétence auprès des femmes victimes de violence conjugale et de leurs enfants. Qu'elle soit ici chaleureusement remerciée.

De façon paradoxale, l'année 2010 se termine par un bénéfice ! En fait celui-ci provient essentiellement d'une réduction des forces de travail, non immédiatement ou partiellement remplacées. Or des activités intensives ont été conduites malgré la réduction des effectifs. C'est donc à flux tendu que l'association a fonctionné en 2010 grâce à l'engagement de toute l'équipe qui n'a pas compté ses heures ni ménagé sa peine en faveur de Solidarité Femmes qui lui en est très reconnaissante.

Laurence Ody-Berkovits, présidente



Solidarité Femmes 2010

Savoir se transformer face aux nouveaux défis

*Rien n'est jamais acquis à l'Homme
Ni sa force
Ni sa faiblesse ni son cœur et quand il croit
Ouvrir ses bras son ombre est celle d'une croix
Et quand il croit serrer son bonheur il le broie
Sa vie est un étrange et douloureux divorce
[...]*
Louis Aragon

Oui... mais :
La terre est bleue comme une orange
Paul Eluard

Depuis le terrible accident de Fukushima, tout le monde – ou presque – sait qu'en japonais et en chinois, le mot crise est composé de deux idéogrammes : l'un signifie « danger » et l'autre « opportunité ».

A une autre échelle humaine – pas toujours moins dramatique pour les individus qui les vivent, que les crises globales – la crise personnelle, la crise de couple ou de famille confron-

tent chacune et chacun d'entre nous à ce moment crucial d'indétermination et de doute ; surtout quand la violence s'en mêle, et encore davantage quand cette violence est physique.

Solidarité Femmes connaît bien la violence et comprend bien ces phénomènes, ces bifurcations imprédictibles que prennent nos vies et qui font que, lorsqu'elles se produisent... rien ne sera plus jamais comme avant... pour le pire ou pour le meilleur...

Et même les institutions, organisations ou associations comme la nôtre, qui sont pourtant les mieux armées pour comprendre et analyser ces problématiques n'échappent pas à la crise ; et, pour nous comme pour tous, celle-ci peut être également destructive ou créative !

La crise est danger et opportunité et le « moment critique » (ou « crise ») est celui où tout bascule, celui où l'on touche le fond : pour s'y engouffrer ou pour en rebondir !

L'année 2010 aura été pour *Solidarité Femmes* l'année « du danger et de l'opportunité » : l'année où nous avons frisé la « dissolution », et l'année où nous aurons vécu la « renaissance », la transformation régénératrice qui permet de réaffirmer l'existence et d'affronter les nouveaux défis ; l'année, enfin, où nous avons pris acte de nos vulnérabilités et apprivoisé notre capacité de résilience, cette compétence que possède le roseau de savoir « plier pour ne point rompre ».

La crise est toujours un moment de violence. Elle met à profit un événement souvent fortuit pour laisser exploser la violence du système dans lequel on se trouvait empêtré. Elle produit – consciemment ou non – de la violence contre soi, contre les autres, contre le système. Elle a besoin de témoins, elle prend la société à témoin ; et elle est violence également pour les témoins et pour la société.

Une année dense et difficile, de souffrance donc, pour les collaboratrices en première ligne, mais également pour les membres les

plus actif/ve-s du comité; une année qui s'est conclue pourtant sur un bilan heureux, joyeux et prometteur!

Sans entrer dans les détails méthodologiques d'une « crisologie appliquée » à *Solidarité Femmes*, je vais, dans les lignes qui suivent, apporter un petit témoignage – en toute objectivité sociologique et en toute subjectivité amicale – sur cette lutte contre le mal qui nous tenait (et qui pour une fois n'était pas simplement une lutte contre le mâle).

Le témoignage d'une transition

Le départ de notre coordinatrice Elisabeth a peut-être été l'événement déclencheur de la crise et révélateur des dysfonctionnements du « système Solidarité Femmes ». Merci à Elisabeth d'avoir été pendant des années ce catalyseur indispensable, dont on a compris la réelle importance au moment de sa disparition... Merci donc à Elisabeth également de ne pas avoir disparu définitivement...

Toute transition est un temps de « passage » : l'incertitude y règne en maîtresse. Ce qui fait que « tout tient ensemble » et ce qui « nous tient ensemble » ne relèvent plus de l'évidence. Les certitudes sur le bien fondé de notre action se lézardent; les routines qui font que l'organisation fonctionne se grippent; la confiance en notre capacité collective à remplir notre mission se fissure et la méfiance s'installe entre nous; la foi en notre compétence personnelle à répondre à notre cahier des charges se trouve également ébranlée.

La *violence*, qui était tapie au cœur des relations de travail ritualisées (dont l'objet même à *Solidarité Femmes* est la violence), affleure à la surface de la vie quotidienne et l'empoisonne peu à peu. Le sentiment que la catastrophe menace – individuellement et collectivement – s'installe sournoisement et lourdement. *La crise, c'est d'abord la perception d'un danger diffus et de notre réaction angoissée pour y faire face.*

Nous ne trouvons plus notre place, nous ne nous sentons plus écoutés, entendus, reconnus. En réaction, nous commençons donc des passages à l'acte violent contre nous-mêmes (la maladie, les accidents, le repli sur soi, la fuite), contre les autres (les insinuations, le discrédit porté contre les collègues, la défiance, la menace, l'agression) et contre le « système » (la remise en cause de la société, de l'Etat, des « politiques », l'idée d'une machination, d'un complot).

C'est à ce moment que nous touchons le fond et que tout devient symptôme, *doublement* : symptôme des dysfonctionnements structurels, des faiblesses invalidantes, des déficiences et des carences; mais symptôme également de la puissance en acte, des forces mobilisables, des virtualités inexploitées, des potentialités dynamisables. *Car la crise, c'est également la conscience d'une opportunité unique et notre intuition inquiète qu'un autre monde est désormais possible.*

Une « bonne crisologie » devrait nous permettre, d'une part, parmi ces symptômes (finalement, toujours les mêmes quel que soit le système en cause), de discerner les éléments « pathogènes » (qui aggravent la maladie) des éléments « sanotogènes » (qui rétablissent la santé) ou, mieux, qui permettent une re-naissance.

C'est l'écoute individuelle d'abord, notamment quand la souffrance est grande, qui donne accès avec la plus grande acuité aux dysfonctionnements organisationnels qui dépassent les individus et les fragilisent.

C'est l'écoute collective, ensuite, en petits groupes (nous avons choisi de constituer les groupes en fonction de la formation des collaboratrices) dans lesquels les dysfonctionnements relevés dans les entretiens précédents doivent être mis en discussion, sans tabou.

C'est la circulation de la parole entre tous, enfin, avec ou sans médiateur, qui permet à chacun d'avoir le sentiment d'avoir pu s'exprimer et

d'avoir été entendu par chacun individuellement (d'accord ou pas d'accord, cela n'a pas d'importance). Mais plus important encore est le sentiment partagé qu'à partir de ce moment « tout le monde sait... que tout le monde sait ». Alors, un nouveau départ est possible.

D'autre part, une « bonne crisologie » devrait nous permettre de repérer ce moment crucial de bifurcation, ce moment où nous touchons le fond, où le rebond est possible : ce moment où l'utopie (u-topos : littéralement un « non-lieu ») cherche un « lieu » pour exister. Une redéfinition des missions, des structures et processus de décision et du fonctionnement quotidien, une rénovation du « vivre ensemble associatif » prennent alors vie.

Les crises – quelles qu'elles soient – se ressemblent. La plupart du temps dans les organisations le dysfonctionnement est en effet observable à ces trois niveaux que sont la vision commune (qui fonde l'identité collective), le pouvoir de décision (organigramme interne et

rapport avec le comité) et le fonctionnement opérationnel (administration et mise en œuvre des objectifs).

Solidarité Femmes a connu en 2010 une crise globale (sur ces trois niveaux) ; elle a traversé la crise dans la douleur (et il faut rendre hommage à chacune des collaboratrices) et elle en est sortie renforcée dans son identité, dans ses missions, dans sa structure interne, dans son positionnement externe... et même dans son budget...

Rien n'est jamais acquis, certes... et il reste du travail en 2011 et 2012 pour affiner cette « vision partagée » qui scellera l'unité de *Solidarité Femmes* pour la décennie à venir.

Comme de très nombreuses femmes que *Solidarité Femmes* a entourées depuis sa création en 1977, nous avons su « tourner le dos au couchant », « la terre est bleue comme une orange » et « tout à la couleur de l'aurore » quand on sait regarder avec les yeux du Phoenix...

[...]

La flamme est restée sur la terre.

*La flamme est la nuée du cœur
Et toutes les branches du san
Elle chante notre air*

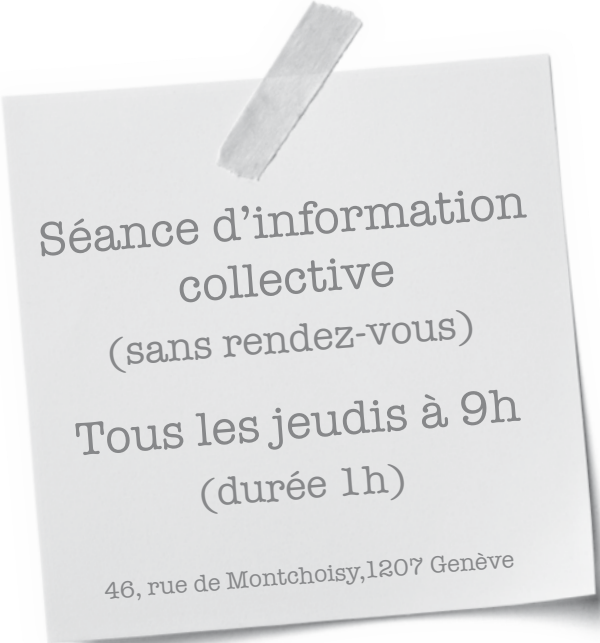
Elle dissipe la buée de notre hiver.

*Nocturne et en horreur a flambé le chagrin
Les cendres ont fleuri en joie et en beauté
Nous tournons toujours le dos au couchant*

Tout a la couleur de l'aurore.

Paul Eluard : Le Phoenix

Jean Rossiaud, sociologue, membre du comité



Séance d'information
collective

(sans rendez-vous)

Tous les jeudis à 9h
(durée 1h)

46, rue de Montchoisy, 1207 Genève

Rapport d'activité 2010

→ L'année 2010 de Solidarité Femmes, riche sur bien des plans, a été rythmée par un travail intense de restructuration institutionnelle et des événements publics.

En février d'abord, s'est tenu le vernissage du livre « Avec ces deux-là on peut s'attendre à tout ». Cet ouvrage est le fruit d'un travail visant à proposer un livre qui traite du vécu de la violence conjugale tant de la part de l'enfant que de la part de la mère. Durant la soirée, l'auteure Anne Lanfranchi et l'illustratrice Anne Wilsdorf ont été rejointes par Mathieu Menghini, alors Directeur du Forum de Meyrin, et Polar, chanteur romand, pour échanger en parole et musique autour de l'art comme moyen de prévention et d'information.

Puis en septembre, l'organisation 100 Women in Hedge Funds a choisi de soutenir Solidarité Femmes en organisant une soirée de gala et des enchères au profit de l'association. Cette manifestation a permis de collecter des fonds importants qui sont destinés au projet de sen-

sibilisation et de formation des professionnels.

Outre ces deux événements, l'année a été ponctuée de nouveaux défis. Il s'agissait en particulier d'entamer et de mener à bien l'ouvrage de la restructuration de l'association et de ses prestations. Ces travaux se sont bien sûr faits dans une optique de continuité, à savoir préserver et développer notre mission principale : l'aide directe. C'est cette restructuration que nous allons présenter plus en détail ci-après.

Une restructuration nécessaire

Cette restructuration s'est inscrite dans la continuité d'un premier travail de réforme qui a débuté en 2002 lors de notre installation dans les locaux de Montchoisy. Cela a été un tournant pour l'association qui oriente depuis lors son action vers une offre élargie de consultations aux femmes victimes de violence conjugale. Afin de répondre au mieux à cet objectif, il s'est agi de conduire une réflexion sur notre action et notre fonctionnement, puis d'opérer des changements indispensables tant au niveau

institutionnel qu'au niveau de nos prestations d'aide directe.

Ce fut un travail de fond et aussi... une course de fond durant laquelle il a fallu soutenir un effort de longue haleine tout en ménageant nos forces pour assurer la continuité de notre mission d'aide directe. Cela a requis, tant de la part du comité que de l'équipe, créativité, méthode, énergie, sens pratique... et persévérance !

La restructuration sur le plan institutionnel

Si cette démarche impliquait du changement, il était cependant très important qu'elle se déroule en respectant les différences au sein de l'équipe. Il fallait prendre en compte la variété des formations de base, de temps de travail, d'ancienneté et d'implication de chacune. Le but étant que chaque intervenante partage une même vision de l'association reposant sur un sentiment d'appartenance et l'adhésion à la Charte ainsi que sur son engagement personnel. Cette idée fait référence à la fois à l'histoire

de l'association et aux projets pour son avenir. Une amélioration du partage de l'information, essentielle dans la mesure où la majorité des membres de l'équipe a des petit temps de travail, était nécessaire pour renforcer la cohésion du groupe.

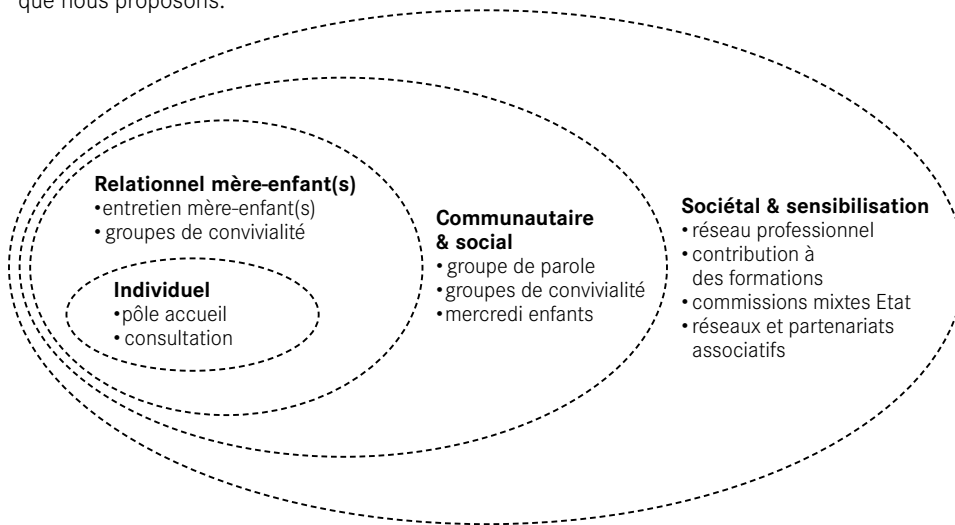
La réforme du mécanisme d'évaluation des salaires formait aussi un pan important de la restructuration. Il s'agissait de faire en sorte que l'expérience, la formation et les compétences de chaque collaboratrice soient reconnues.

Au niveau des instances, le poste de Directrice a été créé. Elle se charge de l'administration et de la gestion de l'association et soulage ainsi le colloque qui reprend sa vocation première : le suivi général des différentes activités et consultations, et la transmission de l'information entre tous les membres de l'équipe. Le Bureau, constitué de la Directrice et de la Présidente du Comité, a été mis en place afin de décharger le Comité du travail lié aux affaires courantes.

La restructuration en matière de prestations directes

Le schéma qui suit, un diagramme des prestations inspiré du schéma écologique de l'OMS sur la violence, expose l'ensemble de notre travail. Pour chaque niveau d'impact, nous avons reporté les différentes prestations spécifiques que nous proposons.

La restructuration en matière de prestations directes s'est organisée selon deux axes prioritaires : faciliter l'accès des usagères aux prestations d'une part et cibler au plus près les besoins et les attentes des femmes et des enfants d'autre part.



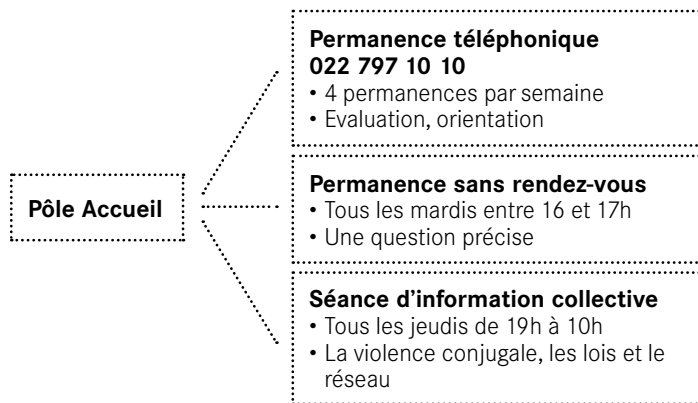
Facilitation de l'accès aux prestations

En ce qui concerne la facilitation de l'accès aux prestations, il s'agit de diversifier les « portes d'entrée », de raccourcir le délai de premier contact et d'offrir aux femmes d'autres formes de contact que le téléphone. Nous visons ainsi à répondre toujours mieux et toujours plus rapidement aux demandes des femmes.

Ce nouveau pôle d'accueil fonctionne depuis le 1^{er} novembre 2010. Les consultantes ont désormais la possibilité, selon leur besoin, de se rendre soit à une permanence hebdomadaire sans rendez-vous, soit d'assister à une séance d'information collective hebdomadaire. Afin d'assurer ces deux nouvelles prestations, les forces de travail ont été redistribuées. Nous avons donc raccourci les permanences télépho-

niques, en cessant d'assurer les plages horaires les moins sollicitées (samedis et dimanches).

Il est encore tôt pour pouvoir faire un bilan de ce nouveau pôle d'accueil, cependant nous pouvons orienter les femmes qui téléphonent vers deux nouvelles prestations adaptées à chaque cas. Pour 2011, nous prévoyons de mettre l'accent sur la promotion des permanences sans rendez-vous et des séances d'information collectives auprès de notre réseau de partenariat étroit.



Création de consultations spécifiques en fonction des demandes des usagères

Il s'agit du deuxième axe de cette restructuration. Notre pratique montre que les demandes sociales concernant le logement, l'emploi, l'assistance juridique sont fréquentes et nous avons donc décidé de mettre en place des consultations sociales. Nous rendons cette consultation plus opérante en renforçant les synergies avec le réseau partenaire primaire.

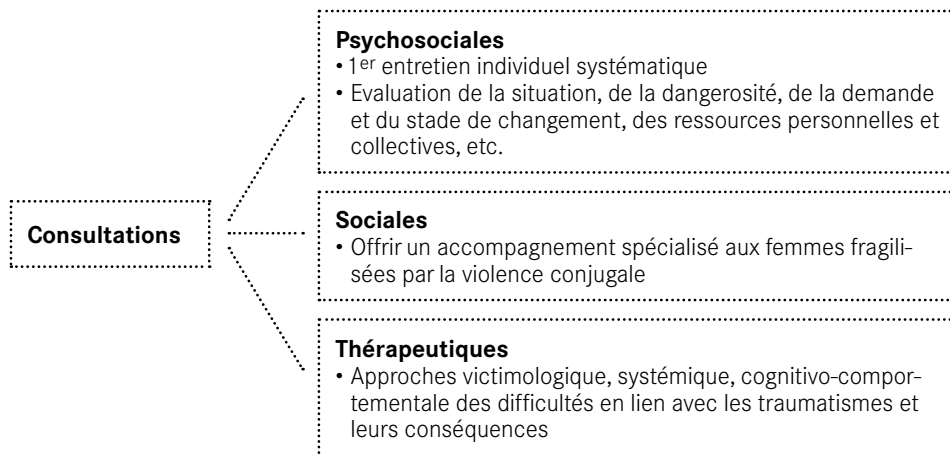
Il existe également une nette demande pour des besoins thérapeutiques de suivi spécialisé en victimologie afin d'accéder à de possibles reconstructions suite aux traumatismes de la violence. Depuis le 1^{er} novembre 2010, deux nouveaux types de consultations sont donc accessibles aux femmes après leur premier entretien individuel, ce qui permet d'offrir aux usagères la palette suivante :

L'aide directe, données générales

Durant cette période de restructuration que Solidarité Femmes a traversée, l'association a pu maintenir le pilier de son travail d'aide directe auprès des femmes. Cependant, les chiffres de fréquentation des prestations d'aide directe ont subi un léger fléchissement. Cela s'explique par les efforts consentis pour la restructura-

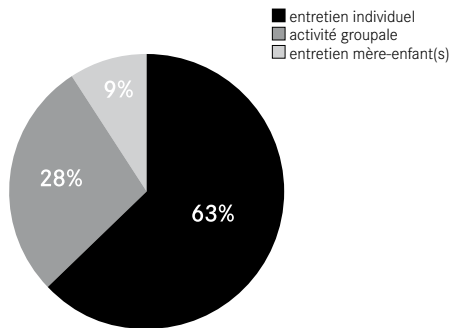
tion ainsi que par le temps nécessaire pour que les nouveaux dispositifs mis en place au 1^{er} novembre 2010 atteignent leur rythme de croisière. Il est cependant remarquable que le nombre de femmes qui viennent à l'association pour d'autres prestations que de l'aide individuelle (prestations hors consultations) tels que les groupes ou la consultation « mère-enfant(s) » ait sensiblement augmenté. Cela signifie que ces autres prestations commencent à être connues.

Les entretiens en face-à-face sont répartis comme suit. Solidarité Femmes a délivré en 2010 3224 prestations en face-à-face. Elles se répartissent en 2009 entretiens individuels, 909 prestations groupales et 306 entretiens mère-enfant(s).



	2010	2009	2008
Femmes ayant utilisé une ou plusieurs(s) prestation(s) physique(s)	461	477	459
Dans le détail :			
Femmes venues en consultation	429	466	445
dont nouvelles situations	223	250	251
Femmes ayant bénéficié de prestations hors consultations	32	11	14
Femmes ayant participé à des activités de groupe	41	54	69
Femmes hébergées, et enfants les accompagnant	14	14	15

Répartition des prestations en face-à-face



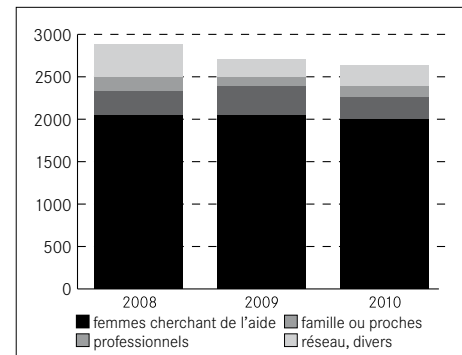
Permanence téléphonique

La vocation première de cette permanence est de fournir une écoute, de l'aide et de l'information aux femmes victimes de violence conjugale. Elle est aussi bien sûr un moyen de contact pour les professionnels et le public concerné. La permanence téléphonique représente une porte d'entrée possible vers des prestations plus spécialisées. Nous remarquons que si le nombre d'appels de femmes demandant de l'aide est stable, depuis plusieurs années déjà, on peut constater une baisse des appels entrants de nos partenaires du réseau qui privilégient, dès

leur deuxième contact, l'email ou nos lignes directes.

	2010	2009	2008
Nombre total d'appels entrants à la permanence	2467	2701	2881

Les appels concernant l'aide directe, à la permanence et hors permanence (2636 en tout), se répartissent entre plusieurs catégories comme montré dans ce graphique :



Consultations individuelles

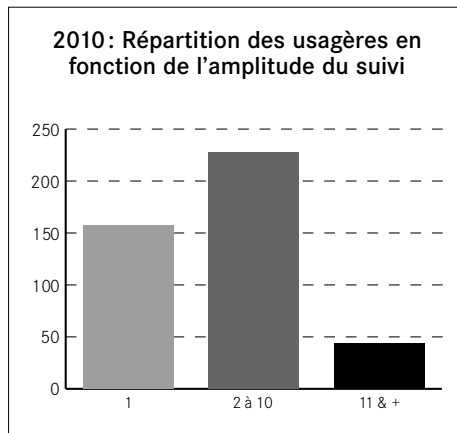
Après un premier entretien d'évaluation et d'orientation, 63,4 % des femmes choisissent de bénéficier d'un accompagnement individuel. Ce chiffre nous montre que la mise en place de prestations de suivi répond à un important besoin des femmes victimes de violence conjugale.

Le nombre de consultations est en augmentation d'année en année. Il est également remarquable que le nombre d'entretiens par femme ait augmenté. Cela montre que l'outil que représente la consultation individuelle proposé par Solidarité Femmes est en adéquation avec la demande des femmes.

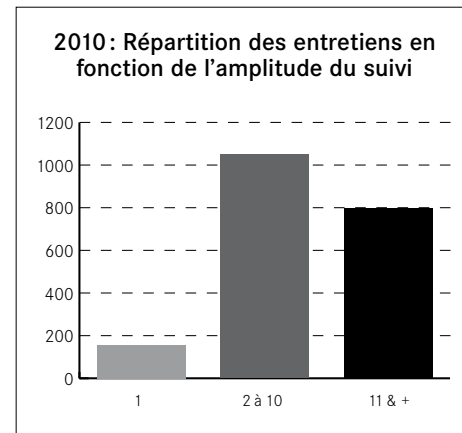
	2010	2009	2008
Nombre total d'entretien	2005	1806	1966
Nombre d'entretien par femme	4,7	3,9	4,4

Pour ce qui est de la longueur des suivis (2 entretiens et plus), la moyenne générale du nombre

d'entretiens par femme se situe à 6,8. En ce qui concerne le suivi court, soit 2 à 10 entretiens, la moyenne est de 4,6 entretiens par consultante. Quant au long suivi, soit 11 entretiens et plus, la moyenne par femme passe à 18,2 entretiens. Il en ressort donc que l'accompagnement que nous proposons aux femmes est reconnu par celles-ci dans la mesure où elles s'engagent dans un processus régulier.



Le suivi court est la formule la plus utilisée par les consultantes. En effet, 228 femmes ont bénéficié d'un suivi court (entre 2 et 10 entretiens) soit 1049 entretiens. 157 n'ont suivi qu'un seul entretien (157 entretiens). Finalement 44 femmes ont bénéficié d'un long suivi, 11 entretiens et plus pour un total de 799 entretiens.



Activités groupales

Nos vifs remerciements vont à la Loterie Romande qui soutient la formation continue de l'équipe.

Solidarité Femmes pratique les activités de groupe depuis plus de 20 ans les jugeant particulièrement pertinentes face à la problématique de la violence conjugale. Cette activité offre, notamment, une possibilité pour la femme de sortir de son isolement. L'association assure la pérennité et la qualité des groupes par des formations continues et des supervisions spécialisées des intervenantes. 160 séances de groupes représentant 758 prestations¹ se sont tenues à Solidarité Femmes cette année. 41 femmes ont participé à des prestations de groupe pour une moyenne de 18 prestations par femme.

¹ Chaque participante et chacun de leurs enfants présents lors d'un groupe vaut pour une prestation.

Entretiens mère-enfant(s)

Ce type d'entretien permet à la mère d'être à l'écoute des préoccupations et des questions de ses enfants, à ces derniers d'exprimer leur anxiété et leur insécurité par rapport à la situation de violence, mais aussi de soutenir la relation mère-enfant(s). Cette année, 146 en-

tretiens mère-enfant(s) ont été effectués auprès de familles. Cela représente 306 prestations.

Entretiens mère-enfant(s)

	2010	2009	2008
Nombre de mères	52	41	37
Nombre d'enfants	44	44	49

Groupes réguliers en 2010

- 21 femmes ont participé à un groupe de parole, pour un total de 47 séances (162 prestations).
- 10 femmes se sont réunies dans le cadre du groupe de gestion du foyer, pour un total de 43 séances (135 prestations).
- 18 femmes ont pris part aux rencontres de Montchoisy, pour un total de 17 séances (290 prestations).
- 15 femmes ont partagé lors des groupes « apéro », soit 17 réunions (153 prestations).

Événements ponctuels à des moments clés de l'année

- 12 femmes ont participé aux sorties d'été, pour un total de 14 séances (53 prestations).
- 24 femmes et 22 enfants ont pris part à la Fête de Noël (46 prestations).

Lors de deux autres événements, le vernissage du livre « Avec ces deux-là on peut s'attendre à tout » et la nomination de la Directrice, 23 familles étaient présentes.

L'hébergement

Solidarité Femmes offre un refuge aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants pour une période de six mois maximum. Chaque résidente dispose d'une chambre privative pour elle et ses enfants et a accès aux installations collectives (cuisine, salon, salle de jeux, sanitaires).

L'hébergement est assorti de diverses prestations hebdomadaires, comme un entretien psychosocial, un groupe de gestion de la vie commune ou encore un entretien familial.

	2010	2009	2008
Femmes hébergées	10	14	10
Enfants hébergés	14	14	15
Nuitées femmes	1'184	1'267	1'090
Nuitées enfants	1'867	1'227	1'714
Total nuitées	3'051	2'494	2'804
Séjour moyen en jours	118	91	109

Action auprès des réseaux direct et élargi

Un autre volet de l'action de Solidarité Femmes consiste à s'engager auprès des institutions partenaires directes (structures sociales, médicales et judiciaires) par le biais de la concertation et de la sensibilisation. Nous participons à des séances ayant pour but l'échange de connaissances et de compétences, l'amélioration de la coordination entre les services et la définition des modalités de collaboration.

Dans le cadre du réseau élargi, nous intervenons également dans des lieux de formation tels que l'Université ou l'HETS¹ et effectuons un travail de politique associative. Solidarité Femmes est notamment membre du RAP, le Regroupement d'Associations Privées Genevoises actives dans le domaine psychosocial (15 associations membres). De plus, le travail dans le réseau élargi comprend la communication, les publications et la recherche de fonds.

¹ Haute Ecole en Travail Social.

	2010	2009	2008
Réseau partenaire, institutions partenaires	60	63	87
Réseau élargi; sensibilisation et formation	28	34	32
Total des séances	88	97	119

Nous adressons nos vifs remerciements à 100 Women in Hedge Funds qui nous permet de poursuivre notre projet de formation auprès des professionnels de la petite enfance notamment.

Projets pour 2011

Comme mentionné précédemment, deux projets « phare » amorcés déjà à la fin de l'année 2010 vont être développés au courant de l'année 2011. Le Pôle accueil et la diversification des consultations se poursuivront et nous espérons pouvoir en faire un bilan complet en 2012. Émergeant de notre pratique de terrain, un troi-

sième projet vient s'ajouter aux précédents : il s'agit d'une nouvelle prestation destinée spécifiquement aux mères qui représentent 80% des femmes qui consultent.

En effet, le nombre de mères consultant sans leur enfant, mais abordant la problématique de la maternité et de la maternalité, va croissant. Proposer une consultation spécifique, nous semble donner à ces femmes la possibilité d'aborder différemment les questions qui les préoccupent sur ce sujet sensible.

Nous pensons qu'au moyen d'un entretien semi-structuré, les thèmes suivants pourront être abordés par la mère : le projet parental, la grossesse, le processus pour devenir mère, la relation à l'enfant et l'impact de la violence tant sur l'enfant que sur les capacités de parent. Comme cela a été le cas pour nos autres prestations, ce nouveau type de consultation se développera et prendra sa forme définitive en conjugaison avec les besoins des usagères.



Le processus de changement et l'entretien motivationnel : appropriation d'outils de travail

CORTELLINI Béatrice¹,
MONNARD-DEVOLZ Karen²,
VILLACASTIN Béatrice³

→ Le phénomène de la violence conjugale et les moyens d'intervention ont été largement étudiés au cours des dernières décennies. Les principaux modèles de référence dont notre pratique s'inspire montrent une compréhension toujours plus fine des mécanismes en jeu, notamment le *cycle de la violence conjugale* et le concept d'impuissance apprise. Depuis 5 ans, notre pratique s'est enrichie en prenant appui sur le *modèle transthéorique* du changement (Proschaska et Di Clemente, 1983) et sur des techniques issues de *l'entretien motivationnel* (Miller, 1983). Ces concepts nous ont permis de mettre en place des outils d'évaluation plus pertinents afin de cerner au plus près la demande, les attentes et les besoins des femmes qui font appel à nous, dans le but de leur apporter la réponse la plus adaptée.

Dans notre travail auprès des femmes victimes de violence conjugale, nous portons une attention particulière au processus de changement. En effet, les caractéristiques de la violence conjugale induisent chez les personnes qui en sont victimes des sentiments tels que la honte, la perte de confiance dans ses propres capacités ou encore l'ambivalence, rendant difficile leur engagement dans des prises de décision.

De plus, cela influe sur la relation avec l'entourage et les professionnels du réseau. Les intervenants observent les multiples difficultés qu'éprouvent les femmes victimes de violence conjugale, aussi bien que chez les hommes qui les agressent, à sortir de cet engrenage. Chez les victimes, le processus de reprise du pouvoir sur leur vie peut durer de nombreux mois, voire même plusieurs années. Souvent, celles qui choisissent de quitter leur conjoint pour fuir la violence n'y parviennent pas lors du premier départ, mais par étapes successives, suscitant souvent l'incompréhension et le découragement des proches. Lorsqu'elles demandent de

l'aide, c'est généralement par peur à l'approche prévisible d'un nouvel épisode de violence, ou juste à sa suite, sous l'effet de la souffrance et de la colère. Il n'est pas rare qu'elles soient à ce moment en état de stress, parfois aigu, et même de confusion importante. Confrontés à cette complexité, les professionnels, comme les proches, peuvent à leur tour être gagnés par des sentiments d'impuissance, de frustration, d'épuisement, etc.

« Pourquoi demeurent-elles ou retournent-elles auprès de leur conjoint ? » C'est la question récurrente, souvent teintée de reproche ou de mépris, et qui illustre parfaitement l'ambivalence. Les femmes victimes de violence conjugale sont perçues comme n'étant pas motivées à changer.

¹ Psychologue spécialiste en psychothérapie FSP

² Psychologue FSP

³ Psychologue FSP

DOSSIER

En 2000, plus de 40% des premiers rendez-vous fixés par le biais de notre permanence téléphonique n'étaient pas honorés. La femme laissait parfois un message pour annuler l'entretien, d'autres fois elle ne venait pas, sans donner d'explication. Tout autant significatif est le nombre de 62 % de consultantes qui ne bénéficiaient que d'un entretien unique. Une partie d'entre elles ne souhaitaient pas reprendre de rendez-vous mais pour la majorité, elles ne revenaient simplement pas au deuxième entretien fixé.

Le constat était évidemment insatisfaisant, même si ces chiffres n'étaient pas très différents de ceux enregistrés dans bien des centres d'aide aux victimes et évidemment explicables en grande partie par l'ambivalence. On savait par ailleurs qu'avec le temps et sans intervention extérieure, le risque de violence conjugale augmente tant au niveau de la fréquence que de la gravité (Walker, 1993).

Aussi étions-nous convaincues que seul un suivi (même à court terme) pourrait permettre à la femme de mener une réflexion sur le mécanisme de la violence, lui donnant la possibilité d'anticiper, d'agir en amont de la prochaine crise et ainsi de diminuer le risque et le danger. C'est pourquoi, en 2005, nous avons décidé d'entamer un travail en profondeur pour tenter de trouver de nouvelles pistes d'action. Il s'agissait de prendre en compte ces spécificités et d'adapter notre prise en charge en améliorant la réponse à la problématique.

Modèles explicatifs de la violence conjugale

Durant de nombreuses années, les intervenants auprès des femmes victimes de violence conjugale ont interprété leur difficulté d'engagement à la lumière du cycle de la violence. Ce concept élaboré par Larouche (1987) décrit la violence suivant quatre phases : le quotidien du couple est marqué par le stress et l'accumulation des tensions (1), puis la violence fait irruption (2), suivent des promesses de changement et des

excuses (3), enfin c'est la phase dite de « lune de miel » ou de rémission, les excuses sont acceptées (4). Cette dernière période permet de croire au pardon et à l'oubli pour repartir à zéro.

Suivant ce modèle, deux phases sont particulièrement propices à la demande d'aide extérieure de la part de la victime : lorsque les tensions augmentent, c'est-à-dire avant l'irruption de la violence, ou juste après la crise. Durant les phases d'excuses ou de lune de miel, les femmes ne se mobilisent pas car ce sont des moments où renaît l'espoir d'une vie de couple apaisée. Appliquant cette représentation à notre pratique, nous pensions qu'une grande partie des rendez-vous manqués pouvaient s'expliquer par le fait qu'ils étaient fixés au moment d'une période de rémission pour le couple. La femme ne voyait alors plus d'intérêt à venir parler de la violence subie, voulant croire autant que son conjoint que cela ne se reproduirait plus.

Un autre concept spécifique caractérisant ce type de victimes est celui de l'impuissance ap-

prise. Cette notion théorisée par Seligman en 1975 a été adaptée par Walker (1984) qui mena une étude auprès de 403 femmes subissant des violences conjugales. L'impuissance apprise peut être définie par la diminution du désir et des compétences à se sortir d'une situation problématique. Cela se produit particulièrement quand les agressions sont imprévisibles et incontrôlables et que la situation semble immuable et inextricable. Les victimes n'ont plus la capacité d'anticiper, sont démotivées et se sentent incompétentes et vulnérables. Sous l'effet des distorsions cognitives elles se persuadent progressivement que, quoi qu'elles entreprennent, rien ne va arrêter leur partenaire. Plus la violence s'accumule, plus les femmes victimes souffrent et moins elles activent les moyens cognitifs et psychologiques nécessaires à s'en dégager.

La compréhension du processus de changement et l'élaboration des stratégies les plus utiles pour en faciliter le bon déroulement constituent un enjeu majeur dans l'accom-

pagnement des femmes victimes de violence conjugale, car cela offre une lecture alternative au processus de l'impuissance apprise. Voilà la raison pour laquelle nous nous sommes intéressées au modèle transthéorique du changement.

Le modèle transthéorique du changement

Ce modèle, développé par Prochaska et Di Clemente (1983), est essentiellement un modèle de changement individuel qui décrit comment les personnes modifient un comportement problématique ou acquièrent un comportement positif. Il a été élaboré initialement dans le contexte de la psychothérapie mais s'intéresse tout autant à des changements de comportements opérés de façon spontanée.

Dans la littérature, très peu d'études sont consacrées à l'application de ce modèle auprès de victimes, hormis un guide de traitement des victimes d'actes criminels (Hill 2004). Il mentionne que les intervenants doivent déterminer quelle est la situation exacte de la victime et

éviter de supposer qu'elle est prête à suivre un traitement ou à accepter de l'aide pour la simple raison qu'elle l'a sollicité. Hill met en garde qu'en de tels cas, le risque existe de voir la situation de détresse de la victime s'aggraver. Si l'intervention est perçue comme insistante, la victime peut se sentir contrainte et mettre fin au suivi, renonçant ainsi à recevoir l'aide dont elle a besoin.

Le modèle transthéorique s'articule autour de cinq concepts clés : les stades de changement, les stratégies de changement, la balance décisionnelle, le sentiment d'efficacité personnelle et les niveaux de changement.

Les stades de changement

Prochaska et al. (1983) postulent que le changement de comportement procède par étapes. Le concept des stades de changement est ainsi devenu l'élément clé autour duquel tout le modèle transthéorique s'est construit.

La précontemplation est le premier stade de

changement. Il se caractérise par la difficulté de la personne à reconnaître qu'un de ses comportements pose problème et doit être modifié (Prochaska et al. 2003). Dans la violence conjugale, la femme n'a à cette étape que peu conscience de son problème, souhaite changer quelque chose dans sa situation sans croire que cela soit possible. Elle vient en consultation pour faire plaisir ou sous la pression d'un proche ou d'un service.

A. (34 ans) est mariée depuis 6 ans. Suite aux dernières violences, son mari lui a promis de ne plus jamais l'agresser. Elle veut lui faire confiance. Elle vient sur l'insistance de son amie qui s'inquiète pour elle et l'accompagne à ce premier entretien.

Au deuxième stade, appelé contemplation, la personne a pris conscience de son problème et envisage sérieusement de le résoudre. Elle n'est toutefois pas prête à s'engager concrètement dans l'action, car elle se trouve dans un état appelé ambivalence. Elle est indécise devant toutes les questions qui se posent et se

demande s'il n'est pas préférable de rester dans cette situation plutôt que de consacrer tant de temps et d'efforts à la résolution du problème. Les questions sont nombreuses : faut-il rester ou partir ? se taire ou parler ? porter plainte ou non ? etc. L'intervenante peut se trouver face à une personne qui reconnaît avoir besoin d'aide mais qui est empêchée d'agir, paralysée par la honte, la peur des réactions du partenaire ou même la peur d'aggraver sa situation.

B. (45 ans) est mariée depuis 20 ans, elle a 2 enfants de 16 et 14 ans. Depuis 6 mois, son mari ne travaille plus. Il refuse de s'inscrire au chômage ainsi que de lui fournir les documents nécessaires pour qu'elle puisse demander de l'aide à l'Hospice Général. Sa demande est qu'on oblige son mari à lui fournir les papiers utiles ou à s'inscrire au chômage. Elle désire un changement mais aimerait que d'autres agissent pour elle et craint qu'en entreprenant quelque chose elle ne provoque le départ de son mari.

Le stade suivant est celui de la préparation à l'action. C'est là que se rencontrent les inten-

tions et l'action (Prochaska et al. 2003). Les femmes victimes sont prêtes à s'engager dans le changement. Souvent, elles ont déjà réussi certaines actions. La principale tâche à accomplir à ce stade consiste à consolider la décision et les premiers efforts. L'établissement d'objectifs et de priorités sont des moyens essentiels pour progresser jusqu'au stade suivant.

C. (30 ans) vit avec son compagnon depuis 5 ans. Régulièrement, il la bouscule, lui tire les cheveux, la gifle. Elle n'a ni preuve, ni témoin. Elle s'est renseignée sur ses droits et a été surprise d'apprendre que la loi de poursuite d'office concerne également les violences physiques ne laissant pas de trace, c'est-à-dire les voies de fait réitérées. Elle souhaite savoir ce qu'elle peut faire dans sa situation.

Le quatrième stade, celui de l'action, constitue la phase décisive du processus de changement. La personne réviser ses croyances. Elle s'efforce vraiment d'améliorer sa situation et parvient à réaliser au moins en partie ses objectifs. L'intervenante doit alors être très attentive aux efforts

qu'elle doit soutenir pour que la femme persiste dans cette voie.

D. (26 ans) vit avec son mari depuis 3 ans, elle n'a pas d'enfant. Elle a décidé de quitter le domicile suite à une scène de violence. Elle l'explique par la jalousie de son époux qui n'a pas supporté qu'elle soit sortie un soir en boîte de nuit avec des amis.

Le dernier stade de maintien de l'action est atteint lorsque l'individu a réussi à effectuer les changements souhaités et parvient à les maintenir. Malgré les progrès réalisés, la personne peut avoir besoin d'une aide pour continuer à valider la pertinence de ses actions, pensées ou émotions. Les intervenants pourront l'aider à anticiper en la rendant attentive aux obstacles qui pourraient accroître sa vulnérabilité et la mener à reprendre ses conduites antérieures, en particulier la peur, la tristesse, la colère, la solitude, et le stress (Prochaska, 1999).

E. (58 ans) est mariée depuis 30 ans avec un homme de 59 ans. Son fils a quitté la maison depuis 6 mois. Elle se retrouve seule avec son mari

et n'accepte plus les violences sexuelles qu'elle subissait avant. Il se venge en lui amenant des cassettes pornographiques et en les visionnant dans le salon tous les soirs, mais elle maintient sa décision.

Prochaska et Di Clemente (1992) nous rappellent que bien que l'on parle d'étapes, il faut avoir à l'esprit que plusieurs stades peuvent coexister suivant l'aspect de la problématique considéré. Dans la violence conjugale, il est fréquent d'observer qu'une même personne se trouve à des stades différents en fonction des divers types de violences qu'elle subit (psychologiques, physiques, sexuelles ou économiques). Elle peut ainsi être en stade d'action par rapport à la violence physique et en précontemplation en ce qui concerne les violences sexuelles.

Les auteurs du modèle transthéorique présentent la démarche de changement comme un processus en spirale, intégrant le fait que la personne en évolution peut repasser par chaque stade et ne pas suivre une trajectoire évolutive

linéaire (Davidson et Maso, 2002). Ils misent dès lors sur le fait que les individus puissent faire des expérimentations significatives à chaque fois qu'ils s'engagent dans un nouveau cycle de changement et que cela leur permettra d'aller plus loin lors de leur prochaine tentative.

Les stratégies de changement

La question qui se pose alors est de savoir ce qui fait progresser d'un stade à l'autre. Pour y répondre, il faut maintenant parler des stratégies de changement. Elles sont initiées soit par la personne elle-même, dans un processus autonome, soit par des agents externes, dans le cadre d'une relation d'aide.

La progression et le passage d'un stade au suivant résultent de l'utilisation de différentes stratégies, par exemple la valorisation des ressources individuelles et collectives, la capacité à les mobiliser et la possibilité de choisir. Pour



DOSSIER

faciliter le changement, le modèle transthéorique propose de faire la bonne chose au bon moment, c'est-à-dire d'assortir les stratégies aux stades de changement.

Concrètement, Solidarité Femmes a adopté ces concepts comme pierre angulaire de son intervention. Tout particulièrement dans le cadre de la permanence téléphonique, cet outil permet une meilleure appréhension des demandes des appelantes, ainsi qu'une meilleure évaluation de leur situation et du stade où elles se situent, entraînant une réponse plus appropriée parmi les diverses propositions initiales disponibles (information, orientation dans le réseau, horaires des consultations sans rendez-vous, entretien individuel, etc.).

Par exemple, si l'on identifie le stade de précontemplation chez la femme qui appelle, il n'est en général pas opportun de proposer un entretien individuel. On lui préférera une prestation hebdomadaire et sans inscription préalable comme les séances collectives d'information. Cela res-

pecte mieux le rythme et le parcours de la personne, lui évite d'être mise en porte-à-faux par rapport à ce qu'elle vit, tout en l'impliquant déjà dans une démarche. Par contre, une femme se trouvant au stade de préparation à l'action aura besoin de recevoir des réponses concrètes, précises et personnalisées, sous forme d'entretien individuel, pour amorcer la démarche qu'elle a décidé d'entreprendre.

La balance décisionnelle

La balance décisionnelle met en lumière la tension et l'équilibre entre les coûts et les bénéfices perçus par un individu face à une décision à prendre. Elle oscille selon le stade de changement où il se trouve. Les personnes victimes au stade de précontemplation associent beaucoup plus de coûts que de bénéfices à un changement tandis que la balance s'inverse pour celles qui ont atteint les stades d'action et de maintien. Au cours du processus de changement, la personne va sans cesse réévaluer sa situation et comparer les avantages et les inconvénients d'un changement ou d'un statu quo. Cette ba-

lance constitue donc un précieux indicateur de l'évolution du processus de changement.

Sachant que les bénéfices doivent être supérieurs aux coûts pour qu'un individu décide de changer, l'intervenante peut favoriser le processus de changement en reconnaissant les « avantages » de la situation actuelle, puis en incitant à lister tous ses inconvénients. De même l'intervenante va reconnaître les inconvénients anticipés du changement et encourager l'exploration des avantages attendus en cas de modification de la situation. Cette technique d'intervention est nommée « slalom décisionnel tridimensionnel » (Languérand et al. 2009). Dans le cadre des entretiens, nous considérons ce dernier point comme le meilleur levier de changement.

Le sentiment d'efficacité personnelle

Le sentiment d'efficacité personnelle fait référence au jugement que porte une personne sur sa capacité à résoudre un problème, à sa croyance que ses actes vont avoir un effet sur la situation. Tout comme la balance décision-

nelle, cet indice évolue avec le processus. Les personnes qui se trouvent aux premiers stades de changement ont tendance à avoir une plus faible confiance dans leurs compétences que lorsqu'elles sont sur le point d'agir.

Pour les personnes victimes, le contexte de violence conjugale favorise particulièrement le sentiment d'impuissance acquise. Ainsi les dénigrements et disqualifications réitérés, les actes violents répétés et imprévisibles constituent un obstacle de taille à la restauration du sentiment d'efficacité. Durant notre intervention, toute nouvelle expérience en ce sens, même minime, est analysée et encouragée car elle permet de remettre en question la perception des compétences propres et d'augmenter le sentiment d'efficacité personnelle.

Les niveaux de changement

Les problèmes présentés par les personnes demandant de l'aide sont complexes et multiples. Ils sont souvent enchevêtrés et attribuables à plusieurs facteurs, de telle sorte qu'il peut être

difficile de définir l'angle sous lequel ils doivent être abordés. Pour aider à ordonner cette réalité, les auteurs du modèle transthéorique proposent de classer les problèmes en cinq grandes catégories appelées niveaux de changement (Prochaska et Di Clemente, 1992) : 1) les symptômes et les problèmes situationnels, 2) les cognitions mal adaptées, 3) les conflits interpersonnels actuels, 4) les conflits avec la famille et les autres systèmes 5) les conflits intrapersonnels.

En matière de violence conjugale la complexité est renforcée par le fait qu'elle peut revêtir diverses formes : physique, psychologique, sexuelle, économique et donc atteindre la personne à plusieurs niveaux simultanément. Dès lors, il est indispensable de hiérarchiser les priorités, non seulement en fonction de la demande de la victime, mais aussi du degré de dangerosité de la situation et de ses conséquences les plus douloureuses.

L'entretien motivationnel

L'application du modèle transthéorique, d'abord destinée au champ des dépendances à l'alcool et aux drogues, a ouvert la voie à de nouvelles méthodes d'intervention. Le modèle a ainsi été étroitement lié au développement de l'entretien motivationnel que Miller et Rollnick (2006) définissent comme une méthode directive et centrée sur la personne, visant à accroître la motivation intrinsèque au changement par l'exploration et la résolution de l'ambivalence. Définition fortement inspirée par la thérapie centrée sur la personne de Rogers (1951) qui met l'accent sur le cadre de référence interne du patient et sur ses préoccupations actuelles ainsi que sur le décalage existant entre ses valeurs et ses comportements.

Plus qu'une théorie ou une technique, l'entretien motivationnel représente un style relationnel et une modalité de prise en charge. Cette

DOSSIER

approche a été reconnue comme efficace dans des champs variés de la santé, mais aussi pour toute personne qui souhaite changer quelque chose dans sa vie. C'est à la fois un outil d'évaluation lors de l'initiation de la démarche et un moyen de préparer la rupture avec un comportement problématique.

Dans l'entretien motivationnel, l'ambivalence est considérée comme une étape normale du processus de changement, compte tenu des coûts et des bénéfices qu'entraîne la prise d'une décision. On présume d'une part que tout individu fait l'expérience de conflits motivationnels et, d'autre part, qu'il est capable d'en reconnaître l'existence si on lui permet d'examiner son comportement dans un contexte de soutien et d'absence de jugement (Rollnick et al., 2009).

L'intention de l'entretien motivationnel est donc d'instaurer le climat d'acceptation dont la per-

sonne a besoin pour faire face à ses problèmes et de l'encourager à examiner sa situation à la lumière de ses propres valeurs et croyances. Ce n'est que lorsque la personne a exprimé ses propres difficultés que l'intervenant peut explorer avec elle la possibilité de changer.

L'application auprès d'une population de femmes victimes de violence conjugale paraît particulièrement pertinente pour les mêmes raisons que celles évoquées par Brodeur (2006) puisque le modèle de l'entretien motivationnel :

- présente la non-identification du problème comme un phénomène courant qui constitue un point de départ dans le processus de changement,
- propose de commencer la démarche de changement là où l'individu se trouve, sans poser de jugement sur lui,
- voit la motivation au changement comme un phénomène qui évolue dans le temps plutôt qu'une caractéristique immuable de la personne,

- considère le retour à une situation « antécédente » comme un signe que le processus de changement n'est pas terminé plutôt que comme un échec,
- encourage les intervenants à être patients et persévérants avec les individus qu'ils accompagnent.

Ces caractéristiques témoignent d'un grand respect de la personne, d'un regard résolument optimiste sur sa capacité de changer et de la reconnaissance de son droit à l'autodétermination.

Lors de nos consultations, l'utilisation de l'entretien motivationnel permet de ne plus être « à la merci » des étapes du cycle de la violence, de ne plus ressentir l'impuissance, voire la frustration ou l'épuisement face à l'imprédictibilité des prochaines crises ou des promesses du conjoint.

L'esprit de l'entretien motivationnel est celui de la collaboration (Rollnick et al. 2009). Il suscite des questions et favorise une élaboration dans

le respect de l'autonomie et des choix de l'individu. L'objectif est de renforcer le sentiment d'efficacité personnelle, c'est-à-dire de consolider la croyance de l'individu en l'efficacité de ses actions sur une situation qu'il désire modifier, ceci étant un facteur prédictif crucial dans la survenue d'un changement.

Ces deux éléments, capacité de choix et sentiment d'efficacité personnelle, sont au cœur de nos interventions. Notre travail est sous-tendu par l'ambition de contribuer au retour à une capacité de choix. Dès le premier contact, la personne pourra décider que l'information reçue par téléphone lui suffit ou qu'elle souhaite un entretien individuel ou une prestation groupale.

De cette façon nous estimons lui donner l'occasion d'une première rupture avec « l'impuissance apprise » et « la situation de non-choix » qu'elle vit au quotidien dans le contexte de la violence conjugale. Nous faisons le pari que donner à la personne un droit d'option est une manière de renforcer son sentiment d'efficacité

personnelle, de lui permettre de récupérer du contrôle et de la maîtrise sur les événements. Elle échappe alors à l'état « d'objet » pour accéder à celui de « sujet ».

Pertinence des modèles

Depuis que nous avons adopté le modèle transthéorique du changement et l'entretien motivationnel, nous pouvons vérifier notre hypothèse selon laquelle la modalité de prise en charge influence l'engagement des personnes victimes dans une démarche d'aide, et ce quels que soient le type, la fréquence et la durée des violences subies.

De fait, les chiffres valident cette approche et en encouragent le maintien. En 2000, 62% des consultantes se limitaient à un seul entretien dans le cours de l'année de référence, contre 36 % seulement en 2010. Dans la même période, le nombre annuel moyen d'entretiens par femme est passé respectivement de 1,1 à 4,7. Plus précisément encore, parmi les 64% de femmes qui choisissent aujourd'hui de donner

suite au premier entretien pour bénéficier d'un suivi individuel, la moyenne du nombre d'entretiens se situe à 6,8 par année.

En nous permettant d'appréhender chaque situation dans sa spécificité, dans le respect du rythme de la personne et de ses possibilités du moment, le modèle transthéorique du changement et l'entretien motivationnel représentent des outils précieux dans notre travail avec des femmes victimes de violence conjugale. La difficulté principale réside ensuite dans la définition des comportements à changer, tributaires de l'identification des stades du changement. Compte tenu de l'intrication des problèmes abordés, il peut être difficile pour la consultante et l'intervenante de forger un consensus sur les priorités de travail. La première insistera sur l'urgence d'agir sur le comportement violent de son partenaire alors que la seconde souhaitera peut-être accorder la priorité à une difficulté dont la solution ne dépend pas des réactions du partenaire, comme par exemple la mise en place de stratégies de protection.

Nous constatons que c'est dans le contexte de la relation d'aide que la motivation au changement se constitue et se renforce de manière significative. C'est pourquoi nous attachons la plus grande importance à la pertinence de notre réponse, spécialement lors du premier contact, moment où la femme se mobilise pour demander de l'aide et où elle est réceptive à une proposition appropriée. Notre principal objectif est alors de favoriser la persistance de cette attitude et la poursuite du traitement. En ce sens, le modèle transthéorique du changement et l'entretien motivationnel nous ont permis d'élaborer un concept d'intervention qui apporte une amélioration notoire de l'efficacité de notre prise en charge.

Mai 2011

Bibliographie

Brodeur, N. (2006). *Les stratégies de changement employées par des hommes ayant des comportements violents envers leur conjointe. Mesure et analyse à partir du modèle transthéorique du changement*. Thèse de doctorat. Québec.

Davidson, C., Maso, P. (2002). *Dépendances et changements: un autre regard. Modèle de soins transformationnel ou comment optimiser les réussites du changement lors de dépendances*. Genève: Carrefour Prévention.

Hill, J. K., (2004) *Guide de traitement des victimes d'actes criminels: Application de la recherche à la pratique clinique*. Manuel, Ottawa (Ontario), Justice Canada.

Languérand, E., Bourrit, F., Khazaal, Y., Zullino, D., & Krebs, M.O. (2009). *Variations autour de la « balance décisionnelle » de Janis et Mann*. Congrès de l'Encéphale, 22-24 janvier 2009, Paris.

Larouche, G. (1987). *Agir contre la violence: une option féministe à l'intervention auprès des femmes battues*. Montréal: La Pleine Lune.

Miller, W. (1983). Motivational interviewing with problem drinkers. *Behavioral Psychotherapy*, 11, 147-172.

Miller, W., Rollnick, S. (2006) *L'entretien motivationnel. Aider la personne à engager le changement*. Paris: InterEditions Dunod.

Prochaska, J. O. (1999). How do people change, and how can we change to help many more people? Dans M. A.

Hubble, B. L. Duncan, & S. D. Miller (dir), *The Heart and Soul of Change. What Works in Therapy* (pp. 227-255). Washington, D. C. American Psychological Association.

Prochaska, J. O., & Di Clemente, C. C. (1983). Stages and processes of self-change in smoking: toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 5, 390-395.

Prochaska, J. O., & Di Clemente, C. C. (1992). The transtheoretical approach. Dans J. C. Norcross, & M. R. Goldfried (dir), *Handbook of psychotherapy integration*. 300-334. New York, NY, US: Basic Books, Inc.

Prochaska, J. O., Di Clemente, C. C., & Norcross, J. C. (2003). In search of how people change: applications to addic-

tive behaviors. Dans P. Salovey, & A. J. Rothman (dir), *Social Psychology of Health. Key Readings* (pp. 63-77). New York and Hove: Psychology Press.

Rollnick, S., Miller, W.R., Butler, C.C. (2009). *Pratique de l'entretien motivationnel. Communiquer avec le patient en consultation*. Paris: InterEditions Dunod

Rogers, C. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Boston: MA, Houghton Mifflin.

Walker, L.E. (1984). *The Battered woman syndrome*. New York, Springer.

Walker, L. E. (1993). *The Battered woman syndrome is a Psychological Consequence of Abuse, in Current Controversies on Family Violence*. Newbury Park, Sage Publications.

Publications

Les publications de Solidarité Femmes éclairent la prise en charge, présentent les prestations et les objectifs qui les sous-tendent. Sont disponibles sur demande :

→ **Avec ces-deux là, on peut s'attendre à tout**

(2010)

A. Lanfranchi et A. Wilsdorf.

→ **Le Champ des Possibles**

(2006) en co-édition avec le Centre LAVI Genève. Séances collectives d'information pour femmes victimes de violence conjugale : prestation commune à nos deux services, expérience et réalisation.

→ **Miroir, dis-moi...** (2004)

Ou La prise en charge des femmes victimes de violence

conjugale et de leurs enfants sous l'angle de la relation mère-enfant(s)

→ **Les consultations**

(rapport d'activité 2002)

→ **Le Centre d'Accueil, projet**

(rapport d'activité 2001)

→ **Le Lien social comme Ressource**

(rapport d'activité 1999)

→ **L'Hébergement**

(rapport d'activité 1998)

→ **L'invisible Eléphant**

(1997) ou les enfants dans la violence conjugale

« Avec ces deux-là, on peut s'attendre à tout »



Ce livre raconte l'histoire d'une famille où, insidieusement, la violence fait irruption dans le couple et va rendre chaotique leur quotidien. Elle met en évidence la place des enfants et les relations familiales qui s'instaurent. En priorité destiné aux enfants, ce livre illustré de 25 dessins est également une lecture pour la famille et les professionnels. Il a été écrit par Anne Lanfranchi (Solidarité Femmes) et illustré par Anne Wilsdorf, illustratrice et auteur bien connue. De plus, le chanteur et compositeur suisse Polar, nous a fait l'honneur de parrainer ce livre. Ce livre est gratuit grâce à la contribution financière d'Oméga. Tout don à l'association Solidarité Femmes reste le bienvenue. Si vous désirez commander ce livre, merci de nous renvoyer ce coupon ou de nous contacter par mail al@solidaritefemmes-ge.org

Nom, Prénom, institution :

Adresse :

N° postal, lieu :

Je désireexemplaire(s) du livre

Date et signature :

Solidarité Femmes 46, rue de Montchoisy 1207 Genève Tél: 022 797 10 10

Bilan

au 31 décembre 2010

ACTIF	2010	2009	PASSIF	2010	2009
ACTIFS CIRCULANTS			Fonds étrangers		
Liquidités			Créanciers sociaux	141'614.90	58'806.20
Caisse	1'127.50	1'782.60	Créanciers divers et charges à payer	10'697.40	21'753.70
CCP « Commercial »	251'433.33	114'944.68	Subventions non dépensées à restituer		
CCP « Association »	-18.15	-	à l'échéance du contrat	28'764.52	234.52
CCP « 100 Women in HF »	151'251.09	1'598.80	Produits encaissés d'avance	-	-
	403'793.77	118'326.08	TOTAL FONDS ETRANGERS	181'076.82	80'794.42
Créances à court terme			Fonds affectés		
Impôts anticipés	265.74	156.69	Communication & Visibilité	30'308.70	30'308.70
Créances hébergement	12'471.00	4'225.00	Formation	1'594.90	22'308.75
Débiteurs divers	-	-	Fonds Hans Wilsdorf (équipements)	18'523.99	32'568.35
	12'736.74	4'381.69	Fonds 100 WHF	154'116.44	-
Actifs transitoires			Fonds Loterie Romande	72'450.30	-
Charges payées d'avance	797.80	12'518.60	TOTAL FONDS AFFECTES	276'994.33	85'185.80
Produits à recevoir	31'807.25	9'126.60	Fonds propres		
	32'605.05	21'645.20	Résultat de l'exercice précédent	78.20	-
TOTAL ACTIFS CIRCULANTS	449'135.56	144'352.97	Part de subvention non dépensée	9'510.20	78.20
ACTIFS IMMOBILISES			TOTAL FONDS PROPRES	9'588.40	78.20
Immobilisations			TOTAL DU PASSIF	467'659.55	166'058.42
Mobilier, matériel & installations affectés	41'305.45	31'905.05			
././ Fonds d'amortissements	-22'781.46	-10'199.60			
TOTAL ACTIFS IMMOBILISES	18'523.99	21'705.45			
TOTAL DE L'ACTIF	467'659.55	166'058.42			

Compte de profits et pertes au 31 décembre 2010

PRODUITS	2010	2009
Subventions		
Etat de Genève	726'000.00	726'000.0
Communes genevoises	22'000.00	12'800.00
	748'000.00	738'800.00
Subventions en nature		
Mise à disposition de locaux	115'472.00	115'472.00
Association Partage	9'720.10	-
	125'192.10	115'472.00
Dons & cotisations		
Entreprises et fondations	8'800.00	13'750.00
Don Fondation Hans Wilsdorf	-	43'517.95
Don Gala 100 WHF	154'116.44	-
Don Loterie Romande	104'500.00	-
Dons	2'295.55	3'739.60
Privés	20'533.77	14'987.00
	290'245.76	75'994.55
Revenus propres		
Hébergements foyer	85'917.00	54'129.00
Participation des usagères	245.00	255.00
	86'162.00	54'384.00
Autres produits		
Dissolution de provisions	25'000.00	39'070.00
Dissolution réserve pour déficits futurs	-	24'621.47
Produits divers et sur ex. antérieur	4'467.85	10'790.70
Produits exceptionnels	-	3'579.70
	29'467.85	78'061.87
TOTAL DES PRODUITS	1'279'067.71	1'062'712.42

Compte de profits et pertes au 31 décembre 2009

CHARGES	2010	2009			
Personnel			Formation, supervisions & doc.	28'101.00	11'580.20
Salaires et charges sociales	765'125.45	742'072.05	Dotations aux provisions	5'234.00	50'246.00
			Charges sur exercice antérieur	-	-
			Frais généraux divers	117.40	-
				69'735.85	92'986.65
Frais d'administration			Amortissements		
Frais administratifs & divers	8'375.47	9'280.60	Dotations aux amortissements	12'581.86	10'199.60
Téléphones, fax & internet	10'633.90	10'722.85			
Matériel et/ou logiciel informatique	-	-			
Consommables & maintenance Info.	10'019.60	7'925.90			
	29'028.97	27'929.35	TOTAL DES CHARGES	1'049'218.98	1'044'616.85
Monchoisy					
Loyers	115'472.00	115'472.00	REPORT TOTAL DES PRODUITS	1'279'067.71	1'062'712.42
Charges & intendance	27'614.80	20'277.70	REPORT TOTAL DES CHARGES	1'049'218.98	1'044'616.85
	143'086.80	135'749.70			
Activités			RESULTAT DE L'EXERCICE		
Foyer	1'426.70	2'227.40	AVANT FONDS AFFECTES	229'848.73	18'095.57
Monchoisy	4'756.25	5'765.60	Utilisations des fonds affectés	66'807.91	25'735.10
Traductions & autres frais	6'273.40	9'644.40	Dotations à des fonds affectés	-258'616.44	-43'517.95
Sorties Mères-Enfants	2'178.90	2'716.55			
			Résultats des fonds affectés	-191'808.53	-17'782.85
	14'635.25	20'353.95			
Foyer			RESULTAT DE L'EXERCICE AVANT REPARTITION	38'040.20	312.72
Intendance & entretien	10'395.00	10'811.75	Part du résultat revenant au subventionneur	-28'530.00	-234.5
Sécurité	4'629.80	4'513.80			
	15'024.80	15'325.55	RESULTAT DE L'EXERCICE APRES REPARTITION	9'510.20	78.20
Autres charges d'exploitation					
Frais comité & séances	1'387.05	1'776.85			
Communic. & publications	26'755.55	13'316.45			
Assurances	4'362.85	4'357.90			
Honoraires	3'778.00	11'298.00			
Frais de déplacement	-	411.25			

Aide-mémoire



Toutes nos prestations, à l'exception de l'hébergement, sont gratuites.

46, rue de Montchoisy
1207 Genève

<http://www.solidaritefemmes-ge.org/>
info@solidaritefemmes-ge.org
Téléphone: 022 797 10 10
Fax: 022 718 78 30

Permanence téléphonique

022 797 10 10

les lundis, mardis, jeudis, et vendredis
entre 14h et 17h

Permanence sans rendez-vous

tous les mardis entre 16h et 17h

Séance d'information collective (sans rendez-vous)

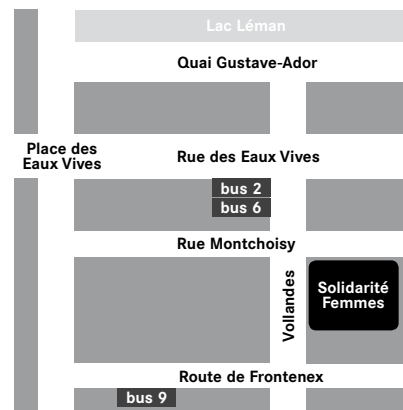
tous les jeudis à 9h (durée 1h)

Bus 2 et 6:

Arrêt « Vollandes »

Bus 9:

Arrêt « 31 décembre »



Remerciements

Au Canton de Genève qui assure la plus grande part du budget de fonctionnement et garantit la pérennité de l'action associative.

A la ville de Genève qui gracieusement met à disposition les locaux permettant ainsi à Solidarité Femmes de remplir sa mission d'aide sociale et psychologique aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants.

Aux communes genevoises qui, par leurs subventions régulières ou occasionnelles, reflètent la vocation cantonale de l'association et soutiennent sa mission : Carouge ; Collex-Bossy ; Collonge-Bellerive ; Jussy ; Laconnex ; Meyrin ; Plan-les-Ouates ; Puplinge.

A la Loterie Romande qui, par son don, soutient nos actions.

A l'association 100 Women in Hedge Funds dont la donation contribue au développement de nos activités.

Aux entreprises, fondations et associations qui, par leurs services ou leurs dons, ont contribué à la réalisation de nos objectifs : Association Presin Joie ; Association Un enfant un cadeau ; Cargill International S.A. ; Catholic Women's Club ; Choeur de la Cathédrale ; Communauté Oecuménique d'Ecogia ; Comtesas & Gerficom ; Firmenich S.A. ; Givaudan Suisse S.A. ; Lyceum Club ; Partage Partenariat alimentaire genevois ; Patek-Philippe S.A. Genève ; SB Technique SBT Sàrl ; Walter Matter SA

A nos membres, donateurs et donatrices

AESCHLIMANN Evelyn ; ALLEN Jacqueline ; ALLEN-GERBER Jacqueline ; BARCHI I. ; BEER Roger ; BERKOVITS-ODY Laurence ; BERSIER Anne-Lise ; BERTANI Lorella ; BEYELER Sylvie ; BLANCHARD-ZWAHLER Christiane ; BOILLAT Jacqueline ; BOIMOND Pierre ; BONINSENI Lynda ; BREGANI Hélène ; BREITLER Christine ; BUCHS Valérie ; BUERGISSE Michel ; BURGER Sandrine ; BURKE Mildred ; BURNAND Jacqueline ; CAMPEAS TALABARDON Carolina ; CAMPOS FISCH Lyola ; CARRERAS-REY Claire-Anne ; CAVIEZEL STILLWAGON C. ; CAVOLI-GUISOLAN Sylvie ; CHARLIER Claudine ; CHIANCONE Anne ; COLOMB WEISS Isabelle ; COMTE Phyllis ; CORBOZ Claire-Lise ; CORTELLINI René ; DE BUREN Gérard ; DE MOERLOOSE Corinne ; DE PERROT Française ; DE WILDE Gabrielle ; DELVAL Paloma ; DEVAUD Jeanne ; DEVOLZ Jérôme ; DIAS Anne Luce ; DOERIG Bernice & Johann ; DUCRET Elisabeth Karin ; EL BEBLAWI Nagwa ; FELDER Dominique ; FLEURY Marie-Françoise ; FONTAINE Chantal ; FREDERIC Esther ; FRIEDLI Gillian ; GARCIA José-Manuel ; GAUTHIER Morgane ; GERMANN Isabelle ; GERMANN-NICOD Isabelle ; GILLIOZ Lucienne ; GOLAZ Pierre ; GUIGNET Alain ; GULLY HART Paul ; GUYOT MEGARD Sylvie ; HALDIMANN NIDEGGER Maryline ; HEREDIA Aurelio ; HOSTETTLER Josette ; INGMANN Catherine ; KASME Bénédicte ; KELLER Gerti ; KIFLE Asli ; LAMBOTTE Gabrielle ; LANFRANCHI Michel ; LANGER Marcelle ; LAPIERRE Monique ; LAPLACE Française ; MARET Pierre-Alain & Suzanne ; MAURY PASQUIER Liliane ; MOSER Gabrielle ; NAEF Laurence ; OSSENT Daniel ; PANIZZA Paola ; PARINI Lorena ; PAUNIER Luc & Arielle ; PAYOT ZEN-RUFFINEN Francine ;

PLANTE Christine ; PLUME Amélie ; RAMA Karina ; RAMELLI Flavia ; RAVANO MELLE Laura ; REYMOND Evelyn ; RICHARDET Simone ; RIELLE Jean-Charles ; RIGHETTI-VELTEMA Marion ; ROBERT Anne ; ROBERT-NICOU J. & M. ; ROD-GRANGE Elisabeth ; RODRIGUEZ AGUADO Josefina ; ROTH-BERNASCONI Maria ; RUIZ Daniel ; SCHACHER Delphine ; SCHLEGAL Claude ; SCHMUTZ Anne-Marie ; SCHNEIDER Brigitte ; SIERRO Antoine ; SNAKKERS Josep ; SORDET Véronique ; SUSSTRUNK Sabine ; TSACOPOULOS Pierrette ; TSCHOPP Française ; VAN ZUTPHEN Massoude ; VERANNEMAN Jillian ; VIOTTO Alba ; WICKY Nelly ; WILLARD Poppy ; WISNER ROCH Inès ; WYSS-BAUD G. & A.-C. ; ainsi que tous ceux et celles qui ont voulu garder l'anonymat.

Coordination

Elisabeth Rod-Grangé (jusqu'au 31 mars 2009)
Marie-Hélène Pierret (dès le 1 avril 2009)

Graphisme

ATELIER XL, Thomas Grand

Impression

Imprimerie Genevoise SA

Solidarité Femmes

46, rue de Montchoisy
1207 Genève
tél. 022 791 10 10
fax 022 718 78 30

Pour vos dons

CCP 12-2961-6
IBAN CH15 0900 0000 1200 2961 6



www.solidaritefemmes-ge.org

Avec le soutien de la République et Canton de Genève
et de la Ville de Genève pour la mise à disposition des locaux