Extraits du logiciel « constats », outil de rapportage du gardiennage de Bruxelles-Environnement.

Le logiciel Constats est utilisé par les agents du gardiennage dans les parcs de la Région tant afin de rapporter des problèmes techniques ou des dégradations apportées aux espaces verts et au mobilier urbain que de rapporter des problèmes liés à des comportements non souhaités.

Cet outil de rapportage constitue un indicateur non exhaustif des problèmes rencontrés dans les espaces verts de la région.

Uittreksels uit het softwareprogramma 'vaststellingen', de rapporteringstool voor de bewaking van Leefmilieu Brussel.

De software 'vaststellingen' wordt gebruikt door het bewakingspersoneel in de parken in het Gewest om technische problemen of schade aan groene ruimten en stadsmeubilair te melden, evenals problemen in verband met ongewenst gedrag.

Deze rapporteringstool vormt een niet-exhaustieve indicator van de problemen die zich voordoen in de groene ruimten in het Gewest.

Comportement problématique - chiffres

Au cours de l'année 2022, quelque 222 incidents ont été encodés dans le logiciel Constats sous la catégorie « comportement problématique » et sous les sous-catégories reprises ci-dessous. Les agents peuvent sélectionner jusqu'à trois sous-catégories lorsqu'ils enregistrent leurs constats. En effet, on peut avoir par exemple un cas d'agression envers un agent lié à la drogue. Il s'agit d'un même incident enregistré sous deux sous-catégories. Ce qui expliquera pourquoi on arrive ci-dessous à un total de 280 entrées pour 222 incidents.

categorie_fr	Count(categorie_fr)
Comportement problématique - Comportement inadapté	110
Comportement problématique - Agression envers un agent*	44
Comportement problématique - Lié à la drogue	37
Comportement problématique - Agression entre usagers	36
Comportement problématique - Lié au vol	24
Comportement problématique - Lié à l'alcool	22
Comportement problématique - Moeurs	7

* la sous-catégorie "agression envers un agent" reprend tant les agressions verbales que les agressions physiques. Il s'agit ici quasi exclusivement d'agressions verbales.

Problematisch gedrag - cijfers

In 2022 werden ongeveer 222 incidenten geregistreerd in de software 'vaststellingen' onder de categorie problematisch gedrag en onder de hieronder vermelde subcategorieën. Het personeel kan

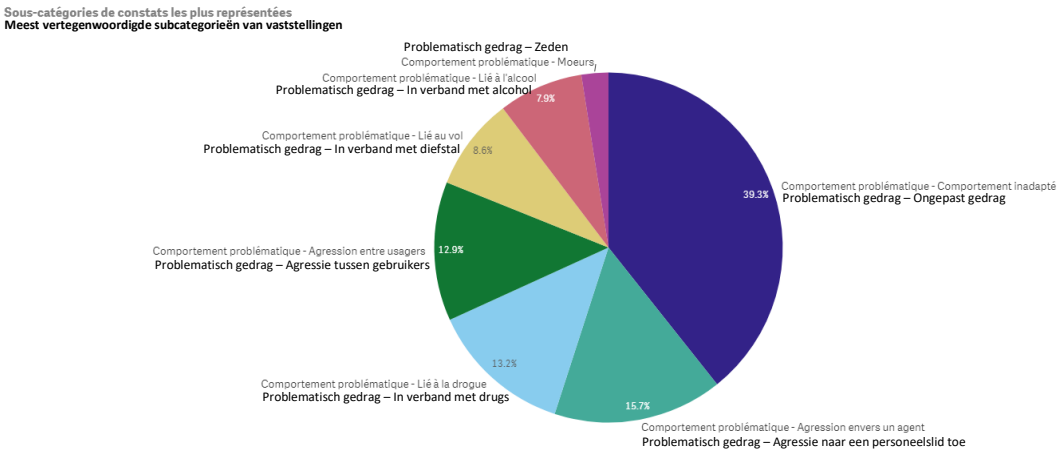
maximaal drie subcategorieën selecteren bij het registreren van de vaststellingen. Een voorbeeld is immers een geval van agressie naar een personeelslid toe in verband met drugs. Het gaat om hetzelfde incident dat onder twee subcategorieën wordt geregistreerd. Dat verklaart waarom het totale aantal meldingen voor 222 incidenten 280 is.

categorie_nl	Count(categorie_nl)
Problematisch gedrag - Ongepast gedrag	110
Problematisch gedrag - Agressie naar een personeelslid toe*	44
Problematisch gedrag - In verband met drugs	37
Problematisch gedrag - Agressie tussen gebruikers	36
Problematisch gedrag - In verband met diefstal	24
Problematisch gedrag - In verband met alcohol	22
Problematisch gedrag - Zeden	7

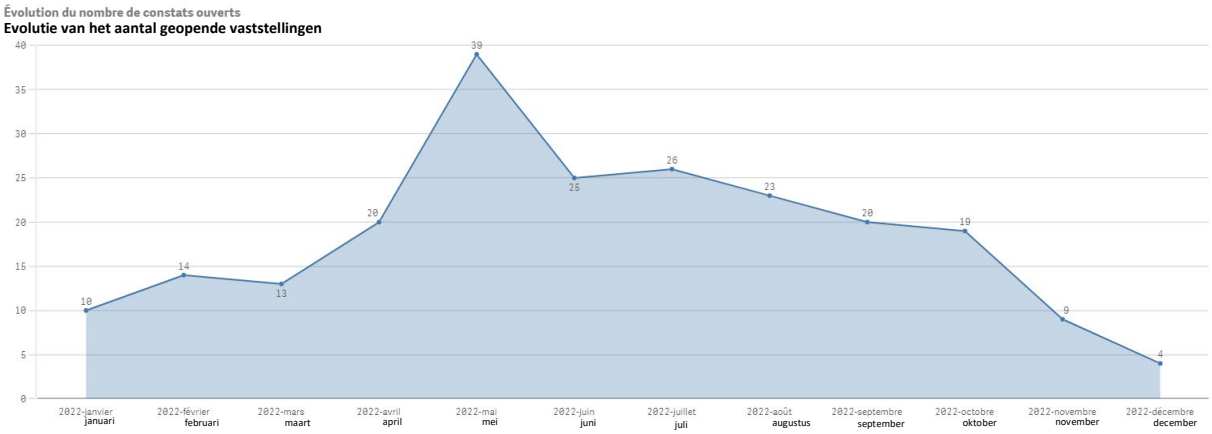
* de subcategorie ‘agressie naar een personeelslid toe’ omvat zowel verbale als fysieke agressie. Het gaat hier bijna uitsluitend om verbale agressie.

<u>% par sous-catégorie</u>

<u>% per subcategorie</u>



Répartition des incidents par mois :
Verdeling van de incidenten per maand:



VIOLENCES CONJUGALES ET SEXUELLES

COMMENT DÉTECTER, PRENDRE EN CHARGE ET ORIENTER LES VICTIMES ?

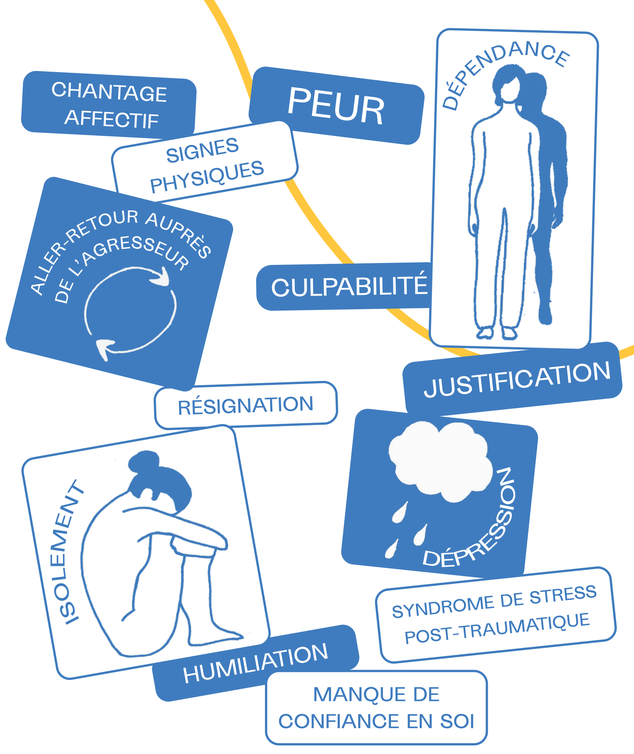
Les violences basées sur le **genre** sont d'**ampleur sociétale** et touchent majoritairement les filles et les **femmes**, quels que soient le milieu et la culture. Les violences faites aux femmes s'inscrivent dans un continuum : elles peuvent les subir tout au long de leur vie, leurs formes sont diverses, leurs conséquences sont graves. Elles se basent sur les **inégalités de genre** ancrées dans notre société caractérisée encore toujours par le rôle social dominant attribué aux hommes. Qu'il s'agisse de violences conjugales, sexuelles, de mutilations génitales, de mariages forcés ou de violences liées à l'honneur, elles constituent des **délits** ou des **crimes** et sont toutes punissables par la loi.

L'outil que vous avez entre les mains, à l'usage des professionnel•les, vous permettra de mieux **détecter** les violences conjugales et sexuelles, d'**accompagner** toutes les victimes, quel que soit leur genre ou leur âge, et de les **orienter**. Votre rôle est crucial : vous pouvez aider les victimes et, avec d'autres professionnel•les, contribuer à leur sécurité et les accompagner dans leur **processus de reconstruction**.

COMMENT RECONNAÎTRE UNE VICTIME DE VIOLENCES CONJUGALES ?

La violence conjugale est un **processus relationnel complexe de domination** d'un (ex-)partenaire sur l'autre (dans la grande majorité des cas, un homme sur une femme dans un couple hétérosexuel). Il ne s'agit pas d'un conflit de couple. Elle s'en différencie par son **asymétrie** (un agresseur/une victime), l'intention poursuivie par l'agresseur de prendre le **pouvoir** et le **contrôle** sur la victime (ses fréquentations, activités, revenus…), sa **persistance** et les **conséquences destructrices** sur la victime. La violence conjugale est caractérisée également par l'**emprise** exercée par l'auteur des violences sur la victime, la **peur** qu'elle génère chez elle et le **sentiment d'irresponsabilité** de l'auteur. La violence peut prendre **différentes formes** : psychologique (la plus courante), physique, sexuelle, verbale, économique… Ces violences affectent également les **enfants** éventuels qui y sont exposés et peuvent aussi présenter des signes de maltraitance.

Des indicateurs peuvent m'aider à détecter les violences conjugales et à (me) poser des questions. Il s'agit de points d'attention, d'un **faisceau d'indices**, pas d'une liste exhaustive.

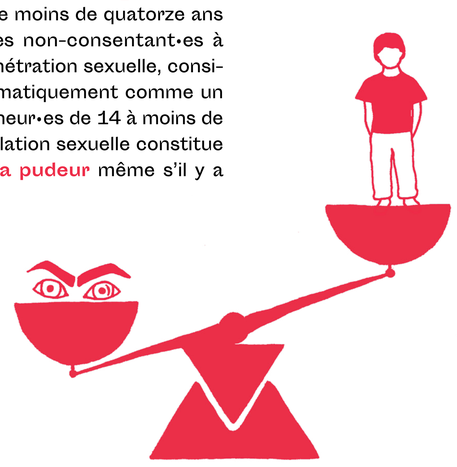


COMMENT RECONNAÎTRE UNE VICTIME DE VIOLENCES SEXUELLES ?

Les principales formes de violences sexuelles sont le **viol** et l'**attentat à la pudeur**. Le **viol** est un **crime** et recouvre toute pénétration sexuelle, quelle qu'en soit la nature, quel que soit le moyen, commise sur une personne **non consentante**. L'**attentat à la pudeur** concerne des **actes à caractère sexuel**, avec implication physique de la victime, mais pas forcément de contact physique (attouchements, frottements… mais aussi, par exemple, forcer la victime à se déshabiller). Dans la majorité des cas, les victimes connaissent leur agresseur.

De nombreuses victimes de violences sexuelles sont **mineures d'âge**.
Les mineur•es de moins de quatorze ans sont présumé•es non-consentant•es à tout acte de pénétration sexuelle, considéré donc automatiquement comme un **viol**. Pour les mineur•es de 14 à moins de 16 ans, toute relation sexuelle constitue un **attentat à la pudeur** même s'il y a consentement.

Chaque situation est singulière. Une attention particulière doit être portée à la relation entre la victime et l'auteur des violences et l'**emprise** exercée sur une **personne vulnérable et/ou victime de discriminations** (rapports de pouvoir, âge, handicap, statut de séjour, LGTBQI+, prostitution/travail du sexe, assuétudes…).



Des indicateurs peuvent m'aider à détecter les violences sexuelles, quel que soit le genre de la victime, et à (me) poser des questions. Il s'agit de points d'attention, d'un **faisceau d'indices**, pas d'une liste exhaustive.

VICTIMES MAJEURES :

Les indicateurs possibles sont nombreux et non spécifiques aux violences sexuelles.

- **Physiques** :
infection sexuellement transmissible, lésions corporelles, grossesse non désirée, hygiène excessive ou insuffisante…
- **Comportementaux** :
assuétudes, repli sur soi, automutilation, fuite, hypersexualisation, troubles alimentaires, troubles du sommeil, conduites à risque…
- **Psycho-émotionnels** :
culpabilité, honte, perte de confiance en soi, dépression, alexithymie (difficulté à exprimer ses émotions), aboulie (trouble psychique caractérisé par un affaiblissement de la volonté), troubles psychosomatiques récurrents, phobies, crises d'angoisse, trouble de l'humeur, reviviscences traumatiques, troubles de la mémoire…
- **Relationnels-sociaux** :
isolement, troubles de la sexualité, changement drastique…

VICTIMES MINEURES :

Les indicateurs sont plus précis et une attention est portée à leur répétition.

- **Physiques** :
infections sexuellement transmissibles, lésions corporelles, grossesse, énurésie (incontinence urinaire)…
- **Comportementaux** :
changement soudain, hypersexualisation, jeux sexuels problématiques, troubles alimentaires…
- **Psycho-émotionnels** :
perte de confiance, manque d'estime de soi, conflit de loyauté, culpabilité…
- **Relationnels-sociaux** :
décrochage scolaire, fugue, attachement excessif à une personne, à un animal, isolement…

Cet outil a été élaboré grâce à un processus collaboratif regroupant plus de 300 professionnel•les de différents secteurs (social, santé, police, justice) et de formations variées. Il est le résultat d'un travail de réflexion et de créativité au service des victimes de violences conjugales et sexuelles. Toutes les informations sur le projet DPO, son processus et l'outil en version PDF sont disponibles sur le site de la FLCPF et de ses partenaires.

En partenariat avec

PÔLES DE RESSOURCES SPÉCIALISÉES EN VIOLENCES CONJUGALES ET INTRAFAMILIALES

cpvs – Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles

Avec le soutien de

bps-bpv .brussels – Bruxelles Prévention & Sécurité / Brussel Preventie & Veiligheid

FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

Loterie Nationale

equal.brussels – SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Wallonie

Francophones Bruxelles

Wallonie familles santé handicap AVIQ

visit.brussels

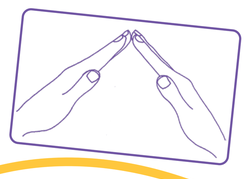
Coordination : Laurence Stevelinck Withofs (FLCPF)
Coaching en intelligence collective : What If Collective
Groupe de pilotage : 320 rue Haute, BPS, Coordinations provinciales de lutte contre les violences, CPVCF, CVFE, Direction de l'Egalité des Chances (FWB), equal.brussels, FMM, FLCPF, IEFH, Médecins du Monde, ONE, Praxis, Stop aux Violences Sexuelles, ULB-STRIGES et les six Zones de Police bruxelloises.
Graphisme : Elodie Goldberg J.

E.R. : David Leclercq, rue de la Tulipe 34 - 1050 Bruxelles
Octobre 2021

DE QUOI LES VICTIMES ONT-ELLES BESOIN ?

Questionner la victime sur ses besoins est indispensable, surtout s'ils ne sont pas exprimés, afin de les respecter et d'éviter toute mauvaise interprétation. Ils varient d'un cas à l'autre. Il n'est pas toujours nécessaire d'intervenir. Parfois, il s'agit juste d'un besoin de se (re)poser, de discuter, d'être au calme, de se sentir entouré•e.

Parmi les besoins récurrents :



- Mise en sécurité (importance d'évaluer la dangerosité de la situation)
- Soins médicaux et psychosociaux

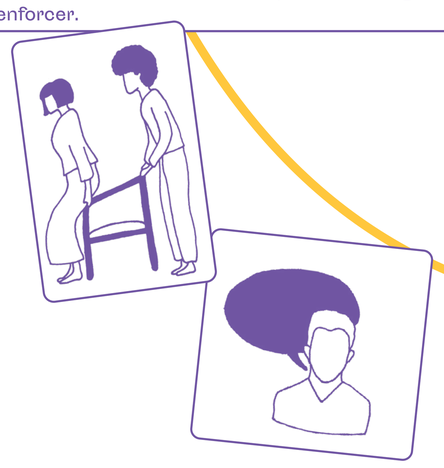
- Écoute, bienveillance, reconnaissance, respect de son rythme, accompagnement, informations

- Réseau social, autonomie, estime de soi, ressources personnelles

JE NE SUIS PAS UN•E SAUVEUR•SE

L'accompagnement de victimes et la confrontation à des situations de violence peuvent peser sur les professionnel•les. C'est important de se protéger et de **prendre soin de soi**. Fixer et accepter mes propres **limites** est nécessaire, tout comme prendre du recul par rapport à un sentiment d'impuissance éventuel et éviter d'adopter une posture de sauveur•se.

La **cohésion d'équipe** est également essentielle : ne pas rester seul•e, échanger avec mes collègues, m'appuyer sur la multidisciplinarité, prendre des décisions collectives pour alléger les responsabilités individuelles, débriefer, bénéficier d'une supervision… La **collaboration** avec des structures extérieures et les **formations** me permettent également de me renforcer.



COMMENT PRENDRE EN CHARGE UNE VICTIME ?

L'accompagnement **de la victime** est un processus délicat et essentiel, qui doit permettre d'instaurer un **climat de confiance** et offrir un **espace de confidentialité et de sécurité**, tant matériel qu'émotionnel. La posture que j'adopte doit être réfléchie. Mon **écoute** est active, sans jugement, rassurante et bienveillante. Mes **questions** sont ouvertes et larges, les réponses ne sont jamais remises en question.

Quelques points d'attention :

- J'analyse précisément la situation et j'identifie les besoins de la victime avec elle.
- J'évalue le danger.
- Je fais la différence entre situation de crise et d'urgence.
- Je reconnais les situations de violence et ne les normalise pas.
- J'identifie les ressources de la victime et son réseau dont les partenaires éventuels.
- Je décris clairement mon contexte de travail, ma fonction et mon mandat (Qui ? Quoi ? Comment ? Où ?) et je les respecte.
- J'informe la victime à toutes les étapes afin qu'elle puisse prendre des décisions éclairées.
- Je transmets les coordonnées d'une personne de référence (éventuellement les miennes) pour que la victime sache qui contacter et quand.
- Je respecte le secret professionnel quand il m'est applicable et je peux le lever en cas de danger grave et imminent, en me référant au cadre légal (spécifique aux majeur•es et mineur•es, articles 458 et 458bis du Code Pénal).

ET SI LA VICTIME EST EN DANGER ?

- J'encourage et sensibilise la victime à veiller à sa sécurité.
- J'informe la victime des ressources qu'elle peut mobiliser quand elle se sent en danger : appel au 101 ou 112, dépôt de plainte, mise en place de scénarios d'urgence…
- Je contacte la police et/ou le parquet pour la prise en charge de l'auteur des violences, en respectant les dispositions liées au secret professionnel s'il s'applique à moi (article 458 du Code Pénal) et en restant partenaire avec la victime dans la mesure du possible.

ET SI LA VICTIME EST MINEURE ?

- Même avec l'aide de professionnel•les, la victime mineure n'est pas toujours en mesure d'identifier ou de comprendre quels sont ses besoins ni de prendre une décision éclairée. J'adapte donc mon discours à son âge afin qu'il soit le plus compréhensible possible.
- J'apporte une attention à l'accompagnant•e. Je garde à l'esprit que la sphère familiale n'est pas toujours la plus protectrice dans les situations de maltraitance.
- Si danger grave et imminent pour l'enfant ou d'autres enfants potentiellement concernés, et que je ne suis pas en mesure de le(s) mettre en sécurité rapidement, seul•e ou avec l'aide de tiers, d'autres services médico-psycho-sociaux (par exemple SOS Enfants) ou du Service de l'Aide à la Jeunesse, je contacte la police et/ou le parquet.

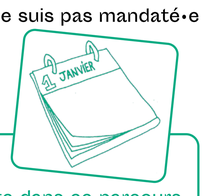
LA VICTIME RESTE TOUJOURS AU CENTRE DE L'INTERVENTION

Son rythme et ses besoins sont respectés, rien ne lui est imposé. Elle est actrice de son accompagnement. Je la soutiens afin qu'elle reprenne le pouvoir sur la situation.

QUAND, COMMENT ET OÙ ORIENTER LA VICTIME ?

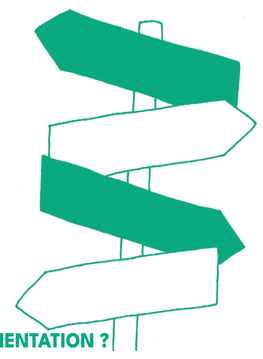
DANS QUELS CAS EST-CE NÉCESSAIRE D'ORIENTER VERS UN (AUTRE) SERVICE ?

- La demande/la situation sort de mon mandat.
- La victime est en danger et je ne peux pas assurer sa sécurité immédiate.
- La victime le souhaite.
- Des tensions existent entre la victime et moi/mon service.
- La situation implique des enfants et je ne suis pas mandaté•e pour les prendre en charge.
- Je me sens moi-même en danger.



RESPECTER LE RYTHME DE LA VICTIME

La **temporalité** est une notion importante dans ce parcours. Il s'agit tout d'abord de **prendre le temps** d'accueillir une victime, le plus rapidement possible, et de suspendre les autres tâches. **C'est le rythme de la victime qui imprime le tempo**. Le parcours n'est pas linéaire ni prédéterminé : il se pose au cas par cas, il est **flexible** et peut changer de direction à tout moment, en fonction notamment des **besoins et décisions de la victime**. Chaque intervenant•e a sa propre temporalité. L'accompagnement global d'une situation de violence peut prendre du temps. La victime doit en être informée pour ne pas susciter de faux espoirs.



COMMENT ACCOMPAGNER CETTE ORIENTATION ?

Même en situation d'urgence, il est nécessaire de prendre le temps de bien orienter, d'informer la victime et de lui **expliquer** les raisons et objectifs de l'orientation. Orienter, ce n'est pas juste donner un numéro de téléphone. C'est important d'accompagner la victime, de **s'assurer du relais** et de **maintenir le lien** avec elle et les services partenaires. Je reste disponible au besoin. Je me porte aussi **garant•e de l'étape suivante** en vérifiant le mandat et la disponibilité du service sollicité afin d'éviter que la victime ne soit renvoyée d'un service à un autre.

L'orientation peut s'inscrire dans un **travail en réseau** existant ou à construire. La collaboration entre professionnel•les est alors primordiale, dans le respect du secret professionnel. Il s'agit ici de s'appuyer sur un réseau de partenaires pertinent•es, flexibles et bienveillant•es. Je dois également être conscient•e que, en cas de violences conjugales, une **femme seule** ne va pas être orientée de la même façon qu'une **femme avec enfant(s)**. Enfin, **évaluer l'orientation** permet de rassurer les victimes et professionnel•les sur la pertinence des actions menées ou de les rectifier au besoin.

DES ADRESSES POUR (M') ORIENTER

ÉCOUTE ET/OU INFORMATIONS :

- **Écoute violences conjugales**
0800/30.030 - ecouteviolencesconjugales.be : numéro gratuit pour victimes, auteurs et professionnel•les, répertoire, tchat, information aux professionnel•les sur les places disponibles en maisons d'accueil.
- **ACCESS**
we-access.eu : soutien aux femmes migrantes confrontées aux violences de genre, cartographie de services, tchat multilingue.
- **Coordinations provinciales et régionale de lutte contre les violences**
(plateformes pour professionnel•les, formations) : apw.be/actions/plateformes-de-concertation-violences et equal.brussels

AIDE DE PREMIÈRE LIGNE POUR LES VICTIMES :

- **SOS Viol**
0800/98.100 - sosviol.be : numéro gratuit, accompagnement des victimes, soutien aux proches et professionnel•les, ressources, répertoire, tchat.
- **Centres de Prise en charge des Violences Sexuelles (CPVS)**
violencessexuelles.be : accueil multidisciplinaire 24h/24 pour des agressions datant de moins d'un mois.
- **SOS Inceste Belgique**
02/646.60.73 : accompagnement des victimes.
- **Services d'Assistance Policière aux Victimes**
(SAPV - dans chaque zone de police) - 101 - police.be : information, accompagnement et orientation en lien avec un (éventuel) dépôt de plainte.
- **Service d'accueil des victimes de la Maison de justice de chaque arrondissement judiciaire**
maisonsdejustice.be : information et accompagnement en lien avec la procédure judiciaire.
- **Services d'Aide aux Victimes**
agréés par la Fédération Wallonie-Bruxelles - serviceaideauxvictimes.be : aide psychologique et sociale, gratuite, même indépendamment d'une plainte.
- **Victimes.be**
répertoire des services dédiés aux victimes d'infraction.

INFORMATION CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE DES MINEUR•ES :

- **SOS Enfants**
02/542.12.11 - one.be - maltraitancesexuelleinfantile.be - maintenantjenparle.be : accompagnement des mineur•es victimes et auteurs, soutien aux professionnel•les.
- **Services de l'Aide à la Jeunesse**
aidealajeunesse.cfwb.be : services publics intervenant suite à l'interpellation de toute personne intéressée, dans le but de proposer une aide aux jeunes en difficulté ou en danger ainsi qu'à leurs familiers.

INFORMATIONS CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE DES AUTEURS DE VIOLENCES :

- **Praxis**
04/228.12.28 - asblpraxis.be : accompagnement des auteur•es de violences conjugales et intrafamiliales.
- **Unité de Psychopathologie Légale**
069/888.333 - uppl.be : centre de référence wallon en matière de prise en charge des auteurs d'infraction à caractères sexuel.
- **SéOS**
0800/200.99 - seos.be : service d'écoute et d'orientation spécialisé, dispositif de prévention à destination des personnes ayant des fantasmes sexuels déviants, leur entourage et les professionnel•les intervenant dans ce domaine. Gratuit, anonyme et confidentiel.
- **Centre d'Appui Bruxellois**
02/552.24.14 - cabxl.be : prévention et lutte contre la récidive chez les auteurs d'infraction à caractère sexuel.