

FEMMES

et institutions, changeons les règles du jeu !

Comprendre pour mieux agir

étude 2023



FEMMES



et institutions,
changeons les règles du jeu !

Comprendre pour mieux agir *étude 2023*

Table des matières



Introduction	6
Quelques mots sur Vie Féminine	8
a) Vie Féminine c'est quoi ?	9
b) L'éducation permanente féministe qu'est-ce que c'est ?	9
Méthodologie	10
Balises conceptuelles	12
a) Les violences de genre, ça désigne quoi ?	13
b) Le genre comme seule source de discrimination ?	13
c) Sexisme, racisme, capitalisme : une logique complice ?	15
d) Une institution, c'est quoi ?	15
e) Que sont les violences institutionnelles ?	16
f) Et les femmes dans tout ça ?	17
Constats: quand les femmes parlent	18
a) Tu rentres dans les cases ou tu sors !	19
b) Une neutralité pas si neutre que ça...	20
c) Les règles du jeu sont incompréhensibles.	22
d) Un ordinateur ça ne te comprend pas.	23
e) Mais pourquoi c'est si long ?	25
f) Se mettre à nu, encore et encore...	26
Recommandations	28
a) Lutter contre les stéréotypes sexistes, racistes et capitalistes.	29
b) Établir une meilleure compréhension des violences basées sur le genre.	30
c) Dispenser une information claire et accessible.	31
d) Défendre le travail social de proximité.	33
e) Garantir des pratiques institutionnelles soutenantes et respectueuses.	34
f) Instituer le dialogue entre les femmes et les institutions.	38
Conclusion	40
Bibliographie	42
Annexes	43

Introduction

Les difficultés rencontrées par les femmes concernant les relations qu'elles entretiennent avec les institutions reviennent régulièrement dans le cadre du travail du Mouvement, et ce depuis plusieurs années déjà. Nous avons d'ailleurs consacré certains projets spécifiques à ce sujet, tels que des projets nationaux fédérateurs, dont la Semaine d'étude 2013 intitulée « Vers des institutions favorables aux Droits des femmes ».

Sentiment de ne pas être comprises, peur du jugement, incompréhension des procédures, etc. les difficultés sont nombreuses. Les crises sanitaire, économique et climatique que nous traversons cristallisent ces problèmes et dysfonctionnements structurels et portent significativement atteinte aux droits des femmes. Ceux-là mêmes déjà ébranlés dans une société traversée par le sexisme, le racisme et le capitalisme.

Précisons que nos institutions ne sont pas imperméables aux systèmes sexistes, racistes et capitalistes, ceci pouvant se traduire tant dans la philosophie même des institutions que dans leurs pratiques.

Précisons également que nos institutions sont dépendantes de choix politiques plus ou moins favorables à un certain modèle de société. L'impact du néolibéralisme sur le bien-vivre et la santé des femmes les plus vulnérables n'est plus à démontrer.

Par ailleurs, nos institutions incarnent aussi une forme d'autorité face à laquelle de nombreuses femmes expriment le sentiment d'être traitées comme des numéros plutôt que comme des personnes à part entière. Les institutions ont également tendance à découper la vie des femmes en différentes problématiques (emploi, formation, santé, mobilité, logement, enfants, etc.) sans tenir compte des liens qu'elles ont entre elles.

En 2010 déjà, lors de notre congrès « Egalité... En avant toutes ! », les femmes ont clairement exprimé la nécessité de sentir que leurs besoins et leurs intérêts soient pris en compte dans la société, notamment par les institutions. Dans une recommandation spécifiquement consacrée à cette question, les femmes ont affirmé que pour elles, dans une société égalitaire, solidaire et juste, il est indispensable que « *les institutions garantissent de réels choix aux femmes par une information accessible, complète, compréhensible et transparente* » et « *qu'elles respectent la parole des femmes et leur projet de vie.* »

10 ans plus tard, ces besoins sont toujours bien présents et il convient de les considérer comme prioritaires et urgents si, comme notre Premier ministre Alexandre De Croo l'affirme, nous voulons réellement « rétablir la confiance » entre les institutions et le peuple.

La présente étude est issue de notre campagne « Femmes et institutions : jouons la collaboration ! ».

Une campagne de terrain menée pendant 2 ans, en 2022 et 2023 avec les femmes, partout en fédération Wallonie-Bruxelles.

Cette campagne, déclinée au travers d'animations, d'actions publiques et d'outils de communication a poursuivi l'objectif de sensibiliser largement sur les rapports que les femmes entretiennent avec les institutions. Cette sensibilisation devrait contribuer à l'amélioration de pratiques institutionnelles répondant favorablement aux besoins des femmes, avec une attention particulière donnée aux femmes les plus vulnérables.

Cette étude se présente comme un outil de réflexion et une invitation à l'action. Dans un premier temps nous nous penchons brièvement sur Vie Féminine et son ancrage en éducation permanente. Ensuite, nous précisons le type de méthodologie mobilisée pour mener à bien cette étude. La troisième partie est l'occasion de revoir quelques balises conceptuelles avant de s'attarder sur la partie analytique. Celle-ci se décline en deux principaux volets. Le premier intitulé « Quand les femmes parlent : constats » traite d'un sujet encore relativement méconnu ou incompris : les violences institutionnelles vécues par les femmes les plus vulnérables. Il y est question de stigmatisation, de procédures inadaptées et excluantes, de droits entravés, etc. Les nombreux témoignages de femmes jalonnant cette partie confèrent un ancrage et une consistance incarnée particulièrement précieuse pour appréhender le plus fidèlement possible les expériences des femmes. Le second volet intitulé « Recommandations » se présente comme une réponse aux constats évoqués par les femmes, chaque difficulté vécue rencontrant ici une piste de solution. La lutte contre les stéréotypes, l'accessibilité de l'information, le travail social de proximité, etc. sont autant de leviers de changement à instaurer et renforcer.

Le point fort et innovant de ce projet consiste en la création, l'alimentation et le renforcement du dialogue entre les femmes et les institutions. Il s'agit de contribuer à l'émergence d'une lecture critique collective, par les femmes et pour les femmes, au bénéfice de l'action de transformation.



Quelques mots sur Vie Féminine

a) Vie Féminine c'est quoi ?

Dans toute la Wallonie et à Bruxelles, des femmes d'âges, d'histoires et d'horizons différents se rencontrent, se retrouvent, travaillent, revendiquent, partagent, rient, créent, se mettent en colère, s'informent, se renforcent ensemble. Ateliers, activités, formations, bénévolat, manifestations, outillages, actions, etc. il y a autant de façons de s'investir à Vie Féminine, pour, toutes ensemble, faire avancer nos droits. Malgré certaines avancées, les femmes subissent toujours de nombreuses inégalités. Emploi, logement, santé, violences, mobilité, famille, pension ou justice : la liste est longue ! Toujours à partir des réalités de vie des femmes, ce sont ces milliers de paroles, d'histoires, de vécus, de galères, de débrouilles, de réflexions que nous portons politiquement.

Issue du milieu ouvrier, Vie Féminine garde au centre de ses préoccupations les femmes les plus vulnérables, invisibilisées et fragilisées. Tout au long de son histoire, et encore aujourd'hui, Vie Féminine continue à donner et à faire entendre la parole de celles qu'on n'entend pas, celles à qui on a toujours dit que ce qu'elles vivaient n'était pas important : aux femmes qui jonglent avec deux boulots, à celles qui n'en trouvent pas, à celles qui ont du mal à boucler leur fin de mois, à celles qui n'y arrivent pas, à celles qui se sentent seules, aux mamans solos, aux femmes victimes de racisme, de violences, aux femmes précaires, etc. Depuis plus de 100 ans, toutes ensemble, et avec chacune d'entre elle, Vie Féminine agit pour l'émancipation de toutes les femmes, pour faire entendre leurs voix dans l'espace public, créer des espaces de solidarité, combattre les injustices et modifier les lois.

b) L'éducation permanente féministe, qu'est-ce que c'est ?

L'éducation permanente féministe, c'est toutes sortes de pratiques qui permettent aux femmes de développer une analyse critique de la société et de prendre conscience que les problèmes qu'elles vivent trouvent leurs origines dans les conditions économiques, politiques et sociales. Elle donne aux femmes des outils pour développer une autonomie dans les différentes sphères de leur vie et pour reprendre du pouvoir sur leur existence. L'éducation permanente féministe permet le changement collectif et radical de notre société vers une société égalitaire, solidaire et juste.



Méthodologie

Durant deux ans (en 2022 et 2023), dans le cadre de notre campagne « Femmes et institutions, jouons la collaboration ! » nous avons développé un travail spécifique avec les femmes poursuivant l'objectif de prendre conscience que des problèmes vécus dans nos vies trouvent leurs origines dans les conditions économiques, politiques et sociales qui structurent notre société. Via notre démarche d'éducation permanente féministe, nous avons soutenu la parole des femmes et développé une démarche d'analyse visant à identifier les stéréotypes et discriminations sexistes, racistes et capitalistes et à s'en libérer. Pour ce faire, nous avons tissé des solidarités entre femmes, développé et renforcé notre savoir collectif critique et agit collectivement pour changer les conditions de vie des femmes.

Un peu partout en Fédération Wallonie-Bruxelles, des dizaines de femmes ont été invitées à discuter entre elles de leurs rapports aux institutions ceci sur base d'une méthodologie préalablement construite avec le comité d'accompagnement de campagne.

Ce comité est composé de femmes relais et d'animatrices permanentes issues de différentes antennes régionales de Vie Féminine ainsi que de quelques personnes de l'équipe nationale de Vie Féminine. Il a pour mission l'opérationnalisation de la campagne. Cela passe par un travail sur les outils de communication et d'animation de la campagne (cf. flyer de campagne en annexe 1) ainsi que sur les animations et actions publiques. Pour ce faire, nous nous sommes réunies environ une fois par mois.

C'est donc dans le cadre de ce comité que nous avons travaillé à la création d'un questionnaire utilisé pour la démarche de récolte de témoignages (cf. annexe 2). Plus précisément, toutes ensemble, nous avons déterminé les sujets que nous souhaitions proposer à la réflexion aux répondantes et nous avons formulé les questions en choisissant chaque terme avec soin. Il s'agissait de proposer des axes de réflexion pour mieux comprendre le rapport des femmes aux institutions. Le comité de campagne a également travaillé à la création d'une méthodologie d'animation spécifique pour récolter la parole des femmes dans le cadre de rencontres collectives. Ce qui nous a permis d'avoir une trame commune aux différents secteurs du Mouvement Vie Féminine (le secteur animation ainsi que le secteur formation au sein des centres d'insertion socioprofessionnelle Mode d'Emploi).

Sur le terrain, durant 6 mois (de novembre 2022 à mai 2023), ce questionnaire a été proposé via trois vecteurs : en ligne sur le site internet de Vie Féminine, lors de rencontres individuelles entre une femme et une animatrice, et dans le cadre de rencontres collectives. C'est cette troisième formule qui a été le plus investie par les femmes, celle-ci s'inscrivant directement dans nos pratiques de travail en éducation permanente féministe. Concrètement, plus d'une vingtaine de rencontres collectives ont été organisées dans nos différentes régionales, chacune rassemblant entre 6 et 15 femmes. Par ailleurs, une vingtaine de questionnaires individuels ont également été remplis en ligne.

S'en est suivi un important travail de lecture, d'appropriation de la matière et d'analyse. Cette étude en est le résultat.

Le comité d'accompagnement a également réfléchi à la promotion et à la diffusion de cette étude ainsi que des autres outils de campagne.





Balises conceptuelles

Les références et pistes de travail présentées dans ce dossier s'articulent avec l'ensemble du travail réalisé dans le cadre de notre campagne « Femmes et institutions, jouons la collaboration ! » ainsi que le travail global de Vie Féminine.

a) Les violences de genre, ça désigne quoi ?

En Belgique, 1 femme sur 4 a subi des violences physiques et/ou sexuelles de la part de son partenaire ou ex-partenaire. On estime à 18, en moyenne, le nombre de viols commis chaque jour en Wallonie. Dans les affaires liées au viol, 97 % des suspects sont des hommes et une victime sur deux (53 %) est mineure d'âge (chiffres de l'IWEPS, 2016). En Wallonie, 46 % des familles monoparentales vivent avec des revenus inférieurs au seuil de pauvreté (IWEPS, 2017) ; sachant que plus de 8 fois sur 10, c'est une femme qui se retrouve à la tête d'une famille monoparentale.

Les violences basées sur le genre sont d'une ampleur sociétale et touchent majoritairement les femmes. Elles s'inscrivent directement dans le continuum des violences faites aux femmes tel que défini par la dite convention d'Istanbul :

(...) toute violence faite à l'égard d'une femme parce qu'elle est une femme ou affectant les femmes de manière disproportionnée.

Ainsi, le type de violences visé par la convention d'Istanbul diffère des autres formes de violences en ce que le genre de la victime en est la cause principale. Commises contre des femmes, ces violences sont à la fois la cause et la conséquence de rapports de force inégaux, fondés sur des différences supposées entre femmes et hommes et menant à la subordination des femmes dans la sphère publique et privée.

Ces violences, les femmes peuvent les subir tout au long de leur vie, sous diverses formes avec des conséquences graves.

Le genre est un concept essentiel, car il permet d'analyser les structures sociales, les institutions, les politiques sociales, etc. Dans le cadre de cette étude, il s'agit de « porter des lunettes de genre » pour analyser des domaines qui jusque-là avaient été pensés uniquement de manière asexuée : telle mesure est-elle favorable à l'émancipation des femmes ou pas ?

b) Le genre comme seule source de discrimination ?

Les inégalités et discriminations vécues par les femmes sont directement liées aux trois systèmes de domination que sont : le sexisme, le racisme et le capitalisme. En fonction de leur condition sociale (personne blanche, racisée, précaire, riche, etc.) elles seront plus ou moins impactées par ces systèmes de domination. Le sexisme opère une hiérarchisation des personnes en fonction de leur genre, le masculin étant

considéré comme supérieur au féminin. Le racisme se fonde sur des représentations et des discriminations basées sur la couleur de peau et les origines. Le capitalisme, quant à lui, se base sur une hiérarchisation des personnes en fonction de leur statut socio-économique. Les personnes riches étant considérées supérieures aux personnes précaires. Le capitalisme est aussi un système d'exploitation du travail (productif et reproductif) de celles et ceux qui sont obligé.e.s de travailler pour vivre par celles et (surtout) ceux qui détiennent les richesses et veulent maximiser leurs profits. C'est un système de domination et aussi d'exploitation économique qui s'appuie lui-même sur les autres systèmes de domination que sont le racisme et le sexisme pour encore mieux exploiter les groupes sociaux dominés.

Lorsque l'on s'intéresse aux discriminations vécues par les femmes dans leurs rapports aux institutions on constate que celles-ci s'inscrivent dans un champ d'analyse large, systémique. On peut catégoriser ces discriminations sur 3 niveaux :

- + **Le niveau macro - sociétal** — désigne l'État, la gouvernance, les politiques publiques, les médias, la culture. Cela s'illustre par nos politiques publiques ; les sujets traités ou non dans les médias ainsi que ce qu'il en est dit/montré ; etc.
- + **Le niveau méso - institutionnel** — désigne les organisations, les services, les entreprises, les institutions.
- + **Le niveau micro - individuel** — désigne l'individu, le couple, la famille (un petit système constitué).

Tel un cercle vicieux, ces différents niveaux s'articulent et s'alimentent continuellement.

La lecture des systèmes de domination permet une analyse de la situation des femmes/personnes racisées/précaires en tant que groupes spécifiquement discriminés. Cette lecture permet également une prise de conscience des rapports de pouvoir. Considérée comme un outil spécifique, la lecture des systèmes de domination permet de repenser les structures sociales, les institutions, les politiques sociales pour les rendre favorables à l'émancipation de toutes les catégories opprimées.

Précisons que la compréhension des rapports de pouvoir suppose un véritable travail de déconstruction. Il s'agit de prendre conscience des rouages des mécaniques sociales et des privilèges qui en découlent. Par exemple, être blanc dans notre société, c'est jouir de privilèges, qu'on en ait conscience ou pas. Même si l'exercice n'est pas toujours facile, il importe de nommer et de comprendre nos identités et nos privilèges.

c) Sexisme, racisme, capitalisme : une logique complice ?

Ces trois systèmes de domination se conjuguent et se renforcent mutuellement et simultanément avec des conséquences néfastes pour les femmes. Une approche intersectionnelle s'avère indispensable pour tenir compte de la multiplicité des situations de femmes. L'intersectionnalité est un concept créé par Kimberley Crenshaw (Jaunait, A. & Chauvin, S. 2013) pour désigner une situation où s'imbriquent différentes dominations. Il permet par exemple d'identifier les dominations spécifiques que peut vivre une femme noire précaire (dû à l'entrecroisement du racisme, du sexisme, du capitalisme) qui seront différentes d'un homme noir précaire ou d'une femme noire ayant un handicap. Cela va donc au-delà d'une « simple » superposition de dominations vécues. Ces différents systèmes se renforcent l'un l'autre.

Les situations et problèmes vécus par les femmes doivent être considérés globalement en tenant compte de ces différents rapports de pouvoir, tant dans leur analyse que dans les mesures et actions à mettre en œuvre. Par exemple, si l'on veut réduire la précarité des femmes en leur permettant d'accéder à un emploi, il faut améliorer l'offre de services d'accueil de l'enfance, mais aussi les transports en commun, le partage des tâches ménagères, etc.

Dans le cadre de cette étude, l'intersectionnalité est à considérer tant comme une grille de lecture qu'un outil permettant de mieux nommer et comprendre des inégalités sociales.

d) Une institution, c'est quoi ?

Au quotidien, une « institution » désigne le plus souvent un service ou une organisation qui sert d'intermédiaire entre les citoyen·ne·s et leurs droits : les écoles pour le droit à l'éducation, l'ONEm pour le droit au chômage, un hôpital pour le droit à la santé, la justice pour le droit au divorce, les sociétés de logement social pour le droit au logement, les CPAS pour le droit à l'assistance sociale, etc.

Les institutions sont investies d'une mission d'intérêt général : elles sont l'intermédiaire entre des principes et des lois, souvent généraux ou abstraits, et les actes concrets qui répondent aux besoins des personnes et qui matérialisent leurs droits (ex : le versement d'une allocation, la prise en charge par un personnel spécialisé, l'accès à un service, etc.).

Dans le cadre de cette étude, notre attention se porte sur les institutions dont les femmes nous ont spontanément et significativement parlé.

Les institutions avec lesquelles elles sont en interactions au quotidien dans le cadre d'une réponse à un droit, la satisfaction de ce droit dépendant directement du travail institutionnel. Par exemple, le droit de se nourrir rencontré par les colis alimentaires octroyés par les CPAS. Il est à noter que la notion de dépendance caractérise directement cette relation, engendrant de ce fait une position de vulnérabilité pour les femmes.

Nous considérons ici principalement les institutions publiques, nous écartons donc de nos réflexions les autres organisations institutionnelles de l'ordre du privé (ex : les banques privées) voire du familial/de l'intime (ex : le mariage qui est une forme d'institution en soi). Par cette approche, notre volonté est de placer l'accent sur le fonctionnement structurel des institutions publiques « de proximité », les institutions avec lesquelles nous sommes directement et régulièrement en contact.

e) Que sont les violences institutionnelles ?

Pour Stanislaw Tomkiewicz (1999), psychiatre et psychothérapeute et un des premiers à théoriser le concept, la violence institutionnelle est « *toute action commise dans et par une institution, ou toute absence d'action, qui cause une souffrance physique ou psychologique et/ou qui entrave une évolution ultérieure* ». Considérant le fonctionnement institutionnel structurel (et pas les applications individualisées opérées par les agent-e-s) notre attention se porte sur l'impact que peuvent avoir les pratiques inhérentes au système institutionnel. Autrement dit, il s'agit de s'intéresser aux logiques et aux mécanismes opérés par les institutions et à leurs conséquences sur les femmes. On parlera de violences institutionnelles lorsque certaines logiques institutionnelles ne rencontrent pas ou plus leur objectif de protection et soutien des citoyens et qu'elles deviennent, intentionnellement ou pas, productrices de violences ; avec pour conséquence une atteinte à la personne et à l'effectivité de ses droits.

Précisons qu'une institution peut être le lieu de fabrication de la violence, mais également le lieu de reproduction de la violence (donc sans en être à l'initiative première). A travers leurs actions ou leur absence d'action, les organes supposés venir en aide aux personnes deviennent alors sources de violences, s'exprimant notamment par la perte de droits ou le non-recours aux droits.

Mentionnons également que les violences institutionnelles peuvent être le résultat d'agissements individuels opérés par l'un.e ou l'autre agent.e, et généralement tolérés par les autres, ceci s'expliquant en partie par une recherche de « défense » de l'équipe/du groupe. Par ailleurs, une

conformité au modèle social dominant peut également expliquer cette inertie face à des comportements inadéquats, voire violents, les rapports de pouvoir qui structurent notre société (sexisme, racisme et capitalisme) invitant à considérer certaines pratiques comme violentes ou non. Les violences institutionnelles s'exprimeraient comme une manifestation/une concrétisation des systèmes de domination.

Enfin, précisons que le personnel institutionnel peut être lui aussi victime de politiques sociales génératrices de violences. Celles-ci se traduisant notamment par l'instauration d'un rythme de travail effréné au détriment de la qualité du contact humain, par une sursaturation des demandes et dossiers à traiter empêchant une prise en charge optimale, etc. « *La plupart (des travailleu-se-rs sociaux.lles) essaient, tels des équilibristes, sincèrement de faire la connexion entre les normes institutionnelles et la singularité des personnes. Leur fonction les place sur une ligne de faille, au niveau où les violences structurelles et symboliques se marquent fort.* » explique Abraham Franssen, du Centre de recherches et d'interventions sociologiques (Legrand, 2021).

f) Et les femmes dans tout ça ?

Toute personne bénéficiaire d'une institution est susceptible d'être victime de pratiques institutionnelles dysfonctionnelles. Précisons toutefois que certaines catégories de personnes peuvent être impactées plus significativement par les violences institutionnelles, les femmes au croisement de plusieurs systèmes de domination (racisme, sexisme, capitalisme) en premier lieu. A l'image du célèbre adage « On est tous égaux, mais certains le sont plus que d'autres » (Orwell, 1945), les femmes expérimentent au quotidien l'impact des traitements différenciés en raison de leur genre, de leur classe sociale ou de leur origine : « *La violence institutionnelle est fortement ressentie par celle qui n'a pas d'autre choix que de s'adresser à une institution et d'accepter les conditions liées à l'octroi de l'aide, elle ne se perçoit plus du tout comme un sujet de droits, elle se sent humiliée. C'est encore plus vrai lorsque la personne cumule les vulnérabilités, lorsqu'elle est victime de discriminations liées à la prétendue race ou à l'âge, par exemple.* » nous dit Françoise de Boe, militante à ATD Quart-Monde (Wernaers, 2022).

Parmi ces femmes qui sont plus à risque de connaître des violences institutionnelles on retrouve celles qui se trouvent au croisement des dominations sexistes, racistes et capitalistes, mais aussi : les très jeunes femmes, les femmes âgées, en situation monoparentale, porteuses de handicaps, etc. « *Je n'ai pas entendu une seule femme demandeuse d'asile qui n'ait pas ressenti une forme de violence lors d'un entretien au CGRA (Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides)* » dit Mélanie Jocquet du Groupe pour l'Abolition des Mutilations Génitales dit GAMS (Legrand, 2021).

Constats

Quand les femmes parlent

Le présent chapitre tend à révéler une réalité sociale peu ou mal connue : les violences institutionnelles vécues par les femmes les plus vulnérables. Pour ce faire, et comme expliqué dans la partie consacrée à la méthodologie, il s'agit de prêter une attention stricte aux vécus et propos des femmes, raison pour laquelle leur parole est au cœur de ce chapitre. C'est au départ de leurs témoignages que se structure l'analyse.

Par souci de clarté et de bonne compréhension, les violences institutionnelles vécues et relatées par les femmes sont présentées en sous-chapitres distincts. Cependant ces violences sont rarement uniques et déliées les unes des autres ; elles sont à considérer comme faisant partie d'un même continuum. L'effet cumulatif est donc à prendre en considération.

Précisons également qu'en témoignant des relations qu'elles entretiennent avec les institutions, les femmes évoquent tantôt les institutions en tant qu'entité, que personne morale, tantôt les personnes travaillant au sein des institutions.

Le premier sous-chapitre, « *Tu rentres dans les cases ou tu sors* » aborde l'impact des stéréotypes sexistes, racistes et de classes ; le second « *Une neutralité pas si neutre que ça...* » traite du manque de compréhension accordé aux violences faites aux femmes ; vient ensuite la question de la complexité des pratiques institutionnelles dans le chapitre « *Les règles du jeu sont incompréhensibles* » ; la numérisation des démarches est évoquée dans le quatrième sous-chapitre « *Un ordinateur ça te ne comprend pas !* » ; la question du rapport au temps prend place dans le cinquième sous-chapitre « *Mais pourquoi c'est si long ?* » ; enfin nous concluons ce chapitre par une partie consacrée à la ritournelle intrusive vécue par certaines femmes « *Se mettre à nu, encore et encore...* ».

a) « Tu rentres dans les cases ou tu sors ! »



« Je venais pour un essai pour la formation carrelage, mais on m'a donné l'uniforme pour les essais aide-ménagère. Il y a beaucoup de sexisme. Maintenant, je suis dans les renforts espace vert, mais on ne m'appelle jamais, uniquement pour la garde d'enfant et le ménage. On nous cantonne à des boulots « de femmes ».

« On avait communiqué le numéro de téléphone de mon mari et le mien, dans cet ordre, car c'est lui qui conduisait la voiture et devrait aller chercher le gamin en cas de besoin. Or, systématiquement, la crèche me contactait en premier lieu. Cela sous-entend qu'un enfant malade, c'était d'abord mon problème avant d'être celui de mon mari. »

« A l'école, on me dit qu'ils sont étonnés que mes enfants suivent si bien. On me demande si je sais suivre à la maison, c'est vexant. J'ai un diplôme universitaire reconnu en Belgique. »

Dans la sphère publique comme dans la sphère privée, la place des femmes reste conditionnée par les rôles et fonctions qui leur sont traditionnellement dévolus et par des stéréotypes qui les discriminent. Aujourd'hui encore, les femmes subissent des inégalités sociales, économiques, politiques et culturelles résultant du poids des systèmes de domination qui conditionnent et structurent nos quotidiens : le sexisme, le racisme et le capitalisme. Ces trois systèmes construisent et maintiennent une hiérarchie entre les personnes et avantagent les unes au détriment des autres. Ainsi, dans le domaine du travail, les femmes restent cantonnées principalement dans des métiers peu reconnus tant socialement que financièrement. Majoritairement concernées par les emplois à temps partiel, les statuts précaires, le chômage, le non-emploi, le taux d'emploi des femmes d'origine non européenne étant d'à peine 45 % (Bouquet, 2021). La responsabilité du soin domestique reste elle aussi profondément marquée par le poids des représentations sociales stéréotypées, les femmes étant plus de 80 % à effectuer des tâches domestiques contre à peine 33 % d'hommes (IEFH, 2020).

Comme nous l'avons vu en introduction, nos institutions ne sont pas imperméables aux systèmes sexistes, racistes et capitalistes. Elles reproduisent en partie le système social tel qu'il est : discours libéral sur la responsabilité individuelle, la culpabilisation, la sanction, stéréotypes sexistes, racistes et de classe, philosophie de l'assistance plutôt que de l'autonomisation, etc.

Un fonctionnement institutionnel tantôt cloisonnant, tantôt excluant. Dans une recherche s'intéressant aux trajectoires de personnes exclues des allocations d'insertion l'Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique) relève que « (...) dès qu'une personne se retrouve en dehors de la norme, dans une position atypique, dans une trajectoire trop décousue et fragmentée pour rentrer dans les parcours types et les "contrats" standards, la complexité et la complication du système se révèlent. Les personnes sont amenées à déployer une énergie considérable pour faire valoir leurs droits minimaux, (...) » (IWEPS, 2017).

Catégorisation excluante, injonctions paradoxales, non prise en compte des vécus spécifiques, etc. sont autant d'éléments qui alimentent le sentiment de perte de confiance et d'impuissance à l'égard des institutions.

b) « Une neutralité pas si neutre que ça... »



« Tu leur parles de violences conjugales, ils te parlent de conflit parental. Ils ne comprennent pas. Ils ont leur manière de voir les choses et c'est tout. Tu as l'impression que tu auras beau dire ce que tu veux, c'est plié. C'est le couple parental avant tout, peu importe les violences conjugales ».



« Je leur ai dit que je venais de me faire poursuivre et agresser par le père ici dans le quartier juste avant de rentrer (NB : rentrer dans l'Espace Rencontre pour parent(s) et enfant(s)), mais ils m'ont dit que c'était à moi de régler mes problèmes. Ici on n'est pas là pour ça ».

Tous les jours, en Belgique, dans leur famille, au travail, dans la rue, à l'école, dans les médias ou les institutions publiques, les femmes subissent des violences spécifiques parce qu'elles sont des femmes. Malgré les chiffres, malgré de nombreuses prises de position des pouvoirs publics, et même malgré les mortes, ces violences de genre sont banalisées, excusées, passées sous silence et souvent impunies.

En ne comprenant pas correctement le mécanisme des violences faites aux femmes, nos institutions peuvent dupliquer voire fabriquer de la violence.

Dans son rapport de 2020, le Groupe d'experts sur la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique mentionne que « La neutralité du point de vue du genre dans les intitulés de lois, circulaires ou plans d'action se prolonge — voire est aggravée — par

une tendance à mettre sur le même plan symétrique les femmes et les hommes parmi les personnes victimes et autrices des violences couvertes par la Convention. La neutralisation est dangereuse parce qu'elle invisibilise le rapport de domination historique de l'homme sur la femme, ce qui nie les discriminations induites par le système » (Grevio, 2020).

Dans ce contexte, les femmes et les violences qu'elles subissent sont invisibilisées. Les institutions ne prennent, en effet, pas toujours en considération leur parcours et les discriminations spécifiques qu'elles subissent. Leur accompagnement risque alors de participer à la reproduction des inégalités. Cette neutralisation des genres constitue une forme de violence faisant des femmes les victimes d'une double peine : aux violences qu'elles subissent vient s'ajouter la violence de ne pas être entendues par des institutions qui sont censées les écouter et les protéger :

« (...) malgré l'abondance de la littérature scientifique, la mobilisation sociale et politique et la prise de conscience collective, il n'est pas excessif de dire qu'une femme victime de violences conjugales peut encore trop souvent se trouver face à des professionnels qui ne prennent pas suffisamment en compte la réalité des violences qu'elle dénonce, leur gravité et le danger dans lequel elle et son enfant se trouvent. » affirme Edouard Durand, magistrat français, expert sur les questions de la protection de l'enfance, des violences conjugales et des violences faites aux enfants (Durand, 2022).

Par ailleurs, on constate également un manque de compréhension et de formation relatives aux inégalités de genre : *« les interprètes ne sont pas assez formés à la lecture de genre. Il leur arrive de donner leur avis "on ne parle pas de ça", "c'est dans notre culture" »* dit Mélanie Jocquet, travailleuse sociale au GAMS (Legrand, 2021).

Précisons que ces violences ne sont généralement pas ou peu perçues comme telles par les agent.e.s institutionnels voire même par les populations, les spécificités des violences de genre restant relativement méconnues ou mal connues.





c) « Les règles du jeu sont incompréhensibles. »

« On ne m'a pas expliqué les enjeux du statut "cohabitant" et cela m'a fait perdre une partie des allocations auxquelles j'avais le droit. C'est seulement après plusieurs mois, après différents dossiers que cela a pu se faire. Je devais remplir des papiers que je ne comprenais même pas, même si le français est ma langue maternelle. »



« Parfois, les gens ne se rendent pas compte que ce n'est pas facile d'aller demander de l'aide à un service. Cette institution me faisait peur. Je suis restée une année toute seule (NB : sans solliciter l'institution). Puis j'ai pris le courage d'y aller. Quand je ne connais pas les personnes en face de moi, je patauge. »



« Je n'ai jamais rentré le dossier parce que je n'y arrive pas, il faut remplir des formulaires, il faut expliquer, etc. Je dois faire les démarches seule. Pourtant j'ai besoin d'aide ; et ils nous demandent tout le temps pourquoi on vient que quand ça ne va pas. Mais ils refusent quand on leur demande juste un coup de main. »

Les femmes se perdent dans le labyrinthe institutionnel avec pour conséquence directe : le non-recours aux droits.

Comme on peut le lire dans les témoignages ci-dessus, ce non-recours se manifeste de différentes manières : la non-connaissance, la non-compréhension, la non-demande, le non-accès voire l'exclusion.

Solliciter un service même si c'est un droit peut s'avérer difficile et dégradant pour l'image que l'on a de soi parce que la société contribue à véhiculer des stéréotypes négatifs au sujet des bénéficiaires des institutions : « chômeu.r.se.s, profiteu.r.se.s », etc. Les étiquettes peuvent être lourdes de conséquences, et parfois certaines femmes vont préférer ne pas solliciter une institution pour « préserver » leur dignité et se détacher du statut d'allocataire sociale, ceci au détriment de leurs droits.

Si un droit dépend toujours d'une demande, c'est la demande qui « désigne » les personnes comme pauvres ou précaires. C'est en ce sens que la non-demande exprime le refus d'être associé à des catégories, des étiquettes publiques, le refus d'être désigné comme « aidé », « pauvre » ou « précaire » de quelque manière que ce soit. La non-demande interroge la perception de soi, la perception des institutions, le droit lui-même et la manière dont il est construit (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, 2017).

La plupart du temps, et malgré les divers supports existants (brochures, campagne, etc.) la non-connaissance des droits est involontaire. Elle s'explique en partie par le décalage entre les moyens d'expression des femmes et celui des institutions. Langage jargonneux, vocabulaire spécifique et complexe, formulaires très longs, etc. Un flyer ne suffit pas si l'info n'est pas comprise. Cette non-compréhension peut engendrer une non-demande sous forme de résistance ou de protection : « *Je ne vais encore rien comprendre alors à quoi bon...* ». Le non-recours peut entraîner l'exclusion, ne pas solliciter un droit pouvant amener à le perdre.

Le droit devient alors conditionné à une juste connaissance, compréhension, réalisation des démarches, etc. ce qui en fait une quête inaccessible pour de nombreuses personnes. La non-connaissance des droits est extrêmement préjudiciable si l'on fait partie des personnes plus vulnérables comme par exemple, les personnes primoarrivantes, réfugiées, demandeuses d'asile, etc. qui ne maîtrisent pas bien la langue et qui ont peu de ressources matérielles et financières. Le risque de se précariser est plus important, et la précarisation est alors souvent plus rapide.

d) « Un ordinateur, ça ne te comprend pas. »

« J'ai un problème avec la numérisation des services de la mutuelle. Je ne suis pas vieille et j'utilise facilement les outils informatiques, mais j'aime avoir un contact humain. Ils disent que le numérique c'est le progrès, mais pour qui c'est le progrès ? Les horaires pour avoir accès au service en personne sont très restreints et je ne peux pas y aller le matin, car je travaille dans ces horaires-là. Les démarches sont aussi très compliquées et l'information et l'accès au droit ne sont pas automatiques. »

« Ma maman n'était plus lucide, on était obligés de passer par des procurations et donc de demander l'aval du juge de paix pour avoir accès à ses comptes notamment, car elle n'était plus capable de gérer son argent et ses biens, un peu comme une forme de tutelle. Sauf que tout se fait par ordinateur et moi je suis une illettrée du numérique, c'est un handicap. Le juge m'a dit de prendre un avocat pour faire la gestion des biens, mais le prix était entre 500 et 800 euros, donc impossible pour moi. J'ai été obligée de demander de l'aide à mon entourage, mais que font les femmes isolées ? »

« Il n'y a plus beaucoup d'accès "physique" aux institutions depuis le COVID, on doit prendre rendez-vous. Des guichets ont fermé dans beaucoup de villages et petites villes. Si nous n'avons pas de connexion internet, c'est foutu. »



La numérisation des démarches des services publics, déjà bien activée ces dernières années, a connu un puissant coup d'accélérateur avec la crise sanitaire. Le recours au format numérique semble devenir la norme entraînant avec lui de nouveaux codes et mécanismes organisationnels. Même si ce canal comporte de nombreux avantages, il peut aussi se révéler être un véritable casse-tête. À la complexité institutionnelle s'ajoute la complexité technologique. L'exigence d'utilisation de l'outil numérique fragilise significativement une partie de la population. Les publics plus vulnérables sur le plan socio-économique apparaissent, sans surprise, les plus fragilisés face à l'augmentation de l'exigence de maîtrise des technologies numériques, et ceci concerne particulièrement les femmes. Pratiquement 1 femme sur 2 (45 %) a de faibles compétences numériques, un chiffre en augmentation de 13 % par rapport à 2019 (Faure, 2022). « *Ces constats chiffrés tendent donc à montrer que les bénéficiaires de la numérisation croissante de la société profiteraient surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux* », affirme Anne-Emmanuelle Bourgaux, constitutionnaliste et professeure de droit à l'Université de Mons (2022)

Analphabetisation numérique, manque d'outils (ordinateur, imprimante, etc.), connexion internet absente ou insuffisante, etc. Bien que des aides sociales existent, elles ne sont pas suffisantes et tout le monde n'y a pas accès.

Par ailleurs, soulignons également que l'absence de contact réel et direct avec une personne en chair et en os accroît la méfiance vis-à-vis des institutions.

« *L'ordinateur, lui, il ne comprend pas* ». Pas de prise en compte de la singularité des situations/des parcours, des formulaires en ligne incompris, pas la possibilité de poser des questions et d'obtenir une réponse spécifique et adaptée (autre que les FAQ), etc. L'inclusion numérique se révèle finalement excluante pour de nombreuses personnes (CPAS de Saint-Gilles, 2021). Ce qui a pour effet direct un éloignement voire une entrave de l'accès aux institutions et donc à ses droits.

e) « Mais pourquoi c'est si long ? »



« C'est très lent. Depuis 2008, j'attends une décision pour un accident que j'ai eu à l'école. J'ai dû payer 15000 euros déjà de frais d'avocat. Une de mes clientes qui est juge d'instruction, parce que moi je travaille en titres-services, m'a dit que je ne devais plus rien attendre, que mon dossier était perdu. Pourquoi les dossiers des gens aisés vont vite et pas les nôtres ? Peut-être que la justice est fatiguée, mais s'il n'y a pas de justice, on n'est rien, c'est l'anarchie. »



« Avant ici on prenait le temps, ce n'était pas vraiment un guichet, tu vois... On discutait quoi, on se connaissait. Maintenant, tu dois prendre un ticket en entrant et puis attendre qu'on t'appelle avec ton numéro, et puis tu as 5 minutes pour expliquer ton problème, c'est tout. »

La question du temps des services et du temps des personnes constitue souvent un point de crispation (Blairon & Fastrès, 2017). On constate une dissonance entre le temps des femmes (souvent l'urgence) et le temps des institutions, l'urgence étant rarement traitée comme telle.

Les reports de rendez-vous et réorientations sont fréquents : agent.e institutionnel.le malade, en congé ou partie, attente d'un document, délai de la procédure d'octroi allongé, etc. Par ailleurs, les modernisations, les restructurations, les fusions, les restrictions d'effectifs, les changements dans le traitement informatisé des données impactent directement la prise en charge des personnes et donc l'effectivité de leurs droits (Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, 2017). Ce temps qui passe engendre une progressive précarisation et dégradation de la situation plus ou moins rapide suivant la situation de départ. Soulignons également l'impact de ce temps de procédure sur la santé : les temps longs d'attente entrecoupés de période d'activation et de contrôle, le manque d'information sur les délais, les rendez-vous précipités ou à l'inverse vainement attendus sont autant de facteurs déshumanisants qui impactent la santé des femmes (Culture et Santé, 2021). Anxiété, insomnie, dépression, perte d'appétit, etc., dans certaines situations, cet état de stress permanent peut aller jusqu'à entraîner une perte d'emploi ou un isolement profond : « J'ai perdu mon travail après avoir rentré mon troisième certificat. Mon patron m'a dit que ça ne pouvait plus durer. Tu vois jusqu'où ça peut aller. Moi j'étais incapable de travailler, j'avais des vertiges, des angoisses et j'étais sans cesse sur le qui-vive en attendant la réponse du tribunal » ; « Je suis toute seule, même ma famille elle m'a tourné le dos à force de m'entendre res-

sasser les mêmes choses. Mais moi ça fait 2 ans que j'attends et que rien ne bouge. Je n'ai que ça dans la tête, tout le temps, tout le temps. Nous les mères on ne vit plus, on survit ».

Les violences institutionnelles et discriminations répétées plongent les femmes dans un état d'alerte constant impactant significativement leur santé physique et mentale.

Face à ce « temps long » s'exprime aussi le manque de temps, conceptualisé sous l'expression de « famine temporelle » par Hartmut Rosa (2012) : « Dans la modernité, les acteurs sociaux ressentent de manière croissante qu'ils manquent de temps et qu'ils l'épuisent. (...) Cette famine peut être définie comme l'augmentation du nombre d'épisodes d'action ou d'expérience par unité de temps, c'est-à-dire la conséquence du désir ou du besoin ressenti de faire plus de choses en moins de temps ». Ce rapport au temps pesant et empreint de pressions est à l'origine de nombreuses souffrances sociales tant pour le personnel institutionnel (burn-out, perte de sens, etc.) que pour les bénéficiaires (perte de confiance, non-recours aux droits, etc.), une forme d'aliénation dont on sort tou.te.s perdant.e.s.

f) « Se mettre à nu, encore et encore... »



« Le rendez-vous se déroule dans une grande salle où tout le monde entend les affaires de tout le monde. C'est très indiscret. On doit se livrer, se justifier devant 20 personnes. L'agent institutionnel essaye de parler doucement pour que les autres personnes n'entendent pas. Être dans un bureau séparé serait plus logique ! »

« Je me suis sentie envahie par les questions "Tu vas où après ?", etc., je me suis sentie cataloguée "cas social". (...) Les institutions elles t'enlèvent ta capacité à prendre des décisions. »

Dire, dire et répéter encore, parfois des mois voire des années après, raconter encore, à un.e énième intervenant.e social.e, les violences vécues, la souffrance, l'humiliation, etc. Cette répétition se justifie-t-elle ?

L'orientation adoptée par les politiques sociales néolibérales ces dernières années passant d'une logique assurantielle à une logique contractuelle a de toute évidence porté atteinte à la notion de « service rendu à la population », le contrôle prenant le pas sur la protection. Certaines règles institutionnelles censées apporter sécurité et rigueur charrient également avec elles intrusion et justifications répétées ; la ligne directrice choisie privilégiant une responsabilité individuelle plutôt que so-

ciétale. En outre, les règles adoptées sont de plus en plus nombreuses, il faut compter, évaluer, estimer l'impact, etc. Contrôle et charge administrative au détriment de la relation d'aide et d'accompagnement.

Par ailleurs, les manières d'accueillir les personnes sont également importantes qu'il s'agisse des conditions matérielles (salle d'attente, espace de rendez-vous, accès à une fontaine d'eau, etc.) ou de la posture professionnelle (écoute, empathie, etc.). Les perceptions et ressentis au moment de l'accueil forgeront les expériences qu'auront les femmes des services publics par rapport à l'effectivité de leurs droits. Des lieux d'accueil qui ne permettent pas la confidentialité, des files interminables dans lesquelles on entend les histoires des autres, etc., devoir répondre à des questions intimes, de se re-raconter mille fois, constituent une forme de violence institutionnelle voire de maltraitance pour les personnes qui y sont confrontées.



Recommandations

Quels leviers pour transformer les institutions ?

Ce chapitre vise à proposer des pistes d'action et à ouvrir le dialogue. Il s'agit de tendre vers une amélioration des pratiques institutionnelles prenant réellement en compte les besoins des femmes. Cela implique d'agir sur différents niveaux : l'identité même des institutions et leur inscription dans le contexte sociétal, leur accessibilité, leur fonctionnement et également les rapports humains entretenus avec les usager.è.s.

Les leviers présentés ci-après sont le résultat d'un travail de réflexion réalisé avec les femmes de notre réseau, ces dernières étant pleinement engagées en tant qu'actrices de changement. Toutes ensemble, via la méthodologie de l'éducation permanente féministe, nous avons écouté, réfléchi, analysé. Cette démarche nous a permis de développer un important travail de renforcement individuel et collectif et par là même, de poursuivre une finalité de transformation sociale et politique.

Les recommandations présentées ci-après bénéficieront tant aux femmes qu'aux institutions. Il s'agit d'encourager une manière d'être, de dire et de faire soucieuse de l'autre et respectueuse de ses droits et de ses besoins : une responsabilité collective qui nous incombe à toutes et tous.

Nous abordons tout d'abord la question de la lutte contre les stéréotypes sexistes, racistes et capitalistes. Nous insistons ensuite sur la nécessité d'une réelle prise en compte des violences vécues par les femmes. Le troisième sous-chapitre traite de la nécessité d'avoir accès à une information claire et compréhensible. Le quatrième sous-chapitre suggère la mise en place de pratiques institutionnelles répondant aux besoins des femmes. La priorisation du travail de proximité est développée dans l'avant-dernier chapitre. Nous concluons avec l'élément moteur de ce travail : la volonté de soutenir et d'instituer le dialogue entre les femmes les plus vulnérables et les institutions publiques.

a) Lutter contre les stéréotypes sexistes, racistes et capitalistes.



« D'abord, il paraît fondamental de sensibiliser et former, les intervenants qui travaillent avec le public, à la déconstruction des préjugés négatifs liés au genre, à la situation des femmes et à la précarité. (...) déconstruire les stéréotypes. Non une femme n'a pas à être assignée au soin et au sacrifice des autres, se taire, rester dans la cuisine, etc. L'Etat doit prendre ses responsabilités vis-à-vis de la Constitution et de nos droits fondamentaux trop souvent bafoués. »

Prendre conscience des stéréotypes, c'est le premier pas indispensable à la lutte contre les discriminations.

Aller contre les stéréotypes, c'est refuser de classer de manière simpliste un individu, de s'arrêter à des préjugés réducteurs et d'opérer des actions discriminantes.

Cette démarche est indispensable, car la prise de conscience des stéréotypes sexistes, racistes et capitalistes permet ensuite de les déjouer.

Les discriminations sexistes, racistes et capitalistes ne sont jamais anodines. Il ne s'agit pas juste d'une blague ou d'une « petite » violence. Les stéréotypes sexistes, racistes et capitalistes participent de la banalisation voire de l'acceptation des violences faites aux femmes.

Il importe que les différents secteurs constitutifs de notre société, à savoir l'éducation, la Politique, la Justice, les médias, les milieux culturels et sportifs, etc. soient engagés dans la lutte contre les stéréotypes. Ceci passe nécessairement par un important travail de sensibilisation visant à déconstruire les idées préconçues. Nous devons tou.te.s désapprendre, remettre en question les idées limitantes, bousculer les représentations cloisonnantes. De plus, il importe de se doter d'outils de réflexion critique visant à soutenir cette démarche dans une approche intersectionnelle. En effet, comme nous avons pu le lire dans la partie consacrée aux constats, l'impact négatif du sexisme, du racisme et du capitalisme peut être plus grave pour certaines personnes ceci en raison de leur origine, de leur classe sociale, etc.

La lutte contre les stéréotypes sexistes, racistes et capitalistes doit nécessairement s'appuyer sur la combinaison et l'articulation de différentes mesures de terrain : collaborer avec des organisations de la société civile, notamment les associations de femmes et féministes, pour s'assurer de la mise en place de bonnes pratiques de travail ; créer des outils d'information et de sensibilisation pour le personnel ; mettre en

place des formations visant à déconstruire les stéréotypes ; s'assurer que le langage et la communication de l'institution soient inclusifs et exempts de discrimination ; mettre en place des codes moraux au sein de l'institution et accompagner ceux-ci d'un dispositif de sanction en cas de non-respect, etc.

Pour que ces différentes mesures soient efficaces, il importe qu'elles s'inscrivent dans une démarche s'appuyant sur quelques étapes incontournables : la préparation, la mise en œuvre et l'évaluation. Et c'est souvent dans cette dernière étape que le bât blesse. Il convient pourtant d'opérer un temps d'arrêt pour évaluer les mesures mises en œuvre, en tirer des enseignements, et y apporter les éventuelles corrections nécessaires. Le but étant que les actions de prévention et de lutte contre les stéréotypes soient mises en œuvre par toutes les institutions publiques. Cette visée transformatrice est indispensable pour combattre les discriminations sexistes, racistes et capitalistes.

b) Etablir une meilleure compréhension des violences basées sur le genre.



« Tous les agents devraient avoir une formation de comment accueillir une victime et lui indiquer tous les renseignements nécessaires pour la suite sans jugement, mais avec bienveillance. »



« Je voulais porter plainte, je ne connaissais pas la façon de faire. Un policier m'a reçue, m'a écoutée attentivement, m'a indiqué qu'il allait faire une fiche information avec les éléments que j'apportais. Quelques jours après, le policier m'a rappelée pour me demander comment allait la situation. Je me suis sentie écoutée et prise au sérieux. »

Depuis 2001, la Belgique s'est dotée consécutivement de plusieurs « Plan d'Action Nationale » (PAN) de lutte contre les violences basées sur le genre. Depuis 2015, ils sont prévus pour une durée de 5 ans. Le 6^e PAN, adopté en novembre 2021 sous la responsabilité de la Secrétaire d'Etat Sarah Schlitz a pour ambition de permettre à la Belgique d'honorer la convention d'Istanbul ratifiée en 2016 et de parvenir à une réelle égalité entre les hommes et les femmes. 4 axes de travail structurent ce dispositif : la prévention des violences, la protection des victimes et la poursuite des auteurs et depuis 2021 la mise en place d'une politique intégrée, globale et inclusive afin de protéger les victimes. Précisons que la convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique dites

la convention d'Istanbul est le premier instrument en Europe à établir des normes contraignantes visant spécifiquement à prévenir les violences fondées sur le genre, à protéger les victimes de violences et à sanctionner les auteurs.

Une meilleure compréhension des violences basées sur le genre requiert un travail de sensibilisation invitant à remettre en question ses idées reçues et à acquérir une nouvelle grille de lecture.

Il s'agit là de déconstruire certains schémas de pensées ne correspondant pas à la réalité des vécus. Rappelons-nous le témoignage de cette femme victime qui évoque l'amalgame de certain.e.s agent.e.s institutionnel.le.s concernant les violences conjugales : « *On leur parle de violences conjugales, ils nous parlent de conflit de couple* ». Dès lors, la mise en place de dispositifs de sensibilisation et de formation visant l'implémentation d'une lecture commune des violences fondées sur le genre s'avère essentielle. Il s'agira d'aider les agent.e.s institutionnel.le.s à mieux comprendre le mécanisme des violences et à tenir compte des spécificités de vécu des victimes afin de leur offrir une prise en charge adéquate et/ou de les renvoyer vers les dispositifs existants lorsque cela s'avère nécessaire. Ces formations doivent devenir plus systématiques et couvrir l'ensemble des violences basées sur le genre.

Par ailleurs, nous rappelons la nécessité d'une approche intersectionnelle permettant de tenir compte des situations spécifiques dans lesquelles se trouvent certaines personnes, au croisement de plusieurs systèmes de domination (racisme, pauvreté, homophobie, etc.). Le PAN recommande vivement l'intégration de ces vulnérabilités « *Derrière cette méthode, c'est la philosophie de "ce qui convient aux plus vulnérables convient au plus grand nombre" qui s'applique et permet d'éviter les angles morts* ».

c) Dispenser une information claire et accessible.



« *Je suis tombée sur une personne super qui m'a expliqué toutes mes démarches notamment pour m'aider à faire reconnaître mon Master. (...) elle m'a orientée vers les aides auxquelles j'avais le droit.* »



« *L'institution devrait nous communiquer clairement le nom et la profession de toutes les personnes qui vont nous prendre en charge, et s'assurer qu'on est d'accord avec cette prise en charge plurielle. Cela pourrait se faire lorsqu'on arrive à l'accueil du service.* »

Pour exister et remplir sa mission, une institution doit être connue de ses bénéficiaires potentiel.le.s, donc diffuser une information qui permettra aux personnes de l'identifier au bon moment ou sans devoir multiplier les démarches, parfois coûteuses en temps ou en argent. Les femmes ne réfléchissent pas en termes d'organisation institutionnelle : « Quelle institution s'occupe de quoi ? », mais plutôt en fonction d'un besoin concret : « Confrontée à un problème précis, qui peut m'aider directement ? ». Il importe dès lors de présenter l'offre de services selon le point de vue de l'usagère. Cela implique de bien connaître les publics auxquels on s'adresse et de ne s'appuyer que sur des pratiques institutionnelles soutenantes.

Une fois qu'elle est connue, l'institution doit également pouvoir se rendre accessible, aussi bien sur le plan géographique, temporel, financier que culturel (par des codes culturels accessibles : vocabulaire, représentations, etc.).

Une institution doit tenir compte des différents obstacles qui risquent d'empêcher les femmes de pousser ses portes et agir afin d'éviter ceux-ci.

Dès lors, il convient d'accorder une attention certaine aux choix et à la multiplicité des canaux de communication. Il conviendra d'adapter sa méthode (information écrite, entretien en face à face, etc.) en fonction de divers éléments à considérer préalablement (la nature de l'information, le public cible, etc.).

Enfin, il revient également à l'institution de s'assurer que l'information diffusée a correctement été reçue et comprise par le public à qui elle est adressée. à ce sujet, nous soutenons les recommandations formulées par l'IWEPS dans son rapport de 2017 sur l'analyse de témoignages de personnes exclues des allocations d'insertion, à savoir : poursuivre le travail de simplification des courriers types (à la fois la syntaxe et la sémantique) ; personnaliser les communications individuelles écrites et orales, en tenant davantage compte des caractéristiques du destinataire ; privilégier des modes de passation directs et interactifs de l'information (face-à-face, téléphone) ; et enfin, dans la foulée d'une communication informelle, délivrer systématiquement les documents officiels (législation, actes administratifs).



d) Défendre le travail social de proximité.



« Il faut donner encore la possibilité de discuter avec quelqu'un au guichet, et avoir des gens au bout du fil pour les informations. Par internet c'est aussi très pratique, mais dès qu'on est dans un cas particulier, on ne trouve pas la case à cocher ou ça bug. Donc il faut des gens, en vrai ! ».



« Ils devraient rendre plus humains leurs services, repenser leurs politiques selon un point de vue qui correspond davantage aux réalités que nous vivons et élargir les horaires pour qu'on puisse y avoir accès. »

L'humain reste la cheville ouvrière du travail social, et il est véritablement temps de lui redonner sa superbe ! Même si l'outil numérique comporte de nombreux avantages, et qu'il convient donc de continuer les investissements visant à soutenir et outiller les bénéficiaires dans cette voie, il ne peut devenir la norme.

Aucun ordinateur ne remplacera jamais les compétences humaines nécessaires au travail social : l'empathie, le soutien, la prise en compte de la singularité des vécus, etc.

Suite aux confinements et à ses divers impacts, de nombreux acteurs de l'action sociale ont rappelé la nécessité de maintenir des guichets humains et une relation « réelle » avec les personnes vulnérables pour garantir tant l'accès aux droits (chômage, primes, aide sociale, maladie, invalidité, etc.) que celui aux soins de santé.

« Chaque crise a ses dangers et ses opportunités » disait Martin Luther King, ; en parallèle des difficultés rencontrées par les institutions et services de première ligne ces dernières années, soulignons également les capacités de créativité, de coopération et d'innovation dont les agents ont pu faire preuve pour répondre au mieux aux demandes. Il convient de soutenir et d'encourager ces initiatives et diverses adaptabilités peut-être parfois imparfaites, mais intrinsèquement humanistes (assouplissement des conditions d'octroi et de maintien de plusieurs droits sociaux, élargissement de certains horaires pour accroître l'accès, solidarité spontanée entre les services dérogeant parfois de leur(s) mission(s) première(s), etc.) (Deprez, 2020).

Par ailleurs, l'amélioration du « réseautage » est un élément majeur qui contribue également à l'exercice d'un travail social plus efficace. Cela suppose de connaître les services et associations de sa région, de pou-

voir orienter vers les lieux et/ou personnes adéquates, etc. Cette démarche de renforcement du réseau devrait contribuer à une meilleure connaissance des rôles de chacun.e ; et donc à une meilleure prise en charge du public et ce quel que soit son point d'accès. Enfin, cette facilitation dans le partage des informations et des ressources pourrait également soutenir le temps et l'implication que l'agent.e institutionnel.le va pouvoir consacrer à ses autres tâches. Précisons que la qualité d'un « bon réseau » est son adéquation avec le terrain dans lequel il s'inscrit, ce qui suppose adaptabilité, réactivité ainsi qu'identification de priorités.

e) Garantir des pratiques institutionnelles soutenantes et respectueuses.



« Avant quand tu avais une question, il te suffisait d'aller à la permanence. En plus tu rencontrais toujours bien l'un ou l'autre, donc bon ça faisait une sortie en plus. Là maintenant, faut téléphoner, et puis faut toujours attendre : attendre au bout du fil, attendre pour le rendez-vous, etc. Ce n'est plus comme avant, ça ne va pas. Quand tu as une question, tu as besoin de la réponse tout de suite pas dans 3 mois ».



« Tu sais ici c'est un petit village, tout le monde se connaît, alors bon on échange entre nous, parfois toi tu ne sais pas, mais l'AS elle te parle d'un truc comme par exemple la nouvelle pédicure sociale, parce qu'elle sait que c'est bien pour toi ».

Les institutions ont une responsabilité dans la facilitation des démarches visant à répondre aux besoins des femmes. Tout d'abord, ça peut se jouer dans la manière d'accompagner une demande. En effet, notifier les demandes, gérer les flux, le temps d'attente et les délais, vérifier les demandes, interpréter des situations, encoder ces situations, communiquer avec d'autres organismes sont autant d'éléments à considérer lorsqu'une personne introduit une demande.

Ensuite, il y a les manières de recevoir et de répondre : de la centrale d'appel au site web ; de la salle d'attente, aux différents guichets ; des encodages locaux aux traitements des dossiers par des services spécialisés (services indemnités, assurabilité, etc.) ou par des logiciels et flux de données, ce sont tous les intervenants qui participent et partagent la gestion et la décision (Deprez, 2020).

Troisièmement, les conditions de l'accueil s'avèrent centrales dans la perception et le ressenti par les femmes de ce qu'est une « bonne » institution : « *Tu sais quand on te dit bonjour et qu'on te regarde ça change déjà tout !* ».

Établir un climat de confiance et de sécurité, proposer une écoute attentive et bienveillante, ne pas juger, etc. sont autant de conditions nécessaires à la mise en place d'un accueil favorable pour répondre efficacement aux besoins des femmes.

Ceci suppose que le personnel soit formé et outillé pour être en capacité de mettre en place et d'appliquer ces bonnes pratiques d'accueil. Précisons que l'accueil physique s'avère lui aussi important, les femmes mentionnent notamment la salle d'attente : « *une salle d'attente lumineuse et accueillante dans laquelle on est bien assises et où on trouve des informations utiles et aussi une fontaine à eau, et aussi un coin jeux pour les enfants.* » Un tel espace favorise le sentiment de se sentir accueillie et considérée, et présente également un soutien à la circulation de l'information par l'installation d'affiches ou de prospectus. Il peut d'ailleurs s'avérer utile de sélectionner des ressources et informations ciblées, telles que celles relatives aux violences conjugales et aux services susceptibles d'y répondre ou encore celles concernant le droit des étrangers.ère.s.

Comme on a pu le voir dans la partie consacrée aux constats, la question du temps est centrale, elle cristallise une série de difficultés et de blessures. « *Il faut prendre le temps* » : voilà la demande des femmes. Prendre le temps de se rencontrer, d'établir les bonnes conditions de l'échange, de discuter, d'expliquer, de répéter si nécessaire, de s'assurer de la bonne compréhension, etc. Ce qui nécessite de quitter cette logique de rentabilité obligeant à faire toujours plus au détriment de la qualité. Nos vies ne sont ni linéaires ni standardisées. Il importe de considérer les besoins et parcours des femmes dans toute leur singularité. Et « prendre le temps » est sans nul doute une attitude facilitante. Toutefois, il faut également considérer l'urgence de certaines situations et pouvoir y répondre. Dès lors, il convient que les institutions s'engagent dans un travail de fond visant à rétablir et renforcer la confiance avec ses usager.ère.s. Ceci tout en ayant la capacité de traiter l'urgence et d'apporter les réponses adéquates sur le court terme.

f) Instituer le dialogue entre les femmes et les institutions.



« C'est bien ce groupe "NB : au sujet d'un groupe de travail institutionnel s'appuyant sur des expert.e.s. de vécus". On voit que ça bouge et que ce qu'on a à dire est reconnu. C'est important. C'est justement parce qu'on ne dit pas tout et n'importe quoi, mais bien parce qu'on analyse toutes ensemble depuis des mois. »

« J'espère vraiment qu'on arrivera à les sensibiliser. Ils doivent comprendre ce qu'on vit ».

A l'occasion de notre congrès de 2010, « Egalités en avant toutes ! », les femmes de Vie Féminine ont souligné avec insistance leur besoin que les institutions tiennent compte de leurs points de vue. Ce besoin, encore présent aujourd'hui, se voit malmené par une tendance toujours plus forte de complexifier et bureaucratiser la mise en œuvre du travail social.

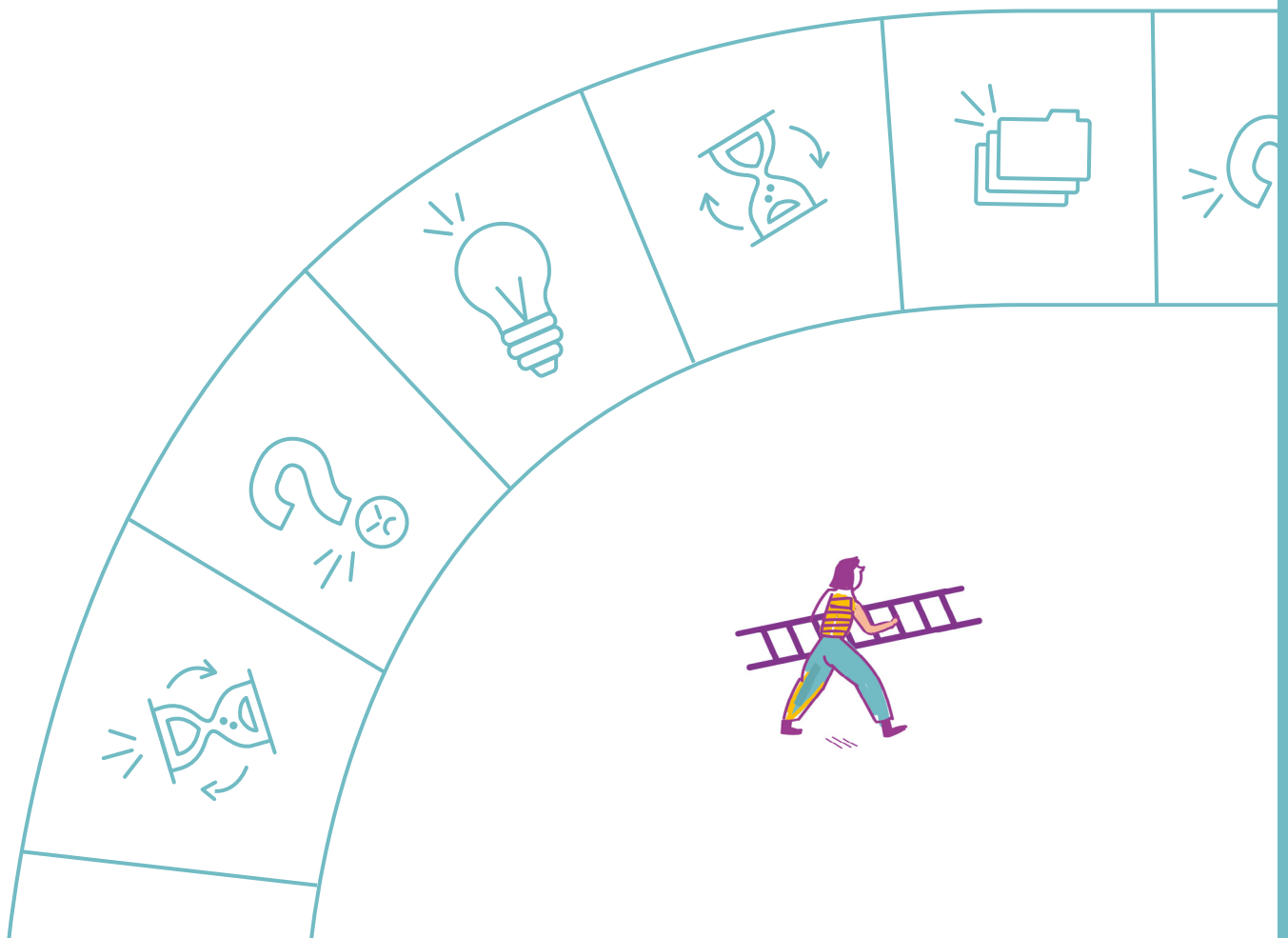
Il importe de renverser la tendance et de créer et/ou renforcer des espaces de dialogue entre les institutions et leurs usagers. À titre d'exemple, citons le dispositif Agora qui présente de nombreux intérêts. Créée en 1995, la mission principale du groupe Agora est d'offrir un espace de dialogue entre des familles en situation de grande pauvreté et des associations dans lesquelles elles se rassemblent (ATQ Quart-Monde, Luttes-Solidarités-Travail jusqu'en 2022, et Vie Féminine depuis 2023), des membres de l'Administration de l'Aide à la jeunesse et des acteurs de terrain issus des Services de l'Aide à la jeunesse (SAJ) et des Services de la protection de la jeunesse (SPJ). « L'expérience "Agora" (...) montre qu'un dialogue en profondeur entre des familles vivant dans des situations de grande pauvreté rassemblées en associations, des professionnels de terrain et une administration est possible et s'avère fructueux. Lorsqu'une telle réflexion collective se fonde sur l'écoute des besoins et aspirations des personnes pauvres, elle permet en effet d'avancer vers une plus grande effectivité des droits » (Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, 2021).

Même si la démarche dont il est question ici n'est pas reproductible comme telle, il est intéressant de réfléchir aux éléments qui ont rendu possibles les échanges. Au terme d'une réflexion commune, les différents acteurs engagés dans le dispositif Agora identifient quatre conditions nécessaires à sa bonne réalisation : la conviction que le dialogue entre les acteur.rice.s est nécessaire ; l'engagement humain empreint d'empathie et de reconnaissance de l'autre ; la création de références communes rassemblées autour d'un objectif fort et mobilisateur ; et la

reconnaissance de la légitimité du dialogue et de la qualité du résultat produit.

Les processus et dispositifs visant à encourager la participation des femmes sont à soutenir et développer.

Il s'agit de s'engager dans la direction du dialogue avec la conviction profonde que de l'échange avec l'autre naîtra la réponse adéquate. Passer du « faire » au « faire avec », « être avec ».



Conclusion

Les crises traversées ces dernières années, et pour certaines encore à l'œuvre aujourd'hui, invitent à s'attacher à la défense et à la protection des populations les plus vulnérables. Pour assurer la jouissance des droits fondamentaux par toutes les femmes, il est nécessaire d'adopter des mesures en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes et d'avoir une attention aux mécaniques racistes et capitalistes pour ainsi garantir une vie digne sans préjugés et discriminations.

Nous voulons une société où l'accès aux droits ne repose plus sur les épaules des individus déjà fragilisés et précarisés, mais qu'il soit une responsabilité de l'Etat envers ses citoyen-ne-s. Cet accès aux droits doit être effectif, rapide, facilité, voire automatisé. Nous voulons des institutions où la confiance et l'accompagnement priment sur la suspicion et le contrôle, avec des agent-e-s formé-e-s à une lecture intersectionnelle de leurs problématiques, pour véritablement soutenir les femmes dans l'exercice de leurs droits.

Nous attendons de nos institutions qu'elles ancrent leurs actions dans un cadre de référence positionné en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes, des droits des personnes racisées et des personnes précaires. Différentes stratégies s'avèrent pertinentes à mobiliser afin de rencontrer favorablement cette ambition : mobiliser le dispositif de formation, investir dans les rapports humains, solliciter des personnes-ressources expertes des questions de sexisme, de racisme, de capitalisme, etc. Considérant qu'il s'agit d'une approche globale et transversale qui suppose un travail articulé entre les diverses stratégies développées.

Par ailleurs, afin de soutenir efficacement le travail social de terrain et d'offrir au personnel institutionnel les meilleures conditions pour poursuivre ses missions, une revalorisation du secteur, souvent considéré comme « le parent pauvre » de l'Etat s'avère nécessaire. Ceci passe notamment par une augmentation salariale. Ce qui soulève un autre enjeu : la valorisation des secteurs à « prédominance féminine ». Selon l'économiste Rachel Silvera (2014) on peut parler de « prédominance féminine » lorsque les femmes occupent plus de 60% (ce qui peut aller jusqu'à beaucoup plus parfois) d'un emploi ou d'un secteur. Secteurs du travail social, de la santé, du soin (aide à domicile, titres-services, etc.), ces secteurs sont encore largement féminins et ce n'est pas pour rien : on enseigne plus volontiers aux petites filles, et donc aux femmes à « prendre soin de ». Et même si les mentalités évoluent, cette évolution est lente. Sachant que les femmes racisées et issues d'un parcours migratoire représentent une proportion significative des personnes actives dans ces secteurs (Idea

Consult, 2018), il apparaît indispensable d'articuler la lutte contre les discriminations sexistes à la lutte contre le racisme et le capitalisme (relativement à l'amélioration des conditions de travail).

D'expérience, nous savons que cela prend du temps de faire changer la société et ses différentes composantes, dont les institutions. Dès lors, comment faire pour contribuer à une amélioration rapide et significative de la vie des femmes les plus vulnérables et de leurs relations avec les institutions ? De nombreuses femmes témoignent de l'importance d'avoir confiance en soi, de connaître ses droits, de pouvoir les défendre, d'échanger sur des pratiques alternatives ou de s'inspirer d'expériences existant ailleurs ; en clair, tout ce qui renforce les femmes et leur pouvoir de décider et d'agir sur leur vie. Ce renforcement n'est nullement la réponse à l'amélioration du dispositif institutionnel, mais plutôt une étape répondant aux besoins urgents des femmes. Or, l'estime de soi des femmes est sans cesse minée par une éducation sexiste, un environnement patriarcal, raciste et capitaliste (rôles et attentes stéréotypés, critiques constantes, pressions contradictoires comme par exemple dans l'articulation entre travail et famille). Pourtant, pour entrer en interaction avec les autres, l'estime de soi est fondamentale. Cette estime n'est pas qu'individuelle. Elle peut aussi être défendue collectivement, lorsque des femmes réagissent ensemble devant une blague sexiste ou raciste par exemple ou qu'elles dénoncent les sentiments de honte et de culpabilisation qui leur sont renvoyés alors qu'elles sont victimes d'abus et de violence. La construction de réseaux de femmes favorise cette estime collective. Le travail collectif favorise également le partage de savoirs et de ressources visant à mieux équiper les femmes notamment dans leurs rapports aux institutions.

C'est aussi le pouvoir social et politique des femmes qui doit être renforcé, c'est-à-dire leurs capacités d'agir et d'influencer le pouvoir politique. À partir de besoins non rencontrés ou d'injustices constatées dans l'exercice de leurs droits, les femmes peuvent se positionner de manière critique sur le rôle ou le fonctionnement de telle ou telle institution. Elles peuvent ensuite développer des solidarités autour d'une vision et d'un objectif commun de changement social qu'elles vont chercher à concrétiser par différentes actions, même à petite échelle (faire changer l'horaire d'un service de proximité par exemple). Finalement, ce renforcement du pouvoir des femmes doit se concrétiser dans une plus grande possibilité pour les femmes, individuellement et collectivement, d'intervenir sur leurs conditions de vie et de faire changer la société et ses institutions.

« L'Histoire se répète au détriment des femmes. À nous de la faire changer ! On ne sera pas trop de nous TOUTES, car on doit s'atteler, se confronter à une grosse machinerie issue et portée par le patriarcat. »

Bibliographie

Allart. M. & De Backer. M. pour SMES. (2020). *Violences dans les institutions d'aide et de soins. Une réflexion systémique et des pistes d'intervention.* https://smes.be/wp-content/uploads/2020/09/smes_02_web_fr_final.pdf

Blairon J., (2015), *Comment qualifier et repérer des violences institutionnelles imputables aux institutions ?* Intermag.be, [en ligne], Analyses et études RTA asbl, juin 2015 : www.intermag.be/514

Blairon. J. & Fastrès. J. (2017). Les violences institutionnelles en aide à la jeunesse du point de vue des bénéficiaires, *Intermag.be, analyses et études en éducation permanente*, (Dossier - Les violences institutionnelles en aide à la jeunesse - Une évaluation participative) RTA asbl, mai 2017, URL : www.intermag.be/599.

Bouquet. J. (2021, 08 avril). *Racisme, sexisme, ... : les discriminations peuvent-elles provoquer des maladies ?* RTBF. <https://www.rtb.be/article/racisme-sexisme-les-discriminations-peuvent-elles-provoquer-des-maladies-10735211>

Bourgaux. A-E. (2022). Labyrinthe institutionnel : parcours d'une mère monoparentale [Discours]. *Journée de formation de Vie Féminine.* Femmes et institutions : enjeux féministes et échanges de pratiques dans une démarche d'éducation permanente féministe.

Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP), 2023, *Les violences institutionnelles, cahier N°4,* <http://www.cpcp.be/wp-content/uploads/2022/12/cahier-violences-institutionnelles.pdf>

Conseil de l'Europe. (2020). *Rapport d'évaluation (de référence) du GREVIO sur les mesures d'ordre législatif et autres donnant effet aux dispositions de la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (Convention d'Istanbul) Belgique.* <https://rm.coe.int/rapport-du-grevio-sur-la-belgique-/16809f9a2b>

Conseil de l'Europe. (2011). *Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique.* <https://rm.coe.int/1680084840>

CPAS de Saint-Gilles. (2021). *Face à la digitalisation des services les guichets doivent rester ouverts. Revenons à l'humain !* [Carte blanche]. [file:///C:/Users/Laetitia/Downloads/face%20a%20la%20digitalisation%20des%20services%20les%20guichets%20doivent%20rester%20ouverts.pdf%20C2%A0\(...\).pdf](file:///C:/Users/Laetitia/Downloads/face%20a%20la%20digitalisation%20des%20services%20les%20guichets%20doivent%20rester%20ouverts.pdf%20C2%A0(...).pdf)

Culture et Santé. (2021). *Parcours d'exil, procédures et violences institutionnelles.* [Rapport Table d'échanges santé migrant·es]. [file:///C:/Users/Laetitia/Downloads/TASAMI-rapport2021%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Laetitia/Downloads/TASAMI-rapport2021%20(1).pdf)

De Croo, A. (2020). Déclaration gouvernementale [discours]. <https://www.premier.be/fr/d%C3%A9claration-gouvernementale>

Deprez, A., (2020). Analyse de la première vague de la crise de la Covid-19 sur les personnes précarisées et les services sociaux de première ligne en région bruxelloise et en Wallonie. Rapport de l'IWEPS. https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2020/12/L-Impact_sociaux_Covid_-_Rapport_phase_exploratoire__09.12.2020_.pdf

Durand, É. (2022). 4. Désigner les violences conjugales. Dans : É. Durand, *Protéger la mère, c'est protéger l'enfant : Violences conjugales et parentalité* (pp. 71-93). Paris : Dunod.

Faure, L. Brotcorne, P & Vendramin, P. (2022). Baromètre de l'inclusion numérique 2022, *Fondation Roi Baudoin* [Rapport]. <https://media.kbs-frb.be/fr/media/9838/Inclusion%20Num%C3%A9rique.%20Barom%C3%A8tre%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%202022>

Goffam, E., (1968), *Asiles, Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minit.

Harmunt, R. (2012). *Aliénation et accélération, vers une théorie critique de la modernité tardive.* Editions La Découverte. Paris.

Idea, Consult. (2018). *Une vision à 360° sur les titres-services. Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité, Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.* https://federgon.be/fileadmin/media/pdf/fr/Une_vision_a_360__sur_les_titres-services_-_Rapport_final.pdf

Institut pour l'égalité des femmes et de hommes. (2020, 29 octobre). *Communiqué de presse. La conciliation entre vie professionnelle et vie familiale encore fortement marquée par le genre.* https://igvm-iefh.belgium.be/sites/default/files/downloads/pb-combinatione-cijfers2020_fr.pdf

IWEPS, Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique. (2016). *Les violences contre les femmes en Wallonie. Des chiffres qui font mal.* <http://actionsociale.wallonie.be/sites/default/files/documents/stats-violences-femmes-2511206.pdf>

IWEPS, Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique. (2017). *Pauvreté en Wallonie : risque accru pour les familles monoparentales.* https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2017/10/Communique_Presse-JMLP2017quater.pdf

IWEPS, Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique. (2017). *Mondes vécus et systèmes. Recueil et analyse de témoignages de personnes exclues des allocations d'insertion.* Rapport de recherches, (n°20). https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2017/07/RR20_findedroit_final.pdf

Jaunait, A. & Chauvin, S. (2013). Intersectionnalité. Dans : Catherine Achin éd., *Dictionnaire. Genre et science politique : Concepts, objets, problèmes* (pp. 286-297). Paris : Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.achi.2013.01.0286>

Legrand. M. (2021). Violences institutionnelles contre les femmes : de quoi parle-t-on ? Alter Echo, (n°491). https://www.alterechos.be/violences-institutionnelles-contre-les-femmes-de-quoi-parle-t-on/?fbclid=IwAR0q3ZnFJCb1VYvmaoOImNRCHfnUHt4rcn_Kqz5giFYv4NufEyKIMOYjttM

Observatoire de la santé et du social de Bruxelles. (2017). Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016. *Commission communautaire commune : Bruxelles*. https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf

Pain. J. (2005). *Toute institution à tendance à fabriquer de la violence* [interview]. http://www.jacques-pain.fr/jacques-pain/Art_ITW_Violences_institutionnelles.html#:~:text=Les%20violences%20institutionnelles%2C%20

Plan d'Action National de lutte contre les violences basées sur le genre 2021-2025, axes stratégiques et mesures clés. (2021). <https://sarahschlitz.be/wp-content/uploads/sites/300/2021/11/20211125-PAN-2021-2025-clean-FR.pdf>

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. (2021). Le dialogue, une démarche féconde pour l'effectivité des droits Agora, un exemple inspirant. *Une expérience de dialogue entre des personnes en situation de grande pauvreté rassemblées en associations et des professionnels de l'aide à la jeunesse*. <https://luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2021/03/Vingt-ans-Agora-FR.pdf>

Silvera. R. (2014). *Un quart en moins. Des femmes se battent pour en finir avec les inégalités de salaires*. Editions La Découverte. Paris.

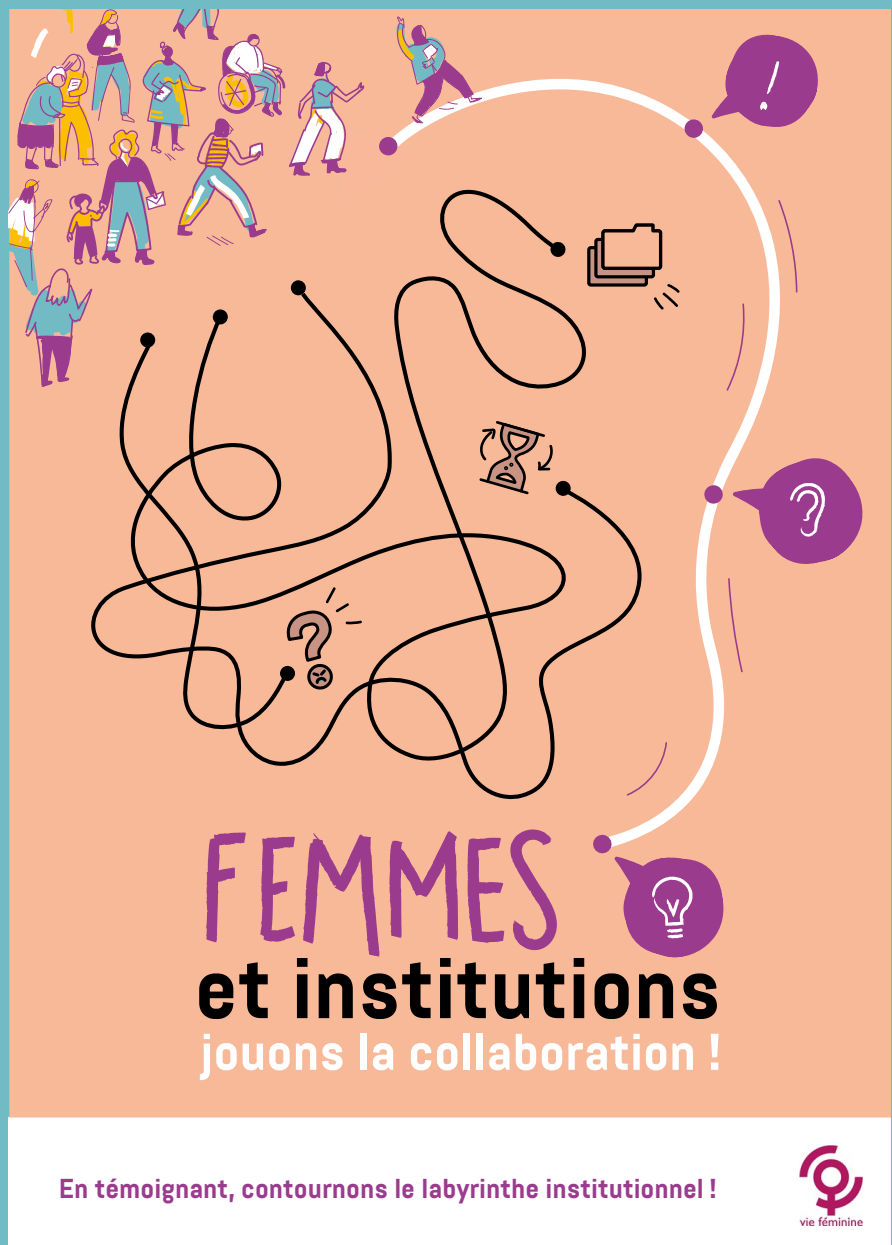
Tomkiewicz S. (1999). *L'Adolescence volée*, Edition Calman Levy, Paris.

Vie Féminine. (2023). *Le non-recours aux droits : des vies suspendues*. <https://www.youtube.com/watch?v=ZaQU3B5fNZc>

Wernaers. C. (2022). Entretien avec Françoise De Boe : "La maltraitance institutionnelle atteint la personne dans sa dignité". Axelle magazine, (n°249). <https://www.axellemag.be/la-maltraitance-institutionnelle-atteint-la-personne-dans-sa-dignite/>

Annexes

annexe 1



Annexe

annexe 2



1. *As-tu déjà été en contact avec une ou plusieurs institutions ? Si oui, laquelle/lesquelles ?*
2. *Comment se sont passées tes relations avec cette/ces institution(s) ?*
3. *As-tu déjà vécu une expérience positive dans tes relations avec une institution ? Si oui, pourrais-tu la raconter le plus précisément possible.*
4. *As-tu déjà vécu une expérience négative dans tes relations avec les institutions ? Si oui, pourrais-tu la raconter le plus précisément possible.*
D'après toi, comment l'institution aurait-elle dû intervenir ?
5. *Et toi, si tu avais le pouvoir de transformer la situation, qu'aurais-tu fait différemment ?*



Rédaction :

Genin Laetitia

Comité de relecture :

Blogie Elodie

Canedo Fabiana

De Ruyter Léa

Dubot Soizic

Kesch Aurore

Lathuraz Axelle

Legros Zélie

Malignon Frédérique

Merza Bronstein Eléonore

Rugira Cécile

Graphisme :

Pouce-Pied

Editrice responsable :

Hyacinthe Gigounon

Avec le soutien de

Fédération Wallonie Bruxelles



La Région Wallone



Vie Féminine

Mouvement féministe d'action interculturelle et sociale

Rue de la poste, 111, 1030, Bruxelles

T | 02 227 13 00

E | secretariat-national@viefeminine.be

W | www.viefeminine.be

