Publié par:
REISO.org
REVUE D'INFORMATION SOCIALE

Violence conjugale: l'aide en ligne, un outil utile

Durant la pandémie, une plateforme de soutien en ligne pour les personnes victimes de la violence de leur conjoint·e a été créée. Répondant à des besoins indépendants de la situation sanitaire, elle a été pérennisée.

Syda Productions / Adobe Stock

Par ***Jessica Chan Sum Fat*** et ***Béatrice Villacastin***, psychologues spécialistes en psychothérapie FSP, ***Francesca Suardi***, psychologue et psychothérapeute OFSP, et ***Béatrice Cortellini***, directrice, Association Aide aux victimes de violence en couple (AVVEC), Genève

Une femme sur dix vit de la violence conjugale, physique ou sexuelle, au cours d'une année civile (Killias, Simonin & De Puy). En se basant sur ces données, cela signifie que plus de 8'000 femmes en couple subissent des violences de la part de leur conjoint à Genève.

En 1997, une étude suisse avait déjà permis d'estimer qu'une femme sur cinq subissait des violences physiques ou sexuelles de la part de son conjoint au cours de sa vie et que deux sur cinq étaient victimes d'atteintes psychologiques (Gillioz, Ducret & De Puy). Au vu de l'ampleur de cette problématique, venir en aide au plus grand nombre apparaît comme un devoir de santé publique.

L'impact de la crise sanitaire

La pandémie et certaines mesures sanitaires prononcées, en particulier le semi-confinement de la population et l'obligation de télétravailler, ont eu un impact sur l'apparition ou l'aggravation de la violence dans les couples.

Le stress et l'imprévisibilité engendrés par cette crise ont mis à mal les ressources individuelles des personnes, provoquant angoisses, dépressions ou problèmes de santé physique, entre autres.

Au niveau relationnel, les difficultés de certains couples ont été exacerbées face à cette situation totalement inédite. Enfin, la précarité économique, la perte du travail ou encore l'isolement social ont également influencé les

comportements de violence.

Ainsi, en 2020, une augmentation des infractions de violences domestiques de 2,3% (+ 454 infractions) par rapport à l'année précédente a été confirmée par l'Office fédéral de la statistique.

Offrir de l'aide, même à distance

La situation sanitaire extraordinaire liée à la pandémie a été l'occasion de créer un dispositif d'aide via internet pour les victimes de violence en couple.

Dès mars 2020, les entretiens ont été effectués au moyen de la visioconférence ou d'applications permettant de faire des appels vidéo. Ce procédé est devenu une réponse évidente afin d'augmenter l'accessibilité aux prestations de l'association genevoise. Maintenir le contact a été indispensable en vue d'éviter une possible escalade de la violence dans des foyers où victimes et auteur·trice·s étaient confiné·e·s.

Ces nouveaux outils de communication ont permis d'apporter le soutien nécessaire, en toute discrétion, sans avoir besoin de s'absenter pendant plusieurs heures et cela malgré la surveillance exercée par la personne violente et la peur de représailles.

Au fil de l'année 2020, alors même que les consultations en présentiel étaient à nouveau possibles sous certaines conditions, l'association a constaté qu'un certain nombre de personnes souhaitaient poursuivre les entretiens à distance. Une réflexion s'est alors engagée sur la pertinence de maintenir ce mode de consultation, en dehors de toute crise sanitaire.

La réalité de terrain, en accord avec les recherches empiriques existantes dans le domaine, faisaient état de difficultés, voire d'impossibilités, pour une partie des victimes, de consulter en face à face. Des situations personnelles, familiales ou encore professionnelles pouvaient les empêcher de se rendre dans les bureaux du centre de consultation de l'association. Parmi les obstacles à ces déplacements se trouvait le fait d'avoir un enfant à charge, de devoir parcourir une trop grande distance entre le centre de consultation et le lieu d'habitation ou de travail, ou encore l'incompatibilité avec les horaires de travail.

De plus, faciliter l'accessibilité aux professionnel·le·s à des moments moins restreints et pouvoir échapper au contrôle physique du·de la partenaire permet aux victimes de bénéficier d'une aide qui n'aurait pas été possible pour grand nombre d'entre elles (Tarzia, Cornelio, Forsdike & Hegarty). Il a donc été question de continuer à faire exister cette prestation à distance, en parallèle à la prise en charge traditionnelle.

Multiples interventions en ligne

De manière générale, le conseil et la psychothérapie en ligne ont été reconnus comme efficaces par de nombreuses études (Andersson, Cuijpers, Carlbring, Riper et Hedman, 2014 ; Hedman, Ljotsson et Lindefor, 2012 ; cités par la FSP) pour le traitement des troubles de l'humeur, du sommeil, anxieux et de stress post-traumatique, des addictions et des problèmes psychosomatiques ; troubles dont souffrent souvent les personnes subissant des violences en couple.

Les interventions en ligne et les psychothérapies peuvent prendre des formes diverses, telles qu'e-mails, chats, vidéos, forums, téléphones, visioconférences, programmes d'auto-assistance (applications) encadrés ou non encadrés, ou encore des formes « mixtes » (FSP ; Rempel, Donelle, Hall & Rodger).

Parmi les outils efficaces utilisés dans les cas de violence domestique, Constantino, Braxter et al décrivent en particulier les moyens d'aide à distance par téléphone et vidéoconférence mais aussi par e-mails, SMS et réseaux sociaux.

Le soutien en ligne aide les victimes à mieux identifier leur situation comme étant de la violence conjugale et de se sentir moins seules (Tarzia, Murray, Humphreys, Glass, Taft, Valpied & Hegarty, 2015 et Tarzia, May & Hegarty, 2016 ; cités par Tarzia et al., 2018).

Suivis à moyen et long termes

Forte de ces expériences et des enseignements tirés des recherches qui mettent en lumière la pertinence et l'efficacité des interventions en ligne, l'Association Aide aux victimes de violence en couple a relevé le défi d'ouvrir un centre à distance en juin 2021.

A présent, il s'agit de faciliter non seulement l'accès aux prestations, mais également au suivi à moyen ou long terme. La mise en place de ce dernier sur la durée est importante dans une optique d'accompagnement et de soins. Au-delà de la réponse apportée à une situation de détresse aigue, il convient de proposer des consultations sur le long terme permettant notamment d'évaluer les dangers de manière adéquate, de mettre en place des actions de protection, de réduire les symptômes et les conséquences de la violence, d'activer les ressources et d'être accompagné·e dans les décisions et les actions à mener.

Or, un dispositif de prise en charge à distance incluant l'aide sur la durée semble être rare encore aujourd'hui. En effet, Rempel et al. soulignent l'existence de programmes pour mieux se protéger mais indiquent le nombre très restreint d'interventions en ligne ayant pour but de gérer les impacts d'une relation violente sur le moyen et long terme, notamment après la séparation et lors de la reconstruction à la suite d'une telle expérience.

Rétablir la capacité de choix à chaque étape du processus d'aide, dès le premier entretien comme par la suite, et déterminer ce qui semble le plus utile pour soi apparait fondamental.

Adaptations des prestations profitables

C'est donc sur la base de ces constats que l'association propose désormais des prestations à distance qui comprennent des consultations psychosociales et thérapeutiques menées par le biais d'un système de vidéoconférence ou d'applications facilitant les appels en vidéo.

La vidéoconférence reste privilégiée du fait qu'elle est reconnue comme la forme la plus comparable à la consultation en face à face. En effet, les interlocuteur·trice·s peuvent percevoir les expressions, gestes et émotions des un·e·s et des autres. Des prestations d'aide de formes mixtes sont aussi proposées, c'est-à-dire des consultations en alternance par vidéoconférence, téléphone ou en face à face.

L'opportunité de cette aide supplémentaire, dont l'efficacité thérapeutique est reconnue, est ainsi totalement adaptée à l'évolution d'une société qui utilise quotidiennement les moyens technologiques.

Relevons enfin que ce mode de consultation d'aide en ligne a contribué à toucher une population spécifique, qui n'avait pas accès aux prestations auparavant. Ainsi, cette nouvelle accessibilité permet à davantage de victimes de se protéger des conséquences de la violence et de se diriger vers une vie sans celle-ci.

L'AVVEC

L'association d'Aide aux victimes de violence en couple (AVVEC), qui existe depuis 1977, a pour missions d'apporter un soutien psychosocial et thérapeutique spécialisé à ces personnes et à leurs enfants ainsi que de sensibiliser la population et les professionnel·le·s à cette problématique.

L'AVVEC assure une permanence téléphonique le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14h à 17h au 022 797 10 10.

Bibliographie

- Constantino R.E., Braxter B., Ren D., Burroughs J.D., Doswell W.M., Wu L., Hwang J.G., Klem M.L., Joshi J.B., Greene W.B. (2015). Comparing Online with Face-to-Face HELPP Intervention in Women Experiencing Intimate Partner Violence. Issues in Mental Health Nursing ; 36(6): 430-8.
- Fédération suisse des Psychologues (FSP) (2017) : https://www.psychologie.ch/sites/default/files/media-files/2019-03/standards_online-interventionen_beratung_fr.pdf
- Gillioz L., De Puy J. & Ducret V. (1997). Domination et violence envers la femme dans le couple. Lausanne : Payot.
- Hassija C., Gray M.J. (2011). The effectiveness and feasibility of videoconferencing technology to provide evidence-based treatment to rural domestic violence and sexual assault populations. Telemedicine Journal and e-Health; 17(4): 309-15.
- Killias M., Simonin M. et De Puy J. (2005). Violence experienced by women in Switzerland over their lifespan. Results of the International Violence Against Women Survey (IVAWS). Berne : Stämpfli.
- Leroux Y. (2008). Psychothérapies en ligne – histoire, questions éthiques, processus. Psychothérapies ; 28 (3) : 211-221.
- Office Fédéral de la Statistique (2020) : https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/police/violence-domestique.html
- Rempel E., Donelle L., Hall J., Rodger S. (2019). Intimate partner violence: a review of online interventions. Informatics for Health and Social Care; 44(2): 204-219.
- Tarzia L., Cornelio R., Forsdike K. & Hegarty K. (2018). Women's Experiences Receiving Support
- Online for Intimate Partner Violence: How Does it Compare to Face-to-Face Support from a Health Professional?. Interacting With Computers; 30(5): 433-443.

Lire également :

- Magali Guillain, Lucile Franz et René Knüsel, « Innover dans la lutte contre la violence conjugale », REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 19 avril 2021
- Hakim Ben Salah, «Auteurs de violence: l'expérience canadienne», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 21 février 2019