



relais  
pharmacie.brussels



# VIOLENCES CONJUGALES : COMMENT ORIENTER LES VICTIMES EN TANT QUE PHARMACIEN·NE ?



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

**equal.brussels**  
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES  
GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL



**relais  
pharmacie.brussels**

De nombreuses personnes sont **confrontées à des violences** précisément là où elles devraient se sentir en sécurité : **au sein de leur propre foyer.**

Dans les couples où sévissent des violences, une période de rupture ou de crise telle que la crise sanitaire actuelle peut être un moment de renforcement des violences.

Et pour les victimes, il n'est pas toujours aisé de recourir aux services d'aide qui leur sont dédiés. La peur, la méconnaissance des dispositifs, l'absence de moyens de communication ou la sidération expliquent en partie ce non-recours. En tant que pharmacien·ne, vous pouvez assurer un rôle de relais et de soutien pour ces personnes.



C'est pourquoi, un dispositif «Relais» est mis en place dans les pharmacies, établissements de proximité par excellence où règne un climat de confiance et de confidentialité. Ce dispositif permettra aux victimes de bénéficier, par le biais de leur pharmacie, d'une écoute et d'une orientation vers les services d'aide en fonction de leurs besoins en toute sécurité.

Cette brochure contient toutes les informations nécessaires pour vous aider à orienter au mieux les victimes de violences conjugales qui se présentent dans votre pharmacie.

# I. LES VIOLENCES CONJUGALES

En 2010, les autorités belges se sont accordées pour définir les violences conjugales comme suit :

«Les violences dans les relations intimes sont un ensemble de comportements, d'actes, d'attitudes de l'un des partenaires ou ex-partenaires qui visent à **contrôler et dominer l'autre**. Elles comprennent les **agressions, les menaces ou les contraintes verbales, physiques, sexuelles, économiques**, répétées ou amenées à se répéter portant atteinte à l'intégrité de l'autre et même à son intégration socioprofessionnelle.

Ces violences affectent non seulement la victime, mais également les autres membres de la famille, parmi lesquels les enfants. Elles constituent une forme de violence intrafamiliale. Il apparaît que dans la grande majorité, les auteurs de ces violences sont des hommes et les victimes, des femmes. Les violences dans les relations intimes sont la manifestation, dans la sphère privée, des relations de pouvoir inégal entre les femmes et les hommes encore à l'œuvre dans notre société.»

Les violences conjugales touchent toutes les classes sociales, toutes les communautés et tous les groupes d'âge mais elles affecteront de manière disproportionnée certains publics en raison de leur plus grande vulnérabilité. Les femmes en situation de handicap par exemple subissent un risque accru d'être victimes de violences conjugales. De plus, elles font

face à de nombreux obstacles pour avoir accès à des services d'accompagnement adaptés à leurs besoins et capables de les accueillir, ce qui accroît le risque que les violences se perpétuent. Quant aux femmes migrantes victimes de ces violences, elles ignorent souvent leurs droits. Certaines prennent conscience de ceux-ci lorsqu'il est trop tard pour pouvoir réagir. D'autres ont peur, vu la précarité de leur séjour et leur dépendance administrative vis-à-vis de leur partenaire, de quitter le domicile conjugal et de s'adresser aux services de police pour porter plainte.

**Pour en savoir plus sur la thématique des violences conjugales, consultez :**

[ecouteviolencesconjugales.be](https://ecouteviolencesconjugales.be)

[1712.be](https://1712.be)

[equal.brussels/fr/theme/violence/](https://equal.brussels/fr/theme/violence/)

**Plan bruxellois de lutte contre les violences faites aux femmes :**  
[equal.brussels/fr/publications/plan-bruxellois-de-lutte-contre-les-violences-faites-aux-femmes/](https://equal.brussels/fr/publications/plan-bruxellois-de-lutte-contre-les-violences-faites-aux-femmes/)

## II. VOTRE RÔLE EN TANT QUE PHARMACIEN·NE : ORIENTER

En tant que professionnel·le·s reconnu·e·s comme personnes de confiance, vous pouvez **orienter** les victimes qui en expriment le besoin ou qui présentent des signes de détresse psychologique, **vers des services spécialisés de prise en charge et d'accompagnement**. Il ne vous revient donc pas de devoir gérer la situation de violences mais bien d'aider les personnes à trouver l'aide et le soutien adaptés.

Pour procéder à l'orientation, **questionner la victime sur ses besoins** est indispensable, surtout s'ils ne sont pas exprimés, afin de les respecter et d'éviter toute mauvaise interprétation. Adoptez une posture réfléchie et bienveillante, en faisant preuve d'écoute active, sans jugement. Posez des questions ouvertes et larges, sans jamais remettre les réponses de la victime en question.

S'il ressort de l'analyse que la personne est en danger, les services de police doivent être contactés (via le numéro de téléphone **101**).



### III. COMMENT APPRÉCIER L'URGENCE ? A QUI S'ADRESSER ?

L'urgence devra toujours être appréciée en fonction du récit de la victime elle-même. Le fait qu'elle présente des traces de violences physiques n'est pas le seul élément à prendre en considération pour déterminer l'urgence de la situation. Ainsi, par exemple, il pourra y avoir urgence si la victime déclare être harcelée<sup>1</sup> par son-sa conjoint-e ou sentir sa vie menacée.

Si vous percevez une urgence, demandez toujours si la personne souhaite que la police soit contactée. Si la réponse est positive, contactez la **police via le 101**.

1. Art. 458bis du code pénal : «Toute personne qui, par état ou par profession, est dépositaire de secrets et a de ce fait connaissance d'une infraction prévue aux articles 371/1 à 377, 377quater, 379, 380, 383bis, §§ 1er et 2, 392 à 394, 396 à 405ter, 409, 423, 425, 426 et 433quinquies, qui a été commise sur un mineur ou sur une personne qui est vulnérable en raison de son âge, d'un état de grossesse, de la violence entre partenaires, d'actes de violence perpétrés au nom de la culture, de la coutume, de la religion, de la tradition ou du prétendu «honneur», d'une maladie, d'une infirmité ou d'une déficience physique ou mentale peut, sans préjudice des obligations que lui impose l'article 422bis, en informer le procureur du Roi, soit lorsqu'il existe un danger grave et imminent pour l'intégrité physique ou mentale du mineur ou de la personne vulnérable visée, et qu'elle n'est pas en mesure, seule ou avec l'aide de tiers, de protéger cette intégrité, soit lorsqu'il y a des indices d'un danger sérieux et réel que d'autres mineurs ou personnes vulnérables visées soient victimes des infractions prévues aux articles précités et qu'elle n'est pas en mesure, seule ou avec l'aide de tiers, de protéger cette intégrité.»

Si la personne ne désire pas que la police soit prévenue mais qu'il est toutefois évident qu'elle est exposée à un péril grave (sur base des affirmations reçues ou de son état physique), vous avez l'obligation de contacter la police dans les meilleurs délais, même si la personne s'y oppose. Expliquez dans ce cas clairement la situation. La victime doit en être avertie.

En effet, prévenir le **101** sans informer la personne peut présenter des risques : surprise de la victime au moment du contact avec la police, crispation de la situation avec son partenaire sans y être préparée, perte de confiance à l'égard du·de la pharmacien·ne.

En conclusion, il y a trois cas où la **police** doit être prévenue :

- **si la personne le demande**
- **si vous êtes témoin d'un délit**  
(ex. altercation grave devant la pharmacie, coups, menaces...)
- **si quelqu'un est en danger**



## IV. PRISE EN CHARGE DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES


Dans tous les cas (et après avoir prévenu la police si la situation l'imposait) vous pouvez renvoyer la personne vers une ligne d'écoute gratuite.

### EN FRANÇAIS :

La ligne **Ecoute Violences conjugales** est accessible :

 au **0800 30 030** 7j./7 et 24h/24.


Si la personne vous le demande, vous pouvez y prendre un premier contact pour elle. Cette ligne s'adresse aux victimes et aux auteurs mais répond également aux questions des professionnel-le-s et des témoins.


 Un **chat** est organisé 20h/semaine et ce, à partir du site internet [ecouteviolencesconjugales.be](http://ecouteviolencesconjugales.be)

### EN NÉERLANDAIS:

Le service **1712** offre un service d'écoute et d'aide en néerlandais :

 par **téléphone au numéro 1712** du lundi au vendredi, de 9h à 18h

 par **chat** du lun. au jeu, de 13h à 20h sur [1712.be](http://1712.be)

 par **mail** 7j./7-24h/24 via [1712.be](http://1712.be)

Pour un accompagnement dans une autre langue que le français ou le néerlandais, les services suivants peuvent être consultés : [we-access.eu/fr](https://we-access.eu/fr)

Le projet européen **ACCESS** veut faciliter l'accès à la prévention, à la protection et au soutien des femmes migrantes en Europe confrontées aux violences de genre, dont les violences conjugales.

Le site d'information est accessible dans les langues suivantes: **français, anglais, néerlandais, espagnol et arabe**. On y trouve une cartographie des services disponibles en Belgique.

Un **chat** est accessible en français, espagnol, arabe, anglais, peul, somali, soussou-malinke, tigrigna, amharique, et bassa (voir le calendrier des permanences sur le site).

# EN FONCTION DES BESOINS, VOUS POUVEZ ÉGALEMENT RENVOYER LA PERSONNE VERS UN CENTRE DE PRISE EN CHARGE DES VICTIMES


POUR LES FRANCOPHONES :

## Centre de Prévention des violences conjugales et familiales

Ce centre propose un accompagnement spécialisé à toute personne concernée par les violences conjugales. Cet accompagnement prend différentes formes :

1. une écoute téléphonique,
2. un accueil,
3. une aide administrative et sociale,
4. un espace de parole en individuel (pour femme, homme auteur ou victime) ou en couple,
5. des ateliers d'Education Permanente,
6. un hébergement pour femmes (avec ou sans enfant(s) sans limite d'âge) à une adresse confidentielle.

Contact :

 Par **téléphone** : de 9 heures à 19 heures en semaine et le week-end de 10 heures à 17 heures si la victime souhaite parler de sa situation ou recevoir des informations.

Prise de rendez-vous : **02 539 27 44** du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.


 Par mail : **[info@cpvcf.org](mailto:info@cpvcf.org)**

POUR LES NÉERLANDOPHONES :

## Centrum Algemeen Welzijnswerk

Le Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) est un centre polyvalent qui fournit une aide généraliste pour toute question ou problème relatif au bien-être, que ce soit des difficultés relationnelles, financières, juridiques, administratives ou autres. Il offre également une assistance aux victimes et aux auteurs de violences conjugales.

Contact :

 Par **téléphone** : au **0800 13 500** de 9h à 17h

 Par **mail** : [caw.be/contacteer-ons/#mail](mailto:caw.be/contacteer-ons/#mail)

# SI LA PERSONNE A BESOIN D'UNE SOLUTION D'HÉBERGEMENT D'URGENCE :

## SAMU social

Permanence téléphonique 24h/24 :

 **0800 99 340** (gratuit)

 [info@samusocial.be](mailto:info@samusocial.be)

Des **services locaux** existent également dans les différentes communes bruxelloises.

Vous en trouverez le listing sur :





[www.upb-avb.be](http://www.upb-avb.be)



## V. EN CAS DE VIOLENCES SEXUELLES

Pour les victimes de violences sexuelles, leurs proches et les professionnel-le-s, contactez la **ligne d'écoute gratuite «violences sexuelles» au 0800 98 100.**

-  **Permanence téléphonique gratuite** : lundi, de 9h à 17h /-mardi au jeudi, de 8h à 18h - vendredi, de 8h à 10h et de 13h à 18h
-  Par mail : [info@sosviol.be](mailto:info@sosviol.be) – [sosviol.be](https://www.sosviol.be)

Pour les victimes ayant subi une agression sexuelle récente (moins d'un mois), contactez le **Centre de prise en charge des victimes de violences sexuelles (CPVS) de Bruxelles** 7j./7 et 24h/24. Ce centre multidisciplinaire propose une prise en charge médicale, médico-légale, un soutien psychologique et un suivi adapté. Par ailleurs, des inspecteurs-trices de police spécialisé-e-s interviennent dans le centre si la victime souhaite porter plainte.

**CPVS de Bruxelles**  
320, Rue Haute  
1000 Bruxelles  
**02 535 45 42**

## VI. PRISE EN CHARGE DES AUTEURS

### EN FRANÇAIS :

Pour les auteurs, la ligne d'écoute violences conjugales est également accessible:

 **0800 30 030**, 7j./7 et 24h/24

Chat accessible 20h/semaine, à partir du site internet

 [ecouteviolencesconjugales.be](https://ecouteviolencesconjugales.be)

L'asbl **Praxis** aide les auteur·e·s de violences conjugales (ou des personnes présentant des risques de passer à l'acte) et réalise un travail de responsabilisation en groupe


**Asbl Praxis (Bruxelles) : 02 217 98 70**

### EN NÉERLANDAIS :

La service [1712.be](https://1712.be) , prend également en charge les auteurs de violences conjugales :

 par téléphone au numéro **1712** : du lundi au vendredi, de 9h à 18h

 par **chat** : du lundi au jeudia, de 13h à 20h

 par **mail** : 7j./7-24h/24

# PRÉSENTATION D'UNE VICTIME

OUI

URGENCE ?  
PÉRIL GRAVE ?

NON

POLICE : 101

VIOLENCE CONJUGALE ?

 Ecoute Violence Conjugales

 CPVCF

 Traduction : [we-access.eu](http://we-access.eu)

VIOLENCE SEXUELLE ?

 CPVS

 SOS VIOL

BESOIN HÉBERGEMENT  
URGENCE ?

 SAMU Social

PRISE EN CHARGE  
DE L'AUTEUR ?

 Ecoute Violence Conjugales

 Praxis