

## Centre de consultation à distance (21-016)

AVVEC est une association qui a pour mission d'apporter une aide psychosociale et thérapeutique aux personnes victimes de violence en couple et à leurs enfants, ainsi que de sensibiliser la population et les professionnel·le·s à cette problématique.

**Adresse de contact** AVVEC  
Rue de Montchoisy 46  
1207 Genève  
Tél. — 022 797 10 10

**Personne de contact** Béatrice Cortellini, directrice [bc@avvec.ch](mailto:bc@avvec.ch)

### 1) Objectifs et activités réalisées

#### a) Genèse du projet

Le Centre de consultation à distance tire son origine des contraintes imposées par la crise sanitaire du COVID-19. Dès l'annonce du semi-confinement le 13 mars 2020, l'association AVVEC ne pouvait plus recevoir de bénéficiaires dans l'enceinte de ses locaux. Soucieuse de poursuivre son soutien, l'équipe de collaboratrices s'est aussitôt organisée pour basculer ses activités en distanciel. AVVEC a ainsi pu continuer sans interruption les prises en charge en mettant en place très rapidement des moyens favorisant la visioconférence. L'offre de consultation a ensuite évolué durant une année en fonction des mesures sanitaires en vigueur : en présentiel, en distanciel ou mixte. Nous en avons retiré deux enseignements majeurs :

- Notre offre multimodale était d'autant plus pertinente que les situations de violence conjugale ont augmenté durant la crise sanitaire, comme le confirme l'OFS.
- Au-delà des contraintes liées à la crise sanitaire, le mode de consultation à distance semblait répondre à un réel besoin, car certaines victimes éprouvaient des difficultés à se rendre physiquement dans les locaux de l'association.

AVVEC a donc souhaité pérenniser ce mode de consultation en lançant en juin 2021 le « Centre de consultation à distance » pour faciliter l'accès à un soutien spécialisé.

#### b) Objectifs et réalisations

Le premier objectif était d'intégrer pleinement les consultations à distance dans la palette de notre offre à destination des personnes victimes de violence en couple. Pour réaliser cet objectif, il était impératif de mettre en place une structure efficiente sur les plans :

- Technique : chaque collaboratrice a reçu un téléphone et un ordinateur portable professionnels, des abonnements s'y référant, un accès aux logiciels et applications informatiques, au réseau local et internet, à la messagerie électronique, au serveur et à la base de données.
- Humain : chaque collaboratrice a dû « postuler » pour l'ouverture de ce Centre, signifiant par écrit sa motivation auprès de la directrice. Toutes les professionnelles ont souhaité intégrer le Centre à distance. C'est dire combien l'équipe entière partageait l'enthousiasme pour ce projet novateur. Par la suite, elle a participé au setting des futures consultations à distance, nourri par les retours d'expériences de

2020. Cette implication des collaboratrices a été un facteur clé dans la réussite de la mise en place.

- Fonctionnel : les spécificités de l'aide à distance ont été longuement discutées par l'équipe, afin d'utiliser au mieux cette nouvelle flexibilité. Deux éléments se sont imposés, la liberté du choix pour la personne victime et sa mise en sécurité. La question est donc posée d'emblée lors du premier contact avec notre structure sur une préférence pour le présentiel ou le distanciel, qui pose comme préalable que la personne dispose d'un environnement sûr et où elle se sente à l'aise pour communiquer.

Le « Centre à distance » a ainsi pu être lancé en juin 2021, restait à faire connaître cette extension de nos prestations. Nous avons commencé par mettre à jour notre site internet [www.avvec.ch](http://www.avvec.ch), puis un flyer consacré au « Centre de consultation à distance » a été réalisé en octobre 2021 et distribué dans le réseau professionnel genevois avec lequel AVVEC collabore régulièrement. Ce flyer a également été présenté lors de nombreuses rencontres, conférences ou comités d'associations auxquels AVVEC a participé. Les médias ont reçu un communiqué de presse au moment du lancement, ce qui a débouché sur une interview à la RTS et un article dans *Le Courrier*.

## 2) Constats et résultats

### a) Résultats chiffrés

Le but fixé au projet était d'atteindre 1 800 consultations à distance par année, soit 3 600 sur les deux ans prévus. Du 1<sup>er</sup> juillet 2021 au 31 mai 2023, AVVEC a réalisé 4 555 entretiens à distance sur un total de 8 381 entretiens, soit une part de 54 % des consultations.

AVVEC a pris soin de recueillir l'opinion des personnes concernées à propos des modes de consultation mis à leur disposition. Ainsi, ce ne sont pas moins de 278 questionnaires qui ont été remplis durant la période du projet. Les principales raisons conduisant au choix d'un entretien en présentiel, distanciel ou mixte ont ainsi pu être dégagées

### b) Enseignements tirés

AVVEC tire un bilan très positif de la mise en place du « Centre de consultation à distance ».

- Pertinence du mode distanciel : Il ressort des analyses effectuées que les consultations à distance peuvent être proposées à toute personne, dès le premier entretien, indépendamment du type de violence vécu (psychologique, physique, sexuelle, économique) et de la situation du couple (vie en couple ou seule).
- Accessibilité des consultations : les entretiens à distance permettent de faciliter l'accès à l'information et à l'accompagnement. La prise des rendez-vous est plus aisée. En effet, les consultantes relèvent que le travail, la garde des enfants, les trajets et déplacements ainsi que le fait de s'extraire du contrôle de l'auteur sont des préoccupations centrales et des freins à la demande d'aide. Le mode distanciel est très apprécié, car il permet un gain de temps et garantit un rythme plus proche de ce dont les victimes ont besoin. De plus, ce dispositif offre également un soutien en cas de voyage, maladie ou situation de crise.

### c) L'avenir du Centre de consultation à distance

La mise en place du Centre à distance a significativement amélioré l'adéquation de notre action avec les situations de vie, les attentes et les contraintes de notre public. Son avenir s'inscrit donc de la manière suivante :

- Pérennisation : la consultation à distance est devenue un outil important dont nous ne pourrions que difficilement nous passer et doit être reconduite.
- Monitoring et adaptation : l'équilibre entre les consultations en présentiel et en distanciel va continuer à être monitoré, dans le but d'utiliser au mieux les atouts des deux approches.
- Transmission : nous sommes persuadées que la mise en place d'un Centre à distance peut être d'une grande pertinence pour des associations ou des instances aux missions proches des nôtres. Notre initiative n'a jusqu'ici pas fait d'émules, mais le travail d'information va se poursuivre auprès des faitières concernées.

## 3) Recommandations pour des projets similaires

### a) Implication de toute l'équipe dès la phase initiale du projet

Notre projet s'est réalisé de manière harmonieuse et efficace parce qu'il a obtenu dès ses premières réflexions l'adhésion de toute l'équipe. Celle-ci a ensuite collaboré à toutes les étapes du projet et l'a donc fait sien.

### b) Mise en exergue de l'extension des moyens d'action

Un Centre à distance n'est pas une fin en soi, mais un élargissement des moyens à disposition pour remplir sa mission. Le choix entre présentiel, distanciel ou mixte reste le fait de la consultante et n'implique donc pas de dilemme pour la collaboratrice.

### c) Utilisation de notre expérience

AVEC se tient volontiers à disposition pour mener une discussion exploratoire ou partager son expérience sur la mise en place du Centre à distance sous les différents aspects mentionnée plus haut (pt 1 b). Nous pouvons également apporter un soutien ponctuel en cours de développement, mais de manière subsidiaire, car le projet doit impérativement être mené par ses futures utilisatrices.

## 4) Matériel, offres et informations

### a) Site internet de l'association [www.avvec.ch](http://www.avvec.ch)

Vous trouverez sur notre site la présentation du Centre de consultation à distance et son intégration dans notre offre.

### b) Documents à disposition

Le rapport final du BFEG et l'article paru dans la revue REISO « Violence conjugale : l'aide en ligne, un outil utile » peuvent être remis sur simple demande à notre secrétariat à l'adresse mail : [info@avvec.ch](mailto:info@avvec.ch)

Genève, le 30 septembre 2023