

LIGNES DIRECTRICES POUR UN SERVICE D'ÉCOUTE ET D'ACCUEIL DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION DES PERSONNES

1. Avant-propos

« Un processus décisif de réorientation de la vie et des activités du Mouvement a été décidé, dans lequel il a été établi que les personnes mineures et toutes les personnes, dans leur entière complexité, sont au centre des processus de soins, de - protection, de réparation et de renaissance ». (Margaret Karram 19 mai 2022)

2. Objet des présentes Lignes Directrices

L'objectif de ces lignes directrices est de présenter des orientations pour la mise en œuvre d'un « *Service d'Écoute et d'Accueil dans le domaine de la protection des personnes* »

Nous avons opté pour des « *lignes directrices* » et pas pour un « *protocole* » afin de conserver une fonction d'orientation au lieu d'édicter une norme.

Le document fournit ainsi les éléments de base nécessaires à chaque communauté nationale ou territoriale du mouvement des Focolari (MdF) pour élaborer une stratégie adéquate de mise en œuvre des présentes Lignes directrices d'Écoute et d'Accueil (LDEA), en tenant compte des différences territoriales et culturelles.

3. Le Service d'écoute et d'accueil dans le domaine de la protection de la personne au sein du MdF

3.1 De quoi il s'agit ?

Le Service d'Écoute et d'Accueil (SEA) dans le domaine de la protection permet que se crée une relation avec une personne ou une communauté blessée ou avec toute personne qui se ressent être victime d'abus. Il est mis en place pour garantir une présence afin que nul ne soit laissé seul, et, pour apporter des éléments de réponse à un besoin concret identifié. Ce service

est créé dans le but de faciliter l'accueil de toutes les personnes qui s'adressent à lui pour obtenir des informations et/ou une écoute dans le domaine de la protection et des abus de tout type.

La personne peut faire appel au « *Service d'Écoute et d'Accueil* » (individuellement ou au nom de la communauté) sur une base libre et volontaire.

Le service sollicité est effectué dans le respect de l'anonymat de la personne qui le demande et de sa vie privée.

3.2 A qui s'adresse ce service ?

Il s'adresse :

Aux Victimes primaires :

1. les personnes (adultes ou mineures, individuellement ou en groupe) qui estiment avoir subi personnellement des abus de toutes sortes : physiques, psychologiques, sexuels, spirituels, d'autorité, de conscience, harcèlement.
2. les victimes, lorsque les procédures internes, suite à l'enquête de la CPI, ou les éventuelles procédures judiciaires ou canoniques, sont conclues¹.

Aux Victimes secondaires :

1. les personnes qui ont un lien avec la victime : famille, proches, amis, etc.
2. les personnes de l'entourage de l'accusé, qui se sentent blessées, coupables et demandent de l'aide pour surmonter cette expérience douloureuse.
3. l'ensemble de la communauté locale (composée de ses membres qui sont des victimes secondaires) car elle souffre de cette situation d'abus commis.

À toute personne qui ne se considère ni comme victime primaire ni comme victime secondaire :

1. les personnes souhaitant obtenir des informations sur les procédures et les démarches à suivre ou sur tout autre sujet lié à la protection des mineurs et des personnes en situation de vulnérabilité au sein du MdF.
2. les personnes exprimant leur malaise et leur souffrance au sein du MdF, en lien avec la protection de la personne.
3. les personnes ayant un rôle de gouvernance et/ou une position dans les structures de gouvernance de l'Œuvre et qui sont confrontées à des situations d'abus dans leurs communautés et/ou territoires.

1 Le coordinateur (de la CCI), avec l'aide de l'équipe d'assistance, informera la personne désignée comme victime de la décision prise par la subdivision (dans les formes mentionnées à l'article 6.4.2 f)) et lui fournira des informations sur la présence de services d'écoute à sa disposition également après la conclusion de la procédure et sur l'éventuelle procédure de réparation. *Protocole pour le traitement des cas d'abus dans le Mouvement des Focolari Art. 6.7.*

Aux Personnes signalées/accusées d'abus :

La personne accusée, car elle est considérée comme innocente jusqu'à preuve du contraire.

3.3 Comment cela se passe-t-il ?

Le Service d'Écoute et d'Accueil peut être assuré par des structures et/ou des personnes et des ressources existantes au sein du MdF (espaces d'écoute et d'accueil de proximité) ou lorsqu'il existe des structures externes jugées appropriées à cet effet.

L'accès à ce service est un choix libre et personnel. Ce parcours ne commence qu'avec la demande de la personne. La personne demandeuse peut décider de mettre fin au Service d'Écoute et d'Accueil à tout moment. Il s'agit d'un service gratuit pour les usagers.

Il commence par une première rencontre tenue par une ou plusieurs personnes préparées et/ou formées à l'écoute dans le domaine de la protection et de la relation d'aide. Ces personnes peuvent également avoir une formation médicale, psychologique ou psychiatrique ou être des professionnels de la protection, en évitant les conflits d'intérêts concernant leur rôle et leur affectation au sein du MdF pour chaque situation. Des personnes qui occupent actuellement, ou ont occupé au cours des dix dernières années, des rôles et des fonctions de gouvernance au sein du MdF ne peuvent pas participer au Service d'Écoute et d'Accueil.

La « *fonction d'écoute et d'accueil* » de ce premier niveau d'accueil vise à **créer un lien de confiance** entre la personne qui écoute et celle qui demande, afin que cette dernière puisse trouver un espace de sécurité et faire l'expérience de la proximité et de l'intimité. Tout cela en respectant la spécificité des rôles et les contraintes de confidentialité de la situation.

Après les premiers entretiens (entre 1 à 3 entretiens environ), le Service d'Accueil et d'Écoute peut indiquer, à la demande de la personne, un accompagnement professionnel à réaliser en dehors de l'Espace d'Écoute et d'Accueil.

Le demandeur peut être orienté vers un soutien professionnel pour une aide plus ciblée (psychologique, thérapeutique, juridique, spirituelle et/ou autre) effectuée par des professionnels (psychologues, psychiatres, travailleurs sociaux, avocats, conseillers spirituels, etc.) qui connaissent les procédures et les différentes politiques de prévention concernant la protection de la personne au sein du MdF. Le demandeur peut, s'il le souhaite, recevoir une liste de professionnels à contacter.

Compétences en matière de soutien professionnel

- Le praticien propose un parcours professionnel d'intervention à la demande des personnes qui s'adressent à lui.
- Le praticien doit avoir une connaissance étendue de la dynamique du psycho-trauma et de ses caractéristiques et conséquences prépondérantes chez une victime.

- Le demandeur peut s'adresser à des personnes/des ressources ou services identifiés dans le réseau territorial (privé et/ou public) ou à des ressources externes (Sociétés, Églises, etc.) ou à des personnes en qui elles ont confiance.
- Le coût financier de l'assistance professionnelle, dont la personne peut bénéficier, sera pris en charge conformément aux dispositions des Lignes directrices sur le Soutien Financier et la Réparation financière, exclusivement dans les cas qui y sont expressément prévus.

3.4 Quelles sont les caractéristiques de l'écoute offerte par le Service d'Écoute et d'Accueil

- garantir à tout moment un espace sûr, qui favorise la confiance pour une communication respectueuse des émotions et des expériences vécues et racontées, sans jugement ;
- fournir les informations nécessaires pour que la personne dispose des éléments lui permettant de décider de la suite à donner à son affaire. Si le besoin d'un signalement semble nécessaire, l'écouter doit rapidement demander à la victime de saisir la commission d'enquête compétente (centrale, zonale ou nationale) conformément au protocole de traitement des cas d'abus au sein du MdF ou les autorités judiciaires et/ou ecclésiastiques. Si la victime ne souhaite pas porter plainte mais qu'il s'avère qu'une infraction a été commise, l'écouter envoie le rapport à la Commission compétente sans mentionner le nom du déclarant ;
- garantir la confidentialité ;
- il n'utilise pas de concepts spirituels pour nier la réalité ou minimiser la situation de la victime ;
- il n'a pas de but thérapeutique ;
- il aide à clarifier le type d'accompagnement spécifique qui pourrait être utile.

3.5 Ce que le Service d'Écoute et d'Accueil n'est pas

- Ce n'est pas le lieu où l'enquête est menée.
- Il ne remplace pas l'autorité judiciaire ou ecclésiastique du pays.
- Il ne s'agit pas d'un espace de négociation entre la victime et l'agresseur.
- Aucune évaluation des dommages n'y est effectuée.

4. Mise en œuvre dans les zones²

² Une *zone* est définie comme une division organisationnelle régionale du MdF. Une zone peut comprendre une partie ou la totalité d'un pays ou plusieurs pays.

Ces Lignes Directrices définissent les caractéristiques générales d'un Service d'Écoute et d'Accueil, adaptable aux différentes réalités de terrain du MdF dans le monde. Le document prend en compte les défis que posent les différences territoriales et culturelles et les réglementations locales.

Dans la mesure du possible, le service sera mis en œuvre dans le respect des traditions et des coutumes locales, en s'intégrant aux structures qui jouent un rôle important dans la société, les églises et la culture de la région. Le principe de subsidiarité guidera la mise en œuvre, en valorisant les spécificités et les ressources de chaque région ou pays.

Chaque zone étudiera comment mettre en place un Service d'Écoute et d'Accueil dans la mesure du possible, en tenant compte de la cartographie des ressources locales.

En respectant la distinction claire entre le premier niveau d'écoute et le soutien professionnel, dans les lieux/territoires où il existe des difficultés en termes de ressources et/ou de moyens pour les réaliser, il est possible que la fonction du Service d'Écoute et d'Accueil soit exercée par au moins deux personnes de confiance (enseignants, travailleurs sociaux, personnes faisant autorité dans la société, etc.) ou par un noyau de personnes dûment formées, noyau composé de gens de confiance en respectant la parité homme-femme. Il sera toujours possible de s'adresser à des structures civiles ou ecclésiastiques offrant des services similaires, qui connaissent le domaine de la Protection, y compris celle du MdF, comme les Centres d'Écoute diocésains ou d'autres réalités similaires.

Il convient de garder à l'esprit que :

- il est toujours nécessaire de respecter l'anonymat, le caractère unique et exclusif d'une situation et/ou de la relation avec le demandeur, la confidentialité de chaque processus et de chaque demandeur, en évitant, comme cela a déjà été mentionné, un conflit d'intérêts dû au rôle ou à l'engagement au sein du MdF;
- si les ressources du territoire ne permettent pas d'établir un service propre, il est possible d'organiser les entretiens dans d'autres lieux, tout en respectant le critère d'indépendance et de non-implication dans la gouvernance du MdF sur le territoire;
- si la sensibilité des personnes le permet et que les conditions de la zone l'exigent (distances, langues, etc.), il est possible de mener les sessions d'écoute en ligne;
- pour les personnes qui, pour des raisons personnelles, préfèrent se rendre dans un Espace d'Écoute et d'Accueil qui n'est pas situé dans leur région, on essaiera d'offrir un Espace d'Écoute selon d'autres modalités (en ligne);
- dans les cas où les protagonistes des faits rapportés vivent dans des pays différents, il est conseillé au demandeur d'activer le service d'écoute sur son territoire;
- lors de leur service d'écoute, les personnes (au moins deux) qui assurent cette fonction d'écoute et d'accueil doivent prendre soin d'elles-mêmes (de leur bien-être psycho-physique).

Les conseillers zonaux « *Nature et vie physique* » collaborent avec les délégués du MdF de la zone pour la mise en œuvre de ces lignes directrices. Les membres du MdF doivent être informés des coordonnées et des possibilités d'accès à ce service. Il n'en reste pas moins que chaque zone a l'entière responsabilité de gérer au mieux ce Service.

5. Approbation et durée

Ces présentes Lignes Directrices ont été approuvées le 21 février 2025 par la Présidente du MdF, Margaret Karram, et le Coprésident, Jesús Morán, après consultation du Conseil Général.

Elles entreront en vigueur le 1^{er} mars 2025. Une évaluation de leur adéquation sera effectuée en septembre 2026 après une application de 18 mois, et, si nécessaire, des ajouts ou des modifications seront apportés.

Les Lignes Directrices sont publiées sur le site web international du MdF et leur diffusion est assurée par le bureau de la Communication et les responsables du MdF dans les zones.

Sommaire

LIGNES DIRECTRICES POUR UN SERVICE D'ÉCOUTE ET D'ACCUEIL DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION DES PERSONNES	1
1. Avant-propos	1
2. Objet des présentes Lignes Directrices	1
3. Le Service d'écoute et d'accueil dans le domaine de la protection de la personne au sein du MdF	1
3.1 De quoi il s'agit ?	1
3.2 A qui s'adresse ce service ?.....	2
3.3 Comment cela se passe-t-il ?	3
3.4 Quelles sont les caractéristiques de l'écoute offerte par le Service d'Écoute et d'Accueil	4
3.5 Ce que le Service d'Écoute et d'Accueil n'est pas	4
4. Mise en œuvre dans les zones	4
5. Approbation et durée	6