

### Solidarité femmes

**40 ans d'expertise**  
Chaque année

- Numéro national: 3919  
Entre 45 et 50 000 appels pris en charge chaque année
- Réseau de 67 associations en France
- + de 30 000 victimes accompagnées hors hébergement,
  - près de 5 000 femmes et enfants hébergés (urgence, moyen et long terme)
  - des actions de prévention
- Dispositif MES pour les femmes les + en danger
- Observatoire national des violences conjugales
- Formation (organisme agréé)
- Conseils juridiques au 3919 et aux associations.
- Coordination action logement

FEDERATION NATIONALE SOLIDARITE FEMMES : G

2017 = 67 associations membres  
spécialisées dans l'accompagnement des femmes et des enfants  
victimes de violences conjugales

UNE DYNAMIQUE DE RESEAU

- En direction des femmes et de leur(s) enfant(s) :  
écoute, accueil, accompagnements, actions collectives, hébergements...
- En direction des professionnel.le.s : formations, colloques, séminaires...
- En direction du grand public : conférences, débats...
- En direction du jeune public : actions de prévention des violences et comportements sexistes

VIOLENCES FEMMES INFO : 3919

1992 : création de la ligne téléphonique nationale  
2007 : numéro anonyme 3919  
2014 : numéro étendu à toutes les formes de violences faites aux femmes, ouvert 7j/7, entièrement gratuit.

### Lois relatives aux violences

En France: observation des parcours  
propositions législatives et réglementaires

- Circonstance aggravante pour les conjoints (1994)
- Eviction du conjoint violent (2004)
- Introduction du viol conjugal, du vol entre époux (2006)
- Ordonnance de protection (2010)
- Enfants et violences conjugales (2010-2014)

### Des actions qui s'appuient sur: un contexte

Un phénomène universel et de grande ampleur

- Inscrit dans un contexte culturel, social, économique
- tous pays, tous milieux socio-économiques
- Exposition majeure dans des sociétés avec rôles strictement définis et inégalités nettes entre femmes et hommes:
  - éducation
  - ressources
  - prises de décision dans les sphères publique et privée (définition des « rôles »)

### Centres d'accueil et d'hébergement Solidarité Femmes

Structures spécialisées et sécurisées pour FVV

Professionnel.le.s et établissements du secteur médico-social:  
CHRS (urgence, insertion), centres maternels, maison relais...

Principes d'intervention:

- anonymat et confidentialité
- évaluation du danger: mise en sécurité avec les enfants
- violence = délit → différence avec conflit de couple  
# pas de médiation ou approche induisant une co-responsabilité.
- stricte séparation entre structures FVV et celles pour le suivi des auteurs de violences

### Centres d'accueil et d'hébergement Solidarité Femmes

Une intervention sociale d'intérêt collectif

Axée sur la sortie de la violence, la reconstruction et le retour à l'autonomie en lien avec:

le développement d'une conscience critique sur les violences et les inégalités (actions collectives)

déculpabilisation, déresponsabilisation: les violences ne sont pas un problème de psychologie masculine ou féminine, de « relations passionnelles »

### Un accompagnement global

Favoriser les stratégies de protection, la réduction des risques: repli, contournement, rupture avec préparation au départ

Suivi psychologique: reconnaissance du statut de victime puis dé-victimation, estime de soi,

Accès aux droits sociaux, emploi, logement

Soutien dans les démarches juridiques (plainte: à quel moment? OP? divorce...)

Aide à la parentalité, protection de l'enfance

### En France

Plan triennal de lutte contre les violences

Haut Conseil à l'Egalité

3919 MIPROF

Service aux Droits des Femmes et à l'Egalité

Déclinaison par la Délégation aux Droits des Femmes et à l'Egalité

Commission départementale de prévention de la délinquance et de lutte contre les violences faites aux femmes

### 3919 « Violences Femmes Info »

Présentation

APPELEZ LE 3919

Service national gratuit et anonyme

SOLIDARITE Femmes

### La plateforme téléphonique d'écoute « Violences conjugales Info » créée par la Fédération Nationale Solidarité Femmes

1992: Création de la ligne d'écoute à destination des femmes victimes de violence conjugale.  
- numéro libre d'appel (01 40 33 80 60)  
- service d'écoute anonyme

2007: le numéro libre d'appel est remplacé par un numéro vert et court à 4 chiffres, le 3919 (facilitant la mémorisation et l'accès au service) accessible du Lundi au Samedi de 9h à 22h (310 jours par an).

2014: Le 3919 est élargi à toutes formes de violences faites aux femmes, est ouvert 7j/7 et devient entièrement gratuit.

### Typologies d'appelant-e-s au 3919

Les victimes

Les tiers (famille, ami-e-s, collègues, employeurs, voisin-e-s)

Les professionnel-le-s (travailleurs sociaux, médecins, pharmaciens, personnel médical)

Les auteurs

### Heures d'ouverture depuis le 1<sup>er</sup> février 2014

Du lundi au vendredi:  
o 9h à 22h

Samedi, dimanches et jours fériés  
(sauf 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre)  
o 9h à 18h

= 362 jours d'ouverture par an

### 3919 – L'équipe du 3919 aujourd'hui

- o 25 écoutantes en CDI à temps plein ou à temps partiel (=13 équivalents temps plein),
- o 3 chargées de pré-accueil (2,75 ETP)
- o 1 chef de service + 1 assistant-e à temps partiel
- o Des parcours professionnels de travailleuses sociales diversifiés:
  - o Assistantes sociales (60%)
  - o Psychologues (15%)
  - o Éducatrices (10%)
  - o Conseillères en économie sociale et familiale (10%)
  - o Métiers juridiques et autres (5%)

### Spécificités du 3919: Plateforme d'écoute

Appels anonymes,

Numéro vert étendu (entièrement gratuit) et ouvert 7j/7,

Le 3919 permet un premier contact plus aisé (par téléphone) afin de libérer la parole,

Le 3919 n'est pas un numéro d'urgence, mais une ligne d'écoute et de soutien psychologique.

Durée moyenne d'un appel « à contenu »: 20 minutes.

### Les étapes d'un appel au 3919...

#### Ecoute:

Accueillir et entendre: les écoutantes pratiquent une écoute bienveillante dans un cadre accueillant et une écoute empathique

#### Information:

o Informations juridiques, sociales, administratives ...

#### Orientation:

Orientation sur les associations du réseau Solidarité Femmes, associations partenaires, police, hôpitaux, référents violences, autres structures locales et nationales, accueils de jour...

### Ecoute 3919:

Pour près de 90% des femmes victimes de violences conjugales = premier contact

#### Objectifs:

- dénouer les mécanismes de la violence subie,
- informer sur les droits, conseils dans les démarches
- orienter au plus près du domicile

#### Autres attentes des femmes ou des proches

- Demander une mise en sécurité si danger immédiat
- Parler de la souffrance des enfants
- Aide pour soutenir une femme

### Quand appelle-t-on le 3919?

- Situation très dégradée
- Les violences atteignent des limites insupportables y compris pour les enfants
- Au moment où idée de la séparation mais: peur, menaces de mort, emprise, situation socio-économique.....

### 2014: Ce qui a changé

MISE EN PLACE DU  
3919 - NUMÉRO DE RÉFÉRENCE  
« TOUTES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES »...

### Une initiative du Ministère des Droits des Femmes...

En 2013, le 4<sup>ème</sup> plan de lutte contre les violences faites aux femmes prévoit la mise en place d'un numéro de référence unique afin d'assurer:

- une meilleure lisibilité auprès du public (un seul numéro: le 3919)
- l'amélioration de la prise en charge des appels (à hauteur de 80%)
- un service au public ouvert 7J/7
- une meilleure articulation avec les acteurs locaux
- la gratuité complète du service (y compris depuis les téléphones mobiles)

Le 3919 a donc été choisi par l'Etat pour la mise en place et le pilotage de ce service, en s'appuyant sur les 20 années d'expériences de la FNSF (près de 400.000 appels traités en 20 ans) en matière :

- d'écoute téléphonique dans le domaine social
- de gestion technique des outils de centre d'appels et informatiques
- de gestion des ressources humaines dans un secteur d'activité à part.

### 2014: Les partenaires du 3919

La FNSF, à l'origine du 3919, établit des partenariats pour passer de la thématique « violence conjugale » à « toutes violences faites aux femmes » avec:

- Collectif Féministe Contre le Viol (CFCV)
- Groupes d'abolition des Mutilations sexuelles (GAMS)
- Voix de Femmes
- AVFT
- CNIDFF/CIDFF
- Planning Familial
- Femmes Solidaires

### Typologie d'appels traités au 3919

Appels « Violence Conjugale » (traités directement par le 3919)

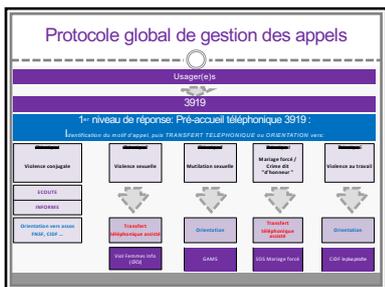
+

Appels « Violence sexuelle »

Appels « Mutilation sexuelle féminine »

Appels « Mariage forcé »

Appels « violence faite au travail »

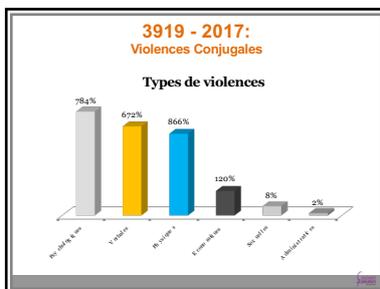


### Objectifs et résultats 2017

	2016	2017
Appels reçus et traitables	Réalisé 61 300	Réalisé 61 280
Appels traités	49 200	46 449
Qualité de service %	80.3%	75.8%

### Ventilation des motifs d'appels 2017

	Nb Appels	% du total
Appels "Violences faites aux femmes"	21 999	76%
Violence conjugale	20 428	71 %
Violence sexuelle	1340 (883)	4.6%
Mariage forcé	52	0.2%
Mutilations sexuelles	26	0.1%
Violences au travail	153 (96)	0.5%
Appels "autres"	11 056	24%
Autres formes de violences	1 900	7%
Appels pour infos et renseignements	2 031	7%
Appels parasites	2 914	10%
<b>Total</b>	<b>28 935</b>	<b>100%</b>



- ### 3919 - 2017:
- Femmes victimes de violences conjugales
- entre 30 et 50 ans (58%)
  - travaillent (49%)
  - ont au moins un enfant (82%)
  - partenaire régulier à 79%
  - relation établie depuis plusieurs années
  - résident dans + de 2/3 des situations dans un logement partagé avec l'auteur des violences.
  - 55% souhaitent quitter le domicile : quelles solutions?
  - 1 femme sur 2 a effectué au moins 1 démarche (police, santé, justice, services sociaux...)

### Régions en 2017

Régions	Nb de Femmes Victimes de V. 2017	Nb de Femmes de 15 à 74 ans 2017
Ile-de-France	2 807	4 151 421
Centre-Val de Loire	1 404	2 514 100
Normandie	787	2 010 714
Alsace	760	2 274 276
Île-de-France	662	1 844 821
Normandie	607	2 038 475
Centre-Val de Loire	605	2 214 443
Normandie	530	2 007 714
Normandie	390	1 510 511
Normandie	330	1 338 807
Normandie	311	1 218 963
Normandie	310	1 138 024
Normandie	310	1 012 767
Normandie	30	1 112 802
Normandie	18	1 018 008
Normandie	15	1 018 412
Normandie	6	898 766
Normandie	5	80 122
Normandie	1 000	26 121 946

### Départements en 2017

13 - Bouches du Rhône  
83 - Var  
84 - Vaucluse

455 appels FW HA  
197  
118

### Contexte d'apparition ou d'aggravation des violences

En lien avec la situation conjugale ou familiale	n	%
Debut relation, vie commune	1 125	48
Crise, agression	536	24
Contrainte, harcèlement, séduction	317	14
Autre	177	8
Violence FACS	37	2
Violence au travail	9	0

### Apparition ou aggravation des violences.

48% des victimes de violences conjugales ont évoqué la situation de l'agresseur

- > 63% des victimes: autoritarisme est le premier comportement incriminé par les victimes.
- > 24% des femmes victimes: addiction à l'alcool ou aux drogues.
- > 14% des victimes: jalousie du partenaire

### Conséquences santé des femmes n = 7 241

	n	%
Pleur, anxiété, agression, stress	6 712	93
Insomnie chronique	1 604	22
Aggravation troubles digestifs	1 538	21
Insomnie occasionnelle	579	8
Autre	345	5
Problèmes cardiaques, hypertension	215	3
Problèmes respiratoires, asthme ou toux	173	2
Problèmes neurologiques, troubles de l'équilibre	168	2
Problèmes de vision	146	2
Problèmes de peau	76	1
Problèmes de dents	70	1
Problèmes de cheveux	70	1
Problèmes de nez	70	1
Problèmes de gorge	70	1
Problèmes de l'oreille	67	1
Nb. femmes victimes violences	38	0
Violence conjugale, violences	1	0
Violence sexuelle, violences	1	0
Violence au travail	0	0

### Conséquences socio-économiques (n = 4552)

	n	%
Arrêt, démission	2 438	54
Chômage	2 400	53
Forçage	215	5
Problèmes financiers, problèmes de dette	154	3
Problèmes éducatifs	127	3
Problèmes familiaux, troubles	108	2
Problèmes médicaux, problèmes	99	2
Problèmes professionnels, problèmes	87	2
Problèmes juridiques, problèmes	81	2
Problèmes sociaux, problèmes	64	1
Problèmes scolaires	11	0
Problèmes de santé	7	0

### Conséquences santé enfants (n = 2860)

	n	%
Pleur, anxiété, agression, stress	2 761	97
En de l'absence de l'agresseur	564	20
Problèmes cardiaques, hypertension	265	10
Autre	165	6
Problèmes digestifs, troubles	86	3
Autre	18	1
Problèmes éducatifs	17	1
Problèmes professionnels, problèmes	15	1
Problèmes sociaux, problèmes	13	0
Autre	12	0
Problèmes scolaires	11	0
Problèmes médicaux, problèmes	7	0
Problèmes juridiques, problèmes	7	0
Problèmes de santé	4	0
Problèmes de santé	2	0

### Conséquences socio-comportementales enfants exposé.e.s (n = 535)

	n	%
Aggravation troubles digestifs	112	21
Aggravation troubles digestifs	106	20
Aggravation troubles digestifs	86	16
Aggravation troubles digestifs	71	13
Aggravation troubles digestifs	62	12
Aggravation troubles digestifs	57	11
Aggravation troubles digestifs	50	9
Aggravation troubles digestifs	45	8
Aggravation troubles digestifs	35	7
Aggravation troubles digestifs	30	6
Aggravation troubles digestifs	28	5
Aggravation troubles digestifs	28	5
Aggravation troubles digestifs	27	5
Aggravation troubles digestifs	24	4
Aggravation troubles digestifs	4	1