

**BILAN 2022**

**VIOLENCES  
CONJUGALES**  
*en Charente*

**Plateforme d'écoute**  
Le numéro vert pour les personnes  
victimes de violences conjugales

**afus 16**



AFUS 16

**Fédération des Acteurs de l'Urgence  
Sociale de la Charente**

BP 61024 – 16001 ANGOULEME CEDEX

Tél : 05 45 93 62 91

Courriel : [secretariat@afus16.fr](mailto:secretariat@afus16.fr)

Web : [afus16.fr](http://afus16.fr)

## Sommaire :

<b>1. Le Dispositif « Violences Conjugales » .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Présentation du périmètre des places régulées .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Chiffres sur les appels.....</b>	<b>7</b>
1. Caractéristiques générales des appels.....	7
2. Les demandes .....	9
<b>4. Les Réponses.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Chiffres sur les appelants.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Analyse qualitative de l'activité de l'année par l'équipe .....</b>	<b>13</b>

## Chronologie et construction du dispositif de violences conjugales

Le dispositif d'accueil, d'information, d'orientation et d'hébergement et d'accompagnement des victimes de violences conjugales existe **depuis 1992** en Charente.

Centré autour du numéro vert, qui assure 24 heures sur 24 une écoute, un accueil et un hébergement d'urgence sur l'ensemble du Département, il propose également un hébergement d'urgence aux victimes qui en ont besoin. **Depuis 2003**, le numéro vert dédié est mutualisé en journée avec le 115. Bien que reçu sur une ligne spécifique, le temps d'écoute du numéro vert est partagé avec l'écoute du 115, comme les outils, le standard, les lignes mais également les réseaux qu'ils soient d'hôtels, d'hébergements ou de logements.

L'existence du numéro vert à l'échelon départemental s'inscrit dans les objectifs des plans interministériels de lutte contre les violences faites aux personnes victimes de violences conjugales permettant de garantir un accueil inconditionnel, ne laissant personne sans solution et favorisant un réel travail partenarial avec les hôpitaux, la police, la gendarmerie, qui ne sont alors plus seuls à certaines heures pour trouver des solutions adaptées.

**Dans le cadre du 3ème plan interministériel (2011-2013), l'état lance un appel à projet pour le financement d'accueils de jour pour les femmes victimes de violences conjugales. L'objectif étant de répondre en amont à un hébergement d'urgence.**

Pour faire face à l'évolution des publics, du cadre législatif, et à la prise de conscience collective de ce fléau, le dispositif a dû évoluer en se développant pour s'adapter à son contexte.

- **En décembre 2012**, ouverture d'un accueil de jour pour les Femmes confrontées aux violences au sein du couple. Ce lieu a pour objectif de prévenir les situations d'urgence en accompagnant la personne afin d'anticiper, de préparer ou d'éviter le départ du domicile.
- **En 2014**, l'ASERC ouvre le centre Suzanne Noël pour les victimes du secteur de Grand Cognac. Pour cela, un co-financement est fait par les services de l'Etat et le Club Soroptimist de Cognac. Ce centre propose 2 services : un hébergement d'urgence pour les victimes de violences conjugales et une Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO). L'objectif de la PAIO est de prévenir les situations d'urgence en accompagnant la personne afin d'anticiper, de préparer ou d'éviter le départ du domicile.
- **Dans le cadre des mesures prises lors de la période hivernale 2019-2020**, 5 places hivernales destinées aux victimes de violences conjugales ont été ouvertes. Ces dernières ont pu être pérennisées courant 2020.
- **Lancé le 3 septembre 2019 par le Gouvernement, le Grenelle des violences conjugales** s'est construit avec les associations, les acteurs de terrain, les familles de victimes ainsi que toutes les administrations. Il a débouché sur un plan d'action global et inédit pour lutter contre les violences conjugales. Avec un objectif : prendre des engagements concrets et collectifs visant à agir toujours plus efficacement contre les violences conjugales.

Cet objectif implique différents ministères, et s'articule autour de trois grands piliers :

- Prévenir
- Protéger et prendre en charge
- Punir pour mieux protéger

➤ **Depuis le Grenelle, le Premier ministre a annoncé des mesures supplémentaires le 10 juin 2021 et le 25 novembre 2021** qui viennent renforcer la prévention et la protection des victimes et qui ont aussi fait l'objet d'un point d'étape lors du comité de suivi.

Sur les six mesures annoncées le 10 juin 2021, cinq sont réalisées :

- Déploiement de 3 000 **téléphones grave danger** d'ici fin novembre 2021 ;
- Renforcement du recours aux **bracelets antirapprochement** ;
- Contrôle des **acquisitions** et de la **détention d'armes** ;
- Renforcement de la **gouvernance locale** de la politique de lutte contre les violences conjugales ;
- Renforcement de la **mission interministérielle en faveur de la protection des femmes victimes de violences** ;
- *La création d'un **fichier de prévention des violences intrafamiliales** est en cours de réalisation.*

Par ailleurs, les mesures annoncées par le Premier ministre le 25 novembre 2021 seront toutes réalisées en 2022 :

- **1 000 places d'hébergement d'urgence supplémentaires** pour atteindre au total, fin 2022, 9 000 places dédiées aux femmes victimes de violences, soit une augmentation de 80% depuis 2017 ;
- **5 000 téléphones grave danger** d'ici fin 2022. 3 245 sont actuellement déployés sur tout le territoire ;
- Mise en place d'une **semaine de sensibilisation à l'égalité entre les filles et les garçons dans chaque établissement scolaire** aux alentours du 8 mars.

Enfin, pour renforcer l'accueil des victimes dans les commissariats et les gendarmeries et faciliter la prise de plainte, des mesures ont été annoncées par le **Président de la République** :

- Le nombre d'**enquêteurs spécialisés** dans la lutte contre les violences intrafamiliales sera multiplié par deux en cinq ans ;
- 200 **intervenants sociaux** supplémentaires seront déployés sur l'ensemble des commissariats et gendarmeries d'ici 2025 pour atteindre un total de 600.

**Depuis le 6 juillet 2021**, date de la tenue du dernier comité de suivi sous l'égide de la ministre, les **mesures du Grenelle des violences conjugales** entrées en application sont les suivantes :

- Publication d'une circulaire concernant la simplification des instances locales en demandant à chaque **préfet** de département de **réunir, tous les trois mois**, l'ensemble des **acteurs de lutte contre les violences** sur le territoire ;
- Intégration de la problématique des violences conjugales aux **plans de santé au travail** et aux **plans régionaux de santé au travail** pour réduire les conséquences des violences conjugales sur le lieu de travail ;
- Rappel à l'ensemble des **établissements sociaux et médico-sociaux** de la nécessité du **respect de l'intimité et des droits sexuels et reproductifs** des femmes accompagnées.

Le numéro vert permet de produire des données statistiques locales sur les besoins d'hébergement d'urgence des victimes de violences conjugales dont voici ci-dessous quelques éléments collectés en 2021 via une base de données interne « EMERAUDE ».

#### ➤ Les données de l'activité 2022

En 2022, les CHRS Parenthèse, de l'AFUS16 et l'ASERC ont poursuivi leur partenariat engagé afin de garantir un accueil, un hébergement et un accompagnement de qualité pour toutes les victimes de violences conjugales de la Charente.

#### ➤ Rappel des principes de fonctionnement du dispositif

Lorsqu'une victime de violences conjugales compose le numéro vert, elle est accueillie téléphoniquement par la plateforme d'écoute de l'AFUS16 ou un écoutant de nuit du CHRS Parenthèse.

L'opérateur écoute cette personne, fait une analyse de la situation, et peut répondre sous plusieurs formes :

- Délivrer une information,
- Délivrer une orientation vers une structure adaptée (nous entendons par orientation lorsqu'un lien est établi entre une structure et l'utilisateur),
- Proposer, si nécessaire, une prise en charge garantissant une mise à l'abri et une protection immédiate des victimes.

Dans l'hébergement, l'accompagnement social des victimes est assuré par une équipe qualifiée jusqu'au relogement. Un lien est établi avec le SIAO pour trouver une réponse d'hébergement plus adaptée ou favoriser le relogement.

#### ➤ Les réseaux locaux de prévention et de lutte contre les violences au sein du couple

L'AFUS16 s'est inscrit dans les travaux des réseaux locaux de prévention et de lutte contre les violences au sein du couple. A ce titre, l'AFUS 16 a signé en 2014 la charte du réseau.

## 1. Le Dispositif « Violences Conjugales »

Gestionnaire du dispositif : CCAS d'Angoulême

Acteurs du dispositif : CHRS de l'AFUS16, CHRS Parenthèse et ASERC

Établissements conventionnés à l'aide sociale à l'hébergement

### Caractéristiques générales

Horaires et jours d'activité : **24 heures sur 24 – 365 jours par an**

### Organisation de l'écoute

Ecoute de jour et coordination du suivi de l'écoute : **mutualisation à titre gratuit.**

Plateforme téléphonique de l'AFUS16 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30, hors week-end et jours fériés.

L'écoute de nuit, de week-end et jours fériés est assurée par le CCAS d'Angoulême.

- Du lundi au jeudi (hors jour férié) de 19h30 à 8h30.
- Le week-end du vendredi 19h30 au lundi 8h30.
- Les jours fériés de la veille 19h30 au lendemain du jour férié 8h30.

### Répartition annuelle du temps d'écoute.

69 % du temps d'écoute du numéro vert est effectué par les écoutantes de l'AFUS et 31% par les intervenantes du CCAS d'Angoulême.

### Evaluation en volume horaire du temps de coordination :

Pour que le dispositif puisse fonctionner entre les différents opérateurs, il est nécessaire d'avoir une coordination organisée sur plusieurs niveaux :

- Coordination quotidienne (entre opérateurs de nuit et de jour), préparation des documents, transmission, prise de connaissance, saisie base de données : 1 heure.
- Coordination entre équipes de jour (due à l'amplitude horaire) : 30 minutes.
- Coordination hebdomadaire (entre opérateurs de week-ends et des jours fériés) - préparation des documents, transmission, prise de connaissance, saisie base de données : 3 heures.
- Préparation et animation des coordinations entre opérateurs : 01 réunion trimestrielle avec toutes les équipes (l'AFUS16, CHRS Parenthèse, ASERC, Intervenantes sociales assurant l'écoute de nuit) : 104 heures par an.
- Participation à des réunions de réflexion et de production : 24 heures par an.
- Participation à la régulation d'équipe – analyse de la pratique : 2 salariés / 3 heures tous les deux mois = 36 heures par an.
- Préparation et co-présentation entre opérateurs (CHRS AFUS16, CHRS Parenthèse, ASERC) d'un bilan annuel devant les partenaires et les financeurs.

## **2. Présentation du périmètre des places régulées**

Gestionnaire du dispositif : CCAS d'Angoulême

Acteurs du dispositif : CHRS de l'AFUS16, CHRS Parenthèse et ASERC

Établissements conventionnés à l'aide sociale à l'hébergement

**Places dédiées au dispositif Violences Conjugales : Oui**

**Type d'hébergement :** Hôtels et appartements

La capacité d'hébergement totale du CHRS Parenthèse est de 47 places pérennes.

Urgence : 17 places.

Stabilisation : 10 places.

Insertion : 20 places.

### **Capacité d'hébergement quotidienne pour le numéro vert : 31 places**

- 27 places urgence/ stabilisation sont gérées par le CHRS Parenthèse.
- 4 places sont gérées par l'ASERC. Ces places sont dédiées en priorité à la population cognaçaise ou aux victimes ayant besoin d'un éloignement géographique. En complément du financement Etat, l'ASERC a un soutien financier d'une association locale « les Soroptimist ». Cette subvention a permis le fonctionnement d'une Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO) pour les victimes issues du bassin cognaçais.

Les éducateurs du CHRS Parenthèse accompagnent les victimes jusqu'à ce qu'une solution d'hébergement plus adaptée soit trouvée ou jusqu'au relogement de la victime.

### 3. Chiffres sur les appels

#### 1. Caractéristiques générales des appels

Après 4 ans de stabilité, l'année 2022 a vu une augmentation des sollicitations de 35% par rapport à 2021. Le numéro Vert reçoit en moyenne 1,7 appels par 24 heures.

**Appels reçus sur la ligne du Numéro Vert Violences Conjugales**

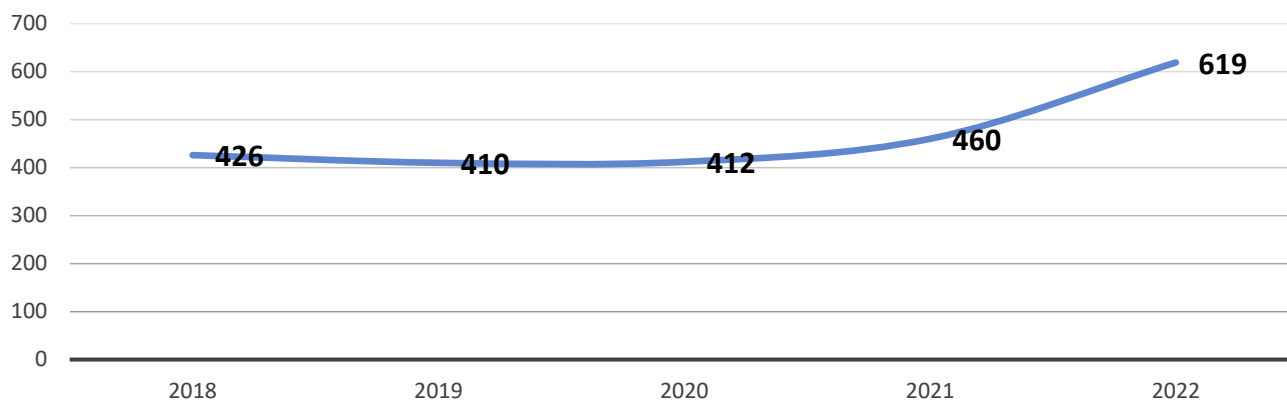


Figure 1

619 appels reçus en 2022

(+ 35% d'appel par rapport à 2021)

- 57% des appels proviennent des victimes en 2022 => + 16 % par rapport à 2021
- 15% des appels proviennent des partenaires => + 19 % par rapport à 2021
- 7 % des appels proviennent de tiers => - 8 % par rapport à 2021
- 1% des appels sont des appels « polluants » => - 76 % par rapport à 2021

Parmi les 619 appels, 80% ont été réceptionnés en jours ouvrés du lundi au vendredi, et 20% le samedi et dimanche et jour férié.

### Répartition HEBDOMADAIRE des appels

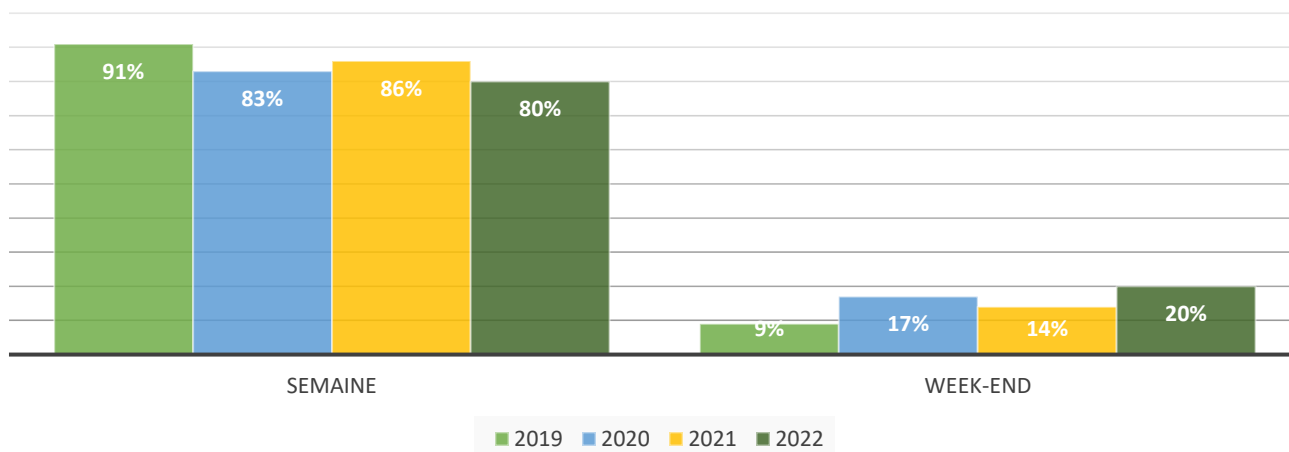


Figure 2

### Des flux d'appels changeants d'une année à une autre

Nous avons constaté une baisse des appels de journée à partir de 2013, date à laquelle a ouvert l'accueil de jour pour les Femmes Victimes de Violence. Les appels diurnes de semaine sont encore majoritaires. Nous remarquons, qu'en 2020, les jours où le numéro vert était davantage sollicité change chaque année, sans élément pour le justifier.

#### Les sollicitations sont plus nombreuses sont :

- En 2022, les lundi et jeudi matin.
- En 2021, les vendredis après-midi et les dimanches soir.
- En 2020, les lundis et mercredis matin.

Les appels reçus sur le numéro vert sont imprévisibles, même quand ils sont planifiés avec le travailleur social et la victime.

Lors de chaque appel, le dispositif est présenté à la victime ainsi que les différentes possibilités d'accompagnement possible. Si la victime souhaite une mise à l'abri immédiate, un rendez-vous est donné immédiatement avec un éducateur du CHRS Parenthèse avant tout accueil. Cependant, si la victime ne souhaite pas être accueillie le jour de son appel, les écoutantes lui communiquent les coordonnées de l'accueil de jour. Ainsi, elle peut se projeter dans la préparation de son départ. Il est aussi proposé à la victime de recontacter le numéro vert si elle le souhaite.

Effectivement, après une première prise de contact avec les victimes via le numéro vert, elles sont informées des possibilités d'accueil. A l'issue de l'appel, les appelants sont invités à contacter l'accueil de jour pour un rendez-vous physique.

Un accompagnement physique personnalisé leur est proposé, pour préparer leur départ éventuel du domicile. Ainsi, le numéro vert permet avant tout une première prise d'information, et de contact avec le dispositif.

Pour résumer, nous pouvons dire qu'une fois la victime reçue en entretien physique, par le pôle urgence du CHRS Parenthèse, elle est réorientée vers l'accueil de jour, si elle regagne le domicile conjugal.

La victime va préférer prendre contact avec les personnes du service qu'elle a pu rencontrer physiquement : un lien de confiance commence alors à s'instaurer.

Le numéro vert est davantage identifié comme premier maillon dans la prise en charge en hébergement urgence de la victime dans ce dispositif.

### Une augmentation des appels des victimes et des partenaires.

Après avoir analysé les appels, il apparaît que les victimes sont **détectées de plus en plus tôt** par les professionnels ou bien elles **prennent conscience** très rapidement de la situation de violence conjugale. Ces dernières souhaitent de plus en plus préparer leur départ et sont donc orientées vers les lieux d'accueil de jour ou de PAIO. Les campagnes médiatiques et les sensibilisations des professionnels sur le processus des violences conjugales, permettent de donner aux victimes les informations et les contacts utiles pour qu'elles puissent prendre contact elle-même avec notre dispositif.



La famille, les amis, les voisins, ... témoins des scènes de violences, contactent aussi notre dispositif pour solliciter une intervention de notre part. L'entourage se sent impuissant et compte sur nos dispositifs pour intervenir. Malheureusement, nous ne pouvons que leur expliquer le processus des violences conjugales et leur demander de donner nos coordonnées aux victimes. Nos explications ont pour objectif de prévenir l'entourage que la prise de conscience de la victime va être longue.

Les appels qui sont catégorisés en appels polluants ont 3 origines :

- Une erreur de numéro ou un appel raccroché,
- Un conjoint ou un proche qui cherche une victime qui a quitté le domicile conjugal,
- Une personne en situation de séparation et qui cherche une solution de relogement pour éviter de subir une période de cohabitation. En effet, quand un couple décide de se séparer, il y a une des démarches administratives indispensables à réaliser avant de pouvoir accéder à un nouveau logement (préavis, procédure de divorce, liquidation des crédits communs, ...)

## **2. Les demandes**

Les campagnes de prévention a eu un impact sur la nature des appels reçus sur le numéro vert : les victimes recherchent d'abord des informations juridiques et préparent leur départ.

A savoir, également, que lors d'un appel partenaire, mis à part pour les demandes d'informations, les écoutantes du numéro vert demandent systématiquement à s'adresser à la victime. Cela permet à l'écoutante d'évaluer la demande exprimée par la victime et de proposer des orientations selon ses besoins. Un retour synthétique est fait systématiquement aux partenaires afin de poursuivre l'accompagnement avec cohérence entre nos services.

L'analyse de cette évolution nous a permis de l'imputer à différents facteurs :

- Aux réseaux de violences conjugales sur le département,
- A l'accueil de jour sur Angoulême et à la PAIO sur Cognac,
- Aux campagnes de sensibilisation nationales,
- Les victimes sont bien informées via les médias et les professionnels rencontrés,
- Les professionnels (médicaux sociaux, police, gendarmerie) formés sur la prise en charge de cette problématique : les victimes sont plus vite repérées et accompagnées dans leurs démarches.

La demande formulée par l'appelant lors de l'appel au Numéro vert concerne :

- Une **Demande d'information (50%),**
- Un **Suivi de situation (37%),**
- Un **Besoin d'écoute (7%)**

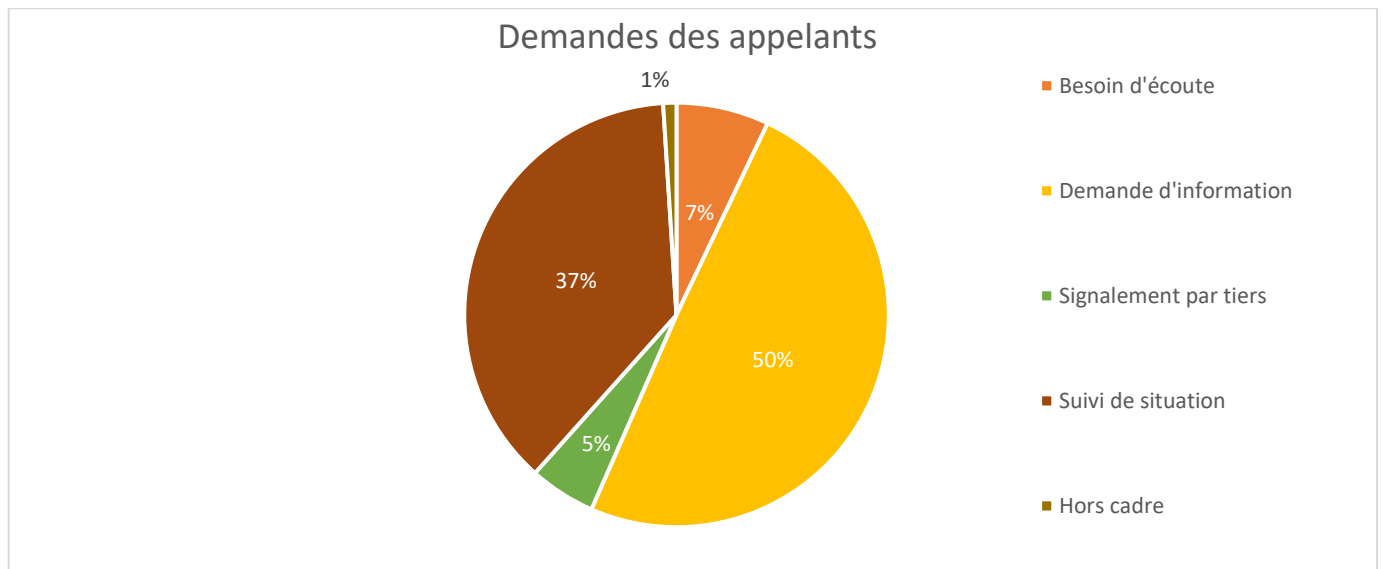


Figure 3

## 4. Les Réponses

Les réponses données par les écoutantes aux victimes sont :

- **L'Information** sur le dispositif (**soit 46%**) en première réponse, suivi en deuxième réponse
- Une **prise de RDV vers le pôle urgence avant une mise à l'abri** (**soit 18%**),
- Une **orientation vers l'Accueil de jour** (**soit 16%**).

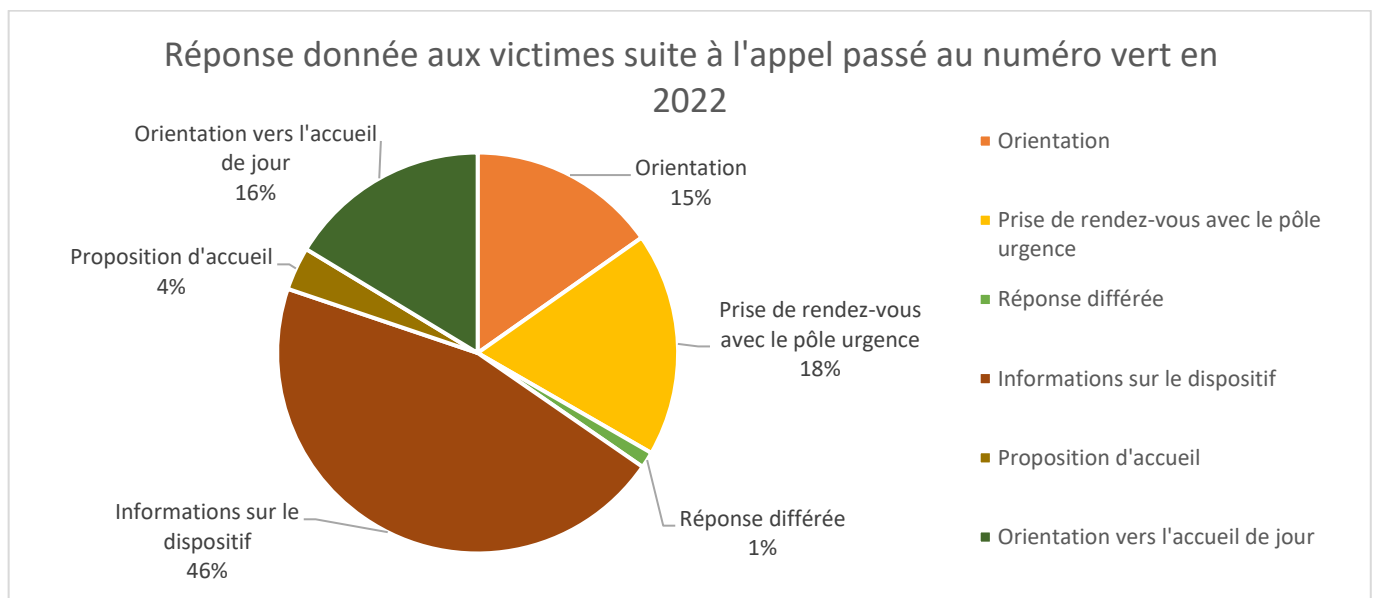


Figure 4

## 5. Chiffres sur les appelants

Les appels du numéro vert sont principalement émis par :

- La victime elle-même pour 62%,
- Les Travailleurs sociaux pour 16%.

Les victimes sont pour la majorité des cas avec 1 enfant à charge (soit 25% des cas) et pour 19% d'entre elle sans enfant à charge.

Les appels s'effectuent principalement :

- Du Grand Angoulême pour 56% des appels,
- De Charente Limousine pour soit 31% des appels, les sollicitations de Charente Limousine ont progressé de 105% du fait de la mise en place de permanence sur le secteur.
- Sur le Grand Cognac pour 6% des appels

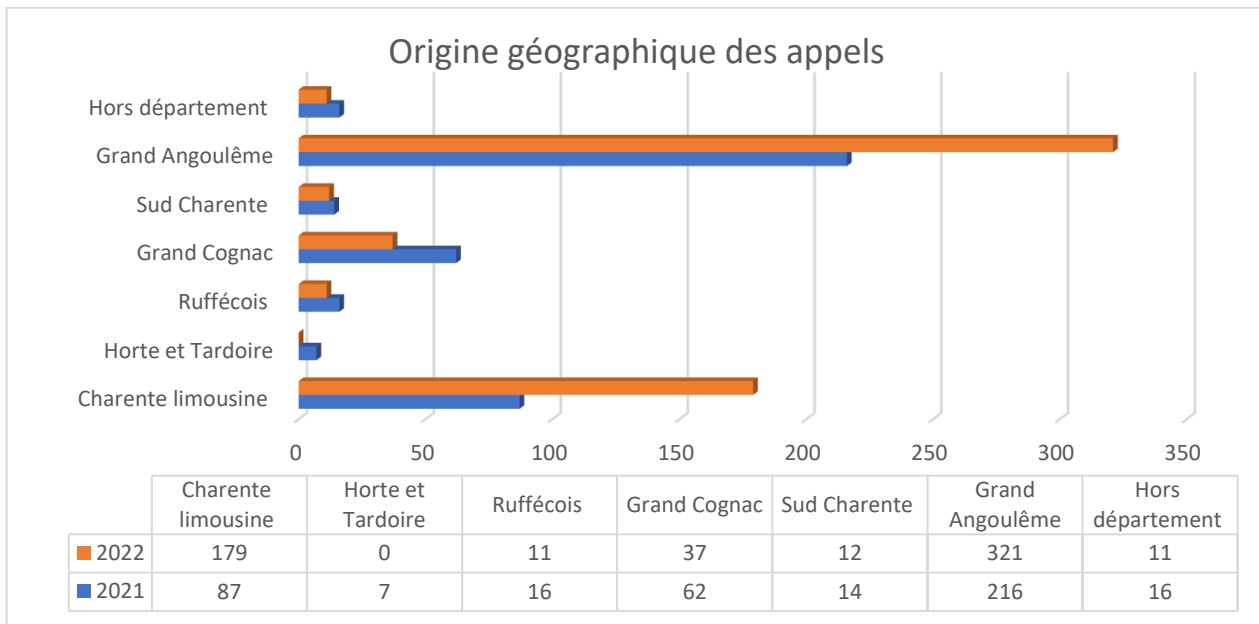
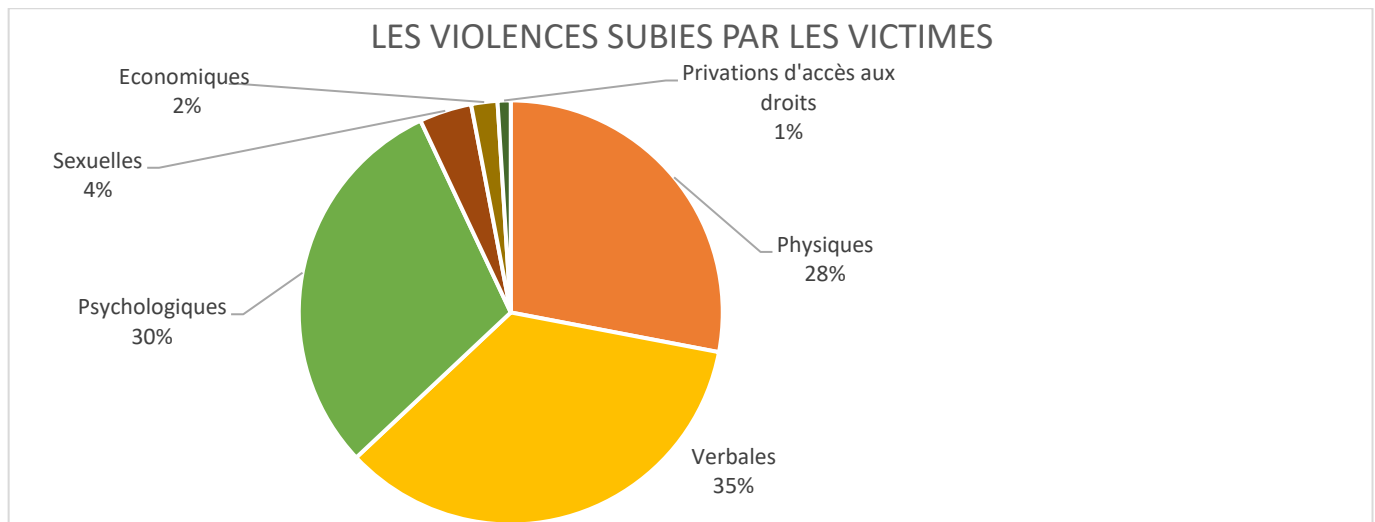


Figure 5

### ➤ Les violences subies par la victime lors de l'appel

Lors de son appel, la victime évoque principalement 1 type de violence. Lors de l'évaluation de la situation, l'écouterne constate fréquemment que les violences subies sont multiples mais que la victime les a intégrées dans son quotidien. Il s'agit d'une analyse fine qui permet de mesurer le degré de l'emprise du bourreau sur sa victime. La majorité des violences décrites par les victimes lors des appels sont les violences psychologiques (**26%** des cas), suivies par les violences verbales (**36%**), puis physiques (**26%**). Les violences économiques (**4%**) restent stables.



**Figure 5**

Pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, la violence privant la victime de l'accès à ses droits est en légère augmentation (**1%**). Ce type de violence est lié au statut administratif des victimes qui se trouvent en situation irrégulière au moment de leur départ. En effet, le dispositif de Violences Conjugales propose une mise à l'abri dans l'urgence de courte durée aux victimes en situation administrative incomplète.

Elles se retrouvent alors à devoir faire face à un choix cornélien :

- Retourner auprès de leur bourreau le temps d'obtenir leurs papiers ou,
- Déposer plainte et entamer une demande de régularisation auprès de la Préfecture pour être reconnue comme victime ou,
- Trouver des solutions dans la communauté, auprès du 115 ou,
- Ou en dernier recours, envisager un retour dans leur pays natal.

Lors de l'appel :

- 50% des victimes n'ont pas déposé plainte et ne souhaitent pas le faire,
- 36% qui ont déposé plainte,
- 7% envisagent de le faire,
- 7% ont fait une main courante.
- 88% des victimes appelantes n'ont pas fait de démarche pour faire constater leurs blessures et obtenir un certificat médical.
- 48% des victimes appelantes avait déjà quitté le domicile,
- 26% des victimes appelantes avaient déjà contacté le numéro vert par le passé,
- 18% des victimes appelantes avaient déjà été accueillies par le dispositif,
- 8% des victimes appelantes avaient déjà été reçu en rendez-vous par le pôle urgence.

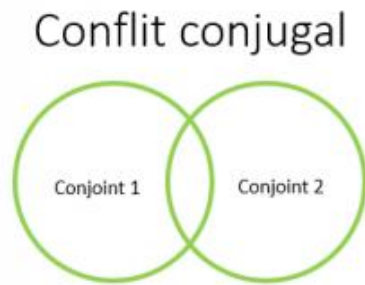
## 6. Analyse qualitative de l'activité de l'année par l'équipe



L'écouter fait face ces dernières années à une augmentation de sollicitation de personne se trouvant en situation de conflit conjugal. La barrière entre les conflits et les violences conjugales est extrêmement fine.

Dans le cadre d'un conflit conjugal, deux points de vue s'opposent dans un rapport d'égalité.

Le conflit conjugal, n'est ni interdit par la loi, ni réprimé.



- ⊕ Disputes ou conflits conjugaux, deux points de vue s'opposent dans un **rapport d'égalité**.
- ⊕ Chacun garde son **autonomie**.
- ⊕ **Autorisé par la loi**

### violence conjugale



- ⊕ Dans les violences, il s'agit d'un rapport de **domination** et de prise de **pouvoir** de l'agresseur sur la victime.
- ⊕ Par ses propos et comportements, l'agresseur veut **contrôler** et **détruire** sa partenaire.
- ⊕ **Interdit par la loi**

Les victimes appelants cherchent principalement à préparer leur départ afin de ne pas se retrouver en situation d'urgence et de précarité. Nous constatons que les victimes rappellent peu le numéro vert car elles trouvent un relais auprès des partenaires où elles sont orientées : leurs assistantes sociales, l'accueil de jour spécialisé pour les victimes de violences conjugales, permanences d'avocat gratuite, France Victimes, CIDFF.

