

BILAN
2025



PLATEFORME D'ÉCOUTE

**NUMÉRO VERT POUR LES
PERSONNES VICTIMES DE
VIOLENCES CONJUGALES**



VIOLENCES CONJUGALES

N° DÉPARTEMENTAL GRATUIT

08 00 16 79 74

7/7 JOURS ET 24/24H

**ÉCOUTE
INFORMATION
ORIENTATION
HÉBERGEMENT**



ARRÊTONS
LES VIOLENCES



Service communication / Ville d'Angoulême - 2024
NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE

Sommaire

Introduction

1. Chronologie et fonctionnement du numéro vert

1.1 Construction du dispositif

1.2 Fonctionnement du dispositif

- *Organisation de l'écoute du numéro vert*
- *Organisation de la coordination des services impliqués*
- *Les places d'hébergement d'urgence dédiées aux victimes de violences conjugales en Charente*

2. Analyse de l'activité 2025

2.1 Appels en augmentation

2.2 Des victimes de plus en plus nombreuses à appeler le numéro vert

2.3 Les formes de violences indiquées au moment de l'appel

Focus : des dispositifs juridiques qui évoluent

3. Caractéristiques des appelant.es

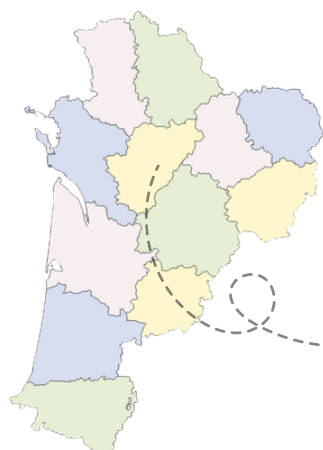
3.1 Surreprésentation des femmes

3.2 Les jeunes représentent la moitié des appelant.es

3.3 Victimes en situation de précarité

- **L'activité du numéro vert - à retenir**

Introduction



Dans l'ensemble de la Région Nouvelle-Aquitaine, au cours de l'année 2024 (à la date du présent bilan, les données 2025 ne sont pas publiées), la Région de Gendarmerie Nouvelle-Aquitaine a dénombré **6 753 faits de violences physiques au sein du couple, 1 351 faits de violences verbales ou psychologiques et 676 faits de violences sexuelles**. Ces violences sont de plus en plus nombreuses par rapport aux années précédentes.

En **Charente**, le nombre de victimes de violences conjugales est également en hausse : la police a enregistré **553 personnes victimes de violences conjugales en 2024**, soit une **hausse de 13.79%** par rapport à l'année 2023.

Données 2024 relatives aux violences sexistes et sexuelles en Nouvelle-Aquitaine (2025). Observatoire des Violences sexistes et sexuelles de Nouvelle-Aquitaine.

Qu'entend-on par violences conjugales ?

Les violences conjugales font partie de l'ensemble des **violences intra-familiales** et sont définies par l'OMS comme :

« tout comportement qui, dans le cadre d'une relation intime (partenaire ou ex) cause un préjudice d'ordre physique, sexuel ou psychologique, ce qui inclut l'agression physique, les relations sexuelles sous contrainte, la violence psychologique et tout autre acte de domination. »

Ces chiffres, toujours aussi préoccupants, soulignent l'importance des **dispositifs d'accompagnement des victimes**, dont le numéro vert, en Charente, dédié aux victimes de violences conjugales.

Le numéro vert en Charente joue un rôle crucial dans la lutte contre les violences conjugales, en orientant vers un **refuge pour les victimes** et en servant également de **source d'information** pour tous les acteurs concernés (victimes, associations, travailleurs sociaux, grand public...).



Le dispositif d'accueil, d'information, d'orientation, d'hébergement d'accompagnement des victimes de violences conjugales existe depuis **1992** en Charente. Centré autour du numéro vert, il assure aux victimes de violences conjugales **une écoute 24 heures sur 24, un accueil et un hébergement d'urgence sur l'ensemble du département**.

L'existence du numéro vert à l'échelon départemental s'inscrit dans les objectifs des **plans interministériels de lutte contre les violences conjugales** et permet de garantir un accueil inconditionnel, ne laissant aucune victime sans solution et favorisant un réel travail partenarial avec les hôpitaux, la police et la gendarmerie.

1. Chronologie et fonctionnement du numéro vert

1.1 Construction du dispositif

1990

Création du premier dispositif pour les victimes de violences conjugales en Charente (FJT Pierre Semard et Associa).

1992

Création du numéro vert **0800 16 79 74** pour les victimes de violences conjugales et du premier dispositif d'hébergement d'urgence départemental pour les Victimes de Violences (CCAS Angoulême).

2003

Bascule de l'écoute du numéro vers l'AFUS16 et le CCAS d'Angoulême.

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.

2014

L'ASERC ouvre le centre Suzanne Noël pour les victimes de violences conjugales du secteur de Grand Cognac. Pour cela, un co-financement est réalisé par les services de l'État et le Club Soroptimist de Cognac.

Ce centre propose 2 services :

- Un hébergement d'urgence pour les victimes de violences conjugales.
- Une Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO).

2019

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 des victimes ainsi que toutes les administrations.

Il a débouché sur un plan d'actions globales 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.

2021

Grenelle des violences conjugales :

- 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.

2022

Mesures annoncées au niveau national :

- 1 000 places d'hébergements 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.

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 : augmentation des effectifs des enquêteurs spécialisés dans la lutte contre les violences intrafamiliales et 200 intervenants sociaux supplémentaires déployés sur l'ensemble des commissariats et gendarmeries.

2023

La loi du 28 février 2023 crée une aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales, sous la forme d'un don ou d'un prêt sans intérêt.

Cette aide a pour but d'aider les victimes à quitter rapidement le foyer conjugal pour se mettre à l'abri et prendre un nouveau départ. La loi entrera en vigueur à une date qui sera fixée par décret, et au plus tard le 30 novembre 2023.

En Charente, cette aide est mise en place depuis le 1er décembre 2023, pour les personnes subissant des violences conjugales qui peuvent bénéficier de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales. Elle est versée par la Caf. Cette nouvelle aide est un soutien financier qui doit permettre à la victime de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et faire face aux dépenses immédiates en attendant de trouver des solutions durables.

1.2 Fonctionnement du dispositif

APPEL



Lorsqu'une victime de violences conjugales compose le numéro vert, elle est accueillie téléphoniquement par la plateforme d'écoute de l'AFUS16 ou un.e écoutant.e de nuit du CHRS Parenthèse. L'opérateur.ice écoute cette personne et fait une analyse de la situation.

600 APPELS EN 2025

+32% par rapport à 2024
50 appels/mois

ÉCOUTE ET ORIENTATION



Le dispositif est automatiquement présenté à la victime, ainsi que les différentes possibilités d'accompagnement.

Si la victime souhaite une mise à l'abri immédiate, un rendez-vous est donné immédiatement avec un.e éducateur.ice du CHRS Parenthèse avant tout accueil.

Si la victime ne souhaite pas être accueillie le jour de son appel, les écoutant.es 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.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



Au sein de l'accueil de jour, un accompagnement physique personnalisé leur est proposé, pour préparer leur départ éventuel du domicile.

En cas d'hébergement d'urgence, 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 adaptée.



EN 2025

213

**appels ont abouti à
une prise en charge
par le dispositif**

(200 en 2024)

- Hébergement en urgence
- Orientation vers l'accueil de jour
- Prise de rdv avec le pôle urgence
- Aide transport



et plus de 200
appels
concernaient des
demandes
d'information sur
le dispositif

• Organisation de l'écoute du numéro vert

Caractéristiques générales

Gestionnaire du dispositif : CCAS d'Angoulême.
Acteurs du dispositif : plateforme d'écoute de l'AFUS16, CHRS
Parenthèse et Mosaïque AILES
Horaires et jours d'activité : 24h/24 et 365 jours/an.

Organisation de l'écoute :

- **Plateforme téléphonique de l'AFUS16**

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30, hors week-end et jours fériés.

- **CCAS d'Angoulême**

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.

• Organisation de la coordination des services impliqués

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 des informations dans la base de données...
- Coordination entre les équipes de jour due à l'amplitude horaire.
- Coordination hebdomadaire entre opérateurs de week-ends et des jours fériés : préparation des documents, transmission, prise de connaissance, saisie des informations dans la base de données...
- Préparation et animation des coordinations entre opérateurs : 1 réunion trimestrielle avec toutes les équipes (l'AFUS16, CHRS Parenthèse, intervenantes sociales assurant l'écoute de nuit).
- Participation à des réunions de réflexion et de production.
- Participation à la régulation d'équipe – analyse de la pratique.
- Préparation et co-présentation entre opérateurs (AFUS16, CHRS Parenthèse) d'un bilan annuel devant les partenaires et les financeurs.

- **Les places d'hébergement d'urgence dédiées aux victimes de violences conjugales en Charente**

Au sein des établissements conventionnés à l'aide sociale à l'hébergement, des places (hôtels et appartements) sont dédiées au dispositif Violences Conjugales.

46 places sont régulées par le CHRS Parenthèse
et **4 places** par AILES Mosaïque

CHRS Parenthèse

46 places

-26 urgence
-20 insertion

AILES Mosaïque

4 places

urgence

Hébergements réalisés en 2025

NUITÉES RÉALISÉES
20 616



En moyenne, **56 personnes** sont hébergées chaque soir au sein des dispositifs d'hébergement d'urgence pour les victimes de violences conjugales gérés par le CCAS d'Angoulême et Mosaïque Cognac.

112%
TAUX D'OCCUPATION



108

**ménages différents
hébergés en 2025**

194 personnes

Ménages hébergés en 2025 et
ménages accompagnés depuis 2024

Mosaïque

12 ménages
32 personnes

Parenthèse

96 ménages
162 personnes

2. Analyse de l'activité 2025

2.1 Appels en augmentation

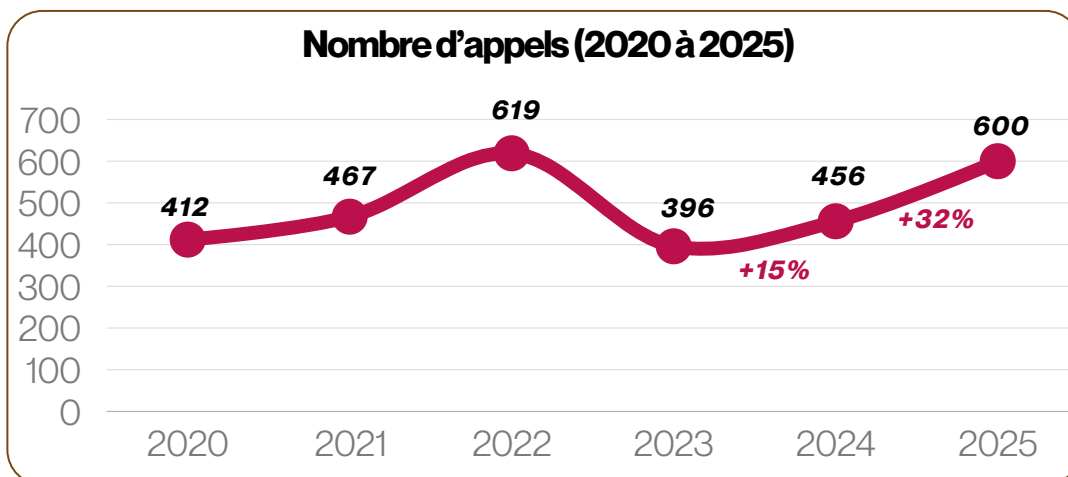
Depuis 2023, les appels reçus par le numéro vert sont en augmentation et atteignent **600 appels en 2025**, une augmentation de **32%** par rapport à l'année précédente. Chaque mois, **50 appels sont enregistrés** (38 en 2024).

Le centre du département demeure la principale zone d'origine des appels puisqu'en 2025, 6 appels sur 10 provenaient du Grand Angoulême (lieu où se trouve l'appelant.e au moment de l'appel).

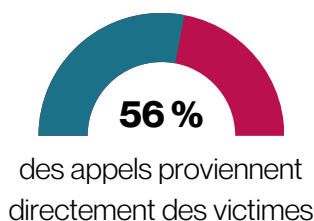
Au niveau national, nous constatons également une augmentation des appels vers le 3919-Violences Femmes Info (+7.8% par rapport à 2024). La région Nouvelle-Aquitaine représente 7.8% des appels vers le 3919 pour violence conjugale (7e sur 12 régions métropolitaines).
Rapport annuel du 3919, Fédération Nationale Solidarité Femmes (2026)



3919-Violences Femmes Info, est le numéro national de référence pour l'écoute et l'orientation des femmes victimes de violences

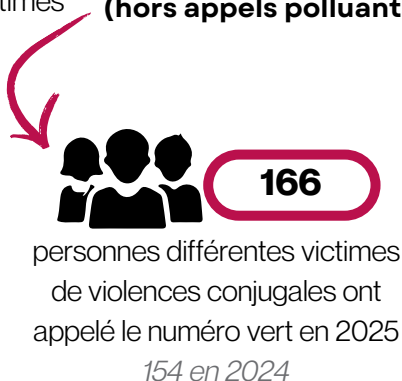


2.2 Des victimes de plus en plus nombreuses à appeler le numéro vert



314 appels provenant des victimes (+18%)

Les appels provenant directement des victimes, c'est-à-dire que ce sont elles-mêmes qui appellent et échangent avec l'écoutant.e, sont en augmentation de 18%, passant de **265 appels en 2024 à 314 appels**. Plus de la moitié des appels, **56% (hors appels polluants)**, proviennent directement des victimes.



Tous ces appels vers le numéro vert concernent **166 personnes différentes**, dont 157 femmes et 9 hommes.



Pour être efficace dans la prise en charge des victimes, il est important que la victime appelle elle-même le numéro vert. Il s'agit du point de départ de sa prise de conscience de son statut de « victime ».

Lors d'un appel de partenaire, mis à part pour les demandes d'informations, les écoutant.es 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 systématiquement adressé aux partenaires afin de poursuivre l'accompagnement avec cohérence entre nos services.

Identité de l'appelant.e (hors appels polluants)	2024		2025	
	Nombre d'appels	% des appels	Nombre d'appels	% des appels
Victime	265	61%	314	56%
Travailleur.se social et associations	65	15%	89	16%
Service public (forces de l'ordre, collectivités...)	44	10%	56	10%
Un tiers (famille, ami, collègue...)	41	9%	47	8%
Organisation interne (astreinte, taxi, hôtel...)	14	3%	33	6%
Autres	8	2%	22	4%
Total	437	100%	561	100%

3.3 Les formes de violences indiquées au moment de l'appel

Lors des appels, les victimes déclarent subir des violences :

1. Verbales et/ou psychologiques

61% des victimes subissent des violences verbales et/ou psychologiques.

injures, insultes, cris, menace, dénigrement, mépris, humiliations, chantage, pression, harcèlement, contrôle, surveillance, interdictions, isolement de la victime...

En Nouvelle-Aquitaine, 1 351 faits de violences verbales ou psychologiques au sein du couple ont été enregistrées par la gendarmerie en 2024.

2. Physiques

51% des victimes subissent des violences physiques.

coups, bousculades, gifles, strangulations, brûlures, séquestrations, mutilations, tentatives de meurtre...

En Nouvelle-Aquitaine, 6 753 faits de violences physiques au sein du couple ont été enregistrées par la gendarmerie en 2024.

3.Économiques et/ou administratives

11% des victimes subissent des violences économiques et/ou administratives.

interdiction de travailler, privation de ressources, vol de bien et moyens de paiement, contrôle des dépenses, non-contribution aux charges, endettement de la victime, confiscation de papiers d'identité, limitation d'accès aux droits, obstacle au renouvellement du titre de séjour...

4.Sexuelles

9% des victimes subissent des violences sexuelles.

agressions sexuelles, viol conjugal, pratiques sexuelles imposées, prostitution...

En Nouvelle-Aquitaine, 676 faits de violences sexuelles au sein du couple ont été enregistrés par la gendarmerie en 2024.

Il est important de noter que les violences vécues par les victimes ne sont pas que d'un seul type, mais **se cumulent**. Lors de son appel, la victime évoque principalement un type de violence. Durant l'évaluation de la situation, les écoutantes constatent fréquemment que les violences subies sont multiples, mais que la victime a pu normaliser et intégrer ces violences dans son quotidien.

Situation des appelant.es



Un dépôt de plainte qui n'est pas systématique

Même si 42% des victimes ont déposé une plainte ou fait une main courante, la majorité (58%) n'a pas déposé plainte au moment de l'appel, bien que certaines envisagent de le faire. Cela indique un certain degré de réticence ou de difficulté à entreprendre des démarches légales immédiates.



des victimes vivent encore avec l'auteur des violences au moment de l'appel

À la suite des violences, près de 30% des victimes ont été contraintes de quitter le domicile, parfois même lorsqu'elles étaient locataires principales ou (co)propriétaires du logement.

Ces dernières années, le cadre légal a évolué afin de mieux protéger les victimes de violences conjugales, notamment en **favorisant le maintien au domicile de la victime** et l'éviction de l'auteur des violences.

Focus : des dispositifs juridiques qui évoluent

Les dispositifs juridiques tels que l'ordonnance de protection prévue par le Code civil, ainsi que l'ordonnance provisoire de protection introduite par la loi du 13 juin 2024, permettent désormais au juge **d'interdire à l'auteur des violences de se rendre au domicile**. Par ailleurs, le recours à la garde à vue de l'auteur, dans le cadre de procédures pour violences conjugales, constitue une mesure immédiate de mise à distance, visant à sécuriser temporairement la victime.

Sur le terrain, plusieurs éléments sont régulièrement observés :

- Lors des interventions des forces de l'ordre, **l'auteur n'est pas systématiquement évincé du domicile**, même en cas de violences avérées. Les victimes sont encore régulièrement **contraintes de quitter le domicile en urgence**.
- La garde à vue, lorsqu'elle est prononcée, constitue une **réponse temporaire** (quelques heures à quelques jours), **sans garantie de protection à la sortie**.
- Les dispositifs judiciaires de protection (ordonnance de protection, interdiction de contact...), bien qu'accélérés, ne sont pas toujours mobilisables en temps réel, notamment en dehors des horaires ouvrés ou en l'absence de saisine immédiate du juge. Ils sont alors **peu compatibles avec la temporalité de l'urgence**. De plus, les victimes sont souvent en situation de choc ou de vulnérabilité (présence d'enfants, isolement, précarité) et ne sont pas toujours en capacité d'engager immédiatement ces démarches.

L'hébergement d'urgence joue alors un rôle essentiel de mise en sécurité immédiate, en particulier la nuit, les week-ends et jours fériés.

Malgré une évolution du cadre légal visant à favoriser le maintien à domicile des victimes de violences conjugales et l'éviction des auteurs, le recours à l'hébergement d'urgence demeure nécessaire, en raison des délais et limites de mise en œuvre des mesures judiciaires de protection. Il constitue souvent la première réponse opérationnelle face à une situation de danger immédiate et intervient en complément des dispositifs judiciaires, dans une logique de réponse rapide et inconditionnelle.

3. Caractéristiques des appelant.es

3.1 Surreprésentation des femmes



Tous les appels vers le numéro vert concernent **166 personnes différentes** dont **95% sont des femmes** (157 femmes et 9 hommes).



En France, 85% des victimes de violences conjugales enregistrées par les forces de l'ordre sont des femmes.

En Nouvelle-Aquitaine : 97.3% des victimes de violences sexuelles, 82% des victimes de violences verbales et psychologiques et 82.3% des victimes de violences physiques sont des femmes.

Source: Données 2024 relatives aux violences sexistes et sexuelles en Nouvelle-Aquitaine (2025), Observatoire des Violences sexistes et sexuelles de Nouvelle-Aquitaine.

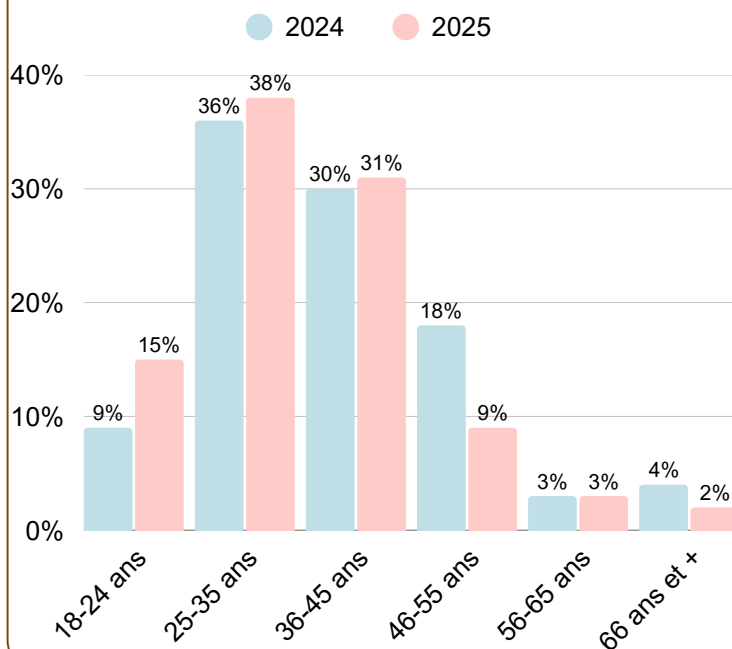
3.2 Les jeunes représentent la moitié des appelant.es

En 2025, **53% des personnes victimes de violences conjugales faisant appel au numéro vert étaient âgées de 18 à 35 ans**. Les appels provenant des 18-24 ans ont augmenté de 6 points.

La surreprésentation des “jeunes” semble également observable sur l'ensemble du territoire national, puisqu'en 2025, les 20-39 ans représentaient également 50% des appelant.es du 3919.

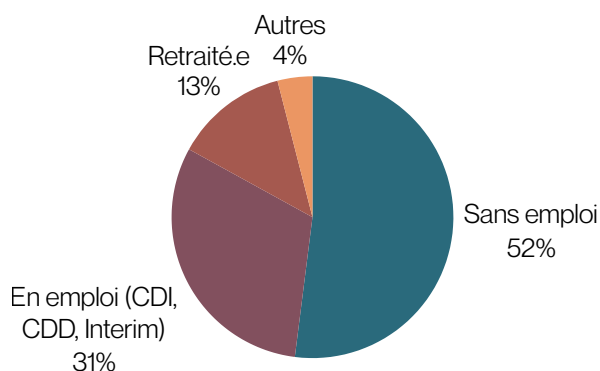
Source : Rapport annuel du 3919, Fédération Nationale Solidarité Femmes (2026)

Catégories d'âges des victimes (2024-2025)



3.3 Victimes en situation de précarité

Situation professionnelle des appelant.es



Similaire à l'année précédente, en 2025, **54% des victimes faisant appel au numéro vert étaient sans emploi** au moment de leur demande. Une grande partie des victimes a comme ressource principale des prestations sociales (RSA, AAH, prestation asile et allocation chômage) et **19% n'avaient aucune ressources.**

Cette situation les place dans une plus grande précarité, rendant leur départ plus difficile en raison de l'absence de revenus ou d'une dépendance aux minimas sociaux.

Cette précarité est encore plus accentuée chez les personnes hébergées dans les dispositifs d'hébergement d'urgence pour personnes victimes de violences conjugales. Par exemple, à Parenthèse, parmi les personnes hébergées en 2025, **42% étaient sans ressource.**

L'activité du numéro vert

À RETENIR - 2025

600 APPELS EN 2025

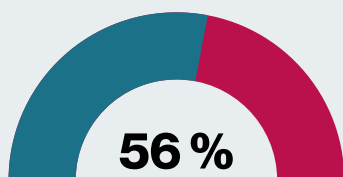
+32% par rapport à 2024

50 appels/mois



6 appels/10

proviennent du
Grand Angoulême



des appels proviennent
directement des victimes
61% en 2024



166

personnes différentes victimes de
violences conjugales ont appelé le
numéro vert en 2025
154 en 2024



dont **95%** de
femmes
94% en 2024

Les jeunes représentent la moitié des appelant.es

53%

étaient **âgé.es de 18 à 35 ans**

Victimes en situation de précarité

54%

étaient **sans emploi** au moment de
leur appel et 19% n'avaient **aucune**
ressources.

213

appels ont abouti à
une prise en charge
par le dispositif

(200 en 2024)

- Hébergement en urgence
- Orientation vers l'accueil de jour
- Prise de rdv avec le pôle urgence
- Aide transport



et plus de 200
appels
concernaient des
demandes
d'information sur
le dispositif

VICTIMES de violences conjugales



L'accueil de jour départemental de la Charente

UN LIEU ANONYME ET GRATUIT
accueil, écoute, information, orientation

CONTACT

Accueil de jour départemental de la Charente

☎ 05 45 38 51 33

✉ accueildejourccas@mairie-angouleme.fr



Information

L'accueil de jour vous propose une première information relative aux droits et dispositifs de recours existants.



Orientation

Si vous le souhaitez, en fonction de vos attentes, et de vos besoins, vous serez orientées vers les partenaires et acteurs locaux spécialisés.



Accompagnement

Du premier entretien, jusqu'à la mise en sécurité, si nécessaire, les professionnels de l'accueil de jour peuvent vous accompagner dans les démarches pour que vous puissiez sortir des violences.

La violence isole...
En parler peut vous permettre de
prévenir les situations d'urgence et
préparer la sortie des violences.

LE SERVICE VOUS PROPOSE...



Accueil

Sans démarche préalable, dans un espace convivial aménagé où vous pouvez venir avec vos enfants (espace de détente, coin jeux, documentation).



Écoute

En entretien(s) individuel(s) avec un accueillant spécialisé, ou dans des groupes de paroles avec d'autres femmes confrontées à des situations similaires.



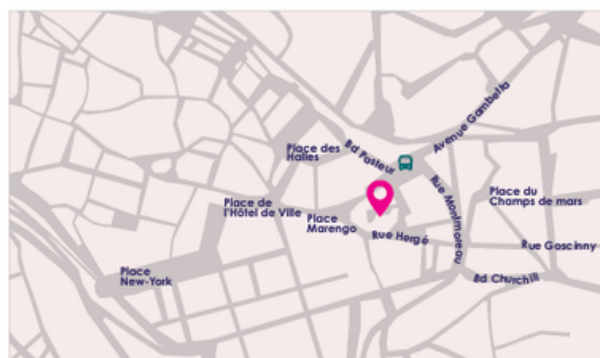
Soutien

Pour une aide à la réflexion, à la construction de votre positionnement personnel pour éviter ou préparer un départ éventuel de la maison.

» HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACCUEIL DE JOUR

	Avec ou sans rendez-vous	Avec ou sans rendez-vous
Lundi	9h - 12h	14h - 17h
Mardi	9h - 12h	14h - 17h
Mercredi	9h - 12h	14h - 17h
Jeudi	FERMÉ	14h - 17h
Vendredi	9h - 12h	14h - 16h

Des rendez-vous peuvent être pris entre 12h et 14h et après 17h.



📍 **Accueil de jour départemental de la Charente**
14, passage Marengo – 16000 Angoulême

☎ 05 45 38 51 33

✉ accueildejourccas@mairie-angouleme.fr



Lignes STGA : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 - 🚶 Arrêt Franquin

Gare d'Angoulême : 10 minutes à pied par l'Avenue Gambetta





05 45 93 62 90



secretariat@afus16.fr



www.afus16.fr

