

## L'ASSISTANCE AUX VICTIMES (ÉTUDE DE CAS)

### AIDE AUX VICTIMES D'ACTES DE DÉLINQUANCE Fédération Nationale Solidarité Femmes

#### 1. Situation territoriale

##### *Caractéristiques de la criminalité dans la zone territoriale couverte (Typologie des infractions, des auteurs et des victimes d'infractions)*

La Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) est une structure nationale dont les associations membres sont présentes sur la totalité du territoire français. A contrario le domaine d'intervention de ces associations est volontairement limité aux violences faites aux femmes, notamment les violences conjugales. Ces violences peuvent toutefois revêtir un grand nombre de formes : atteintes aux biens, à la personne (violences psychologiques, physiques ou sexuelles) , ces violences sont multiples autant que fréquentes comme le témoigne l'enquête nationale sur les violences envers les femmes en France (ENVEFF) qui évoque 1 femme sur 10 victime de violences conjugales en France chaque année.

Ce type d'infractions touche tous types de femmes, quels que soient leur âge, leur catégorie socio-professionnelle ou leur statut matrimonial. Cette violence peut être qualifiée d'universelle. A l'identique, les auteurs potentiels se retrouvent dans toutes les classes sociales et dans tous les milieux professionnels. Ils peuvent être conjoints ou concubins, en un mot, tout homme partageant sa vie avec une femme

Depuis 1994 et le nouveau Code pénal, la qualité de conjoint est devenue une circonstance aggravante en matière de violence, sous l'impulsion notamment de la FNSF.

##### *Informations générales relatives à la Fédération Nationale Solidarité Femmes (historique, développement et situation actuelle)*

Pendant les années 70, différentes associations mobilisées contre les violences envers les femmes (et plus particulièrement les violences conjugales) ont cherché à unir leurs efforts dans cette cause commune. Cette union se matérialisera en 1981 avec la création d'une association unique, le mouvement autour des femmes battues. Cette association prendra le statut

de fédération en 1987 et deviendra la FNSF. Cette organisation prend tout d'abord la forme d'un réseau national, qui s'étendra progressivement sur tout le territoire. Leurs premiers axes de travail concernent les actions de mobilisation et de sensibilisation en faveur des femmes battues ainsi que le développement de lieux d'accueil et d'hébergement pour les femmes victimes de violences.

En 1992, la FNSF met en place un service d'écoute destiné à recueillir les appels de femmes victimes afin de les conseiller et de les orienter vers la structure la plus à même de lui apporter un soutien moral, psychologique ou juridique.

Depuis lors, la FNSF ne cesse d'affirmer son rôle de groupe de pression auprès des pouvoirs publics.

## **2. La structure du service**

### ***Description de la structure (création, forme juridique, dépendance vis-à-vis des autorités, branches, domaines d'activité...)***

La FNSF est une organisation indépendante à structure associative comprenant 6 délégations régionales qui disposent chacune de deux délégués siégeant au Conseil d'Administration.

La FNSF est dirigée par un bureau composé de 7 membres dont 3 coprésidentes. Le conseil d'administration est constitué des membres du bureau, des représentantes des délégations régionales et de trois représentantes d'associations élues.

La FNSF a également mis en place trois commissions consacrées à la communication, la justice et la formation.

L'équipe de la FNSF est composée de 17 personnes permanentes qui représentent 12 équivalents temps plein. 8 écoutantes remplaçantes complètent l'équipe qui, à l'exception de la déléguée nationale, de son adjointe et d'une secrétaire administrative, travaille à temps partiel.

La FNSF est constituée de 54 associations adhérentes gérant 64 établissements dont 42 assurent l'hébergement des femmes en difficulté.

Tous les établissements accueillent les femmes victimes, 473 salariés sont employés au sein de ces associations, assistés de 200 bénévoles environ.

La FNSF gère également un service d'écoute téléphonique national, « Violences conjugales femmes info service » (+ 33 1 40 33 80 60).

La mission générale de la FNSF est de prévenir et de lutter contre les violences faites aux femmes ainsi que d'apporter tout le soutien nécessaire aux femmes victimes de ces violences. Ses différentes actions sont accomplies par l'intermédiaire de son réseau d'associations et de son service d'écoute.

***Fonctionnement du service  
(règlement intérieur, organisation générale, réunions d'équipe...)***

La FNSF est organisée en 3 services ce qui correspond à ses différentes activités.

- L'animation du réseau, assurée par la déléguée nationale et, pour partie, par la déléguée nationale adjointe.
- Le service « écoute », qui rassemble les différentes écoutantes.
- Le service documentation qui gère également l'observatoire sur les violences conjugales

Ces trois services bénéficient du soutien du personnel administratif.

Le service écoute se réunit tous les 15 jours pendant 3 heures pour discuter du service lui-même, des modalités et des pratiques d'écoute. Egalement deux fois par mois, une régulation collective de 2 heures est organisée à l'attention des écoutantes elles-mêmes, afin de les aider à surmonter les éventuelles difficultés rencontrées dans le cadre de leur fonction et de faire évoluer leurs pratiques.

L'équipe administrative se réunit épisodiquement, à sa demande, pour faire le point sur les missions en cours.

Dans un futur proche, la FNSF devrait se doter d'un service juridique et d'un service formation.

### ***Budget et financement***

Le financement de la FNSF est principalement assuré (à 80 %) par le Secrétariat d'Etat aux droits des femmes. Des financements complémentaires proviennent de la direction générale de la Santé, de la ville de Paris du fonds national pour le développement de la vie associative (FNDVA) et de fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations (FACILD).

### ***Quantité et adéquation de l'espace disponible aux activités***

La fédération dispose d'environ 300m<sup>2</sup> de locaux. Cet espace est relativement satisfaisant pour le moment, notamment parce que la fédération n'a pas vocation à recevoir le public ; toutefois, il est probable que dans un temps relativement proche, ces locaux se révèlent trop exigus.

## **3. Les intervenants**

### ***Organigramme***

***(nombre de salariés, contrats à durée indéterminée et déterminée, temps pleins et temps partiels, bénévoles, consultants extérieurs)***

***Niveaux de qualification (détails individuels : titre, profil de poste, formation initiale et formation continue, formation dans le domaine de l'assistance aux victimes, actions de formation interne).***

L'équipe de la FNSF se compose de 17 personnes permanentes (12 équivalents temps plein), cadres inclus. Cette équipe se décompose ainsi :

- une déléguée nationale à temps plein
- une déléguée adjointe à temps plein
- une secrétaire comptable à temps plein
- une documentaliste en contrat emploi-jeune (c'est-à-dire à durée déterminée) à temps partiel
- 13 écoutantes permanentes à temps partiel

+ 8 écoutantes remplaçantes

Les formations des différents membres de la FNSF sont très disparates, de manière délibérée. La FNSF estime en effet que l'expérience de vie doit primée sur la formation initiale. Les salariés de la FNSF ont, en conséquence, des diplômes très variés, depuis le baccalauréat jusqu'au 3<sup>ème</sup> cycle universitaire (Bac + 5 ans). L'équipe est de plus véritablement pluridisciplinaire : travailleuses sociales, conseillères conjugales, enseignantes, éducatrices, psychologues, chercheuses et même musiciennes cohabitent au sein de la fédération.

Il existe une formation interne à destination des salariés travaillant au service Ecoute. Cette formation commence par une phase de double écoute passive de 30 heures, sous la responsabilité d'une référente. A l'issue de cette première phase, la stagiaire est évaluée une première fois et remerciée le cas échéant si elle ne présente pas les qualités requises pour être écoutante. Si son comportement paraît satisfaisant, la formation se poursuit au cours d'une période de 30 heures de double écoute active. Ce n'est qu'au terme de cette phase que la candidate est recrutée ou non.

Bien qu'elle ne soit pas encore en place, la FNSF a prévu d'instituer une journée de formation pour toutes ses écoutantes en poste consacrée à une présentation globale de la FNSF et de ses activités.

Aucun bénévole ne travaille au sein de la fédération malgré la présence ponctuelle de stagiaire dans l'équipe.

### **Les activités**

*Les services proposés (ex. : écoute et soutien psychologique, information sur les droits, aide dans les démarches administratives, soutien aux témoins, indemnisation...) et comment ils sont mis en oeuvre (ex. : services en ligne, bureaux d'accueil...).*

En 1992, le Secrétariat d'Etat aux droits des femmes a confié une mission de service public à la FNSF sous la forme de la mise en place d'un numéro de téléphone dédié aux femmes victimes de violences : « Violences conjugales femmes info service »

Ce service, géré par la FNSF, est une permanence d'écoute à la disposition des victimes de violences conjugales, de leur entourage et des professionnels confrontés à cette violence dans leurs pratiques .

Cette plate-forme téléphonique a une double mission d'écoute et d'orientation vers des structures susceptibles de prendre directement en charge les femmes en difficulté.

D'autre part, les associations membres de la Fédération ont développé des activités d'accueil, d'écoute et d'hébergement ainsi que des mesures d'accompagnement.

Les 64 établissements gérés par les associations du réseau se répartissent comme suit :

Lieux uniquement d'accueil et d'écoute	22
Centre d'hébergement	42
<i>dont hébergement exclusivement d'urgence</i>	7
<i>CHRS<sup>1</sup> uniquement à moyen terme</i>	8
<i>hébergement d'urgence et moyen terme</i>	27

Les mesures d'accompagnement complémentaires visent à aider les femmes victimes à se reconstruire. Ces mesures sont très diverses mais quelques exemples peuvent être cités :

- ateliers divers (cuisine, informatique, écriture, sport, relaxation, chorale...)
- actions culturelles (théâtre, sorties, expositions...)
- Soutien par email
- alphabétisation
- atelier parentalité
- groupes de paroles femmes ou enfants

A ces diverses missions s'ajoutent d'autres actions visant à construire ou renforcer des partenariats, notamment en termes de programmes de sensibilisation auprès des professionnels du travail social, de l'éducation, de la santé de la police ou de la justice.

---

<sup>1</sup> Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

Un observatoire sur les violences conjugales se met progressivement en place grâce notamment aux statistiques du service écoute et au travail du service documentation. Cet observatoire permettra, à terme, de disposer d'une base d'information fiable et actualisée sur les violence faites aux femmes

Les trois commissions (Communication, Justice et Formation) mettent enfin en place différentes réflexions dans le but d'optimiser ou de développer les thèmes qu'elles abordent et les pratiques ou procédures qui en découlent.

Dans certains cas, lorsqu'un dossier est susceptible d'illustrer un problème particulier, de la symboliser, la FNSF peut décider de se constituer partie civile. Cela permet de médiatiser une situation et, ainsi, de sensibiliser l'opinion publique.

#### ***Jours et horaires d'ouverture***

Le service d'écoute « Violences conjugales femmes info service » est actuellement ouvert du lundi au samedi de 7h30 à 23h30 et de 8h à 20h les jours fériés.

## **5. Les usagers**

### ***Préciser si le service s'adresse à toutes les victimes ou bien à certaines catégories particulières de victimes.***

Les associations de la FNSF ont vocation à prendre les femmes victimes de violences ou en difficulté. Toutefois, tous les types de victimes sont accueillis sans discrimination.

### ***Les victimes (nombre, infractions,...)***

Il convient de distinguer le nombre total d'appels entrant au service « écoute » (environ 100 000 par an) du nombre d'appels traités. Il peut en effet arriver que certaines victimes renouvellent plusieurs fois leurs appels si elles n'ont pas obtenu une réponse immédiate. De même, certains appels ne sont en fait que des appels d'insulte, des appels raccrochés, muets ou simplement des appels hors cadre.

Ces dernières années, environ 15 000 appels sont traités chaque année.  
Ce chiffre tend à se stabiliser.

	2000	2001	2002
Appels traités	13 954	16 264	15809
Appels concernant les violences conjugales (avec fiches)	10 507	11 829	10 749
Appels ne concernant pas les violences conjugales	3 447	4 435	5 060
Variation appels traités	-	+16 %	-3 %

***Préciser la typologie des usagers de chacune des activités du service (femmes, jeunes, personnes âgées, personnes isolées...)***

La proportion des femmes est écrasante parmi les appelants.

Appelant :
Femme : 98,6% (10 600 appels)
Homme : 1,4% (149)

Parmi les appelants, 36 % ont un âge compris entre 31 et 50 ans.

Age	%
- 20 ans	1,4
de 20 à 25 ans	6,1
de 26 à 30 ans	8,4
de 31 à 40 ans	21,3
de 41 à 50 ans	15,3
de 51 à 60 ans	9,15
+ de 60 ans	4
NSP	23,8
Inconnu	10,4



A quelques exceptions près, les femmes victimes de violences qui appellent le service écoute vivent avec le conjoint violent.

Situation familiale	%
Mariage	48,1
Concubinage	23,5
Relation privilégiée	2,5
Instance de divorce	5,7
Veuvage	0,3
Divorce	2,5
Célibat	4,2
Séparation	5,8
Relation occasionnelle	0,3
PACS	0,3
NSP	0
Inconnue	4,9

***Comment les victimes connaissent-elles l'existence du service  
(ex. : bouche-à-oreille, publicité...)***

L'orientation vers les associations membres de la fédération a des origines très diverses : 24 % par les renseignements téléphoniques, 20 % par les media, 17 % par l'entourage proche (famille, amis...). Les autres types de prescripteurs sont très variés : médecins, police, dépliants, mairie, avocats, autres associations, travailleurs sociaux...

**6. Le réseau local**

***Situer le service en relation avec les autres services proposés.***

***Les relations avec les services de police, la juridiction et les services sociaux (si nécessaire, préciser la fréquence des contacts, les interactions, leurs motivations, les développements éventuels).***

La FNSF travaille activement avec les services de Police en participant à la formation des policiers référents. Ces policiers référents sont une catégorie de policiers spécialisés dans les violences envers les femmes et, plus particulièrement, les violences conjugales. Ils participent à une formation de 3 jours visant à les sensibiliser à ce type de violence et à leur présenter les

données théoriques dont ils ont besoin, notamment en termes de droits des victimes.

La fédération et son service « Violences conjugales femmes info service » participent à cette formation.

Par ailleurs, le service « Violences conjugales femmes info service » mais aussi les associations membres du réseau Solidarité-femmes orientent régulièrement les femmes victimes de violences vers des structures sociales. Les liens sont donc fréquents bien que purement fonctionnels.

## **7. Résultats obtenus, problèmes rencontrés et projets futurs**

*Les résultats obtenus, les effets des actions de terrain – ou ceux attendus à brève et moyenne échéance (entre 3 mois et 1 an).*

*Décrire la contribution des actions réalisées en termes de réduction des craintes ou de satisfaction des personnes concernant le service reçu.*

Depuis 20 ans, notamment sous l'impulsion de la FNSF, la sensibilisation en faveur des femmes victimes de violence n'a cessé de croître. Cette reconnaissance accrue a culminé en 1994 avec la promulgation du nouveau code pénal et la qualité de circonstance aggravante lorsque l'auteur des violences est le conjoint de la victime.

Bien qu'il reste beaucoup à faire, le phénomène est désormais reconnu par la société et diverses mesures visant à mieux le connaître ont été mises en place. Les enquêtes ENVEFF sont une de ces mesures. L'observatoire sur les violences conjugales est également un outil qui permettra, lorsqu'il sera totalement finalisé, d'améliorer les connaissances relatives à ces infractions et, partant, de la prévenir plus efficacement

L'accueil dans les commissariats s'est également amélioré et les médecins semblent eux aussi plus conscients des conséquences particulières de ce type d'infraction.

Toutes ces mesures, accomplies ou à venir, n'auraient pu voir le jour sans l'influence déterminante de la Fédération.

L'une des priorités de la FNSF est aujourd'hui de faire reconnaître les violences conjugales comme un délit spécifique (elles sont pour l'instant comprises dans les coups et blessures volontaires).

***Quels sont les critères de suivi et d'évaluation des activités du service et comment sont-ils mesurés ?***

En raison de l'anonymat inhérent à la plupart des services proposés, il n'est pas possible de mettre en place un suivi permanent des activités de la fédération. En l'absence de ce suivi, il n'est pas possible d'évaluer précisément les services de la FNSF.

***Décrire les atouts actuels du service et la manière de l'améliorer en fournissant des explications.***

Le principal atout de la FNSF réside dans ses 20 années d'expérience en termes de prise en charge de femmes victimes de violence. Cette expérience est partagée par le réseau d'associations ce qui leur permet d'affiner leurs pratiques et d'optimiser leurs interventions.

***Décrire le/s faiblesses du service et comment il pourrait y être remédié.***

Bien que la FNSF ne cesse d'intervenir dans de nombreux groupes de travail ou des commissions réfléchissant sur les mesures à adopter pour renforcer la lutte contre les violences conjugales, peu d'écrits illustrant cet activisme ont été publiés pour le moment.

Rédiger des textes présentant la diversité des associations de la FNSF, leurs activités ou les opinions de la FNSF est désormais une priorité.

Les personnes interviewées dans le cadre de cette étude de la Fédération Nationale Solidarité Femmes (Paris – 75) ont été les suivantes :

- DE SUREMAIN Marie-Dominique Déléguée nationale  
Fédération Nationale Solidarité Femmes  
32/34 rue des Envièrges – 75020 Paris (Paris)  
Tél. (+33) 40 33 80 90 - Fax. (+33) 40 33 12 14  
Email : fnsf@wanadoo.fr