



Itinéraires
Caen & Lisieux

ACCUEIL DE JOUR

FEMMES VICTIMES

DE VIOLENCES CONJUGALES

-

01/01/2021 au 31/12/2021



Itinéraires
Caen & Lisieux

Association ITINERAIRES
210, rue d'Auge - 14000 CAEN

Adhérent FAS

siège de l'association

SIRET association 30772227200050 – Code NAF 8790B

tel : 02 31 35 64 80
fax : 02 31 83 66 67

siege@association-itineraires.fr

S O M M A I R E

I /. Présentation	1
II /. Les accueils sur Caen	4
III /. Les appels téléphoniques sur la ligne dédiée	17
IV /. Perspectives 2022 pour l'accueil de jour	19

I/. PRESENTATION

Bien implantée sur le territoire départemental, impliquée et inscrite dans la dynamique de travail en réseau, impulsée sur la problématique des violences faites aux femmes par la mise en place du protocole départemental, l'association Itinéraires est depuis des années engagée dans la lutte contre les violences conjugales.

Dans la continuité de cet engagement, l'association Itinéraires a ouvert le 01 octobre 2013 un lieu d'accueil de jour identifié et dédié aux femmes victimes de violences conjugales.

Cet espace, situé au sein des locaux du SAAS au 171 rue de Bayeux à Caen, est ouvert du lundi au vendredi de 10 heures à 16 heures. Il s'agit d'un lieu relai, de pause, de soutien, d'accompagnement pour préparer, éviter ou gérer parfois en urgence un départ du domicile, rompre l'isolement subi souvent depuis plusieurs années.

Cet accueil de jour permet à toute femme majeure seule ou accompagnée de ses enfants de venir dans cette structure spécialisée et identifiée à la problématique des violences conjugales. Il s'agit bien de ne pas référer la personne à un travailleur social mais à un lieu ressource dont elle peut disposer autant de fois que nécessaire, à son rythme (les allers et retours sont indispensables à la maturation de la réflexion), à sa façon (elle peut y rester seule ou avec ses enfants une heure ou la journée, se reposer, se poser, boire un café, changer son enfant, lui permettre de dormir, de jouer, ...).

Ce lieu offre aux femmes victimes de violences conjugales le temps nécessaire à la réflexion, l'élaboration d'une demande, à la construction d'un projet. Cette maison d'habitation individuelle se veut sécurisée (interphone) et sécurisante (à l'abri des regards extérieurs).

L'équipe a souhaité que cet espace soit chaleureux afin que les femmes puissent s'y sentir rapidement bien et en sécurité. Un salon avec des canapés confortables, des espaces pour les enfants, un coin lecture, donne sur un jardin calme et reposant à l'abri des regards indiscrets. Accueillir, c'est donner l'hospitalité, c'est recevoir d'une certaine façon, c'est offrir à l'autre ce dont on pense qu'il a besoin. Ce lieu a été pensé comme tel et d'abord et avant tout avec chaleur, humanité, protection et réconfort.

Une équipe de professionnels est dédiée et formée à cette problématique. Elle se compose d'une cheffe de service, de deux assistantes sociales, d'une éducatrice spécialisée et d'une psychologue.

Ce lieu permet aux professionnelles formées à cette problématique de :

- **Accueillir** soit au téléphone (ligne dédiée), soit physiquement de façon individuelle ou collective.
- **Ecouter** la personne, simplement dire le caractère insupportable de la violence subie. Ecouter **sans jugement** les sentiments éventuellement contradictoires, le sentiment de honte, la nécessité exprimée de voir la violence cesser, sans pour autant pouvoir décider de partir, les craintes de voir se dissoudre la cellule familiale, les craintes par rapport aux enfants, à l’entourage, au qu’en dira-t-on.
- **Encourager** la non banalisation des situations de violences vécues par ces femmes et/ ou leurs enfants et faire émerger des compétences potentielles en posant sur ces femmes un regard bienveillant.
- **Permettre** de trouver des appuis familiaux ou amicaux (rompre l’isolement).
- **Inform**er la personne de ses droits, des différentes possibilités qui s’offrent à elle, des recours, en mettant aussi à disposition des plaquettes d’informations, des guides actualisés pour permettre une décision éclairée.
- **Orienter vers les services relais compétents** présents sur le territoire (justice, accès aux droits, santé physique et psychologique, protection de l’enfance, hébergement, logement)
- **Orienter, informer** les professionnels, les voisins, les familles à la recherche d’informations.

La question des risques pour les enfants exposés aux violences au sein du couple est maintenant démontrée et se doit d’être prise en compte. C’est un axe important dans les plans gouvernementaux de lutte contre les violences conjugales.

Le professionnel du lieu d’accueil de jour, sensibilisé à ces conséquences, a une attention particulière aux enfants « victimes de violence conjugale ».

Quand ils sont présents :

- Par l’observation (attitudes, comportements, mots, maux, ...)
- Par des propositions de jeux.

Quand ils ne sont pas présents :

Le professionnel aborde avec sensibilité cette question.

- Pour éviter la banalisation de ce qui se passe (« je les protège en leur disant : ce n’est rien, c’est fini » ...)
- Pour aider la mère à la sécurisation de ses enfants, par le biais d’un échange. Le professionnel est attentif aux besoins de l’enfant en repérant s’il est victime direct ou

indirect, s'il présente des somatisations et de quelles natures, s'il joue ou pas, il interroge sa scolarité, ...

Ce lieu d'accueil de jour identifié pour les femmes victimes de violence peut :

- **Permettre**, s'il est souhaité, un accompagnement individualisé pour une prise d'autonomie (en lien avec le SAAS qui a pour mission un accompagnement social global ou un autre service social si besoin).
- **Offrir une domiciliation** aux personnes qui sont encore au domicile conjugal,
- **Offrir** un premier entretien psychologique avec la psychologue afin de travailler à l'élaboration d'une demande personnelle d'entretiens psychologiques,
- **Permettre des rencontres entre femmes victimes de violences conjugales :** échanges importants pour diminuer le sentiment de honte, de solitude, ...
- **Etre un lieu ressource** pour les différents professionnels, les élus, les citoyens en quête de renseignements.
- **Offrir un espace sécurisant et chaleureux**, pour aller et venir sans pression, ni contrainte, pour se poser et se reposer, partager un café, se protéger de la violence pendant une heure ou une journée, être en paix et dans le calme, profiter d'un moment pour soi sans avoir à s'en justifier.
- **Permettre l'expression collective** grâce au groupe de parole coanimé avec le Planning familial (voir chapitre spécifique page 15).

Consolidation des accueils de jour :

Les accueils de jour et les lieux d'écoute, d'accueil et d'orientation (LEAO), recensés dans les départements, constituent, pour le gouvernement, des dispositifs d'accompagnement « indispensables » pour les femmes victimes de violences, leur garantissant une prise en charge plus précoce, une plus grande fluidité dans leur parcours pour s'en sortir et une meilleure coordination des actions mises en place à cet effet.

Acteur de ce dispositif, nous confirmons l'importance de la consolidation de ces lieux qui ont une visée préventive et d'accompagnement. La multiplication sur le territoire national est aussi le signe de la volonté de rompre l'isolement dans lequel les femmes subissant ces violences sont enfermées depuis toujours.

II/. LES ACCUEILS SUR CAEN

2020			2021		
Accueils	Présents	Sorties	Accueils	Présents	Sorties
118	154 dont 36 présentes en 2019	117 dont 28 présentes en 2020	111	149 dont 30 présentes en 2020, 7 présentes en 2019 et 1 présente en 2018	90 dont 28 présentes en 2020 et 7 présentes en 2019

Nous constatons cette année encore, une constance des accueils et ce depuis 2015.

1. Le profil des femmes présentes en 2021

→ Le total des femmes venues sur Caen en 2021 est **149** dont 30 déjà présentes en 2020,

- **39** femmes accompagnées d'au moins un de leurs enfants,
- **64** mères venues sans leurs enfants,
- **46** femmes seules.

Soit **69.1 %** de mères (*65.6 % en 2020*).

→ L'âge moyen des femmes est de **38.5 ans**, la plus jeune ayant 19 ans et la plus âgée 75 ans.

- **11.4 %** des femmes ont moins de 25 ans (*11 % en 2020*)
- **30.2 %** ont entre 25 et 35 ans (*32.5 % en 2020*)
- **44.3 %** ont entre 36 et 55 ans (*45.5 % en 2020*)
- **8.7 %** ont plus de 55 ans (*8.5 % en 2020*)
- **5.4 %** non réponse

63 enfants ont fréquenté l'accueil de jour en 2021 (*30 en 2020*). Ce chiffre est à relativiser car deux périodes de confinement sur 2020.

- **33.3 %** des enfants ont moins de 3 ans

- **17.5 %** des enfants ont entre 3 et 5 ans
- **19 %** des enfants ont entre 6 et 8 ans
- **9.5 %** des enfants ont entre 9 et 14 ans
- **7.9 %** des enfants ont entre 15 et 17 ans
- **4.7 %** des enfants ont plus de 18 ans.
- **7.9 %** dont l'âge est inconnu.

L'espace permet aux jeunes enfants d'être présents mais dans une pièce dédiée dans laquelle des jouets ou livres sont à disposition. Quand les enfants sont présents, les femmes restent peu longtemps, repartent avec des premières informations et un rendez-vous.

La personne en service civique peut être disponible auprès de ces enfants lorsque leur mère échange avec le travailleur social dans une autre pièce. Elle joue, lit des contes, propose des activités mais surtout rassure l'enfant arrivant dans un nouveau lieu et très momentanément séparé de sa mère.

La personne en service civique observe l'enfant et fait part de ses observations à l'équipe éducative. En aucun cas, sa mission est de recueillir la parole de l'enfant car ce n'est ni de sa mission, ni de sa compétence.

2. L'origine géographique des femmes reçues

→ Les femmes accueillies viennent principalement de Caen (**51 %**) (*36.4 % en 2020*) dont **19.7 %** des quartiers prioritaires. **49 %** viennent des autres villes du département.

Caen : 76	Chemin Vert	6
	Centre-Ville	5
	Guérinière	4
	Demi-Lune	8
	Gare	3
	Grace de Dieu	2
	Beaulieu	1
	Calmette	1
	Folie Couvrechef	1
	Hasting	1

	Maladrerie	1
	Pierre Heuzé	1
	Saint Jean	1
	Saint Paul	1
	Venoix	1
	Quartier non renseigné	39
Autres villes du département : 42	Hérouville St Clair	5
	Colombelles	3
	Bretteville sur Odon	3
	Ifs	2
	Louvigny	2
	Anguerny	1
	Bayeux	2
	Barberie	1
	Blainville sur Orne	1
	Bonnebosq	1
	Carpiquet	1
	Colleville	1
	Cormelles le Royal	1
	Creully	1
	Fleury sur Orne	1
	Fontenay le Marmion	1
	Grancamp Maizy	1
	Honfleur	1
	Le Mesnil Mauger	1
	Lisieux	1
	Maizet	1
	Mondeville	1
	Mouen	1
	Moult	1
	Saint Aubin d'Arquenay	1
	Saint Laurent sur Mer	1
	Saint Martin de Fontenay	1
	Saint Pierre Canivet	1
	Thury Harcourt	1
	Villers Bocage	1
	Vire	1
Hors département : 6	Paris	2
	Airel (50)	1
	Cherbourg	1

	Evry	1
	Flers	1
Non renseigné : 25		
	TOTAL :	149

Ce tableau met en lumière les communes et quartiers concernés par la politique de la ville.

Il met également en lumière la couverture d'un large territoire sur l'ensemble du Calvados.

3. Les services qui orientent

–	Elle-même	29
–	CHRS La Source	25
–	Tiers / Familles	15
–	AS Secteur	10
–	Bailleurs	9
	<i>INOLYA</i>	6
	<i>CLMH</i>	3
–	3919	8
–	CCAS / Mairie	8
–	Police /gendarmerie	5
–	AS Police	4
–	115	3
–	Accueil de jour familles	3
–	AAJB	2
–	CIDFF	2
–	La Boussole	2
–	Maison de l'Habitat	2
–	PLIE	2
–	SAVS	2
–	AS EPSM	2
–	ASTI	1
–	ACJM	1

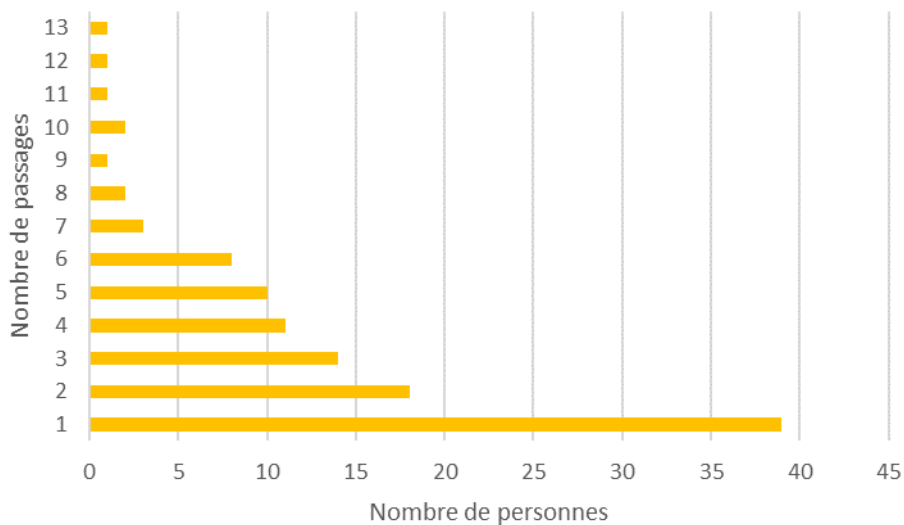
–	AS Université	1
–	CMP enfants	1
–	ENEFA	1
–	Espace Vannier	1
–	CHRS J. VANDAELE	1
–	EPE	1
–	Foyer J. Cornu	1
–	Habitat Humanisme	1
–	Maison des adolescents	1
–	PRE	1
–	Service logement Itinéraires	1
–	SIMAP	1
–	SPIP	1
–	Trait d'Union	1
–	Non réponse	4

Nous retrouvons les partenaires habituels : les AS de secteur, le 39-19, les CCAS et services de Mairie, les services de police et de gendarmerie. Nous constatons cette année une augmentation des orientations via les bailleurs sociaux et plus particulièrement ceux avec lesquels nous travaillons en proximité à savoir : Inolya et CLMH. Ces constats attestent que l'information et la communication autour de l'existence de ce lieu d'accueil dédié aux femmes victimes de violence conjugale portent leurs fruits.

Les orientations du CHRS La Source concernent principalement les femmes reçues dans le cadre du protocole d'accueil 72 heures.

4. La fréquentation de l'accueil de jour

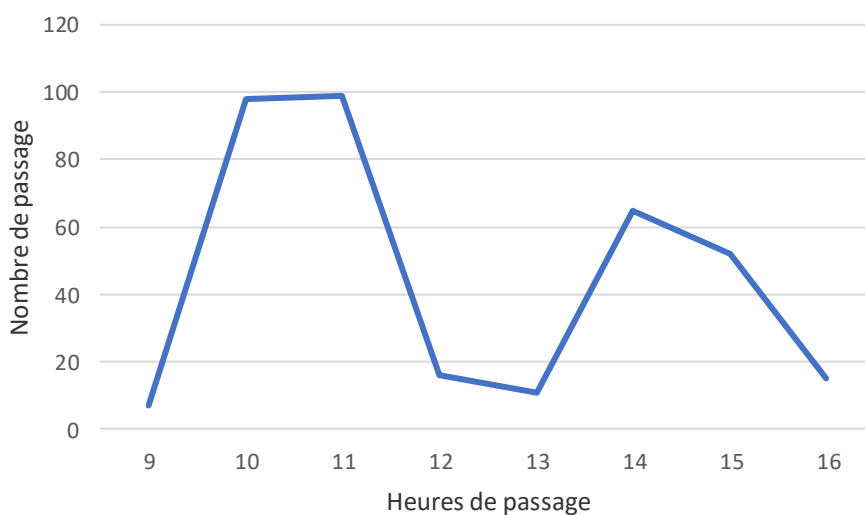
Le nombre de passages des femmes sur l'accueil de jour varie de 1 à 13 passages.



Soit **363** passages en 2021.

Majoritairement, soit le 2/3 des femmes viennent 1 à 3 fois sur l'accueil de jour et souhaitent dans un second temps engager un accompagnement avec un travailleur social du service.

Les heures de passage



100 % des passages ont lieu entre 09 h 00 et 16 h 00 :

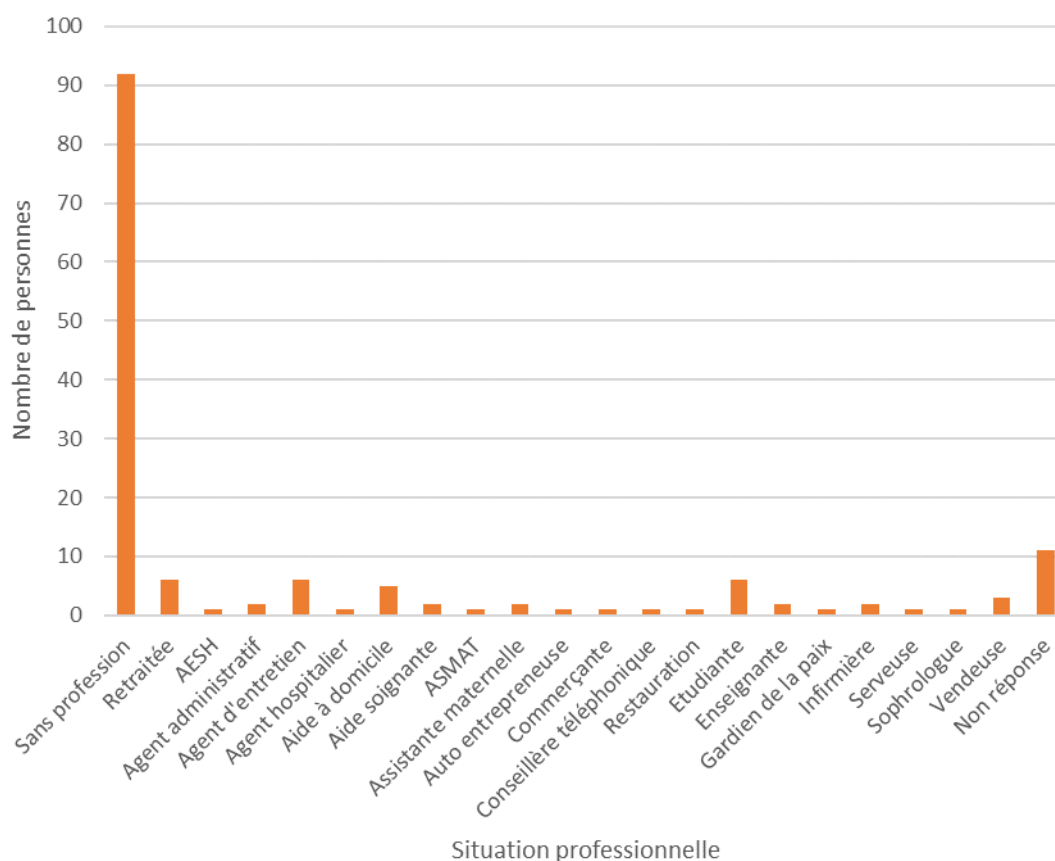
- **63.6 %** des passages ont lieu entre 09 h 00 et 13 h 00,
- **36.4 %** des passages ont lieu entre 14 h 00 et 16 h 00.

Même si l'accueil de jour ouvre de 10 h 00 à 16 h 00, les femmes sont reçues si besoin en dehors de cet horaire d'ouverture. Cette amplitude de passage correspond au temps scolaire des enfants.

La durée moyenne d'un passage sur l'accueil de jour est de 1h.

Les femmes qui restent plus longtemps sont des femmes qui prennent un café sur l'accueil de jour pour rompre leur isolement et sont principalement hébergées par le 115 ou chez des tiers. Ces femmes disent prendre du plaisir à se poser et à échanger. Les femmes accompagnées de leurs enfants disent être ravies qu'ils puissent jouer dans une pièce en sécurité sous le regard bienveillant de la personne en service civique sans avoir à entendre le contenu de l'échange autour des violences subies. D'autres enfants ne quittent pas leur mère en y restant « collés ». Dans ce cas, les paroles autour des violences subies seront échangées suite à une prise de rendez-vous ultérieur sans la présence des enfants qui seront en garderie, à l'école ou confiés à l'entourage proche.

5. La situation professionnelle des femmes reçues

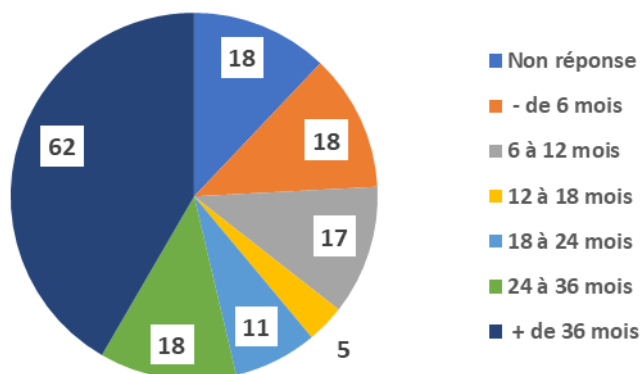


61 % des femmes sont en activité professionnelle. A travers ce tableau, nous constatons que les violences conjugales concernent l'ensemble des catégories socio-professionnelles.

Les femmes à la retraite représentent **4 %** (3.1 % en 2020) des accueils.

6. La situation des femmes au regard de la violence subie

Durée des violences



Éléments déclencheurs de la violence

Début vie commune	38
Grossesse	30
Addictions de Monsieur	23
Regroupement familial	6
Mariage du couple	3
Naissance d'un enfant	2
Souhait de départ de Madame	2
Vie commune contrainte	2
Rapport sexuel refusé	1
Retraite de Monsieur	1
Emprise de la belle famille	1
Handicap de l'enfant	1
Troubles du comportement de Monsieur	1
Mariage forcé	1
Le couple ne parvient pas à avoir un enfant	1
Perte d'emploi de Madame	1
Non réponse	35
	149

La durée des violences subies par les femmes accueillies est très variable. Alors que certaines femmes partent dès la première gifle et/ou humiliation, d'autres subissent le cycle de la violence pendant plusieurs mois voire plusieurs années. Les études montrent qu'en moyenne, les femmes mettent 7 ans à quitter un conjoint violent. Quelle que soit la durée des violences subies, toutes les femmes présentent un traumatisme et expriment le besoin de venir parler de ce qu'elles ont traversé ou traversent encore pour « réapprendre à vivre ».

La majorité des femmes arrivent angoissées, voir paniquées et disent repartir apaisées après une pause dans ce lieu qu'elles nomment chaleureux et accueillant.

Cet accueil collectif est chaleureux, très apprécié par les utilisatrices car il permet de prendre un café, de se sentir en sécurité, de pouvoir parler à un professionnel formé à la problématique et qui comprend « enfin » les mots déposés et les maux endurés.

Les 3 principaux éléments déclencheurs de la violence sont :

- Le début de la vie commune
 - L'annonce d'une grossesse ou la naissance de l'enfant
 - Les addictions de Monsieur
-
- **61 %** des femmes subissent de la violence depuis plus de 2 ans. Ce chiffre confirme la difficulté à dire, à s'extirper de la violence subie.
 - **33 %** des femmes déclarent l'arrivée de la violence dès le début de la vie commune et **28 %** à l'annonce de la grossesse ou dès l'arrivée du nouveau-né. Ce chiffre important renforce notre conviction que la grossesse est une période à risque et qu'il est nécessaire de travailler auprès des médecins, des sage-femmes, des maternités et pour un repérage pendant cette période en posant la question « avez-vous subi des violences ? ». A ce jour et depuis peu, le questionnaire que les sage-femmes ont à leur disposition pour l'accueil des femmes enceintes précise systématiquement cette question. Nous ne pouvons que nous en féliciter car inévitablement la parole va se libérer et les violences subies seront davantage repérées et accompagnées. A travers ce questionnaire, il s'agit également de lever un tabou tout en évitant une banalisation du phénomène des violences faites aux femmes.

Il reste difficile de parler de l'intime en présence d'autres femmes, de croiser des souffrances identiques dans le regard de femmes inconnues jusqu'à ce jour. Les femmes qui investissent ce lieu sont celles qui ont décidé de quitter la violence, comme si le fait de fréquenter cet accueil de jour qui leur est dédié, signait la fin d'un long cauchemar et la liberté retrouvée.

Ce lieu a été pensé pour rompre l'isolement, réaliser qu'il n'y a pas de fatalité, que d'autres femmes subissent de la violence mais force est de constater que cette parole peut se libérer plus facilement dans un cadre spécifique. C'est pourquoi, nous avons ouvert en 2015 un groupe de paroles et la psychologue du service peut également recevoir en entretien individuel des femmes qui le souhaitent.

7. Le soutien psychologique des femmes accueillies

En 2021, **43** femmes ont pris contact avec la psychologue pour un premier rendez-vous (*37 en 2020*). A ce chiffre s'ajoutent **11** femmes qui ont continué le suivi entamé en 2020, **1** femme qui bénéficiait du soutien depuis 2019.

Les travailleurs sociaux de l'accueil de jour proposent systématiquement aux femmes accueillies cette possibilité d'entretien avec un psychologue de l'association.

Cependant,

- **3** femmes ont été orientées par le CHRS J.VAN DAELE,
- **2** ont pris contact d'elle-même, elles ont bénéficié d'un suivi en 2019,
- **1** par une interprète, a été reçue par la psychologue en 2020.

Prises de rendez-vous

Sur les **43** femmes, **9** ne sont pas venues au rendez-vous proposé :

- **2** ont annulé et sollicité un second rendez-vous mais ne l'ont pas honoré.
- **7** ne sont pas venues sans donner d'explication.

Sur les **34** femmes reçues, **3** bénéficiaient d'un suivi psychologique dans un CMP, **2** en libéral, **1** au BAPU.

Ces entretiens psychologiques permettent :

- d'identifier les violences subies, leur réalité, leurs impacts psycho-traumatiques et les répercussions sur leur santé (troubles anxieux, dépression, troubles du sommeil, troubles de l'alimentation, effondrement de l'estime de soi, ...),
- de repérer le cycle des violences,
- de comprendre et de donner du sens à leur souffrance en nommant leurs émotions (peur, confusion, honte, culpabilité, impuissance, ...),
- d'analyser les stratégies de l'auteur de violences (isolement, inversion de la culpabilité, climat de peur, ...),

- d'informer les femmes que les symptômes de leur mal être sont les conséquences des violences subies,
 - de parler de l'appréhension de la violence à venir qu'elles reconnaissent à la façon dont le compagnon « tourne la clef dans la porte », « marche », « pousse la porte », ..., qui les terrorisent, les sons, les silences sont intégrés et constituent des indices de violence imminente,
 - de soutenir la parentalité en amenant les femmes à reconnaître que les enfants manifestent des besoins d'aide,
 - d'encourager à repérer la détresse des enfants et à prendre contact avec des CMP :
- 1 mère a pris contact avec le Centre de Guidance,
 - 2 ont été à l'initiative d'une demande de mesure éducative,
 - 1 poursuit les rencontres avec le CMP et 1 avec la maison des adolescents.

Il est important de poursuivre le soutien à la parentalité dans le cadre des violences conjugales qui induisent des perturbations dans l'exercice de cette parentalité. En introduction du livre de Madame Karen SADLIER « Un défi pour la parentalité », Monsieur Maurice BERGER rappelle que lors de ses consultations en pédopsychiatrie, les enfants les plus violents étaient ceux qui avaient été exposés au spectacle de scènes de violence conjugale, les enfants témoins de la menace sur l'intégrité physique et / ou émotionnelle de la personne qui s'occupe d'eux subissent un impact fort et destructeur.

Nombre d'entretiens par personne :

En 2021, **149** entretiens ont été réalisés. Leur nombre a oscillé entre 1 et 12 par personne.

Les femmes, qui souhaitent poursuivre un travail psychothérapeutique, peuvent être soutenues dans leur demande et orientées.

- 2 envisagent de prendre contact avec un psychothérapeute en libéral et 1 au CMP
- 2 ont continué leur suivi entrepris avec le CMP, 1 au BAPU

Le processus de libération des violences peut être long et il est nécessaire de respecter le rythme et les décisions de la personne.

Ce qui permet de déconstruire l'emprise et de restaurer sa personnalité, c'est la compréhension des mécanismes à l'œuvre dans la production des symptômes, l'identification des violences subies et la stratégie de l'auteur de violences.

8. Le groupe de parole

Lors du dépôt de l'appel à projet concernant l'ouverture de l'accueil de jour, l'association Itinéraires s'est engagée à mettre en œuvre un groupe de paroles. Riche de notre étroite collaboration avec le Planning Familial, nous avons souhaité construire ce groupe avec ce partenaire de proximité. Il y a quelques années le Planning Familial animait des groupes de paroles mais n'a pu poursuivre ce travail faute de participantes. L'ouverture de l'accueil de jour correspond à un réel besoin et un groupe de paroles pour femmes victimes de violence conjugale a démarré le 09 novembre 2015 dans les locaux de l'accueil de jour.

Fondé sur la solidarité, le groupe de paroles permet aux femmes qui y participent de nommer la violence subie, de la faire reconnaître par le groupe et à l'extérieur, de s'approprier son histoire, d'échanger sur ses émotions.

L'énergie collective qui se dégage du groupe permet à chacune de rompre son isolement, de trouver son propre cheminement et de prendre conscience de sa capacité à agir.

En **2021**, le fonctionnement du groupe de parole a été bouleversé par la crise sanitaire et le départ d'une des animatrices.

Néanmoins, convaincus des bénéfices qu'offre cet espace d'expression collective, des réunions de travail ont été programmées en partenariat avec le Planning Familial, en vue d'organiser, préparer le lancement et l'animation d'un nouveau groupe de parole. Une première séance est envisagée en février 2022.

Ces réunions ont déterminé le cadre des séances, la réalisation d'un flyer et d'une affiche destinés aux partenaires et relais.

En 2021, les animatrices ont poursuivi leur participation à l'élaboration « d'un guide des bonnes pratiques » des structures normandes pour l'animation de groupes de parole à destination des femmes victimes de violences ; organisée par l'ARS et la DRDFE :

- 21 octobre 2021
- 18 novembre 2021
- 09 décembre 2021

▪ **Perspectives 2022**

- Démarrer le groupe de parole
- Poursuivre la participation au cycle de co-construction d'un guide de bonnes pratiques mené par la DRDFE et l'ARS

9. Hébergement au terme de l'accueil

→ **62.2 %** des femmes ont quitté le domicile conjugal (*40.4 % en 2020*)

→ **10 %** des femmes accueillies sont retournées au domicile conjugal ou personnel après leur départ (*10.1 % en 2020*).

Les campagnes de sensibilisation amènent les femmes à quitter le domicile conjugal pour fuir la violence subie. Face à ce chiffre en nette augmentation, nous devons continuer de développer davantage de réponse d'hébergement d'urgence pour accueillir de façon sécurisante et bienveillante les femmes et leurs enfants. Le département du Calvados souffre d'un manque de places de mise à l'abri et nous devons poursuivre notre rôle d'alerte auprès des pouvoirs public. Nous sommes convaincus que l'ouverture de places d'hébergement avec accompagnement diminuera nettement les trop nombreux féminicides.

III /. LES APPELS TELEPHONIQUES SUR LA LIGNE DEDIEE A L'ACCUEIL DE JOUR

Du 01/01/21 au 31/12/21

<u>Appels des Femmes</u> (ou entourage, famille, amis)			<u>Appels des Professionnels</u>		
<u>APPELS</u>			<u>APPELS</u>		
<u>Matin :</u>	<u>Midi :</u>	<u>Après midi :</u>	<u>Matin :</u>	<u>Midi :</u>	<u>Après midi :</u>
32	17	42	26	12	29
TOTAL :	91		TOTAL :	67	
TOTAL DES APPELS : 158 (163 en 2020)					

Du 01 janvier 2021 au 31 décembre 2021, **158** appels ont été reçus sur la ligne dédiée.

Nous constatons une constance des appels téléphoniques qui concernent les mêmes demandes que l'an passé.

Femmes : demandes repérées

Demande de renseignements sur l'accueil de jour en général, sur les démarches à faire pour bénéficier d'un hébergement en urgence suite à des violences conjugales, sur les horaires de l'accueil de jour, besoin de parler des violences subies, besoin de s'assurer que ce sont bien des violences conjugales, demande de conseils après avoir parlé de ses violences subies, souhaite venir mais n'envisage pas de quitter le domicile conjugal, souhaite quitter le domicile conjugal, donne des nouvelles après passage à l'accueil, besoin de parler après avoir pris la décision de quitter le domicile conjugal, faire un compte rendu de leurs démarches par rapport aux violences (notamment suite à rendez-vous à l'hôtel de police), demande de renseignements sur le protocole violence, demande de renseignements sur le compte-rendu du

jugement concernant la séparation, demande de rendez-vous avec la psychologue du service,...

Certains appels sont de très courtes durées et se résument à une simple demande d'information, d'autres plus nombreux sont des entretiens téléphoniques plus complexes dans lesquels nous pouvons ressentir la peur, l'urgence et la violence de la situation subie.

Le rôle de l'équipe de l'accueil de jour est dans ce cas d'évaluer la situation et d'orienter si besoin la personne vers le protocole d'hébergement 72 heures et / ou vers l'assistante sociale du commissariat de police de Caen. Beaucoup de femmes sont en pleurs et disent craquer. Une mise à disposition physique et téléphonique est systématiquement rappelée.

Professionnels repérés

Nous constatons cette année sensiblement les mêmes professionnels que l'an passé, à savoir des professionnels du secteur social, médico-social, sanitaire, juridique, associatif, éducatif, services de proximité telle que les mairies, les employeurs, les bailleurs, les partenaires de la veille sociale et du droit des femmes ...

Professionnels : demandes repérées

Renseignements sur le fonctionnement de l'accueil de jour, où orienter les femmes, possibilité d'accompagner la personne dont ils font le suivi, alerter, prendre des nouvelles des personnes, besoin de renseignements sur les violences conjugales, sur les démarches quant aux possibilités de régularisation administrative suite à des violences conjugales subies, sur les démarches à suivre quant au départ du domicile conjugal, organisation pour un accueil dans le cadre du protocole 72 h, demande d'informations pour évaluer le degré de l'urgence par rapport aux violences subies, ...

L'ensemble des professionnels dit être démuni pour amener la prise de conscience des violences subies.

Nous devons souligner cette année encore plus d'une dizaine d'appels des familles des victimes, parents, frères et sœurs qui expriment leurs inquiétudes et disent ne plus savoir quoi faire.

IV /. PERSPECTIVES 2022 POUR L'ACCUEIL DE JOUR

- Dans la poursuite du grenelle des violences conjugales, répondre aux appels à projet dans la mise en œuvre des réponses à apporter et principalement en matière d'hébergement d'urgence sécurisant, sécurisé et accompagné. Soutenir et développer la création de nouvelles places d'hébergement avec accompagnement social dédiées aux femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants : 6 places d'hébergement d'urgence sur 30 demandées ont été confiées à l'association Itinéraires en septembre 2021.
- Asseoir le groupe de paroles et poursuivre le partenariat avec le Planning Familial. Nous nous réjouissons en 2021 du soutien de l'ARS sur ce projet. Soutien qui devrait se poursuivre en 2022.
- Travailler à la labellisation de notre accueil de jour en lien avec la DRDFE.
- Renforcer les liens et asseoir le partenariat avec le service immigration de la préfecture afin de permettre aux femmes victimes de violences conjugales et d'origine étrangère d'ouvrir des droits au séjour.
- Poursuivre l'animation des modules de formation réalisés avec différents acteurs, notamment au sein de l'IRTS (2 journées). Une sensibilisation et une prise de conscience est importante dans les lieux de formation à élargir au secteur médical. (Sage-femme, médecins libéraux, PMI...)
- Poursuivre la formation continue des professionnels aux questions concernant les violences faites aux femmes et l'accompagnement de ces personnes notamment par le biais des journées inter-institutionnelles organisées en lien avec la DRDFE (moyen indispensable pour assurer une qualité de service).
- Rester vigilant à l'accueil fait dans les commissariats et gendarmeries. Car malgré l'amélioration, il y a encore des mots qui blessent, des refus de prise de dépôt de plainte. L'équipe du SAAS a pu rencontrer courant été 2020, une nouvelle brigade de gendarmerie dédiée à la protection des familles et basée sur Caen. Nous avons pu solliciter cette brigade qui s'est montrée à l'écoute et très réactive, notamment sur des situations de femmes mal accueillies dans les services. Nous félicitons la mise en place de cette nouvelle brigade à l'initiative du commandant Marais, commandant très engagé de longue date contre les violences faites aux femmes. Ce partenariat s'est poursuivi en 2021 et se poursuivra sur 2022.

- Instaurer une veille juridique sur l'évolution de la législation concernant les violences faites aux femmes (DRDFE, associations, institutions).
- Poursuivre la participation d'Itinéraires à la commission Violences Intrafamiliales de la FAS.

Sigles et acronymes utilisés

A	
ACJM	Association d'Aide aux victimes, de Contrôle Judiciaire socio-éducatif, d'enquête de personnalité et de Médiation pénale
ARS	Agence Régionale de Santé
ASTI	Association de Solidarité avec Tous les Immigrés
B	
BAPU	Bureau d'Aide Psychologique Universitaire
C	
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIDFF	Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
CMP	Centre Médico-Psychologique
D	
DRDFE	Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité
E	
EPSM	Etablissement Public de Santé Mentale
EPE	Ecole des Parents et des Educateurs
F	
FAS	Fédération des Acteurs de la Solidarité
L	
LEAO	Lieu d'Ecoute, d'Accueil et d'Orientation
P	
PLIE	Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
PRE	Programme de Réussite Educative
S	
SAAS	Service d'Accueil et d'Accompagnement Social
SAVS	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SIAF	Service Interministériel des Archives de France
SIMAP	Service d'Investigations de Médiation et d'Activités Pénales
SIAO	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation