

## + 23% d'appels traités sur la ligne d'écoute du 3919 en 2020

4 juin 2021

**Face à l'augmentation des violences conjugales pendant les confinements et la crise sanitaire en 2020, la ligne d'écoute créée et gérée par la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) depuis 1992 a fait face à une explosion des appels à hauteur de 70%.**

Grâce au renforcement des effectifs et à l'organisation du télétravail dès le printemps 2020, l'équipe d'écouteresses professionnelles formées et spécialisées dans l'écoute de femmes victimes de violences a répondu à **23% d'appels en plus, ce qui constitue une prise en charge supplémentaire de près d'un quart**. Si le taux de réponse a légèrement baissé en 2020, il s'explique par un **afflux inédit d'appels traitables en 2020 reçus sur la plateforme téléphonique, soit plus +70% de trafic en plus par rapport à 2019, soit 164.957 appels reçus contre 96.799 appels en 2019**.

Par ailleurs, les confinements et couvre-feux successifs ont été utilisés comme instruments pour les agresseurs pour encore mieux contrôler les victimes et ont été des éléments déclencheurs de situations de violences au sein du couple, rendant les situations plus graves et plus complexes pour les femmes victimes de violences et les départs du domicile et mises en sécurité plus difficiles. Or les appels de victimes de violences ne se traitent pas en cinq minutes. L'écoute spécialisée nécessite du temps et un accompagnement spécifique. Un appel peut durer entre 20 minutes et 1h avec une disponibilité et un accompagnement approfondi qui prend du temps. Le taux de réponse a donc été particulièrement élevé en 2020 et le pic d'appels continue en 2021, démontrant la capacité de la fédération à faire face à cette surcharge inédite. Enfin, il est important de rappeler qu'aucune ligne d'écoute prenant en charge des victimes ou à vocation sociale ne peut prendre en charge la totalité des appels en période d'affluence imprévue.

Grâce à la convention pluriannuelle d'objectifs 2021-2023 signée le 4 juin 2021 entre la FNSF et la DGCS/SDFE, et en lien avec le Ministère chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes, **le financement de l'État va augmenter de 50% d'ici 2022, pour le passage de la ligne d'écoute 39 19 à 24H24** contre 9h-22h en semaine actuellement et 9h-18h les week-ends et jours fériés. **La FNSF avance sur l'augmentation de l'effectif d'écouteresses, le développement de son système technique et le déploiement de ses bureaux** pour le passage 24 heures sur 24 dès la fin du mois de juin 2021.

La Fédération Nationale Solidarité Femmes peut aussi compter sur un réseau de 73 associations Solidarité Femmes et sur ses autres partenaires associatifs qui assurent la réponse de second niveau. Elles ont permis le renforcement du 3919 en 2020 et la prise en charge des femmes victimes de violences et leurs enfants avec près de 40 000 femmes accompagnées dans les centres d'accueil ou d'hébergement. La FNSF coordonne également nationalement des dispositifs de mises en sécurité des femmes les plus en danger et une plateforme logement.