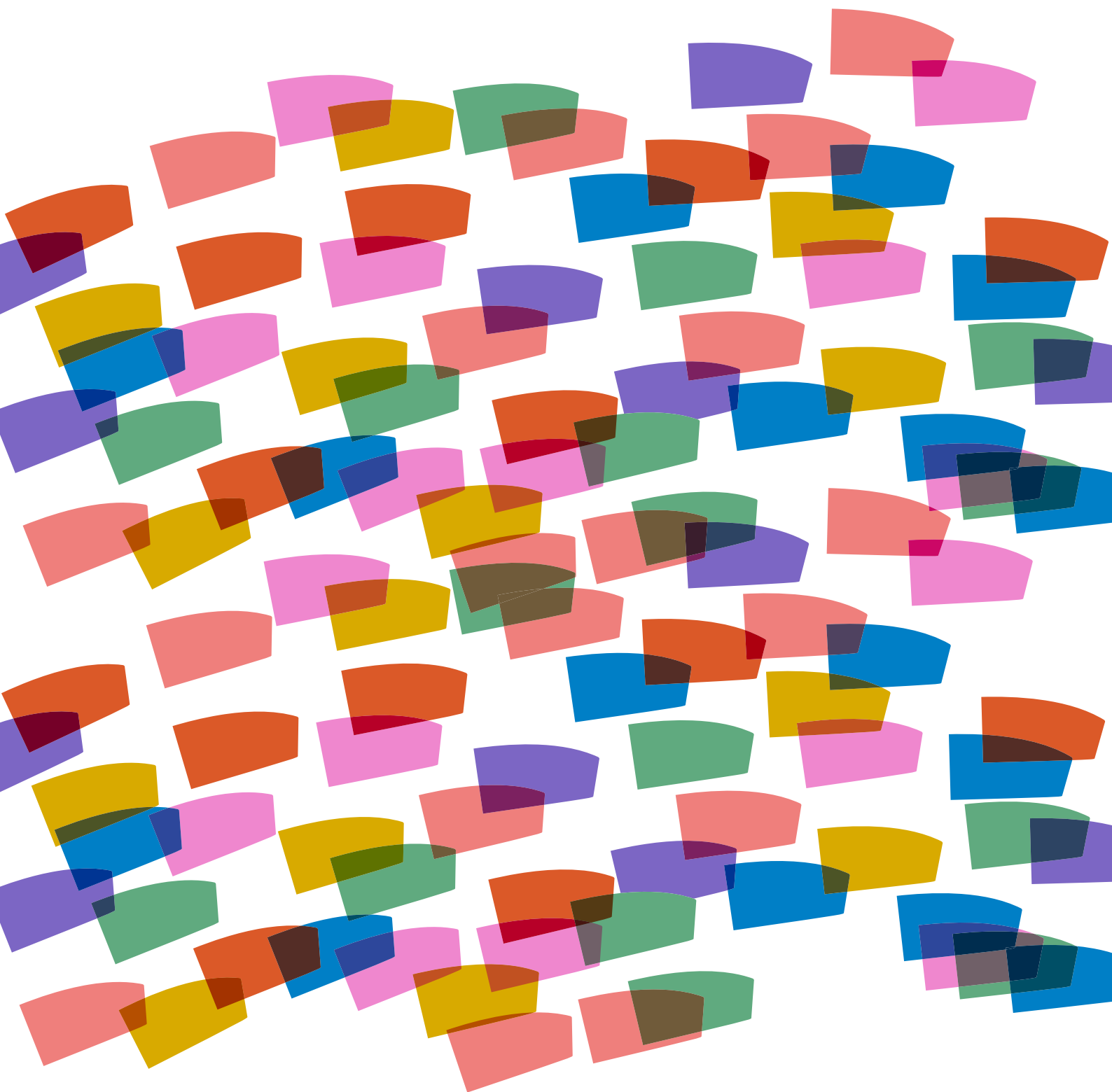


# Guide à destination des victimes de violences conjugales et leur entourage professionnel





# Sommaire

- 3 **Edito**  
Philippe Bru et Magali Alexandre
- 5 **Définition des différentes formes de violence**
- 11 **Quelles solutions pour les victimes ?**
- 12 **Protection**  
Je subis des violences conjugales, que faire pour me protéger ?  
Quelles sont les mesures de protection judiciaire existantes ?  
J'envisage de quitter mon domicile, comment anticiper mon départ ?  
Je cherche des informations juridiques.  
Après de qui puis-je m'adresser ?
- 16 **Domicile**  
Existe-t-il des logements pour accueillir les personnes victimes de violence, avec leurs enfants en urgence ?  
J'ai quitté le domicile conjugal, qui dois-je prévenir ?
- 17 **Aides financières et soutien**  
J'ai besoin de réfléchir à ma situation, aux pistes et solutions qui s'ouvrent à moi. Qui peut m'aider ?  
J'ai quitté ou j'envisage de quitter le domicile conjugal, est-ce que je peux être aidé·e financièrement ?  
Existe-t-il une aide pour les enfants témoins des violences conjugales ?  
Et pour moi, existe-t-il une aide psychologique ?  
Dans l'entreprise, à qui puis-je parler de ma situation ?
- 19 **Libération du temps de travail pour accomplir des démarches**  
J'ai besoin de faire des démarches dans le cadre des violences subies, est-il possible de me libérer sur mon temps de travail ?
- 20 **L'entourage professionnel face aux situations de violences conjugales**  
Comment sensibiliser le collectif de travail et les managers sur le sujet des violences conjugales ?  
Comment détecter les signaux faibles dans la sphère professionnelle ?  
Comment accueillir la parole d'une victime ?  
Comment prendre soin de moi dans cette situation ?  
Je suis manager ou collègue d'une personne qui pourrait être ou est victime, comment puis-je aborder le sujet ?
- 25 **Quelle prise en charge pour un·e conjoint·e violent·e ?**
- 26 **Les ressources**  
Contacts externes utiles  
Contacts internes utiles SNCF :

# Edito



## Philippe Bru

Directeur des Ressources Humaines du groupe SNCF



## Magali Alexandre

Directrice d'Optim'services du Groupe SNCF

Les violences conjugales sont une réalité préoccupante qui touche de nombreuses personnes, quels que soient leur âge, leur origine sociale, leur statut professionnel ou leur genre. En France, les chiffres relatifs à ce fléau sont alarmants : selon les données du ministère de l'Intérieur, une femme meurt tous les trois jours des suites de violences conjugales. En 2022, 244 000 victimes de violences conjugales ont été enregistrées par les forces de sécurité, soit une augmentation de 15 % par rapport à l'année précédente. Les deux tiers des violences conjugales consistent en des violences physiques, la majorité des victimes étant des femmes (86 %).

Face à ces chiffres alarmants, en tant qu'entreprise solidaire de l'ensemble de ses collaborateurs, nous souhaitons agir pour la prévention et l'accompagnement des violences conjugales. Nous avons la conviction d'avoir un rôle à jouer pour soutenir nos salarié(e)s qui peuvent être victimes ou témoins de ces violences. Notre engagement pour leur sécurité, leur santé et leur bien-être est indéfectible. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition ce guide sur la prévention et l'accompagnement des violences conjugales.

Prenez connaissance de ce guide, partagez-le autour de vous au sein des équipes, et tous ensemble soyons attentifs à nos collègues qui pourraient en avoir besoin. Ce guide vous fournira des clés importantes pour trouver les ressources utiles, dans le respect de la confidentialité et de la vie privée des personnes concernées.

« **Nous sommes à vos côtés** ». S'il ne fallait retenir qu'une seule chose de ce guide, c'est cela. Lorsque l'on est victime de violences conjugales, parler est souvent difficile, trouver la manière de briser les murs de cette enclave encore plus. Une solution existe toujours, mais il est parfois impossible de la trouver seul.

**Pour vous orienter, pour vous aider, pour vous accompagner, un grand nombre de dispositifs existent. Et la SNCF prend toute sa part.** Toujours dans le respect de la plus grande confidentialité, l'Action Sociale est un lieu d'écoute, de soutien à vos côtés : hébergement en urgence, aides financières.... Les Services Médicaux peuvent également constituer une première porte d'entrée ainsi que le Pôle de Soutien Psychologique.

**La violence, ce n'est pas que les coups.** Elle commence bien avant comme le montre le violentomètre que vous trouverez dans ce guide. Elle entraîne un stress chronique, une perte de confiance, parfois un isolement car on ne souhaite pas que « cela se sache ». Mais les violences conjugales n'ont rien à voir avec le couple. Elles n'ont en aucun cas leur place dans une relation à deux ou au sein d'une famille. Rien ne peut les justifier.

**A nous, amis, collègues, de savoir être à l'écoute de ce qui parfois ne peut être dit.** A vous, devant faire face à des violences conjugales, sachez qu'il est possible et nécessaire d'agir. Nous sommes à vos côtés.

# Les violences conjugales, suis-je victime ?

## Un phénomène d'ampleur en France

**244 000**

victimes de violences  
par leur partenaire ou  
ex-partenaire.

Une femme est tuée  
tous les 3 jours  
par son conjoint ou ex-  
conjoint.

**37%**

des viols sont commis  
par un conjoint ou un  
ex-conjoint de la victime  
(viols conjugaux).

Entre

**20% et 40%**

des cycles de violences  
débutent lors d'une  
période de grossesse.

**86%**

des victimes sont des  
femmes.

**87%**

des mis en cause sont  
des hommes.

Source : « guide pour une meilleure prise en compte des violences conjugales dans les entreprises » Fondation des femmes - Novembre 2022 et Ministère de l'intérieur - Novembre 2023

## Comment se manifestent les violences conjugales ?

Les violences conjugales désignent tous les actes de violences physiques, sexuelles, psychologiques, verbales ou économiques qui surviennent au sein de la famille ou du foyer ou entre des ancien·ne·s ou actuel·le·s conjoint·e·s ou partenaires, indépendamment du fait que l'auteur·e de l'infraction partage ou a partagé le même domicile que la victime.



# Définition des différentes formes de violence



# Définition des différentes formes de violence

## Les violences verbales et psychologiques

**Psychologique** : humiliations, harcèlement, contrôle, tension.

**Verbale** : injures, menaces, dévalorisation etc.

La violence psychologique est généralement utilisée pour avoir ou garder le contrôle sur une personne. Le respect est inexistant et le consentement est obtenu de manière contrainte. La violence verbale est utilisée pour intimider, humilier ou contrôler une personne. Ces violences se caractérisent par la manipulation, le harcèlement, les menaces, l'intimidation, les insultes, le chantage affectif, l'isolement, l'interdiction de fréquenter des tiers (amis, collègues, voisins, famille...), le rejet sur l'autre de la responsabilité de ses propres gestes et attitudes, de ses propos agressifs et/ou rabaissants, etc. Elles peuvent être annonciatrices de violences physiques.

*Je suis constamment dévalorisé·e.  
Il me traite d'incapable.  
Il me demande des comptes à chaque retard.  
Il décide de ma tenue, des personnes que je peux voir.  
Je me sens en danger quand je rentre chez moi.*

## Les violences physiques

**Physiques** : coups avec ou sans utilisation d'objet, strangulations, séquestrations.

Les violences physiques peuvent se manifester envers une personne, un groupe, des objets, des animaux ou des lieux. Elles peuvent aller du coup de poing sur la table à la destruction d'un mobilier complet, et de la bousculade à l'homicide. Elles peuvent se caractériser par des coups, la strangulation, la séquestration, les contraintes physiques...

*La dernière fois qu'il s'est mis en colère il m'a frappée.  
Les premières gifles, on a du mal à y croire.  
Je dois dissimuler les bleus.  
On pense depuis longtemps que la situation va s'arranger.*

## Les violences sexuelles

**Sexuelles** : agressions sexuelles ou viols.

Les violences sexuelles se caractérisent par des actes et pratiques sexuelles imposés (attouchements, relations multipartenaires, pornographie, prostitution, rapports non protégés, viol...), l'humiliation de l'autre pendant le rapport sexuel, le harcèlement sexuel. Mais

aussi, le refus à l'autre des contacts sexuels dans le but de le punir ou de le contrôler ; tout geste à connotation sexuelle sans le consentement de l'autre, etc.

Elles ont généralement pour but de dominer une personne ou de la déstabiliser dans ce qu'elle a de plus intime. Les violences sexuelles ne viennent pas toujours seules. Les agresseurs utilisent parfois d'autres formes de violences pour maintenir leur emprise sur leur victime.

*J'ai été contrainte d'avoir des rapports sexuels non consentis.  
J'ai découvert qu'il me filmait sous la douche.*

## Les cyber violences

Les cyber-violences sont une forme de violences conjugales. Ces actes malveillants et intentionnels sont perpétrés par le conjoint au moyen de médias numériques à son encontre. Ils se caractérisent par exemple par l'envoi répété de sms, la diffusion de photos et/ou d'images à caractère pornographique sans autorisation, le traçage par GPS pour assurer la surveillance, l'usurpation d'identité, la violation d'identité dans un but d'abus de confiance ou d'atteinte à la réputation et à l'image de la victime, menaces, diffamations, moqueries, etc.

*J'ai découvert que mon partenaire a piraté mon compte mail.  
Il a aussi installé à mon insu un traceur GPS sur mon mobile pour suivre mes déplacements.  
Il a publié des photos humiliantes de moi.*

## Les violences économiques et administratives

**Économiques** : spoliations, contrôle des biens essentiels, interdiction de travailler.

**Administratives** : confiscation de documents d'identité.

Elles se caractérisent par la confiscation des documents administratifs, l'interdiction de travailler, le contrôle des dépenses, la suppression des moyens de paiement, la dépendance financière forcée, la privation envers une personne de ses besoins essentiels (des ressources : nourriture, médicaments etc.) ou l'accaparement du salaire. En effet, le salaire doit être versé sur un compte bancaire dont le bénéficiaire est le titulaire ou cotitulaire (loi Rixain du 24 décembre 2021). Elles ont pour objectif de faire perdre à l'autre son autonomie financière et administrative. Les violences économiques peuvent être présentes dans toutes les catégories socio-économiques, quel que soit le niveau de revenus. Ainsi, même une personne qui gagne son propre salaire peut subir ce type de violence.

*Je dois demander l'autorisation à mon mari à chaque fois que je dois faire une dépense.  
Mon mari a contracté des crédits à mon nom sans m'en informer.  
Je suis dépendante de lui pour toutes mes démarches.*

## Le cycle des violences conjugales

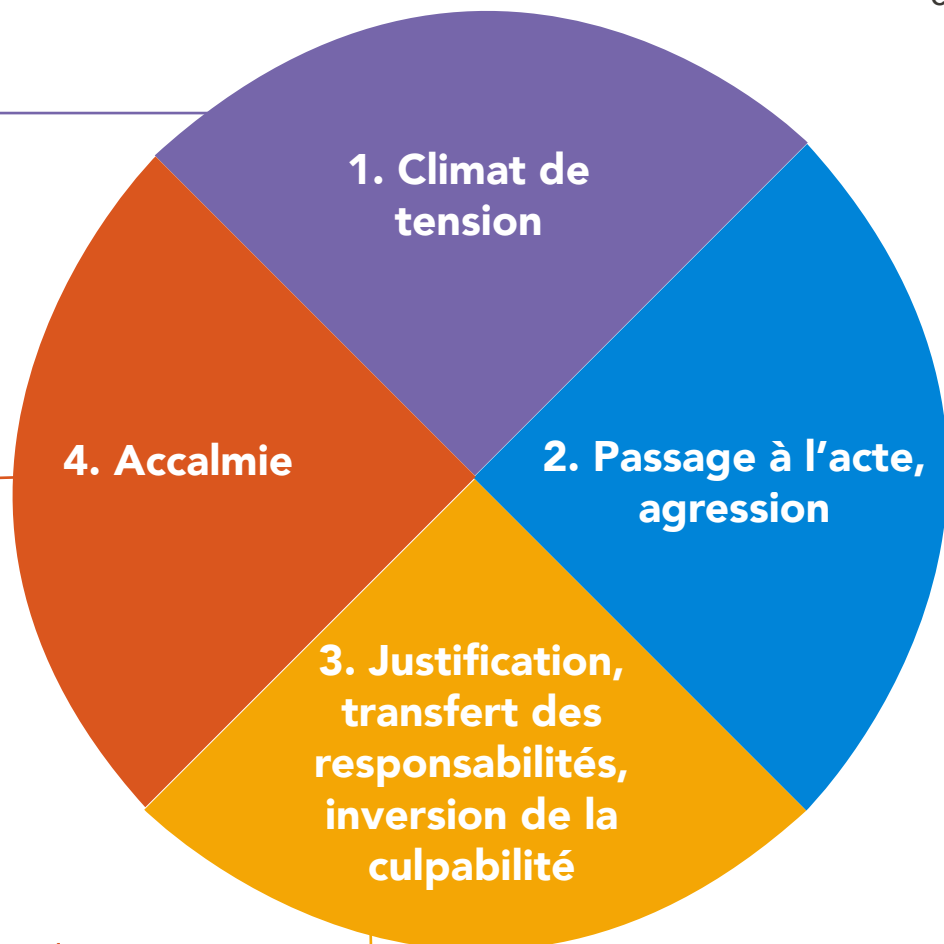
La violence conjugale est un processus cyclique de 4 grandes phases. Leurs durées et leurs fréquences varient. Il survient sans que la victime puisse l'anticiper ou l'éviter.

**L'auteur-e des violences :** Il installe un climat de tension par ses paroles et attitudes. Silence, bouderie, gestes brusques, regards noirs, intimidations, mauvaise humeur, irritabilité.

**La victime :** Elle se sent inquiète, voire a peur de ce qui peut se passer. Elle tente de faire baisser la pression en adaptant son comportement.

**L'auteur-e des violences :** N'ayant pas obtenu ce qu'il souhaitait, il pose un acte de violences verbales, psychologiques, psychiques, sexuelles, économiques.

**La victime :** Elle subit, elle est triste, découragée, désespérée,... en colère parfois.



**L'auteur-e des violences :** Il exprime des regrets et promet de ne pas recommencer. Il adopte un comportement positif, il se montre attentionné...

**La victime :** Elle reprend espoir et croit qu'il peut changer.

**L'auteur-e des violences :** Il invalide et minimise son comportement. Il rend responsable la victime de son acte.

**La victime :** Elle se sent coupable et responsable du comportement de l'auteur des violences. Elle se dit que si elle change, la violence cessera.





Découpez-moi



VIOLENCES FEMMES INFO  
APPELEZ LE  
3919  
Appel anonyme et gratuit

Le Tchat de  
En avant toute(s)

BESOIN D'AIDE ?

ledeFrance



SEINE-SAINT-DENIS  
LE DÉPARTEMENT

VILLE DE  
PARIS

*Le consentement, c'est quoi ? C'est le fait de donner son accord de manière consciente, libre et explicite à un moment donné pour une situation précise. Tu peux revenir sur ce choix quand tu le souhaites et selon les raisons qui te sont propres. Tu n'as pas à te justifier ou subir des pressions.*

# Le Violentôme

Lutter contre les violences faites aux jeunes femmes

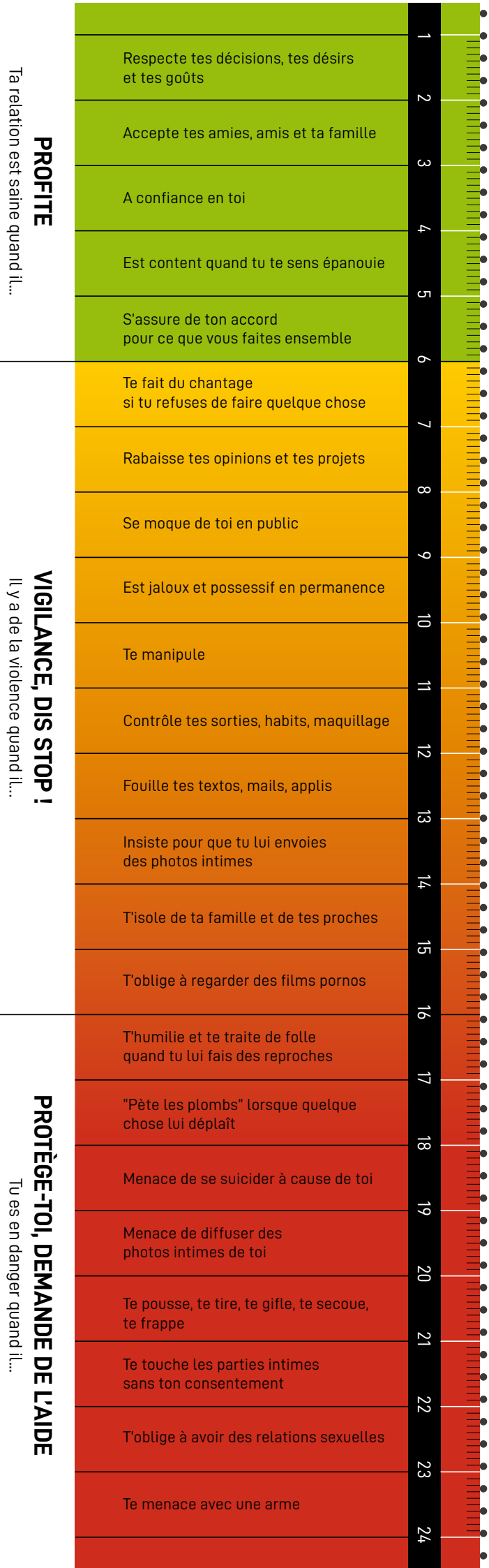
## Le violentomètre

**Un support pour évaluer sa situation personnelle quant aux violences conjugales.**

Optim'Services Action Sociale, en collaboration avec la Mairie de Paris, met à disposition au sein de ses Centres d'Action Sociale un outil pour aider à mesurer la violence dans le couple : le violentomètre. Présenté sous forme d'une règle graduée, le violentomètre, avec 23 questions rapides (non exhaustives), permet de repérer les comportements violents et de mesurer si la relation de couple est saine ou au contraire si elle présente des caractéristiques de violence.



Disponible en cliquant-ici ou sur <https://tinyurl.com/leviolentometre>



Découpez-moi



10



## 2. Quelles solutions pour les victimes ?



### Je subis des violences conjugales, que faire pour me protéger?

Je suis en danger, je contacte les services de secours :

17

Police secours

112

Gendarmerie

114

Par SMS\*

15

Samu

Il existe aussi un tchat qui permet de dialoguer avec un fonctionnaire de police ou de gendarmerie en toute confidentialité <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R50511>

\*Des agents de régulation 114, gèrent votre appel et contactent le service d'urgence le plus proche : SAMU (15), Police-Gendarmerie (17), Sapeurs-Pompiers (18).

#### Je réunis des preuves

Tous les moyens de preuve tels que : certificats médicaux, témoignages, photographies, vidéos, enregistrements audio, captures d'écran, lettres, rapports de pompier. Je peux utiliser des applications pour sécuriser ces preuves (hehop, app-elles, bijou connecté MyEli...)

Depuis fin 2021, les Urgences Médico-Judiciaires ont la possibilité de mettre en place le recueil de preuves sans dépôt de plainte pour les victimes de violences conjugales, intrafamiliales et/ou sexuelles. Concrètement, il s'agit d'une avancée permettant de consulter un médecin même si elle ne souhaite pas déposer plainte dans l'immédiat. Ce médecin l'examinera, établira un certificat médical et fera des prélèvements si nécessaire. Si la victime porte plainte, les preuves recueillies pourront être utilisées ultérieurement dans le cadre de la procédure judiciaire.

<https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/article/la-medecine-legale>

#### Je souhaite déposer plainte

Pour arrêter le cycle des violences, pour que l'auteur des violences conjugales soit poursuivi en justice, et si sa culpabilité est reconnue, qu'il soit condamné pour son acte, vous devez porter plainte. Il est possible de le faire auprès d'un Officier de Police Judiciaire dans un commissariat ou une gendarmerie, mais cela peut aussi être fait en ligne. En cas de violences, vous disposez d'un délai de 6 ans pour porter plainte. **La réception de la plainte ne peut pas vous être refusée**<sup>1</sup>. La plainte est ensuite transmise au Procureur de la République par la police ou la gendarmerie qui décide de la suite à donner.

Le [site service public](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12544) vous apportera de nombreuses informations actualisées.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12544>

1. Si, malgré tout, c'est le cas, vous pouvez écrire directement au procureur de la République, vous pouvez recevoir de l'aide pour cela de l'Action Sociale SNCF et/ou une association d'aide aux victimes.

## Quelles sont les mesures de protection judiciaire existantes ?



**L'auteur·e de violences conjugales peut être contraint, par les autorités, de quitter le domicile.** La loi permet en effet l'éviction du conjoint ou concubin violent. La victime, si elle le souhaite, peut aussi quitter le domicile. Pour éviter que ce départ ne vous soit reproché dans le cadre d'une procédure de divorce par exemple, vous pouvez déposer une main courante au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie. Le fait de subir des violences conjugales justifie le départ du domicile.



### L'ordonnance de protection

Si vous êtes victime de violences au sein de votre couple, vous pouvez déposer auprès du juge aux affaires familiales de votre domicile une requête en vue de la délivrance d'une ordonnance de protection : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R42412>. Vous pouvez joindre à la demande toutes les preuves des violences subies : certificats médicaux, photos des blessures, témoignages... Vous pouvez faire cette démarche même si vous ne cohabitez pas avec l'auteur·e des violences. En cas de danger pour vous ou vos enfants, ce juge peut en effet vous délivrer en urgence une ordonnance de protection, même si vous n'avez pas encore déposé plainte devant la justice pénale. L'ordonnance de protection vise à empêcher l'auteur·e des violences de s'approcher de vous et de vos enfants.



### Le téléphone Grave Danger\*

Il s'agit d'un téléphone spécifique permettant à une victime de violences conjugales de contacter directement une plate-forme spécialisée en cas de danger. C'est cette plateforme qui alertera la police ou la gendarmerie si nécessaire. La victime pourra être géolocalisée si elle le souhaite. Ce téléphone est attribué par le Procureur en cas d'éloignement du conjoint violent sur décision de justice, ou en cas de danger grave et imminent lorsque l'auteur·e des violences n'a pas encore été arrêté ou jugé. Le dispositif est destiné aux cas les plus graves de violences conjugales. Le téléphone est donné pour une durée de 6 mois renouvelable. La victime sera également suivie par une association désignée par le Procureur. La décision d'accorder ou non le téléphone grand danger est prise par le Procureur de la République. Vous pouvez faire la demande directement auprès du parquet, ou auprès des policiers ou gendarmes qui la transmettront au parquet.



### Le bracelet anti-rapprochement\*

Il sert à vous protéger en tant que victime de violences conjugales, en empêchant votre conjoint ou ex-conjoint violent d'entrer en contact physique avec vous. Lorsqu'il est mis en place, le bracelet permet de géolocaliser l'auteur des faits. Un système d'alerte se déclenche lorsqu'il s'approche de vous. Un avertissement lui est alors adressé, et les forces de l'ordre peuvent intervenir s'il continue de s'approcher du lieu où vous êtes. Le dispositif peut être mis en œuvre dans le cadre d'une procédure pénale ou dans le cadre d'une procédure civile. La décision doit être prise par un juge.

**\* Chaque département décline ces dispositifs en fonction des moyens disponibles.**



## J'envisage de quitter mon domicile, comment anticiper mon départ ?



### Je réunis les documents importants et je les mets en lieu sûr :

- Je vais avoir besoin d'un certain nombre de documents pour faire valoir mes droits (logement, changement de compte bancaire, démarches juridiques)
- Je les dépose en lieu sûr (personne de confiance, avocat, association spécialisée, coffre-fort numérique...), j'en garde plusieurs exemplaires (copie papier, version numérique, clé usb...)



### J'ouvre un nouveau compte bancaire à mon nom



### J'imagine un scénario de protection

Si un épisode violent se prépare :

**17**

Police secours

**112**

Gendarmerie

**114**

Par SMS\*

**15**

Samu

• Je note et j'apprends par coeur les numéros de téléphone importants : 17, 18, 3919 et 114 (sms si je ne peux pas parler) ou site internet qui peuvent m'aider comme <http://urgence114.fr>

\*Des agents de régulation 114, gèrent votre appel et contactent le service d'urgence le plus proche : SAMU (15), Police-Gendarmerie (17), Sapeurs-Pompiers (18).

• J'identifie les lieux ou les personnes qui peuvent me venir en aide en cas d'urgence.

• Je conviens d'un code de communication avec un proche qui pourra lui-même avertir les services de police si nécessaire.

• Je prépare un sac de départ à mettre si possible en lieu sûr.

**Au sein de la SNCF, vous pouvez contacter les professionnels d'Optim'services – Action Sociale en toute confidentialité afin d'être soutenue dans votre projet et vos démarches.**

### Comment contacter le service d'Action Sociale ?

Les professionnels de l'Action Sociale SNCF sont joignables au 0800 20 66 20 Numéro Vert gratuit accessible du lundi au jeudi de 9h à 17h et le vendredi jusqu'à 16h.

Le rdv peut être organisé sur votre temps de travail avec l'accord de votre hiérarchie. Le lieu sera choisi en fonction de vos besoins (Centre d'Action Sociale, lieu public, à proximité du lieu de travail...) Les entretiens sont couverts par le secret professionnel.

### Qui l'Action Sociale peut-elle accompagner ?

Les victimes de violences : femmes, hommes, enfants.

Les managers et l'entourage professionnel qui auraient besoin de conseils.

Toute personne se sentant concernée par ce sujet et souhaitant bénéficier de conseils et de soutien.



### Je conserve les documents auprès de moi :

- Passeport, livret de famille, carte vitale, carte grise, chéquier, CB, titre de propriété, quittance de loyer, avis d'imposition...
- Eléments de preuve (certificats médicaux, témoignages, photos, récépissé de dépôt de plainte, n° d'enregistrement de déclaration de main courante, ordonnance de décisions judiciaires...)
- Double des clefs de la maison et de la voiture



## Je cherche des informations juridiques. Après de qui puis-je m'adresser ?

Il existe plusieurs lieux ressource pour vous informer sur vos droits et démarches :



### Les Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles

(CIDFF) présents partout en France. Au sein des 2 300 permanences du réseau des CIDFF, des équipes professionnelles accueillent pour informer, accompagner et orienter de façon confidentielle et gratuite.

Ils délivrent entre autres des informations juridiques.

<https://fncidff.info/trouver-mon-cidff/>



### Violences info Femmes au 3919

Ligne d'appel dédiée aux femmes victimes de violences accessibles 24h/24 7J :7. Service gratuit et anonyme.

[www.solidaritefemmes.org](http://www.solidaritefemmes.org)



### La Maison de la justice et du droit

<https://tinyurl.com/annuaireMJD>

- [Permanence avocat gratuit](#)
- [Consultation Point Justice](#)
- [Consultation gratuite en Mairie](#)
- [Consultation gratuite auprès d'un barreau](#)
- [Consultation gratuite auprès d'une association d'avocats](#)

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20706>



A la SNCF, les CASI (comité des actions sociales et culturelles interentreprises) et les CSE (comité social d'entreprise) proposent des permanences juridiques gratuites. Leurs coordonnées sont affichées dans les établissements ou sont disponibles sur le site de votre CASI. Vous pouvez vous rapprocher d'eux pour avoir les dates et lieux des permanences.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

France Victimes est un partenaire très utile pour les démarches juridiques partout en France.

[www.france-victimes.fr/](http://www.france-victimes.fr/)

## Domicile



J'ai quitté le domicile conjugal, qui dois-je prévenir?

Dans tous les cas, en informer une personne de confiance.

Si j'ai des enfants ou que je suis marié(e), j'informe la police / la gendarmerie de mon départ via une main courante.



Existe-t-il des logements pour accueillir les personnes victimes de violence, avec leurs enfants en urgence ?

Oui, il existe plusieurs solutions d'hébergement.



### L'hébergement d'urgence

Vous pouvez appeler le [Samu social au 115, 24h/24](#), pour avoir de l'aide, si vous avez dû quitter votre domicile à la suite de violences conjugales.

Vous pouvez appeler [OPTIM'SERVICES - ACTION SOCIALE au 0 800 20 66 20](#) pour bénéficier du dispositif « mise à l'abri » organisé avec l'Association PARME sur son parc de **résidences libres**. Il s'agit de l'attribution temporaire d'un hébergement pouvant aller jusqu'à 60 jours.

OPTIM'SERVICES - ACTION SOCIALE peut également vous aider à rechercher une solution adaptée à la composition de votre famille. Les travailleurs sociaux peuvent recourir au financement de nuitées d'hôtel via un secours financier du Fonds d'Action Sanitaire et Sociale. Par ailleurs, les travailleurs sociaux peuvent solliciter l'Agence logement SNCF pour une demande de logement prioritaire.



### Conservation du logement familial

L'occupation du logement familial doit en principe être attribuée au conjoint victime des violences, même si un hébergement d'urgence lui a été octroyé. Néanmoins, le juge peut décider de ne pas attribuer l'occupation du logement familial au conjoint victime des violences, mais il doit prendre une ordonnance dans laquelle il présente les raisons qui justifient ce choix.



### Le relogement

Si vous avez obtenu une ordonnance de protection, vous pouvez bénéficier de l'accompagnement d'associations spécialisées pour trouver un logement. [Ces associations peuvent vous sous-louer des logements meublés ou non meublés](#) qu'elles louent auprès des organismes de HLM. En fonction de votre situation, vous pourrez avoir des facilités pour le paiement de la caution et des premiers mois de loyer.



## Aides financières et soutien



**J'ai besoin de réfléchir à ma situation, aux pistes et solutions qui s'ouvrent à moi. Qui peut m'aider ?**

Au sein de l'Entreprise, vous pouvez compter sur les 300 Travailleurs sociaux SNCF (AS, CESF, ES) pour vous écouter, faire le point sur votre situation et vous conseiller dans les démarches à entreprendre.

Les entretiens sont strictement confidentiels et se déroulent en centre d'Action sociale, sur votre lieu de travail, à votre domicile ou un lieu extérieur en fonction de vos besoins.

Les travailleurs sociaux peuvent mobiliser le FASS pour vous aider financièrement (frais en lien avec la séparation, hébergement, dépenses de premières nécessités: alimentation, hygiène etc.). Ils peuvent également activer toutes les structures et associations pouvant vous venir en aide. les professionnels prendront également en compte votre situation:

- parentale et pourront proposer à vos enfants un soutien spécifique. (consultations en cmpp sans avance de frais, soutien éducatif...).
- professionnelle, avec votre accord: concertation avec la médecine du travail, le pôle RH/Managers, Corhe...

Le soutien de l'Action Sociale s'inscrit dans la durée autant que de besoin.



**J'ai quitté ou j'envisage de quitter le domicile conjugal, est-ce que je peux être aidé-e financièrement ?**

Oui, l'Action Sociale SNCF a la possibilité de vous aider financièrement via son réseau de professionnels. Vous serez reçu par un travailleur social qui évaluera vos besoins et pourra déclencher rapidement un secours financier non remboursable. Ce secours peut couvrir des dépenses de premières nécessités (logement, alimentation, hygiène, habillement...) pour vous et vos enfants.

Si vous décidez de vous séparer, une participation aux frais des démarches judiciaires est possible en complément des dispositifs existants qui pourront être mobilisés (aide juridictionnelle, CAF, Assurance etc.).

**Pour prendre rendez-vous avec un travailleur social SNCF, contactez le Numéro Vert de l'Action Sociale SNCF au 0 800 20 66 20.**



## Existe-t-il une aide pour les enfants témoins des violences conjugales ?

Les enfants qui entendent ou assistent à des scènes de violences entre leurs parents sont toujours des victimes, même s'ils ne sont pas directement visés par les violences.

OPTIM'SERVICES - ACTION SOCIALE dispose de Centres Médico-Psycho-Pédagogique (CMPP) qui réunissent des pédopsychiatres, psychologues, orthophonistes ou encore psychomotriciens qui pourront proposer à votre enfant des soins.

**Pour prendre rendez-vous, contacter le Numéro Vert de l'Action Sociale SNCF au 0 800 20 66 20 pour être orienté vers le CMPP le plus proche de votre domicile.**



## Et pour moi, existe-t-il une aide psychologique ?



Les 98 Centres d'information droits des femmes et des familles (CIDFF), répartis sur l'ensemble du territoire national, disposent de psychologues diplômés qui accueillent, écoutent et soutiennent les victimes de violences. Elles ou ils aident les victimes à rompre leur isolement, à comprendre le cycle des violences et les stratégies de l'auteur, à se reconstruire. Les psychologues préparent avec les victimes des schémas de protection et de sortie des violences.

<https://fncidff.info/>

<https://lannuaire.service-public.fr/navigation/cidf>



Au sein d'Optim'services - Services Médicaux, vous avez à disposition dans les cabinets médicaux des Médecins de soins spécialistes tels que des gynécologues, psychiatres... accessibles à tous les salariés SNCF, sans aucune avance de frais.

<https://www.int.sncf.fr/defaultPage> >> [Prise de rendez-vous en Médecine de soins](#)



## Dans l'entreprise, à qui puis-je parler de ma situation ?

Nous vous conseillons d'en parler à **votre hiérarchie** afin qu'elle puisse vous soutenir et orienter.



**Les Travailleurs Sociaux**  
d'**OPTIM'SERVICES**  
**ACTION SOCIALE**

<https://tinyurl.com/travailleurs-sociaux>



**Les infirmières**  
**et les médecins**  
d'**OPTIM'SERVICES**  
**SERVICES MEDICAUX**

<https://tinyurl.com/services-medicaux>

Les professionnels qui vont vous recevoir sont soumis à des obligations éthiques et déontologiques propres à chaque profession.



## J'ai besoin de faire des démarches dans le cadre des violences subies, est-il possible de me libérer sur mon temps de travail ?

L'Entreprise, dans le cadre de son 4<sup>ème</sup> accord Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de la mixité, a créé 3 journées d'absence exceptionnelle pour les victimes de violences conjugales ou intra-familiales. Ces absences ne sont pas codifiées dans les outils RH : la rémunération et le nombre de congés annuels cumulés ne sont pas impactés.

### Comment bénéficier des 3 jours en garantissant la confidentialité de ma situation ?

Afin de pouvoir préserver la confidentialité de la situation des salariés ou salariées victimes, les Responsables Ressources Humaines (RRH) sont identifiés comme les interlocuteurs référents uniques pour octroyer toute autorisation d'absence exceptionnelle dans le cadre de violences conjugales ou intrafamiliales.

En ce sens, ils ne sont pas tenus de préciser le motif de l'absence aux gestionnaires d'utilisation (GU) ou à la commande (CPS), ni à la ligne hiérarchique des salariés bénéficiant de ce droit.

### Ces 3 jours peuvent-ils être utilisés pour les démarches en justice (convocations au tribunal et reports fréquents...) liées aux violences conjugales ?

Non, l'octroi de 3 journées d'absence exceptionnelle est prévu dans le cadre du lancement d'une procédure de protection d'urgence ou de toutes démarches permettant à la victime de se protéger (rendez-vous médicaux, rendez-vous avec une association d'aide, rendez-vous avec un-e avocat-e...). Ces journées qui permettent entre autres aux salariés et salariées victimes de violences dans la sphère conjugale ou intrafamiliale d'initier des démarches sur leur temps de travail en toute discrétion sans que l'agresseur ne le sache, ne peuvent être utilisées ultérieurement pour des démarches en justice.



# **3. L'entourage professionnel face aux situations de violences conjugales**



## Comment sensibiliser le collectif de travail et les managers sur le sujet des violences conjugales ?

Parce que l'entreprise est parfois le seul lieu où une victime de violences conjugales peut rompre l'isolement et demander de l'aide, la SNCF propose à ses salariées et salariés :



Un E-learning de prévention de l'impact des violences conjugales au travail

<https://tinyurl.com/SNCFelearningviolence>

Ce module est réalisé par le réseau One In Three Women dont la SNCF est membre partenaire.

Il a pour objectifs :

- d'aider à mieux comprendre les causes et impacts des situations de violences sexistes et sexuelles,
- de faire connaître les principaux acteurs et dispositifs d'aide.



OPTIM'SERVICES - ACTION SOCIALE, via son réseau des ASCO (Correspondant de l'Action Sociale) auprès de chaque Etablissement Ferroviaire ou Direction peut mettre en place des actions collectives à but préventif.

Les ASCO prennent également le relai des situations qui leur sont signalées par un manager. Ils réalisent un entretien d'accueil et avec l'accord de la personne, enclenchent un accompagnement social avec les différents acteurs de l'entreprise ou en dehors de celle-ci.



Pour trouver votre ASCO, [cliquez ici : Annuaire ASCO](#), scannez le QR code, rendez-vous sur : [tinyurl.com/annuaireASCO](https://tinyurl.com/annuaireASCO) ou appeler le N°VERT

0 800 20 66 20 Service & appel gratuits

## SNCF MIXITÉ

SNCF MIXITE via ses [ambassadeurs et ambassadrices](#) propose une 1<sup>ère</sup> écoute pour orienter ou organiser des ateliers de sensibilisation.

<https://sncfmixite.com/la-communaute/ambassades/>



## Comment détecter les signaux faibles dans la sphère professionnelle?

Les violences se déroulent principalement au sein de la sphère privée mais **impactent la vie professionnelle de la victime et son collectif de travail**. Les victimes ne vont pas forcément parler des violences subies. En revanche, le collectif peut être **attentif à des signaux faibles**.

Les signaux faibles sont des manifestations possibles mais pas systématiques et bien sûr, ils ne sont pas tous présents en même temps :

- Une baisse de moral, changement d'attitude, repli sur soi...
- Perte d'estime de soi, mise en retrait du collectif, isolement social

### Les changements dans les habitudes de travail :

- Retards et/ou absences inhabituels, arrêt de travail
- Quitter plus tôt/tard le travail, obsession des horaires
- Demande inhabituelle d'adaptation de travail
- Changements au niveau de la performance et de la productivité
- Baisse de la motivation et de l'efficacité au travail liée au stress chronique

### Les changements d'humeur :

- Un calme ou une discrétion inhabituelle
- Déprime, fatigue
- Anxiété, stress, irritabilité
- Déclinaiions des invitations sociales

### Les signes physiques :

- Maquillage couvrant inhabituel
- Blessures suivies d'excuses de chutes ou de maladresses
- Tenue couvrante inappropriée pour la saison





## Comment accueillir la parole d'une victime ?



- L'écouter : laissez-la s'exprimer sans jugement. Consacrez-lui du temps.
- Respectez la confidentialité et sa vie privée.
- Ne divulguez pas les informations transmises, à moins qu'elle ne vous permette de le faire. Si la victime ou ses enfants font face à un péril grave et imminent, vous avez dans ce cas une obligation de signalement.



- Vous pouvez l'orienter vers :



- OPTIM'SERVICES - ACTION SOCIALE  
Numéro vert

0 800 20 66 20 Service & appel gratuits



- [OPTIM'SERVICES - SERVICES MÉDICAUX](https://tinyurl.com/RDVoptimservices)  
<https://tinyurl.com/RDVoptimservices>



- Le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF) de son département  
<https://fncidff.info/>  
<https://lannuaire.service-public.fr/navigation/cidff>



- Le service gouvernemental Violences Femmes Info au 3919 (appel anonyme et gratuit)
- Le site [arretonslesviolences.gouv.fr](http://arretonslesviolences.gouv.fr)



## Comment prendre soin de moi dans cette situation ?

- En tant que personne de confiance, je prends conscience des émotions qui peuvent me traverser (colère, culpabilité...) et je fais appel à ma hiérarchie ou au Pôle de soutien psychologique 0800 39 17 87 pour être aidé si besoin.
- En cas de réveil traumatique de ma propre histoire ou de celle de proche, je passe le relai en accord et en informant la victime.

## Je suis manager ou collègue d'une personne qui pourrait être ou est victime, comment puis-je aborder le sujet ?

- Je lui fais part de mon inquiétude avec bienveillance en faisant état des signaux faibles identifiés (habitudes, humeur, partenaire intrusif...) et de changements de comportements et/ou d'apparence (tenues vestimentaires, retards, absences, repli sur soi...).
- Je fais preuve d'empathie.
- Je l'informe que je suis disponible pour échanger avec elle, sans caractère obligatoire
- Je n'insiste pas si la personne refuse, je respecte son rythme.
- J'ai conscience que je n'ai pas les qualifications ou capacités pour prendre cette situation en charge, dans ce cas, je l'oriente vers des services adaptés, comme l'Action Sociale.
- Je laisse une porte ouverte à la victime même si elle n'est pas prête à aborder le sujet pour l'instant.
- J'évite les questions commençant par « pourquoi » afin que la personne n'ait pas à se justifier.
- Je garde le contact et reste disponible à l'issue de l'échange, en proposant un point régulier sur un temps défini.



### Exemples de formulations :

- Es-tu en capacité de me parler ?
- J'ai le sentiment que c'est grave et je suis inquiète pour toi.
- L'Action Sociale peut t'aider, connais-tu ce service ?
- Je suis là pour t'écouter et non te juger.
- Tu peux me parler, cela restera confidentiel.
- Si tu m'y autorises, je vais garder trace de notre échange que je peux te donner comme preuve en cas de besoin ( le compte-rendu doit être rédigé sous la forme : « Madame m'explique... , me confie que... , dit que ... »)



### Comment réagir face à une victime de violence qui arrive sur le lieu de travail avec des blessures ?

- Selon la gravité je préviens les secours : le Samu (15) et à défaut les pompiers (18).
- J'appelle immédiatement les agents de la SUGE, police, gendarmerie (17).
- J'informe ma hiérarchie ou la fait prévenir par un tiers si je ne peux laisser la victime seule.



### Dans les heures qui suivent :

- Je rédige le formulaire conforme aux procédures internes de l'établissement.
- J'informe le médecin du travail.
- J'informe l'inspection du travail selon la gravité de la situation.
- Je propose un accompagnement psychologique et une orientation vers l'Action Sociale SNCF.



### Dans les jours qui suivent :

- J'oriente la victime selon ses besoins vers les dispositifs d'écoute ou d'accompagnement social (conseil juridique, Action Sociale, etc.).
- Si elle souhaite porter plainte, je l'autorise à effectuer cette démarche pendant son temps de travail, en l'informant que son absence est autorisée et payée.



# 4. Quelle prise en charge pour un·e conjoint·e violent·e ?



08 019 019 11

Numéro national dédié à la prévention par l'écoute et l'orientation des auteurs et auteures de violence conjugale

L'auteur·rice des violences peut être accompagné·e par la FNACAV (Fédération Nationale des Associations et des Centres de prise en charge d'Auteurs de Violences). Créée en 2003, la FNACAV regroupe des associations spécialisées dans la prise en charge des auteur·rice·s de violences conjugales et familiales.

30 centres proposent aux auteur·rice·s de violences conjugales un accompagnement judiciaire, psychologique, médical et socioprofessionnel.



# 5. Les ressources





## Contacts externes utiles



Numéro d'écoute à destination des femmes victimes de violences. Ouvert 24h/24 et 7j/7.

Appel anonyme et gratuit. Ces appels ne figurent pas sur les factures de téléphone.

Attention, ceci n'est pas un numéro d'urgence. En cas d'urgence, appelez le 17 (police, gendarmerie).

**17**

Police secours

**112**

Gendarmerie

**114**

Sms gratuit en cas de danger ou de handicap si impossibilité de parler\*

**115**

Samu social pour une recherche d'hébergement d'urgence

\*Des agents de régulation 114, gèrent votre appel et contactent le service d'urgence le plus proche : SAMU (15), Police-Gendarmerie (17), Sapeurs-Pompiers (18).



[commentonsaime.fr](https://commentonsaime.fr)

Tchat en ligne à destination des jeunes femmes et LGBTQIA+ victimes de violences dans le couple et au sein de leur famille.

**3018**

Numéro d'écoute pour le cyberharcèlement et violences numériques.

**0 800 05 95 95**

Numéro d'écoute du Collectif Féministe Contre le Viol.

**116 006**

France Victimes. Numéro d'aide aux victimes. Ligne d'écoute, d'information et de conseils pour les victimes d'infractions. Appel gratuit 7j/7 de 9h à 19h.



### App-Elles

L'application permet de donner l'alerte en cas de problème.



**FONDATION  
DES FEMMES**

### Fondation des Femmes

La Fondation des Femmes est la structure de référence en France pour la liberté et les Droits des Femmes et contre les violences dont elles sont victimes.

Ressource de nombreuses associations pour lutter contre la violence faite aux femmes.

<https://fondationdesfemmes.org/>



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

### Service de signalement des violences conjugales en ligne

Pour signaler des violences conjugales en ligne 24h sur 24h, de manière anonyme : vous pouvez utiliser un formulaire et discuter par chat avec un fonctionnaire de police ou un gendarme formé aux violences.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R50511>



### HeHop

Application qui enregistre et sécurise vos preuves (photos, vidéo, enregistrement) dans un coffre digital accessible uniquement par les forces de l'ordre grâce à un code unique généré par la victime.



### CIDFF

Les Centres d'Information des Droits des Femmes et des Familles sont des structures présentes dans chaque département dont le rôle est d'informer et d'accompagner les femmes dans l'accès à leurs droits. Elles tiennent souvent des permanences juridiques et psychologiques à destination des victimes de violences.

<https://fncidff.info/trouver-mon-cidff/>



### Site gouvernemental d'informations

"Arrêtons les violences" pour trouver une association :

<https://arretonslesviolences.gouv.fr/>



### La mairie de sa commune

Le centre communal d'action sociale (CCAS) ou la mission droit des femmes.



## Contacts internes utiles SNCF :



- **Optim'services - Action sociale**

Numéro vert **0 800 20 66 20** Service & appel gratuits

Mail : [action.sociale@sncf.fr](mailto:action.sociale@sncf.fr)

- **Optim'services - Services médicaux**



[OPTIM'SERVICES SERVICES MEDICAUX](#)

<https://tinyurl.com/services-medicaux>

- **Pôle de soutien psychologique**

Numéro vert : **0800 39 17 87**



- **SNCF Mixité**

<https://www.sncfmixite.com/>

<https://sncfmixite.com/la-communaute/ambassades/>



- **Site des politiques RH Groupe**

<https://tinyurl.com/SNCFpolitiqueRH>

## Remerciements

*Optim'services - Action Sociale, le réseau SNCF Mixité et la DRH Groupe remercient la fondation des femmes, le service social du travail Orange, One in three women, les personnes qui ont posé des questions lors des webinaires consacrés à ce sujet dans l'entreprise et les relecteurs et relectrices pour leurs contributions à ce document.*

