

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE LA VILLE ET DU LOGEMENT

Délégation interministérielle à
l'hébergement et à l'accès au logement

**Circulaire ministérielle du 25 novembre 2025
relative à l'organisation territoriale du parcours d'hébergement et de relogement
des femmes victimes de violences**

NOR : VLOI2531477C

Le ministre de la Ville et du Logement

et

La ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée de l'Égalité
entre les femmes et les hommes et de la Lutte contre les discriminations

et

La ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur

à

Mesdames et messieurs les préfets de région

Mesdames et messieurs les préfets de département

Pour attribution :

Préfets de région

- Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)
- Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL)
- Directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)
- Direction générale de la cohésion et des populations (DGCOPOP) de Guyane
- Directions régionales aux droits des femmes et à l'égalité (DRDFE)

Préfets de département

- Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)
- Directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DETSPP)
- Unités départementales de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (UD DRIHL)
- Déléguées et délégués départementaux aux droits des femmes et à l'égalité (DDFE)

Pour information :

- Délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées
- Directeur général de la cohésion sociale
- Directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages
- Directeur général de la gendarmerie nationale
- Directeur général de la police nationale

- Secrétaire général des ministères chargés de l'aménagement du territoire et de la transition écologique
- Secrétaire général du ministère de l'intérieur
- Secrétaire générale des ministères chargés des affaires sociales
- Secrétaire générale du ministère de la justice
- Secrétaire générale de la mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains

Référence	NOR : VLOI2531477C
Date de signature	25/11/2025
Emetteur	Ministre de la Ville et du Logement Ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée de l'Egalité entre les femmes et les hommes et de la Lutte contre les discriminations Ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur
Objet	Circulaire relative à l'organisation territoriale du parcours d'hébergement et de relogement des femmes victimes de violences
Commande	Consignes d'action
Action(s) à réaliser	Formaliser, autour du SIAO, le schéma de prise en charge dans l'hébergement et de relogement des femmes victimes de violence, en élaborant un protocole local ou, le cas échéant, en intégrant les principes de la présente circulaire dans les documents cadres déjà existants.
Echéance	Application immédiate
Contacts utiles	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées (DIHAL) Mission pilotage et transformation du parc d'hébergement mission-hebergement@dihal.gouv.fr
Nombre de pages	7 pages et 2 annexes
Résumé : La présente circulaire vise à déployer un cadre territorial harmonisé pour renforcer la cohérence et l'efficacité des dispositifs d'hébergement et de relogement. Elle identifie six axes d'action prioritaires et demande de formaliser systématiquement le parcours des femmes victimes de violences dans un protocole dédié ou, le cas échéant, dans les documents cadres déjà existants. Elle précise notamment les publics accueillis dans le parc spécialisé, les conditions de l'admission directe, les attendus de l'hébergement, et prévoit la mise en place d'une coopération inter-SIAO à l'échelle régionale afin de mieux répondre aux situations nécessitant un éloignement géographique.	

Texte(s) de référence :	
<p>Circulaire interministérielle N° CABINET/2013/197 du 12 avril 2013 relative aux relations entre les services intégrés d'accueil et d'orientation et les associations spécialisées dans la prise en charge des femmes victimes de violences, en particulier conjugales, NOR : AFSA1312499C ;</p> <p>Circulaire du 7 août 2014 de présentation des dispositions de la loi n° 2014-873 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, NOR : JUSC1419203C ;</p> <p>Instruction du 8 mars 2017 relative à l'accès au logement des femmes victimes de violences conjugales ou en grande difficulté, NOR : LHAL1707182J ;</p> <p>Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement, NOR : LOGI2203506J ;</p> <p>Circulaire du 24 juillet 2025 relative à l'accélération de l'accès au logement des personnes sans domicile et à l'amplification de leur accompagnement à la santé et à l'emploi, NOR : ATDI2504390J.</p>	

Circulaire(s) abrogée(s) : Néant
Date de mise en application : Immédiate
Opposabilité concomitante : Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> <i>La « circulaire » est rendue opposable à la date indiquée sur le BO du pôle ministériel à l'onglet <u>Documents opposables</u>.</i>
Pièce(s) annexe(s) : 2 <ul style="list-style-type: none"> - Annexe 1 : Trame de protocole départemental pour l'accès à l'hébergement et au logement des femmes victimes de violences au sein du couple, intrafamiliales et de prostitution ; - Annexe 2 : Principes directeurs de l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violences.
N° d'homologation Cerfa :
Publication : circulaires.legifrance.gouv.fr <input checked="" type="checkbox"/> Bulletin Officiel <input type="checkbox"/>

La lutte contre les violences faites aux femmes constitue le premier pilier de la politique d'égalité entre les femmes et les hommes. Cette priorité nationale, par nature transversale, exige la mise en œuvre concertée d'actions impliquant les acteurs des secteurs social, médico-social, judiciaire, sanitaire, associatif, de l'éducation nationale et les forces de l'ordre.

L'hébergement d'urgence constitue, dans ce continuum de prise en charge, un levier capital. De fait, la décohabitation représente une étape essentielle pour permettre aux victimes de se libérer rapidement et durablement des violences. Si la priorité est de garantir à la victime la possibilité de conserver son domicile grâce à l'éloignement de l'auteur, cette solution n'est pas toujours possible. Des contraintes économiques, des menaces pour la sécurité ou encore le souhait de quitter le lieu où les violences ont été perpétrées peuvent nécessiter des alternatives.

Dans ce contexte, la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) met en œuvre la politique de l'État visant à développer des places d'hébergement spécialisées pour les femmes victimes de violences et leurs enfants, et à favoriser leur relogement. Grâce à l'engagement de vos services, ainsi qu'à la mobilisation des associations et des collectivités territoriales, le parc d'hébergement spécialisé financé par l'État a plus que doublé en six ans, comptant aujourd'hui plus de 11 000 places.

La présente circulaire vise à améliorer l'efficacité et la qualité de la prise en charge des victimes, en structurant l'organisation des parcours au niveau local, et ce dans le but de mettre à l'abri le plus grand nombre de femmes et d'enfants, dans les meilleures conditions.

Pour répondre à cet objectif, vous formaliserez, si cela n'a pas déjà été réalisé, le schéma de prise en charge dans l'hébergement de ces femmes, depuis le repérage jusqu'à l'accès au logement. Cette formalisation se fera sous l'égide de la DDETS (ou UD-DRIHL/DEETS/DGCOPOP) en lien avec la DDFE (ou la DRDFE dans les Outre-mer), et en collaboration avec le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) et les associations spécialisées. Elle se fera par le biais d'un protocole ad hoc, ou des documents cadres existants lorsque votre département en est déjà doté. Pour vous appuyer dans cette démarche, une trame de protocole est fournie en annexe 1.

Le parcours de prise en charge des femmes victimes de violences, ainsi formalisé, que vous mettrez en place dans votre département devra respecter les axes suivants

1. Clarifier les publics cibles du parc d'hébergement spécialisé, de manière à garantir un accueil inconditionnel et donner la priorité aux victimes ayant un besoin de décohabitation ou d'éloignement par rapport à l'auteur des violences

Les places d'hébergement spécialisées doivent bénéficier aux femmes majeures et à leurs enfants victimes de violences conjugales (mariage, pacs, concubinage, séparation ou divorce) **ou intrafamiliales** (pépetrées par un ou plusieurs membres de la famille), **qui nécessitent une décohabitation** ou un éloignement afin de sortir durablement de ces violences. Celles-ci sont entendues dans leur acception large, incluant les actes de violence physique, sexuelle, psychologique, verbale, économique et administrative, ainsi que les mutilations sexuelles féminines et les unions forcées.

L'accès à l'hébergement spécialisé n'étant pas conditionné à la présentation d'une attestation des violences (plainte, certificat médical, etc.), l'admission dans le dispositif repose sur l'appréciation des professionnels, à partir des évaluations réalisées. Le dépôt de plainte et la mise en place des moyens de protection judiciaire seront systématiquement recherchés, avec l'accord de la victime, durant l'accompagnement, mais ne constituent pas un préalable à l'entrée dans le dispositif.

Des dispositifs spécialisés dans l'accueil d'un public spécifique, comme les victimes de prostitution, peuvent exister localement. En leur absence ou en cas d'indisponibilité de places, il convient de prévoir, en concertation avec les gestionnaires, la possibilité d'accueillir, sur le reste du parc spécialisé, **les victimes de prostitution, de proxénétisme et/ou de traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle**. Pour ces personnes, l'accès à un hébergement constitue une étape essentielle pour sortir de la dépendance à l'exploiteur (conjoint, proche, réseau de proxénétisme).

Si les femmes constituent la grande majorité des victimes de violences conjugales, intrafamiliales ou de prostitution, des hommes sont également concernés. **Il est donc nécessaire de prévoir des solutions d'hébergement, soit dans le parc spécialisé en diffus, soit dans le parc généraliste, afin de respecter la non-mixité des structures collectives**. Les modalités de prise en charge de ce public devront être précisées dans le schéma de prise en charge que vous formaliserez. En cas d'accueil dans le parc généraliste, une organisation garantissant un accompagnement spécialisé, notamment sur les aspects juridiques et liés à la situation de violences, devra être mise en place, soit par des équipes formées soit via un partenariat avec un opérateur spécialisé.

2. Améliorer la coordination entre les SIAO et les différents acteurs repérant des situations, et formaliser un circuit d'évaluation

Les victimes de violences peuvent être identifiées dans divers contextes, notamment par :

- les forces de l'ordre ;
- les dispositifs spécialisés d'accès aux droits, de prévention et de lutte contre les violences conjugales (comme les accueils de jour, les Lieux d'écoute d'accueil et d'orientation - LEO, etc.) ;
- ou par d'autres acteurs amenés à rencontrer des victimes au travers de leurs actions (comme les Maisons des femmes/santé, les point-justice, les associations d'aide aux victimes ou les acteurs locaux associés à la mise en œuvre du pack nouveau départ dans les départements où il est déployé, etc.).

Pour faciliter la transmission des informations, un annuaire dématérialisé des numéros partenaires des SIAO a été mis à disposition des forces de police et de gendarmerie via leur intranet respectif, ainsi que des écoutantes du 39 19. Le schéma de prise en charge doit prévoir les conditions d'utilisation de ce numéro, en le rendant accessible, selon les besoins, à d'autres acteurs locaux (accueil de jour, LEO, association bénéficiant de l'agrément parcours de sortie de la prostitution, etc.).

Le schéma de prise en charge définira, par ailleurs, les modalités de transmission des informations pour l'orientation par le SIAO vers l'hébergement et le logement adapté. Par principe, les acteurs de première ligne saisissent directement dans le SI SIAO les éléments relatifs à l'évaluation de la victime, afin de limiter autant que possible la répétition de son récit et faciliter l'orientation par le SIAO.

Pour qu'elle se déroule dans les meilleures conditions, **l'évaluation sociale individuelle des victimes doit être réalisée par des équipes formées au repérage des violences. Si cela n'est pas possible dès le premier contact, lors de l'évaluation flash, celle-ci devra être complétée ultérieurement, par des professionnels formés** appartenant soit au SIAO, soit à la structure vers laquelle la personne est orientée, soit à un dispositif tiers spécialisé (accueil de jour, Lieu d'Ecoute d'Accueil et d'Orientation, etc.).

Le schéma de prise en charge identifiera les acteurs en charge de l'évaluation, ses objectifs et ses modalités (outils, délais cibles, délivrance de consignes de sécurité, etc.). Il devra faciliter la reconnaissance mutuelle des expertises, pour éviter à la victime de réitérer plusieurs fois son témoignage.

3. Prévoir et définir les modalités d'admission au sein du parc d'hébergement spécialisé

Tous les dispositifs dédiés aux victimes, financés par l'État via le programme 177, mettent leurs places à disposition de manière exhaustive sur le SI SIAO et signalent au SIAO toutes les places vacantes ou susceptibles de l'être.

Il est demandé de prévoir, pour les orientations d'urgence laissant craindre un risque de féminicide, des solutions de « mise en sécurité » à travers un hébergement qui assure des conditions de sécurité élevées (lieu non repérable, présence de professionnels), dans l'attente qu'une évaluation sociale approfondie puisse être réalisée.

Par principe, le SIAO assure l'orientation vers les places spécialisées pour les femmes victimes de violences, comme pour le reste du parc. Si le SIAO n'est pas joignable et si la situation nécessite une mise en sécurité immédiate, l'admission directe des victimes dans les dispositifs d'hébergement spécialisés est autorisée. **Les services de l'État (DDETS, UD-DRIHL ou DEETS) identifient, dans les documents cadres (convention tripartite État-SIAO-entité gestionnaire, protocole, etc.), les structures habilitées à procéder à ces admissions directes à titre ponctuel et dérogatoire, et en précisent les modalités.** Les dispositifs concernés sont identifiés dans le SI SIAO.

Les gestionnaires de dispositif s'engagent à transmettre sous 24h au SIAO les informations relatives à ces admissions, à réaliser dans les délais indiqués les évaluations sociales flash et approfondies, renseignées sur le SI SIAO, et à signaler sans délai la vacance des places.

4. Organiser, à l'échelle régionale, une coopération inter-SIAO pour faciliter l'éloignement dans les situations de grave danger

Dans les situations où une victime se trouve en danger localement et exprime le besoin de s'éloigner, la possibilité d'un éloignement géographique doit être envisagée et rendue opérationnelle. A cet effet, **il vous est demandé de définir une liste actualisée de contacts inter-SIAO à mobiliser en cas de demande d'éloignement géographique** (dans l'attente de sa mise à disposition dans le SI SIAO) et les modalités pratiques de mise en œuvre. Ces dispositions devront être construites de manière concertée, avec les services de l'Etat et les SIAO, et faire l'objet d'une évaluation et d'une actualisation, sous la coordination de la DREETS ou de la DRIHL.

Lorsqu'une femme est victime de traite des êtres humains, les SIAO, les forces de l'ordre, les travailleurs sociaux ainsi que les professionnels de santé peuvent faire appel au dispositif national Ac.Sé, dispositif

soutenu par l'Etat¹. Les structures d'hébergement partenaires du dispositif Ac.Sé doivent être connues et identifiées, dans les conventions tripartites entre le SIAO, le gestionnaire de dispositif et l'Etat (DDETS, UD-DRIHL, DGCOPOP, DEETS). La coordination nationale Ac.Sé informe le SIAO des admissions directes effectuées dans ce cadre sous un délai de 24 heures.

5. Veiller à ce que les places spécialisées offrent un accompagnement adapté aux besoins, incluant un soutien spécifique pour les enfants victimes ou co-victimes de violences, en lien avec les partenaires locaux (soins, justice, insertion professionnelle, éducation nationale, ...)

Les places d'hébergement dédiées aux femmes victimes de violences doivent garantir un accompagnement spécialisé, répondant aux besoins des femmes et de leurs enfants, considérés comme victimes ou co-victimes (*voir annexe 2*). Cet accompagnement vise à sécuriser la sortie des violences, restaurer l'autonomie ainsi que la santé physique et mentale des victimes, faciliter l'accès au logement, mobiliser les aides disponibles, soutenir les démarches judiciaires civiles et pénales et l'insertion professionnelle, le cas échéant. Les structures s'engagent à réaliser et à actualiser, dans les délais fixés par la convention tripartite Etat – SIAO – gestionnaire, l'évaluation approfondie, et la renseignent sur le SI SIAO.

Le schéma de prise en charge définit les exigences liées aux places d'hébergement spécialisées, en précisant les modalités d'accueil, d'accompagnement et les mesures de sécurité (présence 24H/24, digicode, etc.). Lorsque nécessaire, il identifie des dispositifs en fonction du niveau de dangerosité des situations pour faciliter les orientations.

Les gestionnaires vous rendront compte de l'accompagnement mis en œuvre et de ses résultats, dans le cadre des dialogues de gestion. Vous veillerez à ce que cet accompagnement soit assuré par des professionnels formés, en interne ou via des partenariats avec des acteurs spécialisés, conformément aux niveaux de financement alloués. Les enfants accueillis doivent bénéficier d'un soutien spécifique tenant compte des traumatismes liés aux violences directes ou indirectes.

6. Renforcer le relogement des femmes victimes de violences pour lesquelles ne se posent pas ou plus de risques majeurs pour leur sécurité

L'accès à un nouveau logement pérenne pour les femmes ayant été contraintes de quitter le domicile conjugal est une priorité. Plusieurs mesures ont été prises ces dernières années pour une meilleure prise en compte du besoin de relogement des victimes de violences, reconnues comme public prioritaire dans le cadre de l'article L.441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation. Vous assurerez, avec vos services, la labellisation comme prioritaire de ce public dans SYPLO, ou mandaterez les SIAO pour le faire.

La demande de logement social au motif de violences familiales peut être attestée par une décision du juge aux affaires familiales (ordonnance de protection), par le récépissé d'un dépôt de plainte ou, depuis mai 2023, par une attestation établie par un travailleur social ou une association². Il est rappelé que les bailleurs sociaux ne peuvent pas exiger une copie de la plainte dans son intégralité. Seul le récépissé peut être demandé.

La formalisation ou l'actualisation d'un tel document doit être l'occasion de :

¹ Soutenu par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), et inscrit dans le 3ème plan de lutte contre la traite des êtres humains porté par la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof).

² Voir article R. 441-2-4 du CCH et arrêté du 22 décembre 2020 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social

- **Favoriser les échanges entre le SIAO et les bailleurs sociaux pour comprendre les attentes de ces derniers dans la préparation des dossiers qui seront étudiés en Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL).** Il est recommandé d'inviter les associations locales en charge de l'accompagnement des femmes victimes de violences à contribuer à ces échanges pour éclairer sur les situations individuelles et faciliter l'interconnaissance des rôles et des pratiques de chacun.
- **Soutenir la création de partenariats avec des bailleurs sociaux et les associations spécialisées en les intégrant au protocole départemental,** pour prévoir à la fois la formation des équipes professionnelles des bailleurs sur les violences et la mise à disposition de logements. Ces sujets seront portés en conférence intercommunale du logement, en comité responsable du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, et dans les autres instances locales pertinentes. Des projets d'accompagnement dans le logement co-portés par des bailleurs sociaux et des associations peuvent être déposés dans les appels à projets régionaux du « Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement ».

A défaut d'accéder immédiatement à un logement de droit commun, il peut être étudié l'opportunité d'orienter la victime vers un dispositif de logement adapté (résidence sociale ou intermédiation locative).

Il vous est demandé de construire ce schéma territorial en concertation étroite avec les acteurs de votre territoire. Vous pourrez associer à cette démarche les forces de sécurité intérieure, les collectivités territoriales, ainsi que les bailleurs sociaux, en vous appuyant sur les instances partenariales habituelles dédiées à la lutte contre les violences faites aux femmes. Vous informerez la Dihal, à l'été 2026, de l'état d'avancement de cette démarche et communiquerez pour information ces documents avant le 31 décembre 2026.

Pour mettre en place ce schéma de prise en charge, vous vous appuyerez sur une boîte à outils élaborée par la Dihal, dont les équipes se tiennent à vos côtés pour accompagner et soutenir la mise en œuvre de cette circulaire.

Paris, le 25 novembre 2025

Le ministre de la Ville
et du Logement,

La ministre déléguée auprès du
Premier ministre, chargée de l'Egalité
entre les femmes et les hommes et
de la Lutte contre les discriminations,

La ministre déléguée auprès du
ministre de l'Intérieur,



Vincent JEANBRUN



Aurore BERGE



Marie-Pierre VEDRENNE

Annexe 1 - Trame de protocole départemental pour l'accès à l'hébergement et au logement des femmes victimes de violences au sein du couple, intrafamiliales et de prostitution

Ce modèle de protocole départemental vise à formaliser, sous pilotage des services de l'Etat (DDETS, UD-DRIHL, DEETS ou DGCOPOP d'une part, et en lien avec la ou le DDFE ou la DRDFE d'autre part), les modalités d'évaluation, d'orientation et de prise en charge des victimes de violences au sein du parc d'hébergement spécialisé, ainsi que leur orientation vers le logement.

Le protocole propose un ensemble de modalités et d'engagements afin de rendre lisible l'organisation des parcours de prise en charge des femmes victimes de violences. Cette trame n'est pas exhaustive. Vous êtes invités à l'adapter, en prenant en compte l'écosystème et l'organisation de votre département, afin de la rendre la plus opérationnelle possible. Vous pouvez en outre compléter ce document d'annexes, comprenant les coordonnées des différents contacts et référents, et les schémas et trames utiles.

Les encarts présents dans ce modèle sont conçus pour vous guider sur les éléments pouvant être précisés et développés. Il est essentiel de définir, en fonction des ressources disponibles localement, le « phasage » des parcours, en identifiant les acteurs susceptibles d'intervenir lors du parcours, notamment au moment de l'évaluation des situations.

Si votre territoire dispose déjà d'un tel document-cadre, vous veillerez à l'actualiser au regard des dispositions du présent protocole, lors de sa prochaine révision. Vous vous assurerez, par ailleurs, que ces dispositions s'articulent avec ou intègrent :

- le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD),
- le schéma départemental de prévention et de lutte contre les violences sexuelles et sexistes,
- ou le schéma départemental d'aide aux victimes, si ce dernier couvre la question des victimes de violences intrafamiliales,
- la stratégie départementale pluriannuelle de lutte contre le système prostitutionnel,
- et éventuellement, la convention partenariat du Pack nouveau départ, s'il est déployé dans votre département.

Enfin, si votre département dispose de places spécialisées pour les femmes victimes de violences au sein du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile (programme 303), le présent protocole pourra préciser les articulations attendues entre ces deux dispositifs.

Protocole départemental **relatif à la prise en charge dans l'hébergement des femmes victimes de violences au sein du couple, intrafamiliales et de prostitution**

Entre l'Etat,

représenté par [Mme. la Préfète / M. le Préfet de X]

ci-après « l'Etat »

et [le (ou les) procureur(s) de la République de XXX]

et [le Conseil départemental de XXX]

représenté par

et [la Métropole / Ville de XXX]

représentée par

et [le groupement d'intérêt public X/ l'association X / le groupement de coopération sociale et médico-social X] **portant le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)**

dont le siège social est situé au ...

représenté par ...

ci-après « le SIAO »

et [la (ou les) associations XXX impliquées sur la prise en charge et l'accompagnement des femmes victimes de violences]

dont le siège social est situé au ...

représentée par ...

et [le(s) bailleur(s) sociaux]

représenté par

- Vu la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové et notamment ses articles 30 à 46,
- Vu l'instruction du 8 mars 2017 relative à l'accès au logement des femmes victimes de violences conjugales ou en grande difficulté,
- Vu l'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement,
- Vu la circulaire du 24 juillet 2025 relative à l'accélération de l'accès au logement des personnes sans domicile et à l'amplification de leur accompagnement à la santé et à l'emploi,
- Vu la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique,
- Vu la grande cause nationale lancée par le président de la République le 25 novembre 2017,
- Vu le plan interministériel pour l'égalité entre les femmes et hommes pour la période 2023-2027,
- Vu la circulaire du 25 novembre 2025 relative à l'organisation territoriale du parcours d'hébergement et de relogement des femmes victimes de violences.

Il est convenu ce qui suit

PREAMBULE

Pour les femmes victimes de violences, la perspective rassurante d'un accès à un hébergement ou à un logement constitue une mesure indispensable pour qu'elles puissent sereinement envisager leur départ de leur domicile et ainsi garantir leur sécurité et celle de leurs enfants, le cas échéant. La décohabitation est, de fait, une condition essentielle pour assurer la sortie de l'emprise et mettre un terme au cycle des violences.

Le maintien à domicile de la victime doit être la règle pour ne plus faire peser sur la victime la double peine que constitue la perte du logement. Mais dans certaines situations, la victime ne peut pas ou ne souhaite pas garder la jouissance de son logement. Dans ce cas, il est essentiel de pouvoir lui proposer une solution d'hébergement adaptée afin de sécuriser le départ et éviter qu'elle ne renonce à un parcours de sortie des violences.

Cette étape peut intervenir soit dans l'urgence lorsque la victime et ses enfants se trouvent dans une situation de danger vital (situation de violences aiguës), soit à l'issue d'un accompagnement au départ réalisé par un acteur spécialisé (situation de violences chroniques), comme les accueils de jour, les permanences d'aide aux victimes, etc.

Quelle que soit la temporalité dans laquelle ce départ s'inscrit, il convient de formaliser au niveau local un processus de mise à l'abri des femmes victimes de violences pour garantir leur sécurité et celle de leurs enfants.

ARTICLE 1 : OBJET DU PROTOCOLE

Par le présent protocole, les parties formalisent leur étroite collaboration concernant le repérage, l'orientation, et les modalités d'accompagnement et de prise en charge des femmes victimes de violences.

Aussi, ce protocole a pour objectifs de :

- Identifier formellement les ressources disponibles au niveau local afin de faciliter la prise en charge et l'orientation des victimes par les professionnels de première ligne (écoutants 115, accueils de jour, services de police et de gendarmerie, etc.) ;
- Clarifier les choix organisationnels pour garantir une évaluation de la situation de la victime par des professionnels formés à cet effet ;
- Préciser les modalités d'orientation et d'accueil des victimes au sein du parc d'hébergement spécialisé ;
- Organiser les interactions et les modalités de transmission des informations entre acteurs (points de contact, etc.), en tenant compte de la nécessité de garantir la confidentialité des données recueillies ;
- Prévoir la sensibilisation ou la formation des professionnels de chaque partie signataire au repérage des violences faites aux femmes et au traitement de ces situations, y compris au sein des dispositifs d'accueil et d'hébergement généralistes.

Le présent protocole a pour objet de traduire en des termes opérationnels les orientations de la circulaire relative à l'organisation territoriale du parcours d'hébergement et de relogement des femmes victimes de violence.

Il s'inscrit en étroite articulation avec les « conventions tripartites régissant les relations entre l'Etat, le SIAO et les entités gestionnaires de dispositifs et les responsabilités de l'utilisation du SI SIAO » signées au niveau départemental. Ces conventions détaillent les modalités de coordination, de communication et d'organisation entre le SIAO et chaque gestionnaire de dispositif sur son territoire.

ARTICLE 2 : PERIMETRE DU PROTOCOLE

Le présent protocole porte sur la mise en sécurité des femmes majeures victimes de violences et leur relogement.

Le parc d'hébergement spécialisé, financé par l'Etat, vise à accueillir les femmes, ainsi que leurs enfants, qui sont :

- victimes de violences conjugales (mariage, pacs, concubinage, séparation ou divorce) ou intrafamiliales (perpétrées par un ou plusieurs membres de la famille). Ces violences sont entendues dans leur acception large, incluant les actes de violence physique, sexuelle, psychologique, verbale, économique et/ou administrative, ainsi que les mutilations sexuelles féminines et les unions forcées ;
- ou victimes de prostitution, de proxénétisme et/ou de traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle, ou victimes de dérives sectaires pour qui l'accès à l'hébergement permet de s'extraire du système clos, dépendant de l'exploiteur (conjoint, proche, réseau de proxénétisme).

Le rôle du parc d'hébergement spécialisé est de sécuriser la décohabitation ou la sortie du réseau. Il cible ainsi en priorité les femmes en danger, sous la menace de violences, ainsi que leurs enfants.

ARTICLE 3 : ETAT DES LIEUX

L'accompagnement des femmes victimes de violences commande la mise en place d'un continuum de prise en charge judiciaire, médicale et sociale. Les parties signataires partagent, dans le cadre de l'élaboration du présent protocole, un annuaire des acteurs locaux intervenant auprès des femmes victimes de violences. Cet outil disponible en annexe du présent protocole identifie les ressources locales qu'un professionnel de première ligne (écoutant 115, accueils de jour, services de police ou de gendarmerie, professionnels des bailleurs, etc.) pourra mobiliser pour orienter facilement la victime selon ses besoins, qu'il s'agisse d'écoute, de soutien ou d'accompagnement (3919, accompagnement juridique, prise en charge médicale, etc.).

La déléguée départementale (ou le délégué départemental) aux droits des femmes et à l'égalité (DDFE) assure la mise à jour régulière de cet outil et sa diffusion auprès des parties signataires.

Pour être le plus opérationnel possible, cet annuaire doit contenir des informations précises : noms, coordonnées, jours et heures d'ouverture, astreinte, etc. Il pourra y être spécifié les acteurs à solliciter dans les situations de violences aiguës (forces de l'ordre, SAMU, etc.) et chroniques (LEAO, accueil de jour, permanence d'aide aux victimes, etc.).

Des modifications pourront être intégrées au présent protocole dans les conditions prévues à l'article 12.

ARTICLE 4 : MODALITES D'EVALUATION SOCIALE DES SITUATIONS INDIVIDUELLES ET INFORMATION DES VICTIMES

4.1 Principes de l'évaluation sociale individuelle des femmes victimes de violences

Pour les femmes victimes de violences, l'enjeu de sécurité implique d'adapter le processus d'évaluation pour garantir, en complément de l'évaluation sociale, une évaluation de la situation de violences. Cette dernière doit permettre d'apprécier les besoins de la victime, dans le but d'identifier la solution la plus adaptée qui reçoit l'adhésion de la personne elle-même. Elle tient compte de la nécessité de :

- garantir la confidentialité des données recueillies et des adresses des lieux d'hébergement ;
- être réalisée par un professionnel formé au repérage des violences faites aux femmes, capable d'identifier le niveau de dangerosité de la situation ;
- mettre en place une organisation permettant des actualisations fréquentes, le niveau de danger pouvant augmenter ou au contraire diminuer au cours de la prise en charge (selon les réponses judiciaires, l'évolution du comportement de l'auteur, etc.).

Les parties signataires s'engagent à mettre en place une évaluation sociale systématique de la situation des femmes victimes de violences, comprenant un diagnostic social et un diagnostic de la situation de violence, et ce dès le début de la prise en charge.

4.2 Organisation de l'évaluation immédiate, dite « flash », lors d'un appel au 115/SIAO

Lorsqu'une victime appelle spontanément le 115, les modalités d'évaluation de sa situation sont prévues ainsi qu'il suit :

Plusieurs organisations peuvent être retenues, selon les ressources disponibles localement, l'historique et l'écosystème d'acteurs. A titre d'exemples :

- *L'évaluation de la situation de violence peut être faite par un professionnel formé à cet effet au sein du SIAO ;*
- *Ou réalisée par un tiers spécialisé (LEAO, accueil de jours, etc.) identifié dans le cadre de ce document. L'évaluation est ensuite transmise au SIAO, dans l'idéal via le SI SIAO, qui orientera la personne vers le dispositif adapté selon les besoins.*

Vous veillerez à décrire ici l'organisation retenue et les aspects opérationnels de sa mise en œuvre (modalités de contact, de transmission des informations, etc.).

4.3 Transmission d'une demande d'hébergement par un service de premier accueil spécialisé

Lorsque la demande d'hébergement émane d'un service de premier accueil spécialisé (LEAO, accueil de jour, etc.), l'évaluation sociale de la victime, incluant les éléments relatifs à sa situation face aux violences, est transmise au SIAO et reconnue par celui-ci. Cette démarche garantit le respect le principe du « dites-le-nous une fois », en évitant que la victime répète son témoignage, et permet au SIAO d'orienter la personne vers la solution la plus adaptée (lieu non repérable et avec présence d'une équipe professionnelle en cas de danger élevé).

Le service de premier accueil orienteur est informé des suites données à cette sollicitation par le SIAO.

Il convient de préciser quels sont les services de premier accueil reconnus comme « experts » et pour lesquels une évaluation n'a pas besoin d'être réalisée une nouvelle fois pour effectuer l'orientation. Le protocole prévoit les modalités d'échanges entre les acteurs concernés et le SIAO.

4.4 Délivrance des premières consignes de sécurité individuelle et orientation vers le réseau d'acteurs spécialisés

Quel que soit le point d'entrée – sollicitation directe du 115 par la victime ou via un service de premier accueil – l'adresse du dispositif d'hébergement est transmise à la personne à l'oral.

La transmission par SMS est à proscrire, en raison du risque de divulgation à l'auteur des violences.

A l'issue de l'appel au 115 ou du premier rendez-vous, les écoutants ou les acteurs de première ligne signataires du présent protocole s'engagent à transmettre aux victimes les principales consignes de sécurité individuelles, ainsi que les informations sur les dispositifs et contacts utiles pour l'accompagner et l'aider dans ses démarches. Aussi, quel que soit le service de premier accueil (115/SIAO, accueil de jour, ...), il informera systématiquement les personnes *sur les permanences d'avocats, d'aide aux victimes, du réseau Solidarité Femmes, ou le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF).*

Les consignes de sécurité individuelles, ainsi que les contacts et numéros utiles à transmettre peuvent être intégrées au présent protocole.

4.5 Organisation de l'évaluation approfondie

Le ou la responsable du dispositif qui accueille la victime et le SIAO s'assurent qu'une évaluation approfondie de la situation de la victime, comprenant une réévaluation du niveau de danger, est régulièrement publiée dans le SI SIAO, à une fréquence déterminée conjointement dans la convention tripartite.

Si l'actualisation de l'évaluation indique que la femme ne relève pas ou plus de la situation des victimes de violences telle que définie à l'article 2 du présent protocole, elle pourra être orientée vers le logement ordinaire ou accompagné, ou à défaut vers un dispositif d'hébergement généraliste.

ARTICLE 5 : DEMANDE D'HEBERGEMENT PAR LES SERVICES DE POLICE OU DE GENDARMERIE

5.1 Modalités de transmission d'informations entre les services de police et de gendarmerie et le SIAO

Conformément aux directives des procureurs de la République, les services de police ou de gendarmerie recherchent prioritairement des solutions permettant l'éloignement géographique du domicile de l'auteur des violences (éviction, garde à vue). Lorsque l'éloignement de l'auteur n'est pas souhaité ou est insuffisant pour assurer la sécurité immédiate de la victime, les services de police ou de gendarmerie sollicitent le SIAO sur sa ligne « partenaires » à laquelle ils ont accès, via leur intranet.

Le protocole prévoira les conditions d'utilisation de ce numéro, en le rendant éventuellement accessible à d'autres acteurs. D'autres modes d'organisation sont possibles (ex : astreinte FVV auprès des forces de l'ordre réalisée par une association spécialisée, etc.).

Lors de l'échange téléphonique, l'écouter du 115 recueillera plusieurs informations afin d'orienter la victime et ses enfants, le cas échéant, vers une solution d'hébergement adaptée à leur composition familiale et à leur situation. Lorsque l'appel provient des forces de l'ordre, les éléments et détails servant à la procédure judiciaire ne sont pas communiqués au SIAO (nom du mis en cause, qualification pénale des faits, etc.).

Sur la base de ces éléments, l'écouter 115 indiquera au service de police ou de gendarmerie le dispositif d'hébergement pouvant accueillir la victime. Il convient de s'assurer que l'adresse de ce dernier n'apparaisse pas dans le procès-verbal de l'audition.

5.2 Transport de la victime et de ses enfants vers le lieu d'hébergement

Lorsque la victime ne peut se rendre au lieu d'hébergement par ses propres moyens, *[identifier ici les options de transport disponibles]*.

A titre d'exemples :

- *Recours à un dispositif de bons taxis s'il existe (les modalités de mobilisation doivent être précisées)*

5.3 Mise à disposition d'un lieu d'hébergement pour les mises en sécurité en urgence

Certains territoires mettent à la disposition des forces de l'ordre un appartement/ une chambre pour faciliter les mises en sécurité en urgence, notamment la nuit. Si un tel dispositif existe sur votre département, veuillez en décrire ici les modalités (nombre de places, orientation, etc.)

ARTICLE 6 : ORIENTATION VERS L'HEBERGEMENT

L'orientation des femmes victimes de violences vers les dispositifs d'hébergement relève par principe du SIAO qui dispose d'une visibilité sur l'ensemble des demandes et sur le bouquet de solutions mobilisables. Chaque gestionnaire de dispositif s'engage à assurer la mise à disposition exhaustive de ses places sur le SI SIAO. Toute place vacante ou susceptible de l'être est signalée immédiatement.

6.1 Organisation de l'offre d'hébergement financée par l'Etat pour les victimes de violences

L'orientation des femmes victimes de violences doit tenir compte du degré de dangerosité de la situation et de l'ancrage géographique de l'auteur. Selon les disponibilités, le SIAO orientera en priorité les victimes vers les dispositifs suivants :

Précisez les dispositifs spécialisés vers lesquels l'orientation se fait en priorité et les choix organisationnels retenus sur votre territoire. A titre d'exemple, il est possible d'identifier :

- D'identifier les dispositifs selon le niveau de sécurité qu'ils offrent aux victimes afin de leur garantir une protection adéquate (collectif avec présence 24h/24, diffus, etc.)*
- D'identifier les différentes solutions possibles en fonction de la disponibilité de places (en priorité ..., en second recours ..., en dernier recours)*
- Ou de distinguer*
 - les dispositifs de « mise en sécurité », mobilisables rapidement, permettant d'accueillir des situations en urgence le temps de réaliser une évaluation sociale approfondie,*
 - des dispositifs d' « accompagnement spécialisé », qui assurent un suivi spécialisé de la victime et de ses enfants pour permettre la sortie des violences.*

Enfin, vous veillerez à indiquer les modalités de prise en charge pour les hommes victimes de violences : il convient de les accueillir soit dans le parc dédié en diffus, soit dans le parc généraliste afin de préserver la non-mixité dans les structures collectives. En cas de prise en charge dans le parc généraliste, il est nécessaire de définir une organisation permettant un accompagnement spécialisé, notamment sur les aspects juridiques et la situation de violences, assuré par des équipes professionnelles formées au sein du dispositif accueillant, ou via un partenariat avec un opérateur spécialisé.

6.2 Cadre de l'admission directe dans les dispositifs d'hébergement

Dans l'hypothèse où le SIAO n'est pas joignable, l'admission directe des victimes dans les dispositifs d'hébergement est autorisée, à titre exceptionnel et ponctuel, pour les situations de grave danger qui nécessitent une mise en sécurité immédiate. Les dispositifs habilités à procéder à des admissions directes sont identifiés ci-dessous. Ils s'engagent à transmettre sous 24h au SIAO les informations relatives à ces admissions, et à renseigner sous un délai de 72h l'évaluation flash sur le SI SIAO.

Précisez quels sont les dispositifs d'hébergement autorisés à procéder à des admissions directes et dans quel contexte

6.3 Engagements des collectivités territoriales

En complément, [la Ville/la Métropole/le Conseil Départemental](#) s'engage à :

Précisez ici si un partenariat existe sur votre département avec les collectivités pour la prise en charge des femmes victimes de violences et ses conditions. Ex :

- X logements communaux mis à disposition*
- Financement des X premières nuitées de mise à l'abri à l'hôtel*

6.4 Eloignement géographique en cas de grave danger

Dans les situations où la victime se situe en grave danger localement, il doit pouvoir lui être proposé un éloignement géographique.

Précisez les contacts SIAO à mobiliser, et les modalités et conditions d'éloignement retenues entre les SIAO de la région.

ARTICLE 7 : PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES AU SEIN DES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT

L'accompagnement spécialisé nécessite une prise en charge globale et pluridisciplinaire qui doit être assurée par des professionnels formés à cet effet soit en interne du dispositif d'hébergement, soit en nouant des partenariats avec des acteurs locaux spécialisés.

Les gestionnaires de dispositifs signataires accueillant des femmes victimes de violences avec enfants s'engagent à proposer un accompagnement spécialisé aux femmes comme à leurs enfants victimes ou co-victimes. Pour cela, ils mobilisent une équipe d'intervenants sociaux diplômés, présentant des qualifications professionnelles requises et ayant reçu une formation relative aux spécificités et à la vulnérabilité du public pris en charge.

Lorsque la victime est orientée à l'hôtel ou sur le parc généraliste, elle bénéficie d'un accompagnement spécialisé selon les modalités suivantes :

Précisez les choix organisationnels permettant d'assurer un accompagnement spécialisé (aller-vers, orientation vers un LEAO, etc.)

ARTICLE 8 : RELOGEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

Le relogement est une étape cruciale pour permettre à la victime de sortir durablement des violences et de faciliter sa reconstruction. En application des principes du Logement d'abord, les gestionnaires des dispositifs d'hébergement s'engagent à initier les démarches d'accès au logement, dès le début de la prise en charge. L'orientation peut se faire vers le parc privé ou social, si le statut administratif de la personne le permet. En cas d'orientation vers le parc social, la demande de logement social (DLS) est effectuée et mise à jour par le travailleur social référent principal de la victime.

Le SIAO s'engage à labelliser la victime et ses enfants comme prioritaires pour l'accès au logement social dans SYPLO [s'il s'en est vu confié la responsabilité par les services de l'Etat]. En coordination avec les services de l'État et dans la mesure de ses moyens, il s'assure que les candidatures sont présentées aux commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL). Il porte une attention particulière aux victimes qui ont une ancienneté importante dans le parc d'hébergement spécialisé pour apporter l'appui nécessaire à ces dossiers.

Enfin, les services de l'État et les bailleurs signataires s'engagent à soutenir la déclinaison régionale des orientations de la convention du 24 septembre 2019 signée par le ministre du Logement, l'Union sociale pour l'habitat (USH), les fédérations qui la composent, l'Afpol et la Fédération nationale Solidarité Femmes (FNSF).

A cet effet, ils s'engagent à mettre en œuvre les actions suivantes :

Précisez les éventuels partenariats et dispositifs développés au niveau départemental avec des bailleurs pour faciliter l'accès au logement (mise à disposition de logements, etc.)

ARTICLE 9 : FORMATIONS ET OUTILS MIS A DISPOSITION DES PROFESSIONNELS

En accord avec les parties, il sera réalisé des actions de sensibilisation et de formation au repérage et à l'accompagnement des femmes victimes de violences. Afin de faciliter

l'identification mutuelle des acteurs et la bonne compréhension du périmètre et du rôle de chacun, il pourra être proposé des formations interprofessionnelles.

Un état des lieux des ressources et outils disponibles pour les professionnels (recommandations de l'HAS, e-learning de la Dihal, trame de signalement, d'attestations professionnelles, etc.) est réalisé dans le cadre du présent protocole et fait l'objet d'une annexe. Les services de l'Etat s'engagent à assurer sa diffusion à intervalle régulier auprès des travailleurs sociaux et gestionnaires des dispositifs d'hébergement et de veille sociale accueillant des femmes.

La diffusion de ces outils, ainsi que les actions de formation et de sensibilisation, concerneront l'ensemble des gestionnaires du parc d'hébergement, y compris généraliste, afin de faciliter le repérage des violences dans le parc mixte, le traitement des situations et l'orientation des femmes accueillies vers des relais de prise en charge spécialisés.

ARTICLE 10 : POINTS DE CONTACT DANS LE CADRE DU SUIVI DU PROTOCOLE

Afin de permettre l'exécution du présent protocole, chaque partie signataire désigne des référents et des suppléants ayant pour mission d'assurer la coordination entre les différents partenaires signataires. Les coordonnées de ces différents référents et suppléants sont détaillées en annexe du présent protocole, et régulièrement actualisées. Ces référents ne sont pas systématiquement actionnés pour chaque situation particulière mais ils veillent, pour leur institution ou établissement, à l'application effective du présent protocole.

Chaque structure signataire s'engage également à porter le présent protocole à la connaissance de l'ensemble de ses agents ou salariés.

ARTICLE 11 : FINANCEMENT

Chaque signataire assume financièrement par ses propres moyens, les engagements qu'il prend dans le présent protocole sans possibilité de solliciter les parties signataires.

ARTICLE 12 : PILOTAGE ET SUIVI DU PROTOCOLE

Les parties signataires s'engagent à se réunir au moins [une] fois par an, dans le trimestre précédent la date anniversaire du protocole, sous la coordination de la DDETS (ou UD-DRH, DGCOPOP ou DEETS) qui présidera le comité de pilotage (COPIL), en lien avec la ou le DDFE (ou la ou le DRDFE le cas échéant). Ce comité aura pour mission de dresser le bilan de la mise en œuvre du présent document et pourvoir le cas échéant aux adaptations et modifications qui s'imposent, dans les modalités prévues à l'article 12.

Sans attendre la date anniversaire, en cas de dysfonctionnement du présent protocole, chacun des signataires pourra solliciter une réunion de l'ensemble des signataires afin d'y remédier.

Un comité technique (COTECH), organisé et animé par le SIAO se tiendra semestriellement pour assurer l'animation du protocole et sa mise en œuvre opérationnelle. Il réunira [préciser les parties prenantes].

Chaque signataire s'engage à porter à la connaissance des autres parties toute modification le concernant, susceptible d'impacter les modalités de fonctionnement retenues dans le présent protocole ou dans l'une de ses annexes.

En outre, chaque partie s'engage à signaler tout changement d'interlocuteur au sein de ses services.

ARTICLE 13 : DURÉE DU PROTOCOLE ET RECONDUCTION

Le présent protocole entrera en vigueur à sa signature. Il est conclu pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction pour la même période. Une partie peut dénoncer le présent protocole après envoi, à l'ensemble des parties signataires, d'une lettre recommandée dans les deux mois précédant la date anniversaire.

ARTICLE 14 : AVENANT

Le protocole ne pourra être modifié que par avenant signé par les partenaires. Les avenants ultérieurs seront annexés au présent document.

À tout moment, chacune des parties au protocole pourra solliciter par écrit l'ensemble des signataires pour toute modification du présent protocole ou de l'une de ses annexes.

ANNEXE 2 – Orientations relatives à l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violences

Les places d'hébergement dédiées aux femmes victimes de violences doivent respecter trois critères :

- **un environnement non mixte** (en diffus ou en collectif non mixte) : Sont considérées comme non mixtes les dispositifs dont les espaces communs (réfectoire, couloirs, etc.) sont réservés uniquement aux femmes.
- **un niveau de sécurité renforcé** qui se traduit :
 - Pour les places en collectif par la présence d'un digicode / d'un interphone et/ ou d'une vidéo-surveillance, et/ou organisation d'une présence dans les locaux 24h/24 et 7j/7 ;
 - pour les places en diffus par la présence d'un digicode / d'un interphone et/ou d'un numéro d'astreinte joignable par les femmes.
- **un accompagnement spécialisé** sur les besoins des femmes victimes de violences et de leurs enfants : Il s'agit d'un accompagnement visant à la restauration de la santé physique et mentale des personnes en vue de l'accès au logement et permettant une information et un appui dans le cadre des procédures judiciaires (civiles et pénales).

Cet accompagnement spécialisé peut être réalisé soit en interne des dispositifs d'hébergement, grâce à la présence de professionnels formés à cet effet (travailleurs sociaux diplômés et/ou psychologues et/ou juristes), soit en nouant des partenariats avec des acteurs locaux spécialisés. Il s'inscrit dans les orientations décrites par la présente annexe, et mises en exergue par la Haute Autorité de Santé en novembre 2017³.

Par principe, les dispositifs d'hébergement accueillant des victimes de violences doivent, comme tout gestionnaire financé sur Programme 177, satisfaire aux exigences générales liées à leur statut et rendre compte à leur administration de tarification et de contrôle (DDETS) des indicateurs prévus dans leur convention. Ces derniers figurent en annexe de la convention type de l'hébergement d'urgence (taux d'occupation, sorties vers le logement, etc.).

1. Assurer un premier rendez-vous pour construire un projet d'accompagnement et un plan de gestion des risques individualisé

Il convient de proposer, dans les meilleurs délais, un premier entretien individualisé, réalisé par une personne qualifiée en travail social, formée à la prise en charge des violences faites aux femmes ou justifiant d'une expérience en ce domaine.

Outre une écoute empathique visant à sécuriser la personne hébergée, cet entretien doit permettre :

- **d'évaluer ses besoins vitaux, médicosychologiques et matériels** (hygiène, vêtements, etc.), ainsi que ceux de ses enfants ;

³ Recommandations de bonnes pratiques professionnelles « Repérage et accompagnement en centre d'hébergement et de réinsertion sociale des victimes et des auteurs de violences au sein du couple » (HAS, novembre 2017) https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-09/violences_chrs_recommandations.pdf

- **d’identifier et mesurer les vulnérabilités et spécificités** propres à la personne (grossesse ou présence d’enfant(s), âge, handicap, addictions, contexte migratoire, etc.) ;
- **de présenter les modalités de sécurisation du lieu d’hébergement** (confidentialité de l’adresse, interphone, gardiennage, etc.) et de délivrer des conseils liés à la sécurité de la personne accueillie et ses enfants :
 - ✓ Ne pas divulguer l’adresse du lieu d’hébergement qui doit rester strictement confidentielle et informer les enfants sur la conduite à tenir ;
 - ✓ Mémoriser par cœur les numéros d’urgence (17 et 15) et le numéro d’écoute Violences Femmes Info (39 19) ;
 - ✓ Désactiver aussi souvent que possible la géolocalisation du téléphone qui peut être activée par défaut sur certaines applications (maps, applications de transport en commun, etc.) ;
 - ✓ Modifier ses différents mots de passe (France Connect, boîte mail, réseaux sociaux, etc.) ;
 - ✓ Ne pas se connecter ni utiliser ses réseaux sociaux autant que possible ;
 - ✓ Effacer son historique de recherche internet et/ou la liste des appels émis.

En respectant la volonté de la personne d’échanger sur sa situation, un premier recueil d’informations pourra être également effectué sur :

- **les conditions de départ du domicile** et ses ressources matérielles / financières ;
- **les démarches déjà entreprises** sur les plans médical (médecin de ville, urgences hospitalières, consultation dans une unité médico-judiciaire, auprès d’un psychologue, etc.) et judiciaire (dépôt de plainte, procès-verbal de renseignement judiciaire, ordonnance de protection, téléphone grave danger, bracelet électronique anti-rapprochement, jugement de divorce, décisions sur les modalités d’exercice de l’autorité parentale, etc.) ;
- **ainsi que les interlocuteurs déjà contactés** (notamment association d’aide aux victimes, avocats).

Ce premier entretien permettra à la personne chargée du suivi social de :

- **Construire un plan de gestion des risques individualisé** qui peut être amené à évoluer au cours de la prise en charge selon l’intensification ou la diminution du risque de violence. Il identifie les actions à mettre en place pour protéger la victime et ses enfants (changement de téléphone, sécurisation des mots de passe, sollicitation d’une ordonnance de protection, etc.) ;
- **Construire un projet d’accompagnement**, partagé avec la victime et visant à renforcer sa sécurité et à retrouver à terme son autonomie et accéder au logement. Ce projet devra être adapté à la situation de chaque femme et prendre en compte ses besoins spécifiques (femmes avec enfants, jeunes femmes de moins de 25 ans, etc.) ;
- **Compléter l’évaluation approfondie de la personne dans le SI SIAO**. Si des informations ont déjà été recueillies, il s’agit de les enrichir ou de les actualiser. Il n’est pas nécessaire de reprendre systématiquement l’ensemble des items, mais seulement ceux pouvant être complétés à ce stade. L’évaluation devra dans tous les cas être actualisée à

échéances régulières, notamment pour prendre en compte tout élément de contexte susceptible d'influer sur le niveau de danger de la situation (approche d'un procès, sortie de détention de l'auteur, évolution de son comportement, etc.).

2. Permettre une information et un appui dans le cadre des procédures judiciaires aussi bien civiles que pénales

Le dispositif d'hébergement :

- **Assure une première information sur les droits et les dispositifs de protection existants**, en l'absence de procédure judiciaire engagée ;
- **En fonction du souhait de la victime, la soutient dans la démarche de dépôt de plainte** pour signaler des faits de violences, de proxénétisme ou de traite des êtres humains. Il peut pour cela l'appuyer dans la constitution de son dossier et l'accompagner au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie ;
- **Accompagne la victime lors des éventuelles procédures judiciaires** (audiences au tribunal, etc.) ;
- **Orienté la victime vers d'autres acteurs spécialisés**, pouvant apporter un soutien complémentaire (permanences gratuites d'avocats, associations d'aide aux victimes, CIDFF, etc.).

3. Proposer un accompagnement visant à la restauration de la santé physique et mentale de la femme, ainsi qu'au renforcement de ses compétences personnelles

Compte tenu des impacts durables des violences sur la santé des victimes (physiques, psychotraumatiques, addictives, etc.), il convient de pouvoir offrir, dans le respect de l'autonomie de la personne, un accès aux soins somatiques et en santé mentale. Au regard de l'évaluation des besoins en la matière, différentes modalités de prise en charge pourront être proposées, notamment au travers de partenariats avec des établissements et professionnels de santé ad hoc (médecine générale et traumatologique, gynécologie/obstétrique, CMP de secteur, consultations en psycho-traumatologie, addictologie, maisons des femmes/santé, centre régional de psychotraumatisme ...).

En outre, il s'agit de soutenir les actions visant à un renforcement des compétences personnelles et sociales de la personne, à la suite des violences subies (engendrant honte, culpabilité, perte d'estime de soi, etc.). En fonction des besoins repérés et/ou exprimés, des interventions thérapeutiques et/ou psychoéducatives, sous forme individuelle ou collective (ex. groupe de parole) pourront être proposées, pour favoriser la reconstruction et la sortie du processus de victimisation. Si nécessaire, des partenariats avec des associations locales spécialisées dans l'accompagnement des femmes victimes peuvent être prévus à cet effet.

4. Prendre en compte les besoins des enfants victimes ou co-victimes

Témoins ou victimes directes, les enfants doivent être considérés comme des victimes ou des co-victimes à part entière des violences conjugales. Ils sont souvent gravement et durablement affectés sur le plan de leur développement, et de leur santé physique et mentale. A cet égard, les dispositifs d'hébergement spécialisés doivent permettre une prise en charge adaptée

aux besoins des enfants pour qu'ils puissent s'exprimer sur leur vécu, leur représentation de la situation et se reconstruire. Il s'agit notamment de :

- **assurer un accueil bienveillant et sécurisant**, adapté à leur âge et leur situation, en leur expliquant les raisons de leur présence dans le lieu d'hébergement ;
- **programmer avec le parent une visite médicale de l'enfant** (médecin traitant, pédiatre, PMI, pédopsychiatre, etc.) ;
- **veiller à la continuité de la scolarisation**, en soutenant au besoin la victimes les démarches de réinscription dans un nouvel établissement scolaire proche du lieu d'hébergement. Que l'enfant soit maintenu dans son établissement d'origine ou affecté dans un nouvel établissement, il importe d'engager la femme concernée à se rapprocher de l'équipe éducative pour l'informer de la situation de l'enfant et préciser les modalités de communication ultérieures avec la famille (confidentialité des coordonnées du parent victime, etc.) ;
- **disposer d'un premier recueil d'informations sur les procédures judiciaires engagées ayant une incidence sur les modalités d'exercice de l'autorité parentale**, en orientant si besoin vers des permanences d'aide, etc. ;
- **proposer des espaces d'expression à l'enfant**, soit au cours de l'accompagnement social soit lors de temps dédiés (ex : ateliers enfants, etc.) ;
- **soutenir la fonction parentale**, la dévalorisation de l'autre parent faisant régulièrement partie des stratégies de l'auteur des violences.

Dans cette optique, des partenariats peuvent être conclus avec les services départementaux de protection de l'enfance (services sociaux, Protection maternelle infantile, aide sociale à l'enfance), les réseaux de santé en périnatalité.

5. Mettre en œuvre des actions favorisant l'autonomie sociale et économique, et le retour ou l'accès au logement

Il s'agit ainsi d'appuyer et de coordonner des actions visant à :

- **Soutenir l'accès aux droits et la gestion de la vie quotidienne** (évaluation des conséquences des violences sur l'accès aux droits et les ressources économiques, accompagnement dans les démarches administratives pour une restauration de l'autonomie financière et plus largement de l'ensemble des droits, soutien des compétences dans la gestion du quotidien, etc.). Les acteurs locaux concernés sont à cet effet à mobiliser (conseil départemental, CCAS, CAF, MSA, bailleurs pour les dettes locatives, etc.) ;
- **Favoriser un maintien ou retour à l'emploi**, en évaluant l'impact des violences sur le parcours professionnel et le niveau de la qualification, en positionnant la personne comme actrice de son parcours d'insertion et en l'orientant vers les acteurs et dispositifs locaux (acteurs de l'insertion professionnelle, agences publiques de l'emploi, missions locales, CIDFF, etc.). Pour les femmes, qui ne sont plus en situation de danger et volontaires à un projet de mobilité depuis l'Ile-de-France, il est possible de mobiliser le programme EMILE (<https://www.programme-emile.org/>). Soutenu par la Dihal, ce

programme propose un accès conjoint à l'emploi et au logement dans un nouveau département d'accueil ;

- **Accompagner le retour ou l'accès dans le logement.** Dans une perspective Logement d'abord, il convient d'anticiper le relogement, dès que possible (accompagnement vers l'installation, proposition si nécessaire d'un accompagnement renforcé dans les premiers temps de l'installation, mobilisation d'un réseau d'intervenants nécessaires, notamment au regard de la sécurité de la personne, etc.).

6. Garantir des conditions de sécurité

Pour des raisons de sécurité, il est impératif que le lieu d'hébergement des victimes reste confidentiel. Plusieurs niveaux de vigilance doivent être observés :

6.1 Pour les responsables des dispositifs d'hébergement

La sécurisation des locaux doit être mise en place à travers les actions suivantes :

- Interdiction d'entrée aux personnes non hébergées et au personnel extérieur à l'opérateur ;
- S'il s'agit d'un accueil en structure collective : Installation, a minima, d'un digicode et d'un interphone, et/ou présence H24 ;
- S'il s'agit d'un accueil en appartement en diffus : Mise en place d'un numéro d'astreinte accessible en dehors des horaires d'ouverture, ainsi que les weekends et jours fériés, pour gérer d'éventuelles situations d'urgence.

Par ailleurs, chaque gestionnaire doit veiller à ce que l'adresse et les coordonnées de son dispositif ne puissent être retrouvées facilement sur internet. Conformément à l'article L.34 du code des postes et des communications, les opérateurs de téléphonie français communiquent les coordonnées de leurs abonnés aux éditeurs d'annuaires et services de renseignements tels que les Pages Blanches ou les 118. L'ensemble de cette liste d'abonnés constitue « l'annuaire universel ». Le numéro de téléphone fixe est publié par défaut, tandis que celui du téléphone portable n'est publié que sur demande de l'abonné. Grâce à cette base de données, il est possible de trouver une adresse postale reliée au numéro de téléphone.

Pour protéger ses coordonnées, les gestionnaires des dispositifs d'hébergement spécialisés peuvent s'inscrire sur :

- **la liste rouge** : les coordonnées ne sont plus publiées dans l'annuaire et ne peuvent plus être communiquées par des services de renseignement ;
- **la liste anti-annuaire inversé** : elle empêche que l'on puisse trouver le nom du dispositif ou son adresse postale à partir de son numéro de téléphone fixe.

Ces inscriptions sont gratuites et s'effectuent dans la plupart des cas en ligne, sur le site de l'opérateur de téléphonie fixe.

Par ailleurs, le répertoire Sirene, édité par l'Insee, contient les informations administratives et économiques des entreprises en France, telles que les numéros Siren et Siret, la dénomination sociale, l'adresse, l'activité principale, etc. L'Insee diffuse certaines de ces informations sur le site www.sirene.fr qui peuvent être reprises par d'autres sites internet.

Il est possible pour les personnes morales (associations, entreprises) de faire valoir un droit d'opposition sur la communication de l'adresse exacte de l'établissement dans la commune. Les autres informations restent diffusées. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition en complétant le formulaire suivant :

<https://www.insee.fr/fr/information/7936638>

6.2 Pour les services de l'Etat

Les **services déconcentrés** veilleront, quant à eux, à ce que l'adresse des établissements accueillant des femmes victimes de violences n'apparaisse ni dans l'arrêté d'autorisation publié au recueil des actes administratifs (RAA) de la préfecture pour les dispositifs concernés, **ni dans la base de données FINESS**, qui assure l'immatriculation des établissements et entités juridiques porteurs d'une autorisation ou d'un agrément. A défaut, l'adresse du siège de l'association sera renseignée.