

39 19, DE L'ÉCOUTE ET DE L'AIDE

39 19 : c'est le numéro unique pour obtenir de l'aide face aux violences. Au bout du fil, la plateforme d'écoute pilotée par la Fédération Nationale des Femmes (FNSF), contactée par 100 448 personnes en 2024, un tiers de proches : famille, amis, voisins... Présentation d'un succès.

Publié le 31 octobre 2025

La plateforme d'écoute du 39 19 connaît un pic d'appels le lundi. À l'autre bout du fil, des femmes victimes de violences psychologiques (86 %), physiques (52 %), économiques (24 %) ou sexuelles (14 %) (chiffres 2024). © Amélie Laurin

Un article de Catherine Portaluppi publié dans Canal n°341 novembre 2025

Écoute, information, orientation : tel est le triptyque sur lequel repose le 39 19, la ligne nationale destinée aux femmes victimes de violences, ainsi qu'à ceux qui les côtoient. « *Le premier numéro unique associatif est né en 1992 et, tout de suite, le nombre d'appels a explosé* », raconte Mine Günbay, directrice générale de la [FNSF 3919-Violences Femmes Info](#). Aujourd'hui, 45 écoutantes professionnelles se relaient jour et nuit pour prendre les appels, anonymes et gratuits, d'une durée de 25 minutes en moyenne.

UN RÉSEAU D'AIDE NATIONAL

« *Il faut savoir détricoter les fils du récit, souvent confus, explique Romy, 30 ans, écoutante depuis trois ans. On aide les femmes à mettre des mots sur leur vécu ou à les poser pour elles : manipulation, dénigrement, violence sexuelle... Ainsi, on les légitime et elles se rendent compte qu'elles ne sont pas folles. On sème aussi des petites graines : parfois, elles ont juste besoin de parler ; parfois, elles sont prêtes à noter le numéro d'une association avec qui entamer un parcours de sortie de violences.* »

La FNSF dispose en effet d'un réseau de 2 000 partenaires répartis sur tout le territoire, spécialisés dans l'aide aux femmes ou dans l'accès aux droits. Les tiers – famille, amis, voisins – sont également écoutés et guidés afin d'apprendre à soutenir les victimes.

UN PARCOURS DE COMBATTANTE

D'abord formées en interne, en théorie et en pratique, les écoutantes montent aussi en compétences au gré de l'actualité, comme récemment au sujet de la soumission chimique : « *Après le procès des viols de Mazan*, le nombre d'appels concernant des violences sexuelles au sein du couple a fortement augmenté* », explique Tiphaine Boyer, responsable au sein du 39 19, dont l'équipe bénéficie de supervisions collectives régulières, ou en urgence si besoin, avec une psychologue.

« *Avec ce numéro, on a provoqué un élan chez les victimes de violences mais, derrière, les moyens et les dispositifs ne suivent pas, regrette Mine Günbay. C'est terrible pour une femme de devoir attendre trois semaines un rendez-vous pour une prise en charge par une association ou un hébergement en hôtel à plusieurs dans une chambre : ce n'est pas la vie qu'elles souhaitent pour leurs enfants. En 2025, partir reste vraiment un parcours de combattante.* »

* Fin 2024, 50 hommes ont comparu pour viols par soumission chimique de Gisèle Pelicot, endormie par son mari.



7 jours sur 7, 24 heures sur 24

- Le 39 19 est une ligne d'écoute, d'information et d'orientation, anonyme et gratuite, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf les 25 décembre, 1^{er} janvier et 1^{er} mai. Un pré-accueil permet d'identifier les demandes et les besoins, de réorienter en cas d'urgence immédiate ou de mettre en relation avec une écoutante.
- La plateforme peut répondre en 200 langues, grâce à un partenariat avec un service d'interprétariat, permettant d'organiser rapidement, sur rendez-vous, une discussion à trois.

CENTRE ADMINISTRATIF

84/88 AVENUE DU GÉNÉRAL LECLERC

93507 PANTIN CEDEX

 01 49 15 40 00

HORAIRES D'OUVERTURE :

LUNDI, MARDI, MERCREDI, VENDREDI : 8H30 À 12H30 ET 13H30 À 17H30*

JEUDI : 13H30 - 17H30*

SAMEDI (UNIQUEMENT LE PÔLE ÉTAT CIVIL, ÉLECTIONS ET FUNÉRAIRE) : 9H À 12H30*

*LES GUICHETS N'ACCUEILLENT PLUS DE PUBLIC UNE DEMI-HEURE AVANT LA FERMETURE AFIN DE TRAITER LES DERNIÈRES DEMANDES.