



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

appels d'urgence

Question écrite n° 74807

Texte de la question

M. Patrick Beaudouin interroge Mme la ministre d'État, garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, sur le service téléphonique d'aide aux victimes « 08 victimes ». Entré en service en avril 2005, ce numéro permet de mettre en relation les victimes de violences, discriminations, accidents, catastrophes naturelles, vols, insultes, dégradations, sida, drogue, alcoolisme, avec des professionnels chargés de leur proposer un accueil personnalisé et de les aider, notamment en les informant sur les démarches à entreprendre ou en les orientant vers les associations d'aide concernées. Compte tenu de l'intérêt de cette expérience, il lui demande de bien vouloir lui indiquer quels moyens sont mis en oeuvre pour faire connaître ce numéro au plus grand nombre, et quel bilan il est possible de tirer de sa mise en place, en termes de fréquentation et de suites données aux appels.

Texte de la réponse

Mis en place depuis 2005 par le ministère de la justice et des libertés, le 08VICTIMES est une plate-forme téléphonique, accessible au coût d'un appel local. Ce dispositif permet une écoute quotidienne et anonyme des victimes d'infractions pénales. Il assure un soutien moral, une orientation personnalisée vers une assistance psychologique, une information sur les droits, un accompagnement dans les démarches administratives et une mise en relation avec une association d'aide aux victimes de proximité. Numéro d'appel généraliste, le 08VICTIMES est complété par d'autres dispositifs assurant la prise en charge - notamment - des victimes de maltraitance des mineurs (119), de maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées (3977), de violences faites aux femmes (3919). Le 08VICTIMES est géré par l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM) dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs conclue avec le ministère de la justice et des libertés, qui a été renouvelée en 2009, pour la période 2009-2010 (en intégrant à partir de 2009 le dispositif « 116000 », numéro européen pour le signalement des enfants disparus qui remplace depuis le 25 mai 2009 le dispositif « SOS Enfants disparus »). Cette convention a donné lieu - pour l'année 2009 - au versement d'une subvention d'un montant de 460 000 EUR. En 2009, sur 32 000 sollicitations, il a été répondu à 14 549 appels. Le coût victime s'élève à 31,6 EUR, soit une diminution de 0,7 EUR par rapport à 2008, et une augmentation de 11,6 EUR par rapport à la cible à atteindre. L'amplitude du service offert aux victimes, 7 jours sur 7, de 9 heures à 21 heures, nécessite de faire fonctionner de manière constante une plate-forme téléphonique d'aide aux victimes gérée par des écoutants experts (9,02 équivalents temps plein travaillé). En vue de mieux informer le grand public sur l'existence du dispositif d'aide aux victimes, le plan national de prévention de la délinquance et d'aide aux victimes 2010-2012 prévoit de lancer une campagne nationale de communication - en cours de préparation - sur le numéro d'urgence 08VICTIMES et les numéros d'urgence spécialisés.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Beaudouin](#)

Circonscription : Val-de-Marne (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74807

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Justice et libertés (garde des sceaux)

Ministère attributaire : Justice et libertés (garde des sceaux)

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 23 mars 2010, page 3256

Réponse publiée le : 25 mai 2010, page 5851