



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## appels d'urgence

Question écrite n° 76115

### Texte de la question

M. Jean Grenet 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 ». Ce service s'adresse aux victimes d'infractions (victimes de violences, discriminations, accidents, catastrophes, vols, insultes, dégradations...) et propose une écoute personnalisée et une orientation directe de l'appelant vers une association d'aide aux victimes. Il la prie de bien vouloir lui dresser le bilan de ce service et, au regard de celui-ci, ce qu'elle entend faire pour améliorer le système d'accueil et d'aide aux victimes.

### 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 7 jours sur 7 de 9 heures à 21 heures, au coût d'un appel local. Ce dispositif offre aux victimes d'infractions pénales une écoute quotidienne et anonyme, une aide dans leurs démarches administratives, une information sur leurs droits, ainsi qu'une mise en relation avec une association d'aide aux victimes de proximité et une orientation personnalisée vers une assistance psychologique. 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, renouvelée pour la période 2009-2010, avec le ministère de la justice et des libertés. Une subvention d'un montant de 460 000 EUR a été allouée, dans le cadre de cette convention, pour l'année 2009 pour laquelle, sur 32 000 appels reçus sur le « 08VICTIMES », 14 549 d'entre eux ont été traités et ont reçu une réponse par les écoutants experts (9,02 équivalents temps plein travaillé). Le « 08VICTIMES » intègre, depuis le 25 mai 2009, le dispositif « 116000 », numéro européen gratuit pour le signalement des enfants disparus qui remplace le dispositif « SOS Enfants disparus ». Le « 08VICTIMES » est complété par d'autres dispositifs assurant la prise en charge des femmes victimes de violences (3919), des victimes de maltraitance qu'il s'agisse de mineurs (119), de personnes âgées et de personnes handicapées (3977). Afin de mieux informer le grand public sur l'existence du dispositif d'aide aux victimes, le lancement d'une campagne nationale de communication sur le numéro d'urgence « 08VICTIMES » et les numéros d'urgence spécialisés, est en cours de préparation, dans le cadre du plan de prévention de la délinquance et de l'aide aux victimes.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean Grenet](#)

**Circonscription :** Pyrénées-Atlantiques (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 76115

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Justice et libertés (garde des sceaux)

**Ministère attributaire :** Justice et libertés (garde des sceaux)

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 6 avril 2010, page 3860

**Réponse publiée le** : 1er juin 2010, page 6129