



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Avenir du numéro 3919

Question écrite n° 33753

## Texte de la question

Mme Jennifer De Temmerman alerte Mme la ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la diversité et de l'égalité des chances sur la gestion à venir du numéro d'écoute 3919 « Violences femmes info ». Créée en 1992 par la Fédération nationale solidarité femmes (FNSF), puis devenue le 3919 en 2007, la ligne téléphonique nationale offre une écoute aux femmes victimes de violences conjugales. Elle a par ailleurs démontré son efficacité et sa nécessité lors du confinement débuté en mars 2020. Cependant, le lancement d'un marché public destiné à gérer cette plateforme téléphonique inquiète les associations. Elles craignent l'inadaptation d'un marché public au service proposé par le 3919, qui ne correspond pas à une activité économique de marché. En effet, la valeur et l'efficacité de ce numéro et des personnes à l'écoute vient d'un travail d'accueil et d'écoute, hautement spécifique. Certains appels nécessitent une longue écoute, une formation et une qualification importante, difficilement quantifiable dans un cahier des charges sensible aux coûts économiques. Considérant ces éléments qui pourraient pénaliser un service de qualité pour la prise en compte des violences faites aux femmes, déclarées grande cause du quinquennat, elle souhaite connaître les intentions du Gouvernement concernant ce marché public et l'avenir du 3919.

## Texte de la réponse

La Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) constitue depuis plusieurs années un partenaire privilégié de l'Etat en matière de lutte contre les violences au sein du couple. Il n'entend nullement remettre en cause cet engagement indéniable, ni la qualité de ses interventions, constamment soutenues. Il a du reste été présent à ses côtés pour soutenir cette action depuis sa création, ainsi que pour accompagner l'évolution du dispositif d'écoute vers un numéro court, plus facilement identifiable auprès des femmes victimes de violences, porté par la seule fédération via une plateforme nationale. L'Etat l'a d'ailleurs soutenu systématiquement par des subventions en constante augmentation. Toutefois, comme indiqué dès fin 2019 à la FNSF, il n'est pas possible juridiquement, au vu des règles de droit de la commande publique et européennes, de soutenir ce dispositif par subvention aussi bien dans le cadre d'un appel à projets que par conventionnement. Dès lors que l'Etat endosse le pilotage et la responsabilité d'un dispositif d'écoute des femmes victimes de violence, qu'il en définit les besoins à satisfaire et les modalités (notamment un fonctionnement 24h/24, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap) et qu'il le financera en totalité, le marché public est le vecteur de l'action. Dans le cas contraire, le risque de requalification de la subvention en contrat serait important, avec un remboursement de la subvention. Cela emporterait également, à la fois pour les pouvoirs publics et l'association, des conséquences lourdes, sur les plans fiscal, pénal et civil. En l'espèce, le recours au marché public n'est pas un choix mais s'impose comme une conséquence. Cela ne signifie nullement une contestation des droits et propriétés dont l'association est détentrice, s'agissant des aspects matériels ou immatériels. Il serait quelque peu paradoxal d'en conclure que l'Etat, en se conformant au droit en vigueur, entre dans une logique mercantile quant à la prise en charge des femmes victimes de violences et privatise ce dispositif dont le financement sera assuré à 100% par l'Etat. Il est d'ailleurs noté que plusieurs dispositifs d'écoute téléphoniques dans le domaine des services sociaux relèvent déjà de marchés publics pilotés par l'Etat. Il s'agit par exemple du marché des numéros 116 000 pour

les enfants disparus, 116 006 à destination des victimes ou encore de la plateforme 360 dédiée aux personnes en situation de handicap. Attentif par ailleurs aux risques soulevés par l'honorable parlementaire, l'Etat entend veiller au contraire via ce marché réservé aux acteurs de l'économie sociale et solidaire, à ce que cette future plateforme réponde à des hautes exigences qualitatives en termes de fonctionnement. Le Ministère et ses services seront ainsi très vigilants sur la qualité des projets présentés, notamment pour la formation des écoutantes et écoutants sur les violences, afin de renforcer l'écoute et l'accompagnement de ce public. La FNSF peut naturellement candidater dans le cadre de la consultation qui sera lancée à cet effet, au vu en particulier de l'antériorité de son action et des compétences spécifiques développées et capitalisées. Il est enfin signalé que l'Etat est interpellé sur les modalités de fonctionnement de ce dispositif et, tout récemment, lorsque la plateforme d'écoute a cessé son activité pendant quelques jours lors de la crise sanitaire et y a répondu en apportant une contribution financière complémentaire répondant aux besoins de la plateforme pendant cette période. Dans ce contexte, les pouvoirs publics n'entendent donc pas se défaire de leurs responsabilités mais au contraire accroître leur soutien à l'écoute des femmes victimes de violences.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Jennifer De Temmerman](#)

**Circonscription :** Nord (15<sup>e</sup> circonscription) - Libertés et Territoires

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 33753

**Rubrique :** Femmes

**Ministère interrogé :** [Égalité femmes-hommes, diversité et égalité des chances](#)

**Ministère attributaire :** [Égalité femmes-hommes, diversité et égalité des chances](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [10 novembre 2020](#), page 7904

**Réponse publiée au JO le :** [15 décembre 2020](#), page 9259