



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Avenir du 3919 et conséquences d'une procédure de marché public

Question écrite n° 34434

Texte de la question

Mme Marie-Noëlle Battistel attire l'attention de 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 l'avenir du 3919, numéro pour les femmes victimes de violences et l'annonce d'une procédure de marché public. Il s'agit d'un dispositif conçu pour prendre le temps d'écouter les femmes victimes de violences et analyser des situations très souvent délicates. Il constitue un outil essentiel de la lutte contre les violences faites aux femmes en prenant la forme d'une plateforme accessible en continu, de 9 heures à 22 heures et connectée à près de 73 associations afin d'aider et soutenir les femmes en danger. Forte d'une expérience de plus de 30 ans la Fédération nationale solidarité femme (FNSF) a su développer un engagement et une expérience aux côtés des femmes en démontrant une capacité à faire face aux afflux d'appels, notamment pendant la première période de confinement (près de 900 appels entrants par jour en moyenne). Plus que jamais durant ce confinement et dans les longs mois qui viennent, il est primordial de pouvoir compter sur un service public fort et puissant en capacité d'écouter, d'aider et d'orienter les femmes victimes de violences. Le phénomène de violences faites aux femmes et notamment conjugales au sein du domicile pourrait s'accroître dans le cadre du reconfinement alors qu'il est de plus en plus difficile de trouver refuge hors du domicile et de sortir dans l'espace public au vu des contraintes sanitaires. La prise des appels nécessite une longue écoute, une formation et une qualification importante ainsi qu'une analyse fine des mécanismes de domination à l'œuvre dans ces violences sexistes. Il s'agit d'un service d'écoute et d'aide très particulier qui ne peut s'inscrire dans une logique privée. Cette mission sociale d'intérêt général ne peut pas et ne doit surtout pas faire l'objet de cadence d'appels, de messages automatiquement répétés et de contraintes de temps. Face à cet afflux, le Gouvernement envisage d'étendre l'écoute 24 heures sur 24, projet sollicité par la FNSF depuis les années 1990, qui s'est déclarée prête à satisfaire cette proposition sous réserve de l'obtention de subventions supplémentaires via un nouveau contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM). Ce dispositif est d'intérêt général et la plupart des appels nécessitent une longue écoute, une formation et une qualification importante, difficilement quantifiable dans un cahier des charges forcément sensible aux coûts. Aussi, elle lui demande si le Gouvernement entend renoncer à cette procédure de marché public, poursuivre le CPOM avec la FNSF et renforcer la subvention qui lui est allouée afin de lui permettre l'extension de l'écoute 24 heures sur 24.

Texte de la réponse

La Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) constitue de longue date un partenaire privilégié de l'Etat en matière de lutte contre les violences au sein du couple. L'Etat 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. L'Etat l'a d'ailleurs soutenu systématiquement par des subventions en constante augmentation. A l'occasion du Grenelle des violences conjugales, le Gouvernement s'est fixé l'objectif ambitieux d'avoir une plateforme téléphonique d'écoute des victimes de violences disponible 24h/24h et 7j/7 et accessible aux femmes sourdes et aphasiques.

Les horaires étendus permettront également de répondre aux difficultés rencontrées dans les territoires ultramarins du fait du décalage horaire. L'Etat entend ainsi mettre la plateforme téléphonique d'écoute et d'orientation des victimes des violences conjugales au cœur des politiques publiques de lutte contre les violences faites aux femmes. Comme indiqué dès fin 2019 à la FNSF, il n'est pas possible juridiquement, au vu des règles de droit de la commande publique, 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 sourdes et aphasiques) et qu'il le financera en totalité, le marché public s'impose. Dans le cas contraire, le risque de requalification de la subvention en contrat serait important. Cela emporterait, à la fois pour les pouvoirs publics et l'association, des conséquences lourdes, sur les plans fiscal, pénal et civil. Surtout, la requalification retarderait la mise en service des améliorations recherchées. En l'espèce, le recours au marché public n'est pas un choix mais s'impose comme une conséquence. 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 inquiétudes relayées par l'honorable parlementaire, l'Etat entend veiller à la vocation sociale du projet via un marché réservé aux acteurs de l'économie sociale et solidaire, en excluant les structures à objet purement commercial. 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 est parfaitement légitime pour candidater dans le cadre de la consultation qui sera lancée à cet effet. 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 Marie-Noëlle Battistel](#)

Circonscription : Isère (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34434

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 : [1er décembre 2020](#), page 8569

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9267