



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Situation du réseau France Victimes

Question écrite n° 40297

Texte de la question

M. Pierre Henriet attire l'attention de M. le garde des sceaux, ministre de la justice, au sujet du réseau de la fédération des associations France Victimes. Ses préoccupations, dans la perspective des états généraux de la justice lancés par le Président de la République le 5 juin 2021, portent tout d'abord sur le budget alloué ; le nombre de victimes reçues a augmenté de plus de 20 %, entre 2019 et 2020 puis de plus de 30 %, entre 2020 et 2021. Ainsi, le budget octroyé par le ministère de la justice s'élève actuellement à 28 millions d'euros, ce qui correspond à 80 euros par victime reçue. La gestion du temps d'écoute par le 116 006, numéro d'appel national d'aide et d'assistance est le second sujet d'inquiétude. Il semble qu'un projet visant à réduire le temps d'écoute à 6 minutes par victime soit à l'étude. Depuis sa création en 1986, ce réseau qui accompagne les victimes de l'écoute jusqu'à l'accompagnement judiciaire voire à leur mise en protection répond à sa mission. C'est la raison pour laquelle il lui demande de lui préciser ses intentions sur la question budgétaire et sur celle de la gestion du numéro d'appel national.

Texte de la réponse

L'effectivité des droits des victimes et leur accompagnement sont au cœur de l'action menée par le ministère de la Justice. Face à l'augmentation du nombre de victimes prises en charge et au regard des dispositifs de plus en plus nombreux pour les protéger et les accompagner, les fonds consacrés à l'aide aux victimes par le ministère de la Justice sont en constante croissance. En 2021, le programme 101, « Accès au droit et à la justice » s'établissait, en loi de finances initiale (LFI), à 585 millions d'euros contre 530 millions d'euros inscrits en 2020. Son action 3, « Aide aux victimes », a connu une augmentation de 11,4% par rapport à la LFI 2020, pour s'établir à 32 millions d'euros. En 2022, le ministère de la Justice poursuivra cet effort de manière plus significative encore (+ 25 %) en portant à plus de 680 millions d'euros le budget total de ce programme. S'agissant du numéro national d'orientation des victimes, le 116 006, une procédure de renouvellement du marché public est en cours. En effet, cet appel d'offres, nécessaire alors que le marché actuel arrive à son terme fin octobre 2021, doit permettre de prolonger ce dispositif nécessaire et efficace, qui a donné toute satisfaction. L'objectif de ce nouvel appel d'offres est de poursuivre l'effort d'amélioration de son fonctionnement et le renforcement de sa capacité de prise en charge des victimes. Par ailleurs, l'indicateur de qualité de service (IQS) concernant une durée moyenne des appels, auquel il est fait référence dans la question, a été supprimé dans la version définitive de l'appel d'offres. Il s'agissait de bénéficier d'indicateurs sur les délais d'orientation des victimes vers les associations locales d'aide aux victimes. Mais, il n'a jamais été question de limiter la durée des appels. Afin de conforter le rôle du 116 006 et d'en améliorer l'accessibilité, dès la fin de l'année 2021, le ministère de la Justice a prévu d'élargir les horaires d'ouverture de la plateforme. En outre, un nouveau dispositif de prise en charge des victimes par courriel est ajouté aux dispositifs prévus par l'actuel marché. Enfin, le 116 006 sera rendu accessible aux personnes sourdes, muettes et aphasiques.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Henriet](#)

Circonscription : Vendée (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40297

Rubrique : Aide aux victimes

Ministère interrogé : [Justice](#)

Ministère attributaire : [Justice](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [27 juillet 2021](#), page 5965

Réponse publiée au JO le : [26 octobre 2021](#), page 7856