

Aide aux victimes, conflit autour de la ligne d'écoute

Explication

Un nouvel appel d'offres pour l'exploitation du numéro vert, assurée par l'association France Victimes, prévoit une limitation du temps d'écoute à six minutes pour 80 % des appels et des pénalités en cas de dépassement. L'association a déposé un recours gracieux auprès du ministère de la justice.

- Maud Guilbeault,
- le 29/06/2021 à 10:38
- Modifié le 29/06/2021 à 10:39

Lecture en 3 min.



Six minutes pour écouter, conseiller et orienter. C'est ce que prévoit le nouvel appel d'offres émis par le ministère de la justice pour l'exploitation du numéro d'aide aux victimes, le 116 006, ouvert pour toute personne qui s'estime victime d'une infraction. Cette limitation concernera 80 % des appels, selon une information du *Journal du Dimanche* confirmée à *La Croix*. Dans les 20 % de cas restants, le temps d'écoute pourra être poussé à neuf minutes, contre 20 dans le marché actuel.

→ REPORTAGE. Ligne d'écoute 3919 : outre-mer, la difficile lutte contre les violences conjugales

Des limitations de temps accompagnées de potentielles pénalités financières à l'encontre de l'association France Victimes, actuelle exploitante du numéro vert, en cas de non-respect, sous la forme de subventions en moins. Une « *nouveauté inquiétante* », estime la porte-parole de l'association, Olivia Mons.

« Que tout fonctionne au mieux »

La chancellerie, de son côté, assure que des pénalités sont déjà prévues dans l'actuel marché, bien qu'elles ne soient pas appliquées. « *La limitation à six minutes pour 80 % des appels existe déjà et les pénalités également. Quant à la réduction à neuf minutes pour les 20 % restants, elle est compensée par une extension du service aux week-ends et par la création d'une plateforme de réponse par mail, assure le ministère de la Justice. Notre seul objectif est que tout fonctionne au mieux.* »

Des propos que Jérôme Bertin, directeur général de France Victimes, juge « *choquants* ». « *Les pénalités n'existaient que dans le cas où nous ne décrochions pas, et non dans le cadre des délais, s'agace-t-il. Si elles ne sont pas appliquées, alors pourquoi les inscrire dans l'appel d'offres ? Pour ce qui est de l'extension au week-end, elle existe déjà. Nous avons effectivement été entendus pour la mise en place d'une plateforme courriel, mais c'est largement insuffisant.* »

Trois fois plus de sollicitations en trois ans

Mandatée depuis 2016 par le ministère de la justice pour recueillir la parole des victimes, l'association France Victimes a interpellé le garde des sceaux et déposé un recours gracieux pour qu'il « *revoie sa copie* », précise Jérôme Bertin.

« *Nous échangeons presque quotidiennement avec la Chancellerie à qui nous transmettons toutes nos statistiques. Les données sont claires : en trois ans, le nombre de sollicitations de France Victimes a triplé pour atteindre 47 000 appels par an, pour une durée moyenne de dix minutes par appel,* détaille le directeur général de l'association. *Nous attendons plus*

de moyens pour venir en aide aux victimes, et nous obtenons des limitations basées sur des considérations économiques plutôt qu'humaines, au mépris de la réalité du terrain. »

Alertées par France Victimes, les autres fédérations nationales d'aide aux victimes en Europe et l'organisation européenne Victim support Europe dénoncent un appel d'offres qui « va à l'encontre de la législation européenne sur le droit d'accès à l'aide aux victimes » et « représente un risque important et une dégradation du service ». Afin de manifester leur inquiétude, celles-ci ont également écrit au président de la République.

Établir un lien de confiance avant d'orienter

« Le 116 006 est avant tout destiné à orienter les personnes en détresse vers les associations et organismes les plus aptes à leur venir en aide », rappelle de son côté le ministère de la justice. Pour Olivia Mons, c'est « méconnaître les besoins des victimes. Pour beaucoup de ces personnes nous sommes les premiers à qui elles racontent leur histoire, souligne-t-elle. Il ne s'agit pas seulement de répondre à leurs questions. Il faut établir un lien de confiance, écouter activement. »

→ ENQUÊTE. Comment protéger les femmes face à des conjoints connus pour leur violence ?

D'après la porte-parole de France Victimes, investir dans l'aide aux victimes c'est supprimer des coûts associés pour l'État. « Une bonne prise en charge dès le début du parcours d'écoute et d'aide est primordiale et peut éviter notamment des arrêts maladie à répétition ou une déscolarisation, affirme-t-elle. L'État doit reconnaître l'importance du premier maillon de la chaîne. »