



MANIFESTE SUR L'AVENIR DU 116 006

Au moment où la violence a atteint son paroxysme, au moment où les Etats Généraux de la Justice sont annoncés, le 1^{er} réseau d'associations d'aide aux victimes de France s'interroge sur l'avenir du numéro national d'aide aux victimes, le 116 006, très fragilisé par le marché public qui vient d'être publié le 31 mai 2021.

Depuis plus de 20 ans, France Victimes a organisé l'installation et l'animation du numéro national d'aide aux victimes.

Actuellement ouverte en continu 7/7 de 9h00 à 19h00, cette ligne d'écoute a reçu plus de 47000 sollicitations en 2020, soit +78% en 3 ans.

Espace de parole anonyme et confidentiel qui a pour objectifs de permettre une libération de la parole, d'évaluer les besoins et les difficultés rencontrées et de proposer une orientation personnalisée vers les services localement compétents, le 116 006 reçoit des appels de toute personne victime.

70% des appels concernent des atteintes aux personnes (violences, agressions sexuelles, harcèlement, menaces etc.) dont 51% sont des femmes victimes de violences conjugales.

Durant le confinement, l'équipe du 116 006 a permis une continuité de l'aide aux victimes et a reçu +20% d'appels sur cette période, principalement liés à des violences intra-familiales.

De plus, dès le départ, France Victimes a offert la possibilité d'autres formes de contact pour le public victime, par le biais des réseaux sociaux, d'une adresse mail (victimes@france-victimes.fr) et d'une fiche de contact sur le site internet : ainsi **entre 2018 et 2021, nous constatons une augmentation de 91 % des échanges écrits sur les 3 premières années.**

Enfin, pour rappel le 116006 est le numéro officiel de relais des numéros de crise, dont celui de la cellule « info-public » ouverte par le Premier Ministre place Beauvau après la commission d'un acte de terrorisme ou d'une catastrophe majeure.

Dès fin 2020, et par un courrier rappel du 12 avril 2021, nous avons alerté le garde des sceaux sur nos inquiétudes qui peuvent se résumer en 2 points.

D'une part, sur la forme, même si le principe d'un marché public est un vrai risque, une possibilité s'offrait au Ministre d'éviter la concurrence et la publicité, en définissant le 116 006 d'intérêt général, tout comme notre activité associative. Il n'en est rien et cet argument n'a pas été suivi. De fait, le numéro sera donc mis en concurrence et nous courrons le risque de ne plus animer ce numéro à l'avenir.

D'autre part, sur le fond, le cahier des charges du 116 006 comporte des clauses très contestables et injustifiables, quant à la réduction du temps d'écoute notamment. Malheureusement la publication du cahier des clauses techniques récente a confirmé nos inquiétudes puisqu'il est indiqué que **les appels devront être traités en moins de 6 minutes.**

Aujourd'hui, malgré nos réguliers échanges en comité de pilotage, malgré les statistiques que nous adressons chaque mois, malgré les retours que nous faisons sur le contenu des entretiens, sur la complexité des situations et les fortes attentes des victimes, nous constatons notamment que les critères de rationalisation du temps d'écoute perdurent.

Il est difficilement lisible qu'à l'heure actuelle, et compte tenu des actualités liées aux victimes, on cherche à rationaliser les lignes d'écoute destinées à ce public, en limitant le temps d'écoute qui leur est consacré.

Comment justifier auprès du grand public et des victimes elles-mêmes que seules 6 minutes soient consacrées aux personnes qui appellent le 116006 dans le contexte actuel ?

C'est au mépris de la réalité des situations vécues et des attentes du public victime que ce cahier des charges a été rédigé.

L'équipe formée et expérimentée de France Victimes, s'appuie aussi sur une base de données pour orienter les victimes vers les dispositifs les plus adaptés. 130 associations France Victimes, présentes sur tout le territoire et fortes de 40 années d'expérience, sont ainsi en capacité de relayer le 116 006 dans la prise en charge des victimes.

Cet ensemble organisé et efficace avec ces nombreuses connexions entre le 116006, le réseau France Victimes et l'ensemble des associations nationales ou locales partenaires, est essentiel et **risque d'être anéanti par la mise en concurrence liée au marché public.**

Nous souhaitons faire entendre qu'avec un numéro d'aide aux victimes, nous ne sommes pas en présence d'une activité économique de marché, mais plus encore, que l'écoute des victimes organisée par France Victimes est à « haute valeur ajoutée », issue d'un engagement aux côtés des victimes, sans discrimination d'aucune sorte et forte d'une expérience de plus de 35 ans, construite avec les acteurs de terrain.

Cette écoute ne peut être limitée dans le temps. La seule limite de temps étant celle que la situation de la victime nous impose. Certains appels nécessitent une longue écoute, une formation et une qualification importante, une compréhension fine des situations et un relais efficace et efficient avec un réseau d'associations porteur des mêmes valeurs et des mêmes philosophies d'action. Comment quantifier ce travail dans un cahier des charges forcément sensible aux coûts ? Comment justifier la constriction du temps d'écoute ? Comment justifier de réduire la durée des appels pour augmenter leur nombre, au détriment de la qualité de la prise en charge des victimes ?

La mise en concurrence de la ligne d'écoute nationale comporte un risque de privatisation d'une mission sociale et d'un dispositif d'intérêt général spécifique pour les victimes.

C'est pourquoi, nous adressons notre soutien à la démarche engagée par France Victimes afin

- **De suspendre le marché public en cours**
- **De définir un cahier des charges qui réponde aux besoins des victimes**
- **D'accorder des moyens supplémentaires à ce numéro**
- **De suspendre les démarches visant à réduire le temps d'écoute des victimes sur le 116 006**

Je soutiens la démarche de France Victimes,

Organisme / Personne signataire :

Le / / 2021

Signature