



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

réforme

Question écrite n° 50293

## Texte de la question

Dans le cadre de l'élaboration d'une nouvelle politique publique en faveur des victimes, à laquelle s'attache Mme la secrétaire d'Etat aux droits des victimes M. Dino Cinieri lui demande s'il ne lui paraît pas nécessaire de rendre plus accessibles les nombreux numéros d'appel destinés aux différentes catégories de victimes, notamment en les rendant plus facilement mémorisables et, dans une hypothèse favorable, de bien vouloir lui indiquer le calendrier de mise en oeuvre de ce processus de simplification.

## Texte de la réponse

La secrétaire d'État aux droits des victimes remercie l'honorable parlementaire de l'intérêt qu'il porte à l'amélioration de l'information des victimes. La multiplicité des numéros d'appel destinés aux différentes catégories de victimes trouve son origine dans la mise en place de structures destinées à répondre aux besoins de publics particuliers connaissant une difficulté spécifique, passagère ou durable. Ces numéros sont gérés par des structures administratives ou associatives. Toutefois en octobre 2001, un numéro téléphonique national d'aide aux victimes (08-10-09-86-09) entièrement financé par le ministère de la justice est entré en service. La gestion du centre d'appel a été confiée à l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM) dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs. L'INAVEM oriente les victimes d'infractions pénales vers les associations locales d'aide aux victimes proches de leur domicile pour leur permettre de trouver une réponse personnalisée à leurs difficultés. Les personnes appelant à ce numéro n'ayant pas toutes été victimes d'une infraction pénale, il était nécessaire de permettre à toutes les victimes de bénéficier, à partir d'un numéro d'appel unique, d'une écoute personnalisée et d'une orientation vers les services et les associations, les mieux à même de les aider. Aussi, le secrétariat d'État aux droits des victimes a décidé la mise en place d'un numéro de téléphone à coût modéré (numéro Azur) et facilement mémorisable, le 08VICTIMES qui entrera en service début 2005.

## Données clés

**Auteur :** [M. Dino Cinieri](#)

**Circonscription :** Loire (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 50293

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** droits des victimes

**Ministère attributaire :** droits des victimes

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 9 novembre 2004, page 8780

**Réponse publiée le :** 8 février 2005, page 1326