



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Gestion de la ligne téléphonique 3919 pour les femmes victimes de violences

Question écrite n° 33342

Texte de la question

M. Jacques Marilossian alerte 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'évolution de la gestion de la ligne téléphonique 3919 destinée aux femmes victimes de violences conjugales. Nombre d'associations - dont L'Escale et le centre Flora Tristan dans le département des Hauts-de-Seine - alertent la représentation nationale sur l'avenir du 3919 suite au lancement d'un marché public. Créée en 1992 par la Fédération nationale solidarité femmes (FNSF), la ligne téléphonique nationale offre une écoute aux femmes victimes de violences conjugales. La ligne est devenue le 3919 en 2007. La FNSF revendique la propriété du 3919. Le lancement d'un marché public fait craindre aux associations que le numéro soit confié à un gestionnaire privé déconnecté des enjeux liés à la lutte contre les violences sexistes et conjugales. Mme Marlène Schiappa, alors secrétaire d'État en charge de l'égalité femmes-Hommes, a déclaré que ce marché public correspond à la volonté exprimée par le Président de la République d'étendre le service téléphonique du 3919 24h/24 et 7 jours/7. Cette volonté du Président de la République va dans le bon sens. Mais le lancement du marché public soulève encore des inquiétudes légitimes. Soucieux de clarifier la procédure du marché public en question, M. Jacques Marilossian souhaite connaître les intentions du Gouvernement quant au devenir de la gestion du 3919.

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 au contraire 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 : [M. Jacques Marilossian](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (7^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33342

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 : [27 octobre 2020](#), page 7397

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9264