



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Avenir du numéro d'urgence 3919

Question écrite n° 34951

### Texte de la question

Mme Corinne Vignon interroge 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'avenir du numéro d'urgence 3919. Créée en 1992, cette ligne d'écoute nationale est gérée depuis cette date par la Fédération nationale Solidarités Femmes (FNSF). La plateforme est actuellement ouverte en continu de 9h à 22h et les week-end et jours fériés de 9h à 18h et reçoit en grande majorité des appels pour violences conjugales (900 appels quotidiens depuis 2019). L'équipe formée et expérimentée s'appuie aussi sur une base de données pour orienter les femmes vers les dispositifs les plus adaptés. 73 associations Solidarité Femmes sont ainsi en capacité de relayer le 3919 dans la prise en charge des femmes. La mobilisation des associations Solidarité Femmes a permis de répondre correctement à l'explosion des appels durant la crise de la covid-19. À l'issue du Grenelle des violences faites aux femmes, le Gouvernement a répondu positivement à la demande de la FNSF d'ouvrir ce service 24 heures sur 24 à condition de bénéficier de subventions supplémentaires *via* un contrat d'objectifs et de moyens. Pourtant, il semble que le Gouvernement n'ait pas opté pour cette solution mais qu'il souhaiterait que la gestion du 3919 24 heures sur 24 soit soumise à une procédure de marché public avec ouverture à la concurrence. Il convient d'être particulièrement vigilant à cette mise en concurrence qui inquiète les associations et comporterait, selon elles, un risque de privatisation d'une mission sociale et d'un dispositif d'intérêt général spécifique pour les femmes victimes de violences. Elle souhaite donc savoir si le Gouvernement envisage d'accueillir favorablement la demande de la FNSF d'assurer la gestion du 3919 24h heures sur 24 par le biais d'un CPOM avec un renforcement de la subvention allouée.

### 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 :** [Mme Corinne Vignon](#)

**Circonscription :** Haute-Garonne (3<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 34951

**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 :** [15 décembre 2020](#), page 9114

**Réponse publiée au JO le :** [29 décembre 2020](#), page 9719