

116  
006

Numéro  
d'aide  
aux victimes

Service & appel  
gratuits - 7j/7

#ENPARLERPOURAVANCER

VICTIME  
D'UN CHAUFFARD

VICTIME DE MON EX

VICTIME DU RACISME  
D'UN RECRUTEUR

VICTIME DE HATERS

VICTIME DE PASSANTS  
HOMOPHOBES

VICTIME DU VOL  
DE MON IDENTITÉ

VICTIME D'UN PATRON  
AUX MAINS BALADEUSES

VICTIME D'UNE ESCROQUERIE  
SUR INTERNET

VICTIME DE MON ONCLE

# 01

## Le 116 006, le numéro d'aide aux victimes



Le 116 006 est le numéro d'aide aux victimes qui permet à toute personne qui s'estime victime d'une infraction (atteintes aux biens, aux personnes, accidents de la circulation, événements collectifs, attentats) ou d'une catastrophe naturelle d'être aidée par un professionnel, en temps réel dans le respect de son anonymat. En application de la directive européenne du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, il remplace le 08VICTIMES

Le 116 006 est désormais un numéro gratuit ouvert 7 jours sur 7, 365 jours par an, de 9h00 à 19h00. En dehors de ces horaires ou quand toutes les lignes sont occupées, une messagerie interactive est mise à disposition des appelants. Ils peuvent laisser facilement leurs coordonnées téléphoniques pour être rappelés dans les meilleurs délais après réouverture du service.

### Les missions du 116 006 sont :

- Accueillir et diriger toutes les victimes, quels que soient la personne, sa nationalité et son lieu de résidence, vers le réseau associatif d'aide aux victimes et les services spécialisés à vocation nationale en protégeant son anonymat et sa confidentialité.
- Diriger les victimes d'actes de terrorisme et d'accidents collectifs vers les numéros et structures d'information et de prise en charge spécialement mis en place par les pouvoirs publics.

C'est un numéro plus court, plus facilement mémorisable : le 116 006. En composant depuis la France le 116 006, les victimes accéderont aux services de France Victimes.

Pour les Français à l'étranger, ils pourront joindre cette même plateforme en composant le 00 33 1 80 52 33 76.

## **France Victimes, opérateur du 116 006, numéro d'aide aux victimes**

Ce numéro, animé par la fédération France Victimes, est une porte d'entrée unique pour toutes les victimes, proches et témoins directs. Cela permet un traitement égalitaire de toutes les personnes sur l'ensemble du territoire, sur le court et le long terme.

L'écoute empathique et bienveillante des victimes au sein de la fédération France Victimes permet d'offrir une aide efficace et individualisée qui rompt le sentiment d'isolement et d'insécurité des victimes. La victime bénéficie d'une mise en relation personnalisée vers une association locale d'aide aux victimes, et le cas échéant vers d'autres ressources pour les victimes, les proches, et les professionnels.

Le 116006 peut être mobilisé en cas d'événements de grande ampleur tels qu'un accident collectif, un attentat ou une catastrophe naturelle impliquant des victimes françaises ou résidents français. Les écoutants répondent alors aux demandes des victimes et peuvent également les contacter sur demande des autorités afin de leur proposer l'aide et l'assistance nécessaires, recenser leurs besoins, voire leur fournir des informations spécifiques. La plateforme téléphonique a été mise à disposition après les attentats de Paris et Nice, à la suite des dispositifs étatiques, et également après l'ouragan Irma par exemple.

Pour compléter le dispositif téléphonique du 116 006, France Victimes met à disposition des victimes une adresse mail : [victimes@france-victimes.fr](mailto:victimes@france-victimes.fr)

# 02

## La fédération France Victimes



Fondée en 1986, France Victimes (ex Inavem) est la Fédération nationale des associations d'aide aux victimes en France. Avec un réseau de 130 associations présentes sur l'ensemble du territoire français (outre-mer inclus), France Victimes promeut et développe la prise en charge de toutes les victimes d'infractions pénales (atteintes aux biens, aux personnes, accidents de la circulation) et de catastrophes naturelles. Ces atteintes peuvent être individuelles ou collectives.

Toutes les personnes qui s'estiment victimes d'une infraction, d'une atteinte à la personne (violences physiques et sexuelles, harcèlement, menaces, injures...), d'une atteinte aux biens (cambriolages, escroqueries, dégradations...), d'un accident de la circulation, ou d'une catastrophe naturelle peuvent avoir accès aux associations en composant le 116 006.

La Fédération est également engagée dans les pratiques de médiation, de justice restaurative et dans toutes les mesures contribuant à améliorer la prise en charge et la reconnaissance des personnes victimes.

Parallèlement à ses activités, France Victimes est un organisme de formation continue depuis 1993. La fédération organise de nombreuses journées de formation en direction des salariés et bénévoles des associations, ainsi que de nombreux professionnels (juristes, médecins, travailleurs sociaux...) sur différentes thématiques.

France Victimes est membre fondateur de Victim Support Europe (VSE), et à ce titre, travaille avec ses homologues dans les pays européens pour assurer et développer l'aide et les droits des victimes en Europe.

Tous les ans, France Victimes se mobilise sur des journées spécifiques pour les personnes victimes, le 22 février (Journée européenne des Victimes), mais également pour les enfants victimes ou disparus, les femmes victimes de violences, les personnes âgées...

Au mois de Juin, les Assises nationales France Victimes permettent de se rassembler et de réfléchir autour d'une thématique particulière.

### Les principaux objectifs de France Victimes sont :

- La définition et l'évaluation des missions d'aide aux victimes,
- La coordination et le soutien aux associations d'aide aux victimes adhérentes,
- L'information et la sensibilisation des professionnels et du public à l'aide aux victimes.

## **France Victimes en chiffres**

- **1 fédération nationale**
- **130 associations d'aide aux victimes locales**
- **850 lieux d'accueil**
- **1 450 professionnels de l'aide aux victimes**
- **1 345 heures de formations**
- **320 000 personnes prises en charge par an**

L'objectif des associations fédérées au sein de France Victimes est de prendre en charge de façon globale et pluridisciplinaire toute personne qui s'estime victime d'une infraction pénale, ou d'une catastrophe naturelle en France ou à l'étranger.

Les associations d'aide aux victimes sont ouvertes à tout public, leurs services sont proposés à titre gratuit et les entretiens sont confidentiels.

### **Les services des associations locales :**

- Une écoute privilégiée pour libérer la parole et identifier l'ensemble des difficultés des victimes (sentiment d'isolement, souffrance psychologique, méconnaissance du droit...)
- Une aide psychologique (choc émotionnel, stress post-traumatique, accompagnement dans la procédure...)
- Une information sur les droits et comment les faire valoir (organisation judiciaire, procédures, préparation aux expertises et systèmes d'indemnisation...)
- Un accompagnement social, et une orientation si nécessaire vers des services spécialisés (avocats, services sociaux et médico-psychologiques, assurances...).

Pour France Victimes, une personne peut être considérée comme victime que l'auteur soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable, et quels que soient ses liens de parenté avec la victime.

Les personnes susceptibles d'accéder aux services de France Victimes n'ont pas besoin d'avoir déposé plainte. Elles peuvent être victimes directes ou indirectes, il peut aussi s'agir des proches subissant les répercussions de l'acte.

Pour France Victimes, la situation de la victime est un « état » qui doit être temporaire, et non un « statut », excepté pour les victimes d'attentats dont le statut est assimilé aux victimes civiles de guerre.

Tout le travail d'accompagnement pluri-professionnel que France Victimes et ses associations proposent aux personnes victimes doit permettre à la personne de dépasser cet état de victime pour « Vivre avec ».

# 03

## Qu'est-ce qu'une victime ?



La résolution n° 40-34 de l'Assemblée générale de l'O.N.U du 29 novembre 1985 définit les victimes comme : « des personnes qui, individuellement ou collectivement, ont subi un préjudice, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle, ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales dans un État membre, y compris celles qui proscrivent les abus criminels de pouvoir, c'est à dire qui ne constituent pas encore une violation de la législation pénale nationale, mais qui représentent des violations des normes internationales reconnues en matière de droits de l'homme ».



De manière globale en France, on relève en 2016 près de 5 000 000 de plaintes.

Selon la dernière enquête conduite en 2016 par l'INSEE en partenariat avec l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales. « Cadre de vie et sécurité » :

- 470 000 ménages victimes de cambriolages ou tentatives ; 55% des victimes portent plainte.
- 6 millions de personnes victimes de menaces ou injures ; 7% portent plainte.
- 610 000 personnes victimes de violences physiques hors ménage ; 27% portent plainte.
- 466 000 victimes de violences sexuelles hors ménage en 2015-2016 ; moins de 10 % portent plainte.
- 780 000 victimes de violences physiques et sexuelles au sein du ménage en 2015-2016 ; moins de 10% portent plainte.
- 558 000 victimes de violences au sein du couple en 2015-2016 ; 15% portent plainte.

# 04

## La campagne de communication



La campagne de communication se fonde sur un clip pour les réseaux sociaux, réalisé par l'agence Madame Bovary, qui utilise des exemples de thématiques centrés sur la bouche des comédiens pour inciter les Français et les résidents en France à avoir recours à ce numéro.

Qu'on soit victime d'un chauffard, qu'on soit victime de son ex, du racisme d'un recruteur, ou de haters<sup>1</sup>, qu'on soit victime de passants homophobes ou du vol de son identité, qu'on soit victime de l'inondation de son quartier ou d'un patron aux mains baladeuses, qu'on soit encore victime d'une escroquerie sur Internet ou victime de son oncle... ; qu'on soit une femme, un homme, un enfant ou une personne âgée, on peut appeler le 116 006, le numéro d'aide aux victimes.



La campagne se conclut sur le #EnParlerPourAvancer, comme un petit pas supplémentaire, parfois le premier, pour sortir de son état de victime, être reconnue, aidée, accompagnée.

Le principe graphique utilisé renforce la nécessité de parler et insiste sur la possibilité d'être écouté par l'ensemble des victimes.

La campagne sera également déclinée en affiche et flyers, et en une série de spots courts digitaux pour les réseaux sociaux, et un clip pour la télévision.



1. Haters : personnes qui veulent nuire à quelqu'un de manière anonyme, notamment sur Internet.

## Contacts presse

### Ministère de la Justice

presse-justice@justice.gouv.fr / 0144 77 62 77

### France Victimes

omons@france-victimes.fr / 06 15 51 18 43

