

Attribution de la ligne d'écoute dédiée aux femmes victimes de violences

15^e législature

Question écrite n° 18627 de Mme Sylviane Noël (Haute-Savoie - Les Républicains)

publiée dans le JO Sénat du 05/11/2020 - page 5042

Mme Sylviane Noël attire l'attention de 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 les conséquences du marché public annoncé en vue de l'attribution de la ligne d'écoute dédiée aux femmes victimes de violences. Cette mise en concurrence est motivée par la volonté d'étendre la disponibilité de cette plateforme, accessible actuellement tous les jours de 9 h à 22 h (18 h les jours fériés et en fin de semaine).

Si la fédération nationale solidarité femmes (FNSF), qui gère le numéro 3919 depuis qu'elle l'a créé en 1992, ne remportait pas l'appel d'offres, il pourrait en résulter une baisse de la qualité de l'accueil offert aux victimes de violences, qui bénéficient actuellement de l'engagement d'écouter spécialement formées par la FNSF à cette mission complexe, et dont la mobilisation exemplaire pendant le confinement de mars-avril-mai 2020 doit être saluée. On peut craindre en effet que l'attribution du marché à un nouveau prestataire se traduise par la disparition d'un métier construit au fil du temps par la FNSF et de l'expérience accumulée par ce réseau depuis 1992, au profit d'une logique managériale incompatible avec une mission qui implique de pouvoir consacrer beaucoup de temps à chaque femme.

Elle lui demande donc si d'autres formules juridiques que la mise en concurrence peuvent être envisagées pour obtenir la disponibilité permanente de la plate-forme. Elle souhaite savoir si le fait que le 3919 soit une marque déposée, propriété de la FNSF, devra se traduire, si cette dernière n'était pas sélectionnée lors de l'attribution du marché public, par un changement du numéro dédié aux femmes victimes de violences, alors même que des efforts importants ont été mobilisés pour faire connaître le 3919.

Réponse du Premier ministre - Égalité entre les femmes et les hommes, diversité et égalité des chances

publiée dans le JO Sénat du 10/12/2020 - page 5935

La Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) constitue de longue date un partenaire privilégié de l'État en matière de lutte contre les violences au sein du couple. L'État 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'État l'a d'ailleurs soutenu systématiquement par des subventions en constante augmentation. À 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'État 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'État 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'État. 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'État 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'État 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.