

[Accueil](#) > ... > [Vos Droits](#) > [Victimes de La Criminalité](#) > [Droits Des Victimes Par Pays](#) > 5 - Mes droits en matière d'aide et d'assistance

5 - Mes droits en matière d'aide et d'assistance

J'ai été victime d'une infraction pénale: à qui puis-je m'adresser pour obtenir aide et assistance?

Si vous êtes victime d'une infraction, vous pouvez vous adresser aux bureaux d'assistance aux victimes d'infractions (*Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito*).

Les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions sont un service pluridisciplinaire public et gratuit qui répond aux besoins des victimes, mis en place par le ministère de la Justice.

Les bureaux sont présents dans toutes les [communautés autonomes](#), dans pratiquement toutes les capitales de province et dans d'autres villes également.

Les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions vous apportent une assistance intégrale, coordonnée et spéciale en tant que victime d'infraction, ils répondent à vos besoins spécifiques en matière juridique, psychologique et sociale.

Si vous êtes victime du terrorisme, vous pouvez vous adresser au bureau d'information et d'assistance aux victimes du terrorisme de l'Audiencia Nacional (*Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional*), mais si vous souhaitez vous adresser au bureau d'assistance aux victimes d'infractions de votre province, vous pouvez le faire et celui-ci se coordonnera avec bureau d'information et d'assistance aux victimes du terrorisme.

L'assistance et le soutien que fournissent les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions se déroulent en plusieurs étapes:

- L'étape d'accueil et d'orientation: l'orientation signifie que les bureaux vous informent de manière globale des formalités que vous devez accomplir, des problèmes que vous allez rencontrer et des conséquences possibles. De manière générale, cette étape prend la forme d'un entretien, en face à face ou par téléphone, au cours duquel vous présentez vos problèmes et vos besoins et, en fonction de ceux-ci, vous recevez des conseils, une analyse est faite des autres recours possibles et, le cas échéant, vous êtes redirigé(e) vers de tels recours.
- L'étape d'information: vous avez droit, en tant que victime, dès votre premier contact avec les autorités et les fonctionnaires, y compris avant le dépôt d'une plainte, à recevoir des informations adaptées à votre cas et à votre situation personnelle, ainsi qu'à la nature de l'infraction que vous avez subie et des dommages et préjudices causés, en ce qui concerne certains aspects comme:
 - La manière de déposer plainte et la procédure à cet effet.
 - Les services spécialisés et les aides psychosociales et de soutien disponibles, indépendamment du dépôt d'une plainte, et la manière d'accéder à ceux-ci.
 - Les mesures d'assistance et de soutien (médicales, psychologiques ou matérielles) disponibles, ainsi que la procédure vous permettant de les obtenir, y compris, s'il y a lieu, des informations sur les possibilités de bénéficier d'une solution de relogement.
 - La manière d'obtenir des conseils et une défense juridiques et, le cas échéant, les conditions dans lesquelles vous pouvez obtenir ceux-ci gratuitement.
 - Un accompagnement tout au long du processus, pendant le procès, si vous en avez besoin et/ou devant les différentes instances pénales.
 - La possibilité de demander des mesures de protection et, le cas échéant, la procédure permettant de le

faire.

- Une évaluation concernant les droits économiques liés au processus, notamment concernant les aides et les indemnités auxquelles vous pouvez prétendre en raison des dommages et des préjudices causés par l'infraction et, le cas échéant, la procédure permettant de les réclamer.
- Si vous ne résidez pas en Espagne, la procédure que vous devez suivre pour exercer vos droits en tant que victime d'une infraction.
- Les coordonnées de l'autorité chargée du traitement de la procédure et les voies par lesquelles vous pouvez communiquer avec elle, ainsi que les informations sur la date, l'heure et le lieu du procès et sur le contenu des chefs d'accusation retenus contre l'auteur de l'infraction.
- Les services de justice réparatrice disponibles (par exemple la médiation), si la loi le prévoit.
- Les cas dans lesquels vous pouvez obtenir le remboursement de vos frais de justice et, le cas échéant la procédure permettant de le demander, etc.
- L'étape d'intervention: les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions interviennent dans différents domaines:
- Intervention dans le domaine juridique: les bureaux vous fournissent les conseils juridiques dont vous avez besoin et, concrètement, vous donnent des informations sur le type d'assistance que vous pouvez recevoir dans le cadre des actions judiciaires, les droits que vous pouvez exercer au sein du processus, la manière et les conditions vous permettant d'obtenir des conseils juridiques et le type de services ou d'organisations auxquels vous pouvez vous adresser pour recevoir de l'aide.

En tout état de cause, les conseils juridiques sont généraux et portent sur le déroulement du processus et la manière d'exercer différents droits, étant donné que c'est votre avocat qui vous fournit une orientation et une aide juridique concernant votre cas spécifique.

- Interventions dans le domaine médico-psychologique: l'assistance psychologique fournie par les bureaux comprennent l'évaluation et le traitement de votre situation afin d'atténuer l'état de crise provoqué par l'infraction judiciaire, le fait de faire face au processus judiciaire découlant de l'infraction et l'accompagnement tout au long du processus ainsi que le renforcement de vos stratégies et capacités, en permettant à votre entourage de vous aider.

Les bureaux préparent un plan de soutien psychologique si vous êtes une victime particulièrement vulnérable ou nécessitant une protection spéciale.

- Interventions économiques: en ce qui concerne les aides économiques auxquelles vous avez droit si vous êtes victime d'une infraction violente ou d'une infraction contre la liberté sexuelle, les bureaux jouent principalement un rôle informatif et de soutien lors du traitement des demandes.
- Interventions en matière d'assistance sociale: dans ce domaine, les bureaux se coordonnent concernant l'assistance qui vous est fournie et, le cas échéant, ils vous redirigent vers les services sociaux, les institutions ou les organisations d'aide disponibles afin de vous garantir un hébergement sûr, des soins médicaux immédiats, des aides économiques appropriées, en tenant tout particulièrement compte des besoins découlant des situations de handicap, des cas d'hospitalisation, des décès et des situations aggravées par un état éventuel de vulnérabilité.
- L'étape de suivi: les bureaux assurent le suivi de votre cas, particulièrement si vous êtes une victime vulnérable, tout au long du processus pénal et pendant une durée appropriée à l'issue de celui-ci. Lors de cette étape, les bureaux analysent votre situation juridique, médico-psychologique, d'assistance sociale et économique après l'infraction à différents moments. En fonction de votre situation, la durée adéquate du suivi est établie.

Si vous êtes victime du terrorisme, les fonctions principales du bureau d'information et d'assistance aux victimes du terrorisme de l'Audiencia Nacional sont:

- De vous fournir des informations sur l'état des procédures judiciaires vous concernant en raison de l'infraction que vous avez subie.
- De vous conseiller dans le cadre des procédures pénales et de contentieux administratif vous concernant.
- De vous fournir un accompagnement personnel au cours des procès se tenant en lien avec les actes terroristes vous concernant.
- De vous apporter un soutien émotionnel et thérapeutique, sans préjudice des compétences du ministère de l'Intérieur.
- De renforcer la protection de votre sécurité et de votre intimité en tant que victime de l'infraction lorsque

vous participez aux processus judiciaires.

- De vous informer des indemnisations principales accordées aux victimes du terrorisme en vous redirigeant, en tout état de cause, vers la direction générale du soutien aux victimes du terrorisme du ministère de l'Intérieur.
- De vous communiquer tous les éléments concernant l'exécution des peines pénitentiaires, jusqu'à l'exécution complète de celles-ci, notamment dans les cas où sont accordées des remises de peine ou des remises en liberté.

En ce qui concerne les victimes du terrorisme, la direction générale du soutien aux victimes du terrorisme du ministère de l'Intérieur fonctionne comme un guichet unique pour toutes les procédures que peuvent ouvrir les personnes qui ont subi l'acte terroriste ou leurs proches auprès de l'administration générale de l'État, en remettant à l'organe compétent les demandes qui ont été formulées et en assurant la relation avec les personnes intéressées.

De plus, cette direction générale collabore avec les organes compétents de l'administration générale de l'État et des autres administrations publiques en ce qui concerne l'assistance et le soutien apportés aux victimes du terrorisme, afin de leur garantir une protection totale.

La direction générale du soutien aux victimes du terrorisme du ministère de l'Intérieur est chargée du traitement, de la gestion et des propositions de résolution des dossiers d'aides et d'indemnisation des personnes touchées par les infractions terroristes.

Ligne directe d'aide aux victimes

Dans les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions, au cours de l'étape d'accueil ou d'orientation, vous pouvez être pris(e) en charge sur place ou par téléphone.

Pour certaines infractions comme les violences fondées sur le genre, il existe en Espagne des services téléphoniques d'assistance et d'orientation, comme le service téléphonique d'information et de conseil juridique en matière de violences fondées sur le genre, le 016.

Dans le cas des victimes particulièrement vulnérables, comme les mineur(e)s, il existe des services spécifiques, comme le service d'écoute téléphonique de la fondation ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo, Aide aux enfants et adolescents en danger) qui s'adresse aux enfants et aux adolescents, aux adultes et aux proches de mineurs et aux proches en cas de disparition d'enfants.

Le service téléphonique d'information et de conseil juridique en matière de violences fondées sur le genre, le 016, fournit une prise en charge gratuite et professionnelle 24 h/24 et tous les jours de l'année. La confidentialité des données des personnes utilisant ce service est garantie à tout moment.

La prise en charge peut se faire dans 51 langues. Concrètement, une prise en charge est possible 24 h/24 en espagnol, catalan, galicien, basque, anglais et français, et, au moyen d'un service de traduction téléphonique, en allemand, portugais, chinois mandarin, russe, arabe, roumain et bulgare. Les autres langues sont prises en charge au moyen d'un service de traduction téléphonique.

L'accessibilité du service pour les personnes atteintes d'un handicap auditif et/ou de la parole est garantie à l'aide des moyens suivants:

- Un textophone au numéro 900 116 016.
- Le service Telesor, sur la page internet de Telesor (<https://www.telesor.es/>). Dans ce cas, une connexion à internet est nécessaire.
- Par téléphone portable ou PDA. Dans ces deux cas, il est nécessaire d'installer une application gratuite en suivant les étapes décrites sur la page internet de Telesor.

Ces services prennent en charge toutes les personnes qui ont des questions concernant des cas spécifiques de violences fondées sur le genre: les femmes victimes de violences fondées sur le genre, les personnes dans l'entourage d'une femme victime d'une telle infraction (famille, amis, voisins, etc.), les professionnels qui s'occupent d'une femme victime de violences fondées sur le genre ou qui ont connaissance d'une situation de ce type, etc.

Les informations fournies portent sur les recours et les droits disponibles pour la victime de ce type d'infraction en matière d'emploi, de services sociaux, d'aides économiques, de ressources relatives aux informations, à l'assistance, à l'accueil et au conseil juridique.

Si un appel urgent est reçu, il est immédiatement transmis au 112 de la Communauté autonome concernée.

Si vous êtes une victime mineure de violences fondées sur le genre, les appels que vous passez au 016 sont transférés à la ligne ANAR d'aide aux enfants et aux adolescents (900 20 20 10).

Le service d'écoute téléphonique de la fondation ANAR (Aide aux enfants et aux adolescents en danger) (900 20 20 10) est un service gratuit, confidentiel et anonyme, disponible 24 h/24 et tous les jours de l'année, qui se compose principalement de trois lignes d'aide:

- La ligne ANAR d'aide aux enfants et aux adolescents, dont l'objectif principal est de fournir aux enfants et aux adolescents qui appellent le soutien et l'orientation nécessaires lorsqu'ils rencontrent des problèmes ou se trouvent dans une situation dangereuse.
- La ligne ANAR de l'adulte et de la famille, qui est destinée aux adultes qui ont besoin d'orientations concernant des sujets liés aux mineurs.
- La ligne ANAR 116000 pour les cas de disparition de mineurs (numéro harmonisé d'intérêt social de l'Union européenne pour la prise en charge de ce type de cas).

Ce service redirige vers le service 016 les appels que vous passez si vous êtes une femme majeure victime de violences fondées sur le genre ou une personne adulte ayant connaissance d'un cas de violences de ce type.

L'aide aux victimes est-elle gratuite?

Oui. L'accès aux services d'assistance et de soutien aux victimes d'infractions, comme les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions, est gratuit et confidentiel et n'est en aucun cas conditionné au dépôt préalable d'une plainte.

Quels types d'aide puis-je obtenir auprès de services ou d'autorités de l'État?

Vous pouvez vous rendre dans les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions, qui sont présents dans toutes les [communautés autonomes](#), dans pratiquement toutes les capitales de province et dans d'autres villes également.

Les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions vous apportent une assistance intégrale, coordonnée et spéciale en tant que victime d'infraction et ils répondent à vos besoins spécifiques en matière juridique, psychologique et sociale.

Plus précisément, les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions vous donnent des informations sur les services spécialisés et les recours psycho-sociaux et d'assistance disponibles, que vous ayez déposé plainte ou non, et sur la manière d'accéder à ces services.

Ils vous fournissent également des informations sur les mesures d'assistance et de soutien, en matière médicale, psychologique ou matérielle, disponibles, ainsi que sur la procédure vous permettant de les obtenir, y compris, s'il y a lieu, des informations sur les possibilités de bénéficier d'une solution de relogement.

Ils vous donnent aussi des conseils sur la manière de déposer plainte et la procédure à cet effet et sur la possibilité d'obtenir des conseils et une défense juridiques et, le cas échéant, sur les conditions dans lesquelles vous pouvez obtenir ceux-ci gratuitement.

Les bureaux d'assistance aux victimes d'infractions peuvent vous rediriger vers les services spécialisés dans le domaine juridique, psychologique et social, en fonction de vos besoins, comme par exemple vers les services municipaux, d'action sociale, de santé, d'éducation ou du travail, vers les associations, les fondations et les autres entités à but non lucratif, les services psycho-sociaux de l'administration de la Justice et, si vous êtes victime de violences fondées sur le genre, vers les unités de coordination contre les violences faites aux femmes et les unités

pour les femmes, qui existent dans chaque communauté autonome et chaque province.

Quels types d'aide puis-je obtenir auprès d'organisations non gouvernementales?

Des organisations non gouvernementales (ONG) peuvent apporter une aide aux victimes d'infractions spécifiques en créant des itinéraires personnalisés en fonction des besoins et caractéristiques propres à chaque victime. Les fonctions d'assistance incluent principalement un conseil juridique, des informations sur les différents recours et aides existants et un soutien psychologique et émotionnel.

■ Dernière mise à jour: 20/06/2025

Les versions nationales de cette page sont gérées par les États membres correspondants, dans la/les langue(s) du pays. Les traductions ont été effectuées par les services de la Commission européenne. Il est possible que l'autorité nationale compétente ait introduit depuis des changements dans la version originale, qui n'ont pas encore été répercutés dans les traductions. La Commission européenne décline toute responsabilité quant aux informations ou données contenues ou visées dans le présent document. Veuillez vous reporter à l'avis juridique pour connaître les règles en matière de droit d'auteur applicables dans l'État membre responsable de cette page.