

[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?

#### Centre d'appel pour les victimes

Le Centre d'appel national pour les victimes d'infractions pénales mineures et graves (116-006) fournit aux victimes un soutien psychologique, des informations sur leurs droits et des informations pratiques et les redirige vers d'autres services et organismes spécialisés qui pourront leur fournir des informations complémentaires ainsi que le soutien et l'assistance dont elles ont besoin.

L'appel est gratuit.

Le service est joignable tous les jours ouvrables de 8 h 00 à 20 h 00, en croate et en anglais.

Le Centre d'appel national pour les victimes d'infractions pénales (116-006) est un service d'assistance général.

De plus amples informations sont disponibles sur le site: <https://pzs.hr/>

D'autres organisations spécialisées de la société civile offrent un soutien et une assistance aux victimes de certaines infractions pénales et aux enfants, également par téléphone. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site internet du [ministère de la Justice](#), où vous trouverez une liste des organismes par joupanie («županija», division administrative) ainsi que des informations sur les organisations de la société civile membres du réseau de soutien et de coopération pour les victimes et les témoins d'infractions pénales («Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela»).

#### Liste des organismes fournissant une aide psychosociale et juridique sur tout le territoire de la République de Croatie

116 006	Centre d'appel national pour les victimes d'infractions pénales mineures et graves	tous les jours ouvrables de 8 h 00 à 20 h 00
	Numéro national pour signalements de disparitions d'enfants	
116 000	Centre pour les enfants disparus et victimes de maltraitance	tous les jours 24/24
116 111	Ligne d'aide («Hrabri telefon», c'est-à-dire «téléphone courageux») pour les enfants	tous les jours ouvrables de 9 h 00 à 20 h 00
0800 0800	Ligne d'aide («Hrabri telefon», c'est-à-dire «téléphone courageux») pour les parents	tous les jours ouvrables de 9 h 00 à 20 h 00
0800 77 99	Numéro d'appel d'urgence pour la lutte contre la traite des êtres humains	tous les jours de 10 h 00 à 18 h 00
0800 55 44	Centre de conseil pour les femmes victimes de violence Foyer autonome pour femmes de Zagreb	tous les jours ouvrables de 11 h 00 à 17 h 00
0800 655 222	Numéro d'appel d'urgence pour les enfants et les femmes victimes de violence «Ženska pomoć sada» («aide aux femmes maintenant»)	tous les jours 24/24

0800 200 144	Aide juridique gratuite aux victimes de violence familiale B.a.B.e.	tous les jours ouvrables de 9 h 00 à 15 h 00
01 6119 444	Centre pour les victimes de violence sexuelle «Ženska soba» («chambre pour femmes»)	tous les jours ouvrables de 10 h 00 à 17 h 00
01 48 28 888	Aide psychologique Centre psychologique TESA	tous les jours ouvrables de 10 h 00 à 22 h 00
01 48 33 888	Ligne d'aide «Plavi telefon» («téléphone bleu»)	tous les jours ouvrables de 9 h 00 à 21 h 00
01 4811 320	Aide juridique gratuite Clinique juridique de la faculté de droit de Zagreb	tous les jours ouvrables de 10 h 00 à 12 h 00, mercredi et jeudi de 17 h 00 à 19 h 00

## L'aide aux victimes est-elle gratuite?

L'aide aux victimes est gratuite.

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

Les unités de soutien aux victimes et aux témoins se chargent de:

1. fournir un soutien psychologique;
2. fournir des informations sur les droits;
3. fournir des informations techniques et pratiques aux victimes et aux témoins et aux membres de leurs familles;
4. rediriger, en fonction de leurs besoins, les victimes et les témoins vers des institutions et des organisations de la société civile spécialisées.

Unités de soutien aux victimes et aux témoins au sein des tribunaux de joupanie («županijski sud»):

### UNITÉS DE SOUTIEN AUX VICTIMES ET AUX TEMOINS

Tribunal de joupanie d'Osijek	adresse: Europska avenija 7, 31000 Osijek téléphone: 031/228-500 adresse électronique: <a href="mailto:podrska-svjedocima@zsos.pravosudje.hr">podrska-svjedocima@zsos.pravosudje.hr</a>
Tribunal de joupanie de Rijeka	adresse: Žrtava fašizma 7, 51000 Rijeka téléphone: 051/355-645 adresse électronique: <a href="mailto:podrska-svjedocima-ri@pravosudje.hr">podrska-svjedocima-ri@pravosudje.hr</a>
Tribunal de joupanie de Sisak	adresse: Trg Ljudevita Posavskog 5, 44000 Sisak téléphone: 044/524-419 adresse électronique: <a href="mailto:podrska-svjedocima-sk@zssk.pravosudje.hr">podrska-svjedocima-sk@zssk.pravosudje.hr</a>
Tribunal de joupanie de Split	adresse: Gundulićeva 29a, 21000 Split téléphone: 021/387-543 adresse électronique: <a href="mailto:podrska-svjedocima-st@pravosudje.hr">podrska-svjedocima-st@pravosudje.hr</a>
Tribunal de joupanie de Vukovar	adresse: Županijska 33, 32000 Vukovar téléphone: 032/452-529 adresse électronique: <a href="mailto:podrska-svjedocima-vu@pravosudje.hr">podrska-svjedocima-vu@pravosudje.hr</a>
Tribunal de joupanie de Zadar	adresse: Borelli 9, 23000 Zadar téléphone: 023/203-640 adresse électronique: <a href="mailto:podrska-svjedocima@pravosudje.hr">podrska-svjedocima@pravosudje.hr</a>
Tribunal de joupanie de Zagreb	adresse: Trg N.Š. Zrinskog 5, 10000 Zagreb téléphone: 01/4801-062

Le service de soutien aux victimes et aux témoins, au sein du ministère de la Justice de la République de Croatie:

- développe un système de soutien aux victimes et aux témoins;

- coordonne le fonctionnement des unités de soutien aux victimes et aux témoins au sein des tribunaux;
- informe les victimes, les personnes lésées ou membres de leurs familles de la remise en liberté (normale ou conditionnelle) du détenu qui a purgé sa peine d'emprisonnement;
- fournit des informations sur les droits et le soutien psychologique aux victimes et aux témoins appelés de l'étranger dans le cadre de l'entraide judiciaire internationale pour déposer devant les tribunaux de la République de Croatie ou à ceux de la République de Croatie qui sont appelés devant des juridictions étrangères dans le cadre du même mécanisme. Le service envoie aux victimes et aux témoins concernés des lettres contenant les coordonnées à utiliser pour les contacts;
- reçoit les demandes d'indemnité pécuniaire des victimes d'infractions pénales et prépare les documents nécessaires pour les sessions du comité d'indemnisation des victimes d'infractions pénales («Odbor za novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela») et apporte également une assistance dans des affaires transfrontalières.

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

Selon le type d'organisation et ses compétences, il est possible d'obtenir une aide ou un soutien psychologique, juridique ou pratique, un hébergement, une aide médicale ou bien un accompagnement et un soutien devant le tribunal.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site internet du [ministère de la Justice](#), où vous trouverez une liste des organisations par joupantie.

Douze bureaux de probation sont en cours de mise en place sur le territoire de la République de Croatie. Les objectifs de la mise en place de bureaux de probation sont l'humanisation de l'exécution des sanctions pénales, la resocialisation et la réinsertion sociale plus efficaces des auteurs d'infractions pénales, ainsi que l'organisation d'un soutien aux victimes, aux personnes lésées et aux membres de la famille de la victime et de la famille de l'auteur de l'infraction.

Les bureaux de probation participeront également aux mesures visant à préparer la prise en charge de l'auteur de l'infraction à sa libération, qui consistent en l'organisation d'un hébergement, une aide fournie pour la recherche d'un emploi, la préparation de la victime, de la personne lésée et de la famille de la victime à cette sortie de prison, ainsi qu'en l'organisation d'une aide psychosociale aux victimes, aux personnes lésées et à la famille de la victime ainsi qu'à la famille de l'auteur de l'infraction.

En cas de remise en liberté d'un détenu condamné pour une infraction pénale constituant une atteinte à la liberté sexuelle, aux mœurs, à la vie ou à l'intégrité corporelle ou pour une infraction avec violence, le bureau de probation est tenu d'en informer dûment la victime, la personne lésée ou la famille dans les plus brefs délais.

Les coordonnées des bureaux de probation et de la section «probation» du ministère de la Justice sont disponibles sur [internet](#).

Les victimes d'infractions pénales peuvent contacter la police à l'adresse électronique [policija@mup.hr](mailto:policija@mup.hr) ou [prevencija@mup.hr](mailto:prevencija@mup.hr) ou au numéro de téléphone 192 (24/24) ou 00 385 1 3788 111.

■ Dernière mise à jour: 02/07/2025

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.