

**LES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ RELEVANT DU MINISTÈRE DE LA PRÉSIDENTIE, DE LA JUSTICE ET DES RELATIONS AVEC LE PARLEMENT.**

À l'heure actuelle, les bureaux d'aide aux victimes de la criminalité relevant du ministère de la Présidence, de la Justice et des Relations avec le Parlement sont les suivants:

Adresse	Téléphones
<b>ILLES BALEARS</b>	
<b>Mallorca</b> ✉ <a href="mailto:victimas.palmademallorca@justicia.es">victimas.palmademallorca@justicia.es</a>	971 678 611
Vía Alemania, 5 - Edificio de los Juzgados	971 678 612
07003 PALMA DE MALLORCA	971 678 616
<b>Ibiza</b> ✉ <a href="mailto:victimas.ibiza@justicia.es">victimas.ibiza@justicia.es</a>	971 195 044
C/ Madrid, 15	971 195 020
07800 IBIZA	
<b>Menorca</b> ✉ <a href="mailto:victimas.mahon@justicia.es">victimas.mahon@justicia.es</a>	971 368 501
C/ Antoni Juan Alemany, 2	971 356 732
07701 MAHON	
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	
<b>Ávila</b> ✉ <a href="mailto:victimas.avila@justicia.es">victimas.avila@justicia.es</a>	920 359 038
C/ Ramón y Cajal, 1 - Edificio Nuevo de los Juzgados	920 359 105
05001 ÁVILA	
<b>Burgos</b> ✉ <a href="mailto:victimas.burgos@justicia.es">victimas.burgos@justicia.es</a>	947 284 440
Avda. Reyes Católicos, 51-53/51 bis - Edificio Nuevo de los Juzgados	947 284 441
09006 BURGOS	
<b>León</b> ✉ <a href="mailto:victimas.leon@justicia.es">victimas.leon@justicia.es</a>	987 895 263
Avda. del Ingeniero Sáenz de Miera, 6, planta baja - Edificio Nueva Oficina Judicial	987 895 175
24009 LEÓN	987 209 106
<b>Palencia</b> ✉ <a href="mailto:victimas.palencia@justicia.es">victimas.palencia@justicia.es</a>	979 167 756
Pl. de los Juzgados, 4, planta 1.ª - (Edificio AISS)	979 168 717
34001 PALENCIA	
<b>Ponferrada</b> ✉ <a href="mailto:victimas.ponferrada@justicia.es">victimas.ponferrada@justicia.es</a>	987 451 294
Avda. de las Huertas del Sacramento, 14, planta baja - Edificio de los Juzgados	987 451 272
24402 PONFERRADA (LEÓN)	
<b>Salamanca</b> ✉ <a href="mailto:victimas.salamanca@justicia.es">victimas.salamanca@justicia.es</a>	923 284 554
Pl. de Colón, 8, planta baja - Edificio Nuevo de los Juzgados	923 284 552
37001 SALAMANCA	
<b>Segovia</b> ✉ <a href="mailto:victimas.segovia@justicia.es">victimas.segovia@justicia.es</a>	921 462 462
Avda. Gerardo Diego, 3 - Edificio Nuevo de los Juzgados	921 524 886
40006 SEGOVIA	
<b>Soria</b> ✉ <a href="mailto:victimas.soria@justicia.es">victimas.soria@justicia.es</a>	975 214 930
C/ Aguirre, 3 - Palacio de Justicia	975 234 796
42002 SORIA	
<b>Valladolid</b> ✉ <a href="mailto:victimas.valladolid@justicia.es">victimas.valladolid@justicia.es</a>	983 413 460
C/ Las Angustias, 40-44, planta baja - Edificio Nuevo de los Juzgados	983 413 259
47003 VALLADOLID	
<b>Zamora</b> ✉ <a href="mailto:victimas.zamora@justicia.es">victimas.zamora@justicia.es</a>	980 559 461
C/ San Torcuato, 7, planta baja - Palacio de Justicia	980 534 701
49004 ZAMORA	

**CASTILLA - LA MANCHA**

<b>Albacete</b> ✉ <a href="mailto:victimas.albacete@justicia.es">victimas.albacete@justicia.es</a>	967 247 217
Avda. de La Mancha, 1, 2.ª planta-derecha - Ciudad de la Justicia	967 596 705
02005 ALBACETE	
<b>Ciudad Real</b> ✉ <a href="mailto:victimas.ciudadreal@justicia.es">victimas.ciudadreal@justicia.es</a>	926 278 850
C/ de las Eras del Cerrillo, 3, 1.ª planta - Edificio Nuevo de los Juzgados	926 278 849
13071 CIUDAD REAL	
<b>Cuenca</b> ✉ <a href="mailto:victimas.cuenca@justicia.es">victimas.cuenca@justicia.es</a>	969 247 071
C/ Gerardo Diego, s/n - Edificio Nuevo de los Juzgados	969 247 240
16004 CUENCA	
<b>Guadalajara</b> ✉ <a href="mailto:victimas.guadalajara@justicia.es">victimas.guadalajara@justicia.es</a>	949 209 970
Avda. Mirador del Balconcillo 19, 1.ª planta - Palacio de Justicia	949 392 669
19001 GUADALAJARA	
<b>Toledo</b> ✉ <a href="mailto:victimas.toledo@justicia.es">victimas.toledo@justicia.es</a>	925 396 022
C/ Marqués de Mendigorria, 2 - Edificio de los Juzgados	925 396 023
45003 TOLEDO	
<b>EXTREMADURA</b>	
<b>Cáceres</b> ✉ <a href="mailto:victimas.caceres@justicia.es">victimas.caceres@justicia.es</a>	927 620 295
Ronda de San Francisco, s/n, 3.ª planta - Edificio de los Juzgados	927 620 289
10002 CÁCERES	
<b>Plasencia</b> ✉ <a href="mailto:victimas.plasencia@justicia.es">victimas.plasencia@justicia.es</a>	927 427 514
C/ Juez Marino Barbero Santos, 6 - Palacio de Justicia	927 427 425
10600 PLASENCIA (CÁCERES)	
<b>Badajoz</b> ✉ <a href="mailto:victimas.badajoz@justicia.es">victimas.badajoz@justicia.es</a>	924 260 783
C/ José Caldito Ruiz esq. c/ Esteban Sánchez, 1.ª planta - Palacio de Justicia	924 205 631
06008 BADAJOZ	
<b>Mérida</b> ✉ <a href="mailto:victimas.merida@justicia.es">victimas.merida@justicia.es</a>	924 304 080
Avda. de las Comunidades, 25 - Palacio de Justicia	924 387 526
06800 MÉRIDA (BADAJOZ)	
<b>REGIÓN DE MURCIA</b>	
<b>Murcia</b> ✉ <a href="mailto:victimas.murcia@justicia.es">victimas.murcia@justicia.es</a>	968 229 264
Avda. de la Justicia, s/n - Ciudad de la Justicia Fase II	968 229 205
30011 MURCIA	
<b>Cartagena</b> ✉ <a href="mailto:victimas.cartagena@justicia.es">victimas.cartagena@justicia.es</a>	968 326 131
C/ Ángel Bruna, 21, 2ª planta - Palacio de Justicia	968 326 137
30204 CARTAGENA (MURCIA)	
<b>CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA</b>	
<b>Ceuta</b> ✉ <a href="mailto:victimas.ceuta@justicia.es">victimas.ceuta@justicia.es</a>	956 513 295
C/ Manuel Lería y Ortiz de Saracho, s/n, esq. c/ Serrano Orive, s/n - Palacio de Justicia	956 512 160
51001 CEUTA	
<b>CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA</b>	
<b>Melilla</b> ✉ <a href="mailto:victimas.melilla@justicia.es">victimas.melilla@justicia.es</a>	952 698 965
Pl. del Mar, s/n - Edif. V Centenario-Torre norte, 5.ª planta izq.	952 698 956
52004 MELILLA	

Edita: Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.  
 Secretaría General Técnica-Secretariado del Gobierno  
 Nipo (papel): 143-24-065-5  
 Nipo (pdf): 143-24-066-0  
 Depósito Legal: M-26562-2024



# BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ

## QUE SONT LES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ

Les bureaux d'aide aux victimes de la criminalité sont un service public et gratuit créé par la Loi 35/1995 du 11 décembre, d'aide et d'assistance aux victimes de crimes violents et contre la liberté sexuelle et ensuite réglementé par la Loi 4/2015 du 27 avril, du Statut de victime du délit et, en particulier, par le décret royal 1109/2015, du 11 décembre, qui développe la Loi 4/2015, du 27 avril, du Statut de victime du délit, et réglemente les bureaux d'aide aux victimes de la criminalité, ainsi que par l'ordonnance ministérielle PJC/1/2024, du 2 janvier, créant ce bureau en tant qu'unité administrative dépendant du ministère.

Les bureaux dépendant du ministère de la Présidence, de la Justice et des Relations avec le Parlement sont situés dans les communautés autonomes et les villes autonomes qui ne disposent pas de compétences transférées dans le domaine de l'administration de la Justice: Castille et Léon, Castille-La Manche, Estrémadure, Région de Murcie, Îles Baléares, Ceuta et Melilla.

Les bureaux d'aide aux victimes de la criminalité sont composés des fonctionnaires de l'administration de la justice (responsables de la procédure et de l'administration) et des professionnels de la psychologie.

## QUI PEUT BÉNÉFICIER DE CES SERVICES

Les bureaux d'aide aux victimes de la criminalité portent assistance aux victimes, directes ou indirectes, de tous les types de crimes, y compris la violence de genre, la violence domestique, les crimes violents entraînant la mort, des blessures graves ou des dommages à la santé physique ou mentale, les crimes contre la liberté sexuelle, infractions liées aux accidents de la route, les vols avec violence, etc.

En tout cas, l'assistance dans ces bureaux ne sera jamais subordonnée au dépôt préalable d'une plainte.

## QUELS SONT LES SERVICES OFFERTS PAR LES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ

- Informations destinées aux victimes, directes ou indirectes, dans un langage accessible sur leurs droits et sur la manière de les exercer pour éviter l'absence de protection après le crime.

- Informations destinées aux victimes sur la procédure de dépôt d'une plainte pénale, sur le lieu où elles doivent la déposer, sur son contenu et sa forme, et sur la manière de la traiter au tribunal.
- Informations sur l'accès à l'aide juridictionnelle et assistance pour la demander.
- Ils fournissent des informations sur l'état d'avancement des procédures concernant les victimes.
- Accompagner la victime tout au long de la procédure, jusqu'au procès si nécessaire et/ou devant les différentes juridictions pénales.
- Informations sur l'aide financière dont elles peuvent bénéficier du fait de l'infraction et sur la procédure à suivre pour la réclamer, ainsi qu'une aide pour la traiter auprès de la Direction Générale des frais de personnel et des pensions publiques.
- Soutien émotionnel aux victimes et assistance thérapeutique aux victimes qui en ont besoin, tout au long de la procédure judiciaire, y compris l'intervention psychologique dans les situations de crise et la garantie d'une assistance psychologique adéquate pour surmonter les conséquences traumatiques du crime.
- Évaluation et conseils sur les besoins de la victime et sur la manière de prévenir et d'éviter les conséquences de la victimisation primaire, répétée et secondaire, des brimades et des représailles.
- Réaliser des entretiens initiaux d'accueil visant à détecter et à analyser les besoins des victimes, dans le cadre de leur évaluation individualisée.
- Effectuer des contacts de suivi par téléphone ou tout autre support numérique, dans tous les cas jugés nécessaires et pratiques par le personnel du bureau.
- L'élaboration d'un plan de soutien psychologique pour les victimes vulnérables et dans les cas où une ordonnance de protection s'applique.
- Des informations sur les services spécialisés disponibles qui peuvent aider la victime, compte tenu de sa situation personnelle et de la nature de l'infraction dont elle a été victime.
- Orienter la victime, si nécessaire, vers d'autres entités ou associations dédiées à la prise en charge de victimes spécifiques, y compris les ressources sociales, et en assurer le suivi.
- Collaboration et coordination avec les organes, institutions et services qui peuvent être impliqués dans l'assistance aux victimes : le pouvoir judiciaire, le ministère public, les forces

de l'ordre, les services sociaux, les services de santé, les associations et les organisations à but non lucratif, en particulier dans le cas de victimes vulnérables présentant un risque élevé de victimisation.

- Évaluation des victimes nécessitant des mesures de protection spéciales afin de déterminer les mesures de protection, d'assistance et de soutien à fournir.
- Orientation de la victime vers les ressources sociales existantes et facilitation de l'accès à celles-ci, par le biais d'une orientation si nécessaire.

## QUELS SONT LES OBJECTIFS DES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ

- L'orientation juridique générale de la victime afin d'éviter une victimisation secondaire, puisque l'orientation et l'assistance juridique du cas spécifique sont de la responsabilité de la personne qui assume l'assistance juridique.
- Assistance psychologique aux victimes.
- Orientation vers les ressources sociales dont elles ont besoin.

## COMMENT FONCTIONNENT LES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ

Le modèle d'action des bureaux d'aide aux victimes de la criminalité est mis en œuvre à travers différentes phases: accueil-orientation, information, intervention et suivi.

Ces phases comprennent une orientation générale des victimes, une information juridique spécifique tout au long de la procédure pénale, un soutien dans les interventions nécessaires et un suivi tout au long de la procédure pénale, ainsi que des programmes d'intervention psychologique pour tous les types de victimes d'infractions, telles que les victimes de violence sexiste et de violence domestique, parmi les victimes vulnérables.