LES BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ RELEVANT DU MINISTÈRE DE LA PRESIDENCE, 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
ÎLLES BALÉARES	
Mallorca victimas.palmademallorca@justicia.es Vía Alemania, 5 - Edificio de los Juzgados 07003 Palma de Mallorca	(+34) 971 678 611 (+34) 971 678 612 (+34) 971 678 616
Ibiza victimas.ibiza@justicia.es C/ Madrid, 15 07800 Ibiza	(+34) 971 195 044 (+34) 971 195 020
Menorca victimas.mahon@justicia.es C/ Antoni Juan Alemany, 2 07701 Mahón	(+34) 971 368 501 (+34) 971 356 732
CASTILLA Y LEÓN	
Ávila victimas.avila@justicia.es C/ Ramón y Cajal, 1 - Edificio Nuevo de los Juzgados 05001 Ávila	(+34) 920 359 038 (+34) 920 359 105
Burgos victimas.burgos@justicia.es Avda. Reyes Católicos, 51-53/51 bis - Edificio Nuevo de los Juzgados 09006 Burgos	(+34) 947 284 440 (+34) 947 284 441
León victimas.leon@justicia.es Avda. del Ingeniero Sáenz de Miera, 6, planta baja - Edificio Nueva Oficina Judicial 24009 León	(+34) 987 895 263 (+34) 987 895 175 (+34) 987 209 106
Palencia victimas.palencia@justicia.es Pl. de los Juzgados, 4, planta 1.ª - (Edificio AISS). 34001 Palencia	(+34) 979 167 756 (+34) 979 168 717
Ponferrada victimas.ponferrada@justicia.es Avda. de las Huertas del Sacramento, 14, planta baja - Edificio de los Juzgados 24402 Ponferrada (León)	(+34) 987 451 294 (+34) 987 451 272
Salamanca victimas.salamanca@justicia.es Pl. de Colón, 8, planta baja - Edificio Nuevo de los Juzgados 37001 Salamanca	(+34) 923 284 554 (+34) 923 284 552
Segovia victimas.segovia@justicia.es Avda. Gerardo Diego, 3 - Edificio Nuevo de los Juzgados 40006 Segovia	(+34) 921 462 462 (+34) 921 524 886
Soria victimas.soria@justicia.es C/ Aguirre, 3 - Palacio de Justicia 42002 Soria	(+34) 975 214 930 (+34) 975 234 796
Valladolid victimas.valladolid@justicia.es C/ Las Angustias, 40-44, planta baja - Edificio Nuevo de los Juzgados 47003 Valladolid	(+34) 983 413 460 (+34) 983 413 259
Zamora victimas.zamora@justicia.es C/ San Torcuato, 7, planta baja - Palacio de Justicia 49004 Zamora	(+34) 980 559 461 (+34) 980 534 701
CASTILLA – LA MANCHA	
Albacete victimas.albacete@justicia.es Avda. de La Mancha, 1, 2.ª planta derecha - Ciudad de la Justicia 02005 Albacete	(+34) 967 596 642 (+34) 967 596 705
Ciudad Real victimas.ciudadreal@justicia.es C/ de las Eras del Cerrillo, 3, 1.ª planta - Edificio Nuevo de los Juzgados 13071 Ciudad Real	(+34) 926 278 850 (+34) 926 278 849
Cuenca victimas.cuenca@justicia.es C/ Gerardo Diego, s/n - Edificio Nuevo de los Juzgados 16004 Cuenca	(+34) 969 247 071 (+34) 969 247 240
Guadalajara victimas.guadalajara@justicia.es Avda. Mirador del Balconcillo 19, 1.ª planta - Palacio de Justicia 19004 Guadalajara	(+34) 949 209 970 (+34) 949 392 669
Toledo victimas.toledo@justicia.es C/ Marqués de Mendigorría, 2 - Edificio de los Juzgados 45003 Toledo	(+34) 925 396 022 (+34) 925 396 023
EXTREMADURA	
Cáceres victimas.caceres@justicia.es Ronda de San Francisco, s/n, 3.ª planta - Edificio de los Juzgados 10002 Cáceres	(+34) 927 620 295 (+34) 927 620 289
Plasencia victimas.plasencia@justicia.es C/ Juez Marino Barbero Santos, 6 - Palacio de Justicia 10600 Plasencia (Cáceres)	(+34) 927 427 514 (+34) 927 427 425
Badajoz victimas.badajoz@justicia.es C/ José Caldito Ruiz esq. c/ Esteban Sánchez, 1.ª planta - Palacio de Justicia 06008 Badajoz	(+34) 924 260 783 (+34) 924 205 631
Mérida victimas.merida@justicia.es Avda. de las Comunidades, 25 - Palacio de Justicia 06800 Mérida (Badajoz)	(+34) 924 304 080 (+34) 924 387 526
REGIÓN DE MURCIA	
Murcia victimas.murcia@justicia.es Avda. de la Justicia, s/n - Ciudad de la Justicia Fase II 30011 Murcia	(+34) 968 229 264 (+34) 968 229 205
Cartagena victimas.cartagena@justicia.es C/ Ángel Bruna, 21, 2.ª planta - Palacio de Justicia 30204 Cartagena (Murcia)	(+34) 968 326 131 (+34) 968 326 137
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	
Ceuta victimas.ceuta@justicia.es C/ Manuel Lería y Ortiz de Saracho, s/n, esq. c/ Serrano Orive, s/n - Palacio de Justicia 51001 Ceuta	(+34) 956 513 295 (+34) 956 512 160
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	
Melilla victimas.melilla@justicia.es Pl. del Mar, s/n - Edif. V Centenario-Torre norte, 5.ª planta izq. 52004 Melilla	(+34) 952 698 965 (+34) 952 698 956

Edita: Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.
Secretaría General Técnica-Secretariado del Gobierno
NIPO (papel): 143-25-045-6
NIPO (pdf): 143-25-046-1
Depósito legal: M-23602-2025
Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado:
https://cpage.mpr.gob.es/

BUREAUX D'AIDE AUX VICTIMES DE LA CRIMINALITÉ



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA Y RELACIONES CON LAS CORTES

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 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.