



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Le devenir de la plateforme d'écoute 3977 et des 50 centres d'écoute ALMA

Question écrite n° 2004

Texte de la question

M. Christian Girard interroge Mme la ministre de la santé et de l'accès aux soins sur le devenir de la plateforme d'écoute de la Fédération 3977 dont l'objectif est de lutter contre la maltraitance envers les personnes adultes, notamment âgées ou handicapées en situation de vulnérabilité. La composition du numéro très connu 3977 donne accès à la plateforme d'écoute nationale. Jusqu'à ce jour une répartition était ensuite faite au travers de 54 centres associatifs ALMA et 600 écoutants bénévoles pour prendre le relais, apporter une écoute et un soutien bienveillant à la personne en difficulté. Dans le cas d'identification d'une situation de vulnérabilité, celle-ci était relayée immédiatement auprès des autorités locales, dont l'agence régionale de santé (ARS), pour une demande de prise en charge. Mais le maintien du lien de confiance entre l'écouterant bénévole Alma et la personne en difficulté est toujours resté essentiel pour favoriser le retour de la personne aidée vers sa reconstruction. Dans le titre II de la loi « Bien vieillir », du 8 avril 2024, il est précisé dans l'article 13 que des faits constitutifs de maltraitance devront être signalés à une cellule mentionnée à l'article L. 1432-1 du code de la santé publique. Or cette cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance n'est autre que l'ARS. Les centres ALMA ne semblent donc plus être intégrés dans le dispositif de protection de la loi « Bien Vieillir ». M. le député souhaiterait savoir ce que vont devenir les 50 centres d'écoute ALMA et surtout leurs 600 bénévoles déjà formés et expérimentés, qui ont contribué pendant plus de 30 ans à la protection des personnes vulnérables, par la qualité de leur écoute et du lien continu et si nécessaire qu'ils ont su maintenir au travers de leur très grande disponibilité. L'amplitude d'écoute étant de 9 heures à 19 heures et sans jour de coupure. Dans un contexte de nécessité drastique de la moindre économie, il souhaite comprendre la logique d'une telle modification et connaître le montant du budget qui sera alloué aux ARS pour le recrutement et la formation d'agents dédiés dont les temps d'écoute dépasseront l'amplitude horaire autorisée dans l'administration.

Texte de la réponse

L'évolution du dispositif téléphonique national contre les maltraitances s'inscrit dans le cadre d'une dynamique de développement de la politique nationale de lutte contre les maltraitances qui s'est traduite récemment par : - l'annonce, le 25 mars 2024, d'une stratégie nationale de lutte contre les maltraitances, qui intègre notamment la mise en place d'une plateforme téléphonique nationale dédiée aux signalements des maltraitances ; - la loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien-vieillir et de l'autonomie qui prévoit la création de cellules chargées du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité du fait de leur âge ou de leur handicap, placées auprès des Agences régionales de santé (ARS) (cf. art. 13). Cette disposition prévoit également la création d'un système d'information national dédié et entérine l'existence d'un numéro d'appel national unique sur les maltraitances, par conséquent, placé sous le contrôle de l'Etat. Outil socle des cellules maltraitance, le système d'information national maltraitance a vocation à remplir quatre fonctions principales : - centraliser l'ensemble des faits de maltraitance signalés par les personnes physiques, quel que soit le canal d'alerte utilisé : plateforme téléphonique nationale maltraitance, formulaire en ligne ou tout autre moyen (courrier, mail ou appel

téléphonique auprès des différentes administrations...) ; - affecter les signalements aux autorités de traitement compétentes : ARS, mais aussi conseil départemental et représentant de l'Etat dans le département ; - assurer un suivi du traitement des situations par ces différentes autorités ; - et enfin produire des données permettant aux cellules départementales de rendre compte chaque année de son activité auprès de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie, à des fins de pilotage et de transparence. Ce nouveau système d'information doit permettre de faciliter et de simplifier les signalements pour les usagers et de renforcer les collaborations entre les autorités compétentes par la mise en place d'un outil unique et collaboratif, gage d'une meilleure performance. Si les ARS ont la responsabilité de porter les cellules maltraitance, elles ne sont pas responsables du traitement de l'ensemble des signalements reçus, cette responsabilité incombant à chaque autorité compétente pour les signalements qui les concernent, comme cela est le cas actuellement. Par ailleurs, l'article 13 de la loi prévoit que les autorités de traitement sont invitées à s'apporter mutuellement concours dans le cadre de protocoles de coopération. Elles disposent de toute latitude pour organiser localement le traitement des signalements de maltraitance, y compris en s'appuyant sur des partenaires de leur choix. L'ensemble de ces nouvelles dispositions entraînent une évolution du dispositif national d'écoute téléphonique dédié aux personnes âgées ou en situation de handicap, victimes de maltraitance : Le portage du numéro de téléphone doit être confié à un opérateur par le biais de la commande publique : en effet, dès lors que le signalement des maltraitements s'effectue par le biais d'une ligne téléphonique nationale, qui relève d'une politique publique pilotée par l'Etat, il ne peut plus être financé par le biais d'une subvention versée à une association porteuse du projet, mais relève de la commande publique. Un marché public va être publié début 2025 pour la mise en place d'une nouvelle plateforme téléphonique dédiée aux maltraitements envers les personnes âgées et en situation de handicap. Celle-ci fonctionnera 7 jours sur 7, selon la même amplitude horaire que l'actuel 3977. Les centres Alma qui assuraient jusqu'à présent par le biais de bénévoles le traitement des situations de maltraitance sont invités à renforcer leurs actions de sensibilisation et de formation d'intervenants et de communication grand public et à en développer de nouvelles, notamment en termes d'intermédiation auprès des personnes vulnérables ou de leurs proches. Conscient de l'impact de ces nouvelles dispositions sur les centres Alma qui sont des associations départementales ou interdépartementales juridiquement indépendantes, le ministère chargé de l'autonomie et du handicap veillera à les accompagner dans leur nouveau positionnement.

Données clés

Auteur : [M. Christian Girard](#)

Circonscription : Alpes-de-Haute-Provence (1^{re} circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2004

Rubrique : Aide aux victimes

Ministère interrogé : Santé et accès aux soins

Ministère attributaire : [Autonomie et handicap](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 novembre 2024](#), page 6065

Réponse publiée au JO le : [18 mars 2025](#), page 1831