



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Gestion de la plateforme d'écoute dédiée aux personnes vulnérables

Question écrite n° 6520

Texte de la question

M. Vincent Rolland interroge Mme la ministre déléguée auprès de la ministre du travail, de la santé, de la solidarité et des familles, chargée de l'autonomie et du handicap, sur les conséquences majeures induites par l'appel d'offres récemment mis en œuvre par la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), concernant la gestion de la plateforme d'écoute dédiée aux personnes en situation de vulnérabilité (notamment âgées ou en situation de handicap) victimes de maltraitance en France. Depuis plus de 30 ans, le numéro 3977 s'est imposé comme une référence nationale, largement identifié tant par les professionnels que par les victimes elles-mêmes. La décision de confier ce dispositif à une nouvelle structure, au détriment de l'association qui le porte historiquement (Fédération 3977 contre les maltraitances), entraînerait des répercussions particulièrement graves. Ce changement entraînerait notamment la disparition du numéro 3977, au profit d'un numéro inconnu du public, rompant une continuité vitale pour l'accessibilité des victimes ; la fin d'un modèle d'écoute associative anonyme, bienveillant, humain et expérimenté, qui a su instaurer une relation de confiance indispensable avec des publics souvent vulnérables ; une rupture brutale d'accompagnement pour les victimes, en substituant un dispositif de proximité par une structure centralisée, impersonnelle et probablement moins réactive ; le désengagement forcé de plus de 600 bénévoles formés, ainsi que la suppression de 23 emplois directs, mettant à mal un savoir-faire et une expertise construits au fil des années. Une telle évolution porterait atteinte à la qualité de la réponse nationale en matière de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et vulnérables. Elle va à l'encontre des principes de continuité, de proximité et d'écoute bienveillante qui doivent fonder toute politique publique dans ce domaine. Il semble donc opportun de reconsidérer cette procédure et d'ouvrir une négociation de gré à gré avec l'actuel gestionnaire de la plateforme, dans l'intérêt des usagers et de l'efficacité du dispositif. Il sollicite donc son engagement pour la pérennité du numéro 3977, la reconnaissance et la valorisation de l'écoute associative, garante d'une approche humaine et bienveillante, la continuité de l'accompagnement des victimes, sans rupture de service ni perte de confiance et le maintien de l'engagement des bénévoles et des emplois qui y sont associés. Il souhaite savoir si le Gouvernement envisage d'accorder une garantie pour la protection des personnes en situation de vulnérabilité (notamment âgées ou en situation de handicap) victimes de maltraitance.

Texte de la réponse

L'adoption de la loi du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie, en son article 13, prévoit la mise en place de cellules dédiées au recueil, au suivi et au traitement des signalements de maltraitance à l'égard des personnes majeures en situation de vulnérabilité. Elle entérine également la création d'un numéro d'appel national unique pour le signalement de faits de maltraitance. La gestion de ce numéro de téléphone doit ainsi être confiée à un opérateur par le biais d'une procédure de commande publique. En effet, dès lors que le signalement des maltraitances s'effectue via une ligne téléphonique nationale relevant d'une politique publique pilotée par l'État, son financement ne peut plus être assuré par une subvention accordée à une association porteuse du projet, mais doit relever de la commande publique. À la suite de cette adoption législative, la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), en charge de la stratégie nationale de lutte

contre les maltraitances, a travaillé de manière approfondie à la mise en place d'un appel d'offres compatible avec des candidatures provenant des acteurs associatifs. Ce dispositif fonctionnera 7 jours sur 7, de 9 heures à 20 heures. Informée de cette évolution, la Fédération 3977, actuelle gestionnaire du 3977, a fait part au ministère de son intention de candidater à ce marché public. La future plateforme téléphonique nationale permettra ainsi à une variété d'acteurs de soumettre leur candidature dans le cadre de la procédure de commande publique. En effet, la DGCS a pleinement conscience de la dimension sociale de cette mission et de la nécessité de la confier à des acteurs compétents sur ces sujets sensibles. De plus, la Fédération 3977, en tant que tête de réseau des centres Allo Maltraitances (ALMA), pourra continuer à mener ses activités associatives, notamment en matière de sensibilisation et de formation. Le tissu associatif sera ainsi préservé, mais sous une forme renouvelée. La DGCS maintient des échanges réguliers avec la fédération et son réseau associatif avec l'objectif de leur permettre de poursuivre leurs actions communes. Consciente de l'impact de ces nouvelles dispositions sur les centres ALMA, qui sont des associations juridiquement indépendantes au niveau départemental ou interdépartemental, le ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles veillera à les accompagner dans leur repositionnement. Par ailleurs, des travaux d'urbanisation d'un système d'information piloté par l'État ont été lancés afin de centraliser le recueil et le traitement des signalements, conformément aux exigences de l'article 13 de la loi n° 2024-317 du 8 avril 2024. La plateforme téléphonique alimentera ce même système d'information afin de créer un espace unique et collaboratif destiné aux administrations concernées. Il convient de souligner que la loi du précitée permet de formaliser le circuit des signalements des situations de maltraitance, ce qui n'était pas le cas auparavant, cela constitue une avancée considérable au service des usagers. Le ministère reste pleinement engagé dans l'accompagnement des acteurs locaux et associatifs, afin de garantir une mise en œuvre harmonieuse de ces nouvelles mesures sur l'ensemble du territoire. Dans ce cadre, la fédération 3977 et les autres acteurs associatifs continueront de bénéficier d'un soutien pour garantir la complémentarité entre les actions publiques et les initiatives locales, contribuant ainsi à une prise en charge plus inclusive et efficace des victimes de maltraitance.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Rolland](#)

Circonscription : Savoie (2^e circonscription) - Droite Républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6520

Rubrique : Aide aux victimes

Ministère interrogé : [Autonomie et handicap](#)

Ministère attributaire : [Autonomie et handicap](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 mai 2025](#), page 3336

Réponse publiée au JO le : [24 juin 2025](#), page 5466