



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Gestion de la plateforme d'écoute dédiée aux personnes victimes de maltraitements

Question écrite n° 8483

Texte de la question

Mme Élisabeth Martin attire l'attention de Mme la ministre du travail, de la santé, des solidarités et des familles sur la gestion de la plateforme d'écoute dédiée aux personnes en situation de vulnérabilité victimes de maltraitance en France. En effet, la loi du 8 avril 2024 qui confie à un système d'information national centralisé la gestion des signalements de maltraitance menace directement l'action de la fédération 3977 et les centres Alma départementaux qui sont en première ligne dans la lutte contre les maltraitements des personnes vulnérables. Ayant eu connaissance de la réponse de Mme la ministre publiée au JO le 24 juin 2025 concernant la gestion de la plateforme d'écoute dédiée aux personnes vulnérables, Mme la députée se permet de rebondir sur certaines de ses prises de parole. Elle a notamment avancé que l'appel d'offres récemment mis en œuvre par la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) permettra la création d'une plateforme téléphonique pour alimenter un système d'information piloté par l'État et créer un espace unique et collaboratif destiné aux administrations concernées. Toutefois, cette plateforme existe déjà et elle est coordonnée par la fédération 3977. Il s'agit d'un réseau associatif expérimenté et présent dans 51 départements via les centres Alma. La fédération 3977 et son réseau de 600 écoutants formés proposent un modèle fondé sur l'éthique, la proximité et l'action coordonnée avec les services sociaux, les établissements, la justice et les forces de l'ordre. La fédération dispose de son propre organisme de formation certifié, d'un observatoire national permettant de caractériser les situations de maltraitance, d'un fonds de dotation prêt à être mobilisé et de 25 partenariats actifs avec les départements. Cette nouvelle structure que Mme la ministre entend mettre en place n'aurait pour fonction que d'être un système de gestion entre ce qui relève des « réclamations » et des « maltraitements » sans analyses, accompagnements ou orientations. Cette gestion se limiterait donc à une logique de traitement administratif oubliant par conséquent les territoires, les aidants et surtout les victimes. Ce qu'elle envisage est de remplacer la connaissance du terrain par une plateforme téléphonique sans âme alors qu'une alternative existe représentée par un modèle éprouvé, structuré et efficace. L'année 2024 a vu une explosion des situations de maltraitance déclarées. Ce constat alarmant révèle une société en perte de repères face à la vulnérabilité mais surtout l'inefficacité des réponses publiques actuelles. Ainsi, au lieu de réinvestir dans la prévention et le repérage des maltraitements à domicile, au lieu d'articuler les outils numériques au service des réponses humaines et de proximité et au lieu de faire en sorte que la bientraitance devienne une politique publique à part entière, Mme la ministre a décidé de remplacer l'écoute par une régulation d'appels, le lien humain par un algorithme et la connaissance du terrain par une plateforme téléphonique impersonnelle. Même si la Fédération 3977 était retenue pour gérer la nouvelle plateforme nationale, l'avenir des centres Alma n'est pas assuré pour autant. En effet, la nouvelle organisation de la lutte contre la maltraitance prônée par le Gouvernement risque de détériorer la mission de service public de la fédération. En ce sens, elle lui demande quelles sont les raisons qui l'empêchent de privilégier une négociation de gré à gré avec la fédération pour la gestion de la plateforme en vue de garantir la continuité du numéro 3977 et le savoir-faire de ses centres. Elle lui demande également quelles sont les mesures concrètes qu'elle entend mettre en place en vue de garantir la qualité d'écoute et d'accompagnement des victimes si un tel dispositif centralisé et impersonnel était mis en place.

Données clés

Auteur : [Mme Élisabeth Martin](#)

Circonscription : Isère (3^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8483

Rubrique : Aide aux victimes

Ministère interrogé : [Travail, santé, solidarités et familles](#)

Ministère attributaire : [Autonomie et handicap](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 juillet 2025](#), page 6261