



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Menaces sur le dispositif 3977 et les centres d'écoute ALMA

Question écrite n° 8084

Texte de la question

M. Anthony Boulogne attire l'attention de 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 préoccupantes du projet de réforme de la plateforme d'écoute dédiée aux personnes vulnérables, porté par la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie. L'administration propose la création d'une nouvelle plateforme téléphonique, bénéficiant d'un nouveau numéro d'appel, centralisé par l'État et dont la gestion sera confiée à un opérateur choisi par le biais d'un marché public, en lieu et place du numéro 3977. Ce dispositif est reconnu depuis 30 ans et animé par la Fédération 3977 et les centres ALMA départementaux, comme le centre ALMA 54-57 (Meurthe-et-Moselle, Moselle). Ce dernier a ouvert 263 dossiers en 2024 et assuré près de 1 000 échanges avec l'extérieur. Son travail repose sur l'écoute bienveillante, l'anonymat, la médiation et la proximité, grâce à l'engagement de 600 bénévoles à l'échelle nationale et à une expertise associative largement reconnue. Sur tout le territoire français, ce ne sont pas moins de 60 000 appels qui sont traités annuellement par la fédération 3977 et les centres ALMA départementaux. Ce modèle de soutien humain, reconnu pour son efficacité dans la lutte contre les maltraitances, est aujourd'hui menacé : le projet en cours d'élaboration couperait le lien vital entre la plateforme et les centres ALMA départementaux. Cela déstabiliserait profondément le réseau associatif agissant en faveur des personnes victimes de maltraitances, en actant la recentralisation du traitement des signalements, désormais transmis directement aux cellules ARS, pour orientation vers des opérateurs de traitement. Les conseils départementaux seront particulièrement sollicités, sans que ceux-ci ne bénéficient de moyens financiers, humains ou logistiques supplémentaires. De même, l'abandon du 3977 et la réinstallation d'un nouveau numéro représenterait un coût financier non négligeable pour la puissance publique, incompréhensible en cette période de disette budgétaire. Une telle réforme, si elle devait aboutir, entraînerait le départ des 600 bénévoles du réseau ALMA, la suppression des 23 emplois directs. Le risque est grand d'une rupture de l'accompagnement pour des victimes souvent âgées, isolées et en grande détresse. Il lui demande donc si elle compte garantir la pérennité du numéro 3977, préserver l'approche associative de proximité et engager une véritable concertation avec les acteurs de terrain afin d'assurer la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes vulnérables.

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 public 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. De plus, la Fédération 3977, en tant que tête de réseau des centres Allo Maltraitance (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. 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. Anthony Boulogne](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (6^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8084

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : [Autonomie et handicap](#)

Ministère attributaire : [Autonomie et handicap](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er juillet 2025](#), page 5649

Réponse publiée au JO le : [8 juillet 2025](#), page 6089