



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 3 décembre 2025

La Fédération 3977 évincée de la future plateforme nationale de lutte contre les maltraitances : une rupture historique, un risque majeur pour les personnes vulnérables

La Fédération 3977, opérateur national engagé depuis plus de trente ans dans la lutte contre les maltraitances envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap, a appris le 2 décembre le rejet de sa candidature à l'appel d'offre national destiné à désigner le futur gestionnaire de la plateforme d'écoute consacrée à ces publics.

Selon la notification reçue du Secrétariat général du ministère des Solidarités, l'État a choisi une entreprise privée spécialisée dans la qualité de vie au travail en entreprise sur le critère principal du coût.

À compter de la fin février 2026, la Fédération 3977 ne sera plus en charge de la plateforme d'écoute nationale.

L'activité qui a fondé son identité, son expertise et son utilité publique lui est retirée.

Une décision incompréhensible au regard de l'histoire, du terrain et des besoins des victimes à la veille du plan Grand âge annoncé par Mme la ministre Charlotte Parmentier Lecocq.

Créée sous l'impulsion du Professeur Robert Hugonot dès 1995 — pionnier de la gériatrie et fondateur des Centres Alma — la Fédération 3977 n'a cessé depuis trente ans d'assurer une mission profondément humaine : **écouter, comprendre, accompagner et orienter les personnes victimes ou témoins de maltraitances**, souvent dans l'urgence, parfois dans le silence, toujours dans la complexité.

Depuis 2014, l'État lui-même reconnaissait la Fédération 3977 comme son partenaire national officiel pour cette mission essentielle.

Cette expertise unique vient d'être écartée au profit d'une logique de **commande publique du "moins-disant"**, où l'on compare des décennies de savoir-faire clinique, éthique et social... avec une prestation privée standardisée issue du champ de la QVT en entreprise.

Quand le marché supprime le social, l'écoute disparaît au profit du traitement industriel

Derrière cette décision se cache un tournant politique majeur :

les politiques publiques de protection des personnes vulnérables basculent dans un

modèle marchand, où l'écoute devient une "prestation téléphonique" et où la bientraitance relève désormais d'un marché concurrentiel.

La Fédération 3977 refuse cette confusion dangereuse.

Notre métier n'est pas un service client.

Il repose sur :

- une écoute neutre, bienveillante, non jugeante ;
- l'anonymat possible, garant essentiel pour libérer la parole ;
- une analyse conjointe, assurée par un binôme de professionnels formés aux maltraitances ;
- le temps nécessaire pour comprendre, apaiser, dénouer des situations où la parole est empêchée ;
- une maîtrise des dynamiques d'emprise, de vulnérabilité, de handicap, d'isolement ;
- une orientation construite avec le réseau social, médico-social, sanitaire, judiciaire.

Chaque appel est une vie en suspens.

Chaque silence, un risque.

Chaque mot, un acte de protection.

Aucun algorithme, aucune procédure standard, aucun script ne peut remplacer la densité humaine d'une écoute protégée, experte et dédiée.

Un signal d'alarme lancé à l'ensemble du secteur social et médico-social

Ce qui arrive aujourd'hui à la Fédération 3977 arrivera demain à d'autres.

L'État ouvre la voie à la mise en concurrence des acteurs sociaux et associatifs avec des prestataires privés généralistes.

Le message envoyé est clair :

le lien coûte trop cher. Le social est remplaçable. L'expertise n'est plus un critère.

Cette décision acte un renoncement.

Un renoncement à la **protection des personnes**, au **soutien des associations**, à la **cohérence de l'action publique**, et à l'histoire d'un réseau qui a accompagné plus de 200 000 situations depuis sa création.

La Fédération 3977 interpelle le Gouvernement sur:

Pourquoi avoir supprimé l'écoute associative spécialisée d'un dispositif dédié aux personnes vulnérables ?

Comment garantir la qualité d'une écoute sous-traitée à un prestataire d'entreprise, non spécialisé et non mandaté historiquement pour ces publics ?

Comment justifier que le critère économique prime sur l'expertise humaine dans un domaine aussi sensible que les maltraitances ?

Comment assurer la protection des victimes quand la logique de marché remplace la logique de protection ?

Nous appelons à la transparence, à la cohérence, et à la responsabilité.

La Fédération 3977 n'abandonne ni son éthique ni son combat

La décision prise ne signe pas la fin de notre engagement.

Elle révèle, brutalement, le besoin de défendre un modèle d'écoute publique fondé sur le **respect**, la **bienveillance**, la **compétence** et le **temps** — autant de valeurs que le marché ne peut ni acheter ni évaluer.

Nous continuerons à porter, avec nos 600 bénévoles, nos 51 centres territoriaux et nos professionnels, une exigence :

celle d'une société qui protège réellement ses aînés, ses personnes vulnérables et ses citoyens en situation de handicap.

Conclusion du Président, Régis Gonthier

« Ce que nous perdons aujourd'hui, ce n'est pas un marché : c'est un espace de confiance pour celles et ceux qui n'ont souvent que quelques minutes pour dire l'indicible.

L'État a choisi de confier cette parole fragile au secteur marchand.

Nous en prenons acte, mais nous ne nous y résignons pas.

Nous défendrons partout la nécessité d'une écoute humaine, experte, protectrice, profondément ancrée dans l'éthique associative.

Pour les victimes, pour leurs familles, pour les professionnels du lien, nous continuerons le combat. »

Contact Presse :

Elodie Durand

07 52 07 23 89 / e.durand@3977.org

Fédération 3977 contre les maltraitances

faites aux personnes âgées et adultes en situation de handicap

BP 30 030 - 75960 PARIS CEDEX 20