

Paris, le 06/02/2026



A l'initiative de la Fédération 3977 contre les maltraitances

Cosigné par les membres suivants du Collectif TeSS, (Téléphonie Sociale et en Santé).

Représentant 10 structures associatives de la téléphonie sociale en France, 150 écoutants professionnels salariés et bénévoles et 175 000 sollicitations (mails et appels) en 2025.



Communiqué de Presse

« L'écoute associative n'est pas un service : c'est un pilier démocratique »

Alors que l'Etat vient de confier une mission d'écoute sociale d'essence associative donc désintéressée à un opérateur privé lucratif, des acteurs de la téléphonie sociale et en santé (membres du Collectif TeSS) dont est membre la Fédération 3977 Contre les Maltraitances tiennent à rappeler les principes de base et l'éthique qui fondent leur action.

Préserver la parole, protéger les personnes, défendre le rôle irremplaçable du tiers désintéressé.

Nous sommes des acteurs désintéressés engagés auprès des personnes en situation de vulnérabilité — personnes malades, personnes âgées, personnes en situation de handicap, proches aidants, familles en difficulté, personnes isolées, victimes de violences de l'intime — affirmons collectivement une conviction fondatrice :

**il ne peut y avoir de protection et de soutien sans écoute,
il ne peut y avoir d'écoute sans confiance,
il ne peut y avoir de confiance sans indépendance.**

Depuis des décennies, les acteurs de la téléphonie sociale et en santé construisent, souvent dans l'ombre, des espaces d'accueil, d'écoute et de soutien qui permettent à des milliers de personnes de **mettre des mots sur ce qu'elles vivent**, parfois pour la première fois. Cette parole est fragile. Elle ne se décrète pas. Elle se **reçoit**, se **respecte**, se **protège**.

I) La vulnérabilité n'est pas un flux à gérer, c'est une relation à accompagner

Les situations de détresse, de maltraitance, de violence, de négligence, de maladie ou d'atteinte aux droits s'inscrivent presque toujours dans des **huys clos** : familiaux, institutionnels, relationnels, sociaux. Elles relèvent **de l'intime**.

Elles s'accompagnent de peur, de dépendance, de loyautés contraintes, de honte, de culpabilité, d'isolement.

Dans ces contextes, la parole ne surgit pas spontanément.
Elle nécessite :

- du **temps**,
- une **écoute experte et bienveillante**,
- la **garantie de l'anonymat et de la confidentialité**,
- l'absence de jugement, de contrôle ou d'injonction.

Réduire l'écoute à une fonction administrative de recueil, de qualification ou de signalement, c'est **prendre le risque d'assécher la parole** au lieu de la libérer.

II) Le tiers désintéressé : une fonction démocratique essentielle

Nous acteurs de la téléphonie sociale et en santé ne sommes pas des prestataires parmi d'autres.

Nous sommes des **tiers de confiance**, indispensable entre :

- les personnes concernées,
- les institutions,
- les administrations,
- les professionnels du soin, du social, de la justice.

Ce tiers de confiance :

- garantit une **neutralité réelle**, là où la puissance publique est aussi autorité ;
- protège la **liberté de parole**, sans obligation immédiate de dénonciation ou de signalement ;
- permet une **orientation ajustée**, respectueuse du rythme, de la situation et du consentement des personnes ;
- agit dans une logique de **désintéressement**, de défense des droits et de l'intérêt général.

C'est cette fonction qui rend possible, ensuite, des démarches de protection, de signalement ou de recours, lorsqu'elles sont justes, nécessaires et comprises.

III) L'écoute ne se marchandise pas

L'écoute sociale et en santé, l'accueil de la parole, l'accompagnement des personnes vulnérables **ne sont pas des services standardisables**, ni des produits évaluables uniquement à l'aune de volumes, d'indicateurs de performance ou de flux traités.

Marchandiser l'écoute, c'est :

- confondre relation humaine et prestation,
- substituer la logique du contrat à celle de la confiance,

- réduire des situations complexes à des procédures,
- fragiliser l'anonymat, la confidentialité et la liberté de parole.

L'écoute sociale et en santé repose sur :

- des **équipes formées et expérimentées** (salariés et bénévoles),
- une **culture éthique partagée**,
- un **ancrage territorial** et partenarial,
- une capacité à reconnaître les **signaux faibles**, les situations ambivalentes, les zones grises.

Cette expertise ne s'improvise pas. Elle se construit dans la durée.

Défendre l'écoute, c'est défendre la démocratie sociale

Les dispositifs d'écoute, de la téléphonie sociale et en santé, d'aller-vers et de soutien participent pleinement à la **démocratie sanitaire, sociale et associative**.

Ils produisent :

- de la connaissance indépendante,
- de l'observation sociale,
- de l'alerte,
- de la prévention,
- de la formation,
- de la coopération interprofessionnelle.

Ils permettent à des réalités invisibles de **remonter**, d'être **nommées, documentées, prises au sérieux**.

Les fragiliser, c'est accepter que certaines violences restent tues.

Les affaiblir, c'est rompre un pacte de confiance construit avec les personnes concernées.

Les remplacer par des dispositifs désincarnés, c'est risquer de **faire reculer collectivement la reconnaissance des vulnérabilités**.

IV) Notre engagement commun

Nous, acteurs de la téléphonie sociale et en santé :

- affirmons que l'écoute est un **acte de lien et de reconnaissance** ;
- défendons le rôle irremplaçable du **tiers indépendant désintéressé** ;
- refusons la réduction de l'écoute à un outil de gestion administrative ;

- appelons à des politiques publiques **co-construites**, respectueuses des expertises de terrain ;
- demandons que les dispositifs non lucratifs d'écoute soient **reconnus, protégés et financés à la hauteur de leurs missions**.

Parce que **sans confiance, il n'y a pas de parole**.

Parce que **sans parole, il n'y a pas de protection réelle**.

Parce que **sans le monde non lucratif, une part essentielle de la démocratie sociale disparaît**.

Les signataires de ce manifeste :

- défendent une éthique commune de l'écoute,
- préservent des espaces de parole sécurisés et humains,
- affirment une vision exigeante et solidaire de la protection des personnes vulnérables,
- portent collectivement une responsabilité sociale et politique majeure.

Contact Presse :

Elodie Durand

07 52 07 23 89

e.durand@3977.org