



COMMUNIQUE DE PRESSE – Lundi 05 juillet 2021

Pas d'alerte en un clic pour les victimes de maltraitances.

La Fédération 3977 contre les maltraitances a pris connaissance des termes de l'appel d'offre du Ministère de la Justice pour un **numéro national d'appel** des victimes, réduisant leur écoute à 6 minutes au maximum pour la plupart des appels (80%).

La Fédération souhaite partager son expérience de l'écoute des **situations de maltraitances des personnes en situation de vulnérabilité** :

- La prise de contact par téléphone d'une victime, jusque-là inconnue, qu'on ne voit pas, qu'on ne connaît pas, par un écoutant implique une **mise en confiance** qui ne peut être instantanée ;
- Cette victime qui appelle est le plus souvent, hésitante, émue, voire bouleversée, doit donc aussi être **soutenue** ;
- Les faits qu'elle rapporte sont souvent **intimes** et mettent fréquemment en cause l'entourage proche ;
- Ces faits ont généralement débuté des mois avant l'appel, et leur intrication implique souvent une certaine **complexité**.

Pour tenter de trouver une réponse acceptable et efficace à cette intimité et cette complexité, les échanges ne peuvent pas être chronométrés

Ainsi, tout en comprenant la nécessaire prise en compte des contraintes matérielles, la Fédération 3977 considère que les limites fixées a priori dans les termes de cet appel d'offre ne permettent guère d'assurer une écoute et une réponse de qualité aux victimes.

Elle s'associe donc à la position de France Victimes à ce sujet.

La Fédération 3977 contre les maltraitances, dispositif associatif investi par le Ministère des Solidarités et de la Santé (DCGCS) d'une mission de lutte contre les maltraitances des personnes adultes en situation de vulnérabilité, associe une plateforme téléphonique nationale, et un réseau d'une cinquantaine de centres déployés sur le territoire national. Ce

dispositif reçoit des appels de la part de victimes, de leurs proches ou de professionnels témoins de faits de maltraitances. Il écoute, conseille et accompagne les appelants vers les professionnels, services et institutions susceptibles de mettre un terme à ces situations