

# Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés



RAPPORT D'ACTIVITE  
2017

## CENTRE ALMA Gironde

Le courage de voir, Le choix d'en parler



**ALlo MALtraitance des personnes âgées et des adultes handicapés**  
Centre d'écoute départemental de Gironde  
Tél : 05 56 01 02 18 - [almagironde.oareil@orange.fr](mailto:almagironde.oareil@orange.fr) - [www.le3977.info](http://www.le3977.info)

# Sommaire

Edito .....	3
La Fédération 3977 contre la maltraitance .....	4
La Fédération 3977 au sein du dispositif national.....	4
Les règles éthiques .....	5
Le centre ALMA Gironde .....	6
Les membres du centre	
Le fonctionnement de l'association	
L'organisation du dispositif .....	6
L'écoute	
Le traitement et le suivi des situations	
Les chiffres annuels	
La formation interne et externe des bénévoles .....	8
Formations initiales obligatoires	
Formations au logiciel 3977	
Formations Handicap	
Formations externes suivies par le centre	
Formation salariale	
La communication.....	9
Les outils de la Fédération	
Les outils départementaux	
Les actions réalisées	
La prévention auprès des professionnels et du grand public .....	9
Sensibilisations	
Formation Professionnelle	
Représentation auprès des institutions.....	10
Relations avec les organismes institutionnels.....	10
Relations avec d'autres associations .....	10
Participation aux actions régionales.....	10
Participations aux événements fédéraux du 3977.....	10
Vie associative de l'année 2017.....	10
Chiffres Clés.....	11

Depuis 1994, date d'ouverture des 6 premières antennes d'ALMA, le centre ALMA Gironde écoute et accompagne les situations de maltraitance dans le département de la Gironde, au sein de l'OAREIL situé au cœur de la ville de Bordeaux.

Depuis 1994, l'équipe constituée de bénévoles et d'une coordinatrice salariée assurent, avec l'appui et le soutien de l'OAREIL, cette mission indispensable qui continue à être régulièrement mise en avant dans les médias au travers des situations de vulnérabilité de nos aînés.

L'actualité récente ne cesse de rappeler à l'ensemble de nos concitoyens combien il est nécessaire de rester vigilant face aux difficultés de prise en charge des personnes âgées et/ou handicapées, notamment actuellement au sein de nos EHPAD.

Nous avons en effet constaté au sein du centre ALMA Gironde une recrudescence des appels concernant des situations de maltraitance supposée au sein d'établissements, situations qui mettent souvent en exergue des problèmes d'accompagnement et de moyens.

Une analyse plus fine des chiffres révélés dans ce rapport d'activité met bien en évidence une légère augmentation des appels concernant une maltraitance supposée sur des victimes vivant en institution, et ce depuis 2015, mais surtout une forte augmentation de ces appels pour les situations des personnes âgées. Ainsi, les appels pour les victimes âgées vivant en institution sont passés de 18,9% en 2015, à 25% en 2016 et à 32,3% en 2017.

Les femmes restent les principales victimes des maltraitances signalées, et on constate que la proportion de femmes a fortement augmenté chez les personnes handicapées (40% en 2016 contre 70% en 2017).

Les types de maltraitances ont eux aussi évolués : les maltraitances financières sont en recul, le pourcentage de l'intérêt financier comme facteur de maltraitance ayant lui-même fortement diminué.

Les maltraitances psychologiques régressent également ; toutefois les maltraitances physiques sont en progression.

Les facteurs de maltraitance ont quant à eux évolués, l'agressivité et les troubles du comportement étant en forte hausse.

D'autre part, une dernière donnée statistique qui nous semble notable concerne les auteurs supposés de maltraitance, avec une forte augmentation de l'entourage social mis en cause dans les situations qui nous ont été rapportées.

Enfin, ce rapport d'activité nous permet d'évaluer l'évolution du nombre d'appels entrants et de suivis de situation en 2017, en hausse, qui correspond à une augmentation des dossiers transmis par le 3977 et créés par le centre ALMA Gironde.

Ainsi, ces chiffres témoignent plus que jamais de l'importance de notre dispositif pour les victimes supposées, comme pour les appelants qui nous font régulièrement part de leur solitude et de leur besoin d'écoute et de soutien face à ces situations si douloureuses.

# LA FÉDÉRATION 3977 CONTRE LA MALTRAITANCE

La Fédération a pour objet, dans le cadre de la lutte contre la maltraitance, d'améliorer le dispositif d'écoute, de suivi et d'accompagnement et de développer la prévention et la formation, et à cet effet, comme le précise ses nombreuses missions :

- la réception des appels au 3977, numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés ;
- la réception des appels par les centres départementaux ;
- d'initier et participer à la coordination de tous les acteurs de la lutte contre la maltraitance, privés ou publics, au niveau national comme en proximité ;
- de favoriser l'égalité des citoyens dans l'accès à l'écoute et dans l'accompagnement des appels pour maltraitance en facilitant le développement de centres d'écoute associatifs dans les régions qui sont dépourvues de ce relais ;
- d'être l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et de constituer le pivot du dispositif national ;
- d'assurer une collecte des données plus complète et plus pertinente de façon à accélérer le développement des connaissances notamment sur la résolution de ces situations ;
- de faire connaître et de mieux définir la complémentarité entre les actions associatives d'alerte et les interventions des services publics de proximité ;
- d'organiser et de participer aux formations initiales et continues et aux sensibilisations de tous les acteurs concernés par la lutte contre la maltraitance, professionnels et bénévoles des associations d'écoute et d'accompagnement ainsi que des intervenants des services déconcentrés et décentralisés de l'État.

**L'un des principaux intérêts de ce dispositif d'écoute est de permettre à l'appelant de s'exprimer en toute liberté, d'être certain du respect de la confidentialité de ses paroles, de l'indépendance de l'écouter. Cela garantit au témoin et à la victime l'absence de représailles et de sanctions et lui assure la neutralité du conseil donné avec la certitude d'une absence de conflit d'intérêt (prévu dans les règles éthiques). La pertinence du conseil est aussi assurée par la formation initiale et continue de tous les intervenants du dispositif d'écoute, la réponse pluridisciplinaire, l'expérience des équipes de proximité et leur connaissance du terrain.**

## LA FEDERATION 3977 AU SEIN DU DISPOSITIF NATIONAL DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

53 centres ALMA gèrent 78 départements

# LES RÈGLES ÉTHIQUES



## ÉCOUTE DE QUALITÉ

L'écoute approfondie étant primordiale, Le centre s'engage à une double écoute, afin de mieux appréhender les situations qui lui sont soumises. Dans le souci de maintenir la confidentialité des appels, mais aussi pour assurer la sécurité des intervenants, l'anonymat dans le fonctionnement des centres représente un principe fondamental. Il ne pourra être levé que lorsque la situation de la victime le rend nécessaire, voire imposé par la Loi. Les intervenants appelés à parler en public pour des conférences ou interventions de sensibilisation, le font en tant que membres de l'association qui gèrent le centre.

### **Respect de la vie privée et la dignité de toute personne**

**Les informations consignées dans les dossiers constitués à l'occasion des appels, sous le sceau de la confidentialité et de la discrétion, sont protégées par l'exigence du secret. Elles ne font l'objet de communications que dans le cadre prévu par la Loi.**

### **Accès adapté à l'information dans le respect de la confidentialité**

Les informations consignées dans les dossiers ne doivent à aucun moment être communiquées en dehors de ce qui est nécessaire au traitement de chaque situation.

### **Réflexion interdisciplinaire avant toute action**

Le centre aborde les situations en analysant l'ensemble des éléments de l'environnement humain, économique et matériel des personnes impliquées.

Le centre s'engage à aborder les situations qui lui sont soumises de façon pluridisciplinaire et multi-professionnelle, en s'appuyant notamment sur les domaines "juridique, médical, médico-social et social".

### **Conflit d'intérêt**

En cas de conflit d'intérêt, le centre transmet le dossier à la Fédération 3977 qui prendra la décision la mieux adaptée à la situation.

### **Utilisation concertée des informations dans l'intérêt de la personne**

Le centre n'intervient que sur un appel (appel téléphonique, courrier, courriel, fax) et s'entoure de toutes les précautions nécessaires à sa compréhension. Dans le cas de transmission d'une situation adressée par un autre organisme, le centre doit s'assurer de l'accord de l'appelant initial à cette transmission

### **Action adaptée à la situation signalée**

L'équipe pluridisciplinaire du centre, procède aux recherches d'informations destinées à obtenir les renseignements permettant de prendre les décisions adaptées à chaque situation. La décision de signalement sous la signature du responsable ne sera réalisée qu'après avoir été convaincu du bien-fondé d'un signalement pour suspicion de maltraitance.

### **Attitude impartiale de tout intervenant du centre**

Les intervenants s'obligent à ne pas substituer leur conception de la vie à celle des personnes en cause.

# LE CENTRE ALMA Gironde

Association Loi 1901 depuis 1994, agréée par la Fédération 3977 contre la maltraitance. Le centre ALMA Gironde est une structure autonome qui applique les règles éthiques et le cahier des charges définis par les statuts de la Fédération.

Il est animé pour l'essentiel par des bénévoles issus de divers milieux professionnels, ayant reçu une formation adaptée obligatoire.

L'association dont le siège social est à l'OAREIL au 3 rue Lafayette 33000 Bordeaux, couvre actuellement un département : la Gironde.

## LES MEMBRES DU CENTRE

Les équipes :

- Les écoutants au nombre de 12
- Les référents au nombre de : 4  
(Profils : cadre de santé, directeur, infirmières, juriste)
- Salarié coordinateur régional : 1  
(4 h/semaine).

## LE FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

LE BUREAU ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION : Concerne l'OAREIL

# L'ORGANISATION DU DISPOSITIF

**LES OFFRES D'ECOUTE** - Elles s'adressent :

- aux personnes âgées et aux adultes handicapés victimes de maltraitances ;
- à l'entourage privé et professionnel témoin de situations de maltraitances ;
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

**Tout appelant peut, s'il le souhaite, conserver l'anonymat.**

### L'ECOUTE

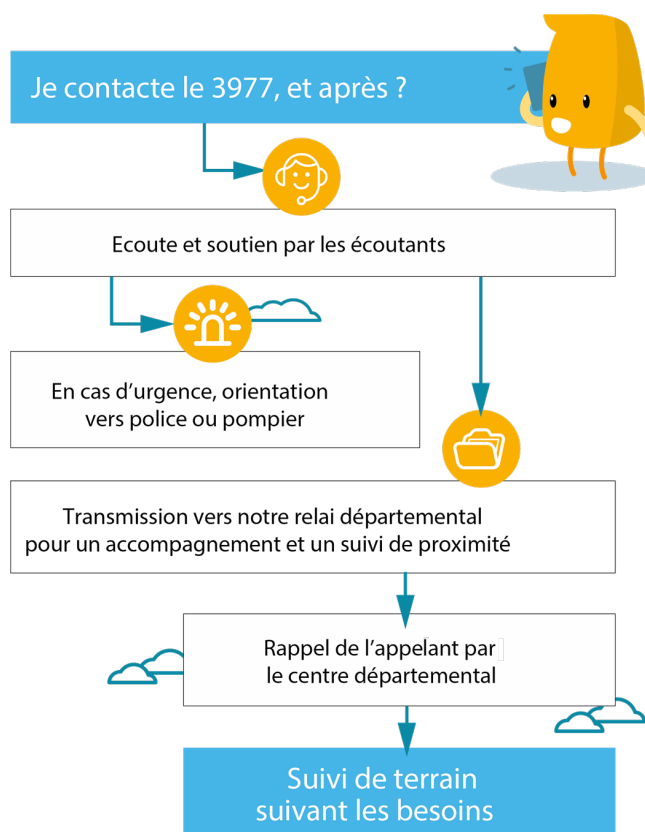
Nombre d'écoutes hebdomadaires :	2
Jours et heures d'écoute :	le mardi et le jeudi de 14h à 17h
Période de fermeture du centre :	Du 1 <sup>er</sup> au 15 août et du 25 au 31 décembre 2017
Binôme ou non ?	Oui

Les appels directs au numéro : 05 56 01 02 18

Répondeur ? Oui

En dehors de ces plages horaires, les appelants composent le numéro national d'écoute, le 3977 ; Il est accessible de 9h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

## LE PARCOURS D'UN APPEL



## LE TRAITEMENT ET LE SUIVI DES SITUATIONS

- Création du dossier : les écoutants effectuent la synthèse du 1<sup>er</sup> appel, recueillent les données nécessaires au suivi de la situation et constituent le géosociogramme. Ils amènent également l'appelant à préciser ses attentes.
- Le dossier est ensuite transmis aux conseillers – référents qui font une première évaluation de la situation. Ils contactent alors l'appelant afin de faire le point avec lui et de lui proposer des premières pistes d'action.
- Par la suite, nous invitons l'appelant à nous recontacter pour évaluer l'efficacité des propositions que le service lui a formulées. S'il ne le fait pas, nous le recontactons sous 15 jours / 1 mois (en fonction de la situation et du délais de traitement des dossiers qui peut atteindre jusqu'à 2 mois).
- Selon les besoins, le dossier est par la suite réévalué par les conseillers et peut faire l'objet d'une analyse en réunion d'équipe pluridisciplinaire, réunion rassemblant l'ensemble des intervenants Alma. Tout le long du suivi effectué par notre centre, les écoutants sont en lien étroit avec les appelants et veillent à maintenir une collaboration bienveillante à leur égard.

### La réunion d'analyse des dossiers

Réunissant l'ensemble de l'équipe, cette réunion de synthèse a lieu toutes les six semaines au sein des locaux de l'OAREIL. Elle a pour objectif non seulement l'analyse de dossiers complexes mais également l'évaluation du fonctionnement organisationnel du centre. En 2017, 10 heures de réunion ont été réalisées.

## LES CHIFFRES ANNUELS DE L'ÉCOUTE ET DU SUIVI DES SITUATIONS

	2017	2016
Nombre total d'appels entrants .....	230	115
Nombre d'appels entrants première écoute.....	117	85
Nombre d'appels sortants (suivis de situations) .....	367	198
Nombre d'heures de suivi de situations .....	256	300
Nombre d'heures effectives d'écoute.....	156	156
Nombre total de dossiers transmis par le dispositif national.....	113	88
Nombre total de dossiers créés par le centre.....	29	15
Temps total, en heures, consacré au suivi des dossiers (relevé du logiciel).....	327	176
Nombre de situations préoccupantes ayant fait l'objet d'un transfert aux autorités concernées .....	2	0
Nombre de réponses des institutions.....	2	0

## LA FORMATION INTERNE ET EXTERNE DES BÉNÉVOLES

### | LES FORMATIONS INTERNES SUIVIES DANS L'ANNEE |

#### LES FORMATIONS INITIALES OBLIGATOIRES

Destinées aux nouveaux bénévoles intégrant un centre et organisées initialement en deux jours elles sont depuis le 1er octobre 2014 proposée en trois modules, répartis sur 5 jours :

- le module 1 « De quoi et de qui parle-t-on » -deux jours - ;
- le module 2 « L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute » - deux jours-) ;
- le module 3 consacré au logiciel 3977 -un jour- est facultatif mais chaque centre doit obligatoirement avoir au moins deux personnes opérationnelles sur le système d'information.

Le module 1 deux jours a été suivi par 3 bénévoles et 1 coordinatrice

Le module 2 deux jours a été suivi par 4 bénévoles et 1 coordinatrice

#### LES FORMATIONS AU LOGICIEL 3977

Perfectionnement sur l'environnement informatique et piqûre de rappel sur le logiciel.

Le module 3 un jour a été suivi par 6 bénévoles et 1 coordinatrice

#### LES FORMATIONS HANDICAP

Aucune.

Le centre Alma Gironde avait pu bénéficier de ce dispositif en 2010. L'équipe ayant changé, il semble donc incontournable que la fédération puisse dispenser cette formation durant l'année 2018.



## LES FORMATIONS EXTERNES SUIVIES PAR LE CENTRE

Le centre Alma Gironde travaille en étroite collaboration avec le service de formation de l'OAREIL. Ce service propose notamment des formations diplômantes (DIGS et DUGS), des formations non diplômantes (cours de gérontologie) et des stages entrant dans le cadre de la formation professionnelle continue. Par ce biais, un large public bénéficie d'apports théoriques sur le domaine de la gérontologie et le service Alma Gironde est présenté à toute personne (professionnels comme tout venant) susceptible de bénéficier de notre accompagnement.

## FORMATION SALARIALE

	2017	2016
- Nombre d'heures consacrées à la formation des bénévoles.....	119	146

# LA COMMUNICATION

## LES OUTILS UTILISES EN PROVENANCE DE LA FEDERATION

- Le logiciel
- Les dossiers cartonnés

## LES OUTILS DEVELOPPES

- Les fiches d'appel
- Le classeur de permanence
- Le listing des dossiers
- Le répertoire des établissements

## LES ACTIONS REALISEES

Réalisation de nouvelles plaquettes d'information concernant le centre ALMA Gironde, en vue d'une distribution auprès de nos partenaires ?

	2017	2016
- Nombre d'heures consacrées à la création d'outils de communication.....	5	5
- Nombre d'heures consacrées à la diffusion des affiches, plaquettes.....	0	5

# LA PRÉVENTION AUPRÈS DES PROFESSIONNELS ET DU GRAND PUBLIC

Ressources internes : aucun bénévole formé pour animer les actions de sensibilisation

Ressources internes : aucun bénévole formé par Alma France ayant validée la formation de formateur

## SENSIBILISATIONS REALISEES :

Contacts téléphoniques, présentation ALMA Gironde (missions, fonctionnement) :

- Association d'aide à domicile en Gironde, 30 min.
- Étudiante en Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale travaillant sur la maltraitance des personnes âgées, 30 min.

## FORMATIONS EXTERNES (AUPRES DES PROFESSIONNELS) :

Numéro d'agrément utilisé ; Celui de l'OAREIL

Détails des actions menées :

Formation « Bientraitance » :

117 jours soit 1 114 h de formation à destination des professionnels d'établissements (EHPAD) pour un total de 571 stagiaires

Intervention de 3h à l'IFSI de Bordeaux sur le thème de la bientraitance.

	2017	2016
Nombre d'heures de préparation et d'animation y compris déplacements .....	1,3 ETP	1,5 ETP

## REPRÉSENTATION AUPRÈS DES INSTITUTIONS

Pas de représentations auprès des institutions en 2017.

Des relations régulières avec notamment l'école de police de Bordeaux et l'ARS aquitaine.

## RELATIONS AVEC LES ORGANISMES INSTITUTIONNELS

- Communes et intercommunalités : relais pour traitement de certains dossiers
- Conseil général : demande de subventions
- Agence régionale de santé : actions de formations
- Direction Départementale de la Cohésion Sociale : demande de subventions

## RELATIONS AVEC D'AUTRES ASSOCIATIONS

Relais pour traitement de dossiers avec les associations locales :

- Associations de mandataires judiciaires, d'aides à domicile...

## PARTICIPATION AUX ACTIONS RÉGIONALES

Participation à la réunion régionale des centres ALMA Nouvelle Aquitaine en mars 2017.

## PARTICIPATION AUX ÉVÈNEMENTS FÉDÉRAUX DU 3977

Pas de participation en 2017.

## VIE ASSOCIATIVE DE L'ANNÉE 2017

Réunions de préparation d'un colloque organisé par les centres ALMA d'Aquitaine (prévu pour 2018) : 2 réunions de 1h30 avec l'ensemble des bénévoles d'ALMA Gironde.

# CHIFFRES CLEFS

CHIFFRES CLEFS ALMA Gironde	2017	2016
	<b>Les principales victimes</b>	
Les femmes	71,3 %	63,3 %
<b>Lieu de résidence</b>		
En institution	30 %	25,4 %
A domicile	70 %	74,6 %
<b>Types de maltraitance</b>		
Psychologiques	27,9 %	33,8 %
Financières	7,7 %	11,3 %
Négligences actives/passives	23 %	21,1 %
Physiques	18,3 %	7 %
<b>Les victimes par âge</b>		
61- 75 ans	20,2 %	25 %
76-90 ans	45,4 %	51,7 %
91-100 ans	18,1 %	16,7 %
<b>Les mis en cause</b>		
Entourage familial	46,7 %	50,8 %
Professionnels établissement	17,5 %	16,9 %
Entourage social	35,8 %	13,8 %
<b>Les mis en cause par âge</b>		
21-45 ans	23 %	10,3 %
46-55 ans	30,3 %	31 %
56-65 ans	23,3 %	20,7 %
66-80 ans	16,3 %	34,5 %
81-95 ans	7 %	3,5 %
<b>Les facteurs de maltraitance</b>		
Intérêt financier	18 %	23,9 %
Relations familiales difficiles	16 %	14,9 %
Agressivité	30 %	20,9 %
Troubles du comportement	16 %	7,5 %
Addiction	12 %	7,5 %
Dysfonctionnement établissement	0 %	14,9 %
<b>Qui appelle ?</b>		
<b>Lorsque la personne est en institution :</b>		
- la famille	53,7 %	63,3 %
<b>Lorsque la personne est à domicile :</b>		
- membres de la famille	43 %	50 %
- entourage professionnel et social	37 %	31,7 %
- appels provenant de la victime	20 %	18,3 %
<b>Appelants par sexe</b>		
Femmes	80,8 %	83,1 %
Hommes	19,2 %	16,9 %

# CHIFFRES CLEFS

| personnes âgées / adultes handicapés |

Personnes Âgées / Adultes Handicapés	2017		2016	
	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.
<b>Les principales victimes</b>				
Les femmes .....	71,1 %	72,7 %	70 %	40 %
<b>Lieu de résidence</b>				
En institution .....	32,3 %	9,1 %	25 %	27,3 %
A domicile .....	67,7 %	90,9 %	75 %	72,7 %
<b>Types de maltraitance</b>				
Psychologiques .....	25,5 %	50 %	29,1 %	61,5 %
Financières .....	8,5 %	0 %	9,1 %	23 %
Négligences actives / passives .....	23,4 %	20 %	20 %	7,7 %
Physiques .....	20,2 %	0 %	9,1 %	0 %
<b>Les victimes par âge</b>				
61- 75 ans .....	22,7 %	0 %	28,6 %	9,09 %
76-90 ans .....	51,2 %	0 %	51 %	0 %
91-100 ans .....	15,3 %	9,1 %	20,4 %	0 %
<b>Les mis en cause</b>				
Entourage familial.....	45,8 %	54,6 %	52,8 %	41,7 %
Professionnels établissement .....	19,4 %	0 %	17 %	18,2 %
Entourage social.....	34,8 %	45,4 %	9,4 %	33,3 %
<b>Les mis en cause par âge</b>				
21-45 ans .....	22,5 %	33,3 %	12 %	0 %
46-55 ans .....	32,5 %	0 %	28 %	50 %
56-65 ans .....	22,5 %	33,3 %	20 %	25 %
66-80 ans .....	15 %	33,3 %	36 %	25 %
81-95 ans .....	7,5 %	0 %	4 %	0 %
<b>Les facteurs de maltraitance</b>				
Intérêt financier .....	19,1 %	0 %	19,3 %	50 %
Relations familiales difficiles .....	17 %	0 %	12,3 %	30 %
Agressivité .....	27,7 %	66,7 %	21 %	20 %
Troubles du comportement.....	14,9 %	33,3 %	8,8 %	0 %
Addiction .....	12,8 %	0 %	8,8 %	0 %
Dysfonctionnement établissement .....	0 %	0 %	17,5 %	0 %
<b>Qui appelle ?</b>				
<b>Lorsque la personne est en institution :</b>				
- la famille .....	56 %	0 %	64,3 %	16,7 %
<b>Lorsque la personne est à domicile :</b>				
- membres de la famille .....	42,5 %	44,3 %	64,3 %	23,2 %
- entourage professionnel et social .....	37,8 %	33,5 %	26,8 %	26,8 %
- appels provenant de la victime .....	19,7 %	22,2 %	8,9 %	50 %
<b>Appelants par sexe</b>				
Femmes.....	80,9 %	80 %	86,2 %	69,2 %
Hommes .....	19,1 %	20 %	13,8 %	30,8 %