



**CENTRE D'ÉCOUTE
CONTRE
LES MALTRAITANCES
DES PERSONNES ÂGÉES
ET DES ADULTES EN
SITUATION DE HANDICAP**

Rapport d'activité 2022



Ressources

L'association

Association loi 1901, l'Oareil a été créée en 1976 avec pour vocation l'amélioration des conditions de vie sanitaires, sociales et culturelles des personnes âgées et la valorisation de leur place dans notre société.

Dans ce cadre, elle a développé en son sein depuis 1995, le centre ALMA Gironde. Adhérente à la Fédération 3977 contre les maltraitances, son centre ALMA contribue à la prévention et la lutte contre les maltraitances des personnes âgées et des adultes en situation de handicap, dans le département de la Gironde.

Dans toutes ses activités, Alma 33 s'appuie sur les principes éthiques partagés avec la Fédération et respecte son cahier des charges.

Le dispositif Alma 33 est animé par des bénévoles qui reçoivent les appels et accompagnent les situations et des salariés de l'Oareil mis à disposition pour la coordination, la supervision de l'équipe de bénévoles, le développement et l'ingénierie de projet ainsi que la comptabilité liée à l'activité du centre.

Le siège social de l'association Oareil est situé à l'Université de Bordeaux, 3 ter place de la Victoire, 33076 Bordeaux cedex. L'activité du Centre Alma est déployée au 3 rue Lafayette à Bordeaux au sein des locaux de l'Oareil.

Les membres du centre

L'équipe pluridisciplinaire du centre est composée de **10 bénévoles en 2022** qui reçoivent les situations et les appels, orientent et accompagnent les appelants.

1 036 heures de bénévolat ont été réalisées en 2022, dont 865 heures dédiées aux permanences téléphoniques et au suivi des dossiers, 133 heures de réunions d'équipe.

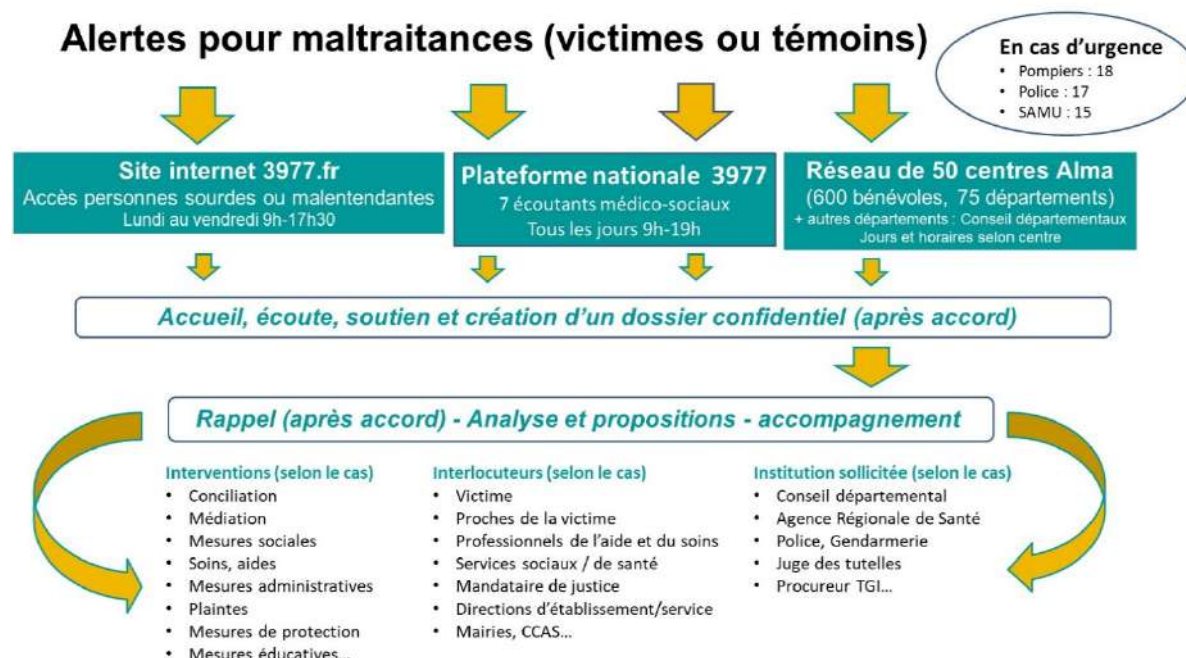
Les bénévoles sont soutenus dans leurs missions par **une psychologue clinicienne** qui suit les situations et fait le lien avec les partenaires de terrain. Elle est présente 2 demi-journées par semaine en 2022 ; elle est sous la responsabilité de la direction de l'Oareil qui pilote le projet ALMA 33 et est membre du Conseil Fédéral du 3977.

Des modules de formation sont dispensés par la Fédération du 3977 avec des compléments de formation apportés par l'Oareil, en fonction des besoins repérés à destination de l'équipe de bénévoles et de salariés.

Le centre a la possibilité de s'appuyer sur le comité éthique de la Fédération 3977 et les membres de la commission d'action gérontologiques et handicap de l'Oareil.

Organisation

Parcours d'un appel



Offre d'écoute : Pour qui ?

- Les personnes en situation de vulnérabilité victimes de maltraitances, en particulier les personnes très âgées dont la santé est précaire, ou les adultes en situation de handicap.
- Les proches de ces personnes, en particulier les proches aidants, lorsqu'ils sont témoins de ces maltraitances, et souhaitent contribuer à leur arrêt.
- Les professionnels intervenant auprès de ces personnes, ayant observé ces maltraitances, ou ayant un doute à ce sujet, et souhaitant leur arrêt.

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

Offre d'écoute : Quand ?

Le Centre ALMA Gironde communique le numéro national de la plateforme. Le 3977 reçoit les appels sur une large amplitude, du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et le week-end, de 9 h à 13 h et de 14 h à 19 h.

Lors de ses deux permanences, l'équipe traite principalement les situations adressées, après accord de l'appelant, par la fédération 3977. Certains appels directs au centre sont reçus sur la ligne directe du centre : 05 56 01 02 18. En dehors de ces plages horaires, les appelants

peuvent laisser un message vocal, envoyer un mail (alma.gironde@oareil.fr) ou contacter le numéro de téléphone 3977.

Cette écoute et ce traitement des dossiers sont assurés 2 demi-journées par semaine, les mardi et jeudi de 14 h à 17h.

Un logiciel commun permet de centraliser tous les suivis réalisés par le 3977 et le dispositif local.

Période de congés (fermeture du centre) : du 1^{er} au 15 août et du 23 décembre au 31 décembre 2022.

Des conseils et un accompagnement personnalisé

Après une phase d'écoute, les bénévoles analysent à 2 au minimum la situation décrite et proposent à l'appelant des actions adaptées à cette situation, à ses acteurs, et à son contexte. La coordinatrice psychologue nourrit les réflexions des bénévoles de par son regard clinique sur les situations ainsi que par son travail de coordination régulier aux acteurs en présence et partenaires de terrain.

Une veille est réalisée par l'équipe d'ALMA en coopération avec l'équipe salariée de l'Oareil afin de suivre l'évolution du secteur gérontologique et du domaine du handicap, tant au niveau de la politique nationale que de son organisation locale.

L'équipe du centre ALMA 33 accompagne la situation le temps nécessaire, jusqu'à l'arrêt des faits de maltraitance ou à une situation jugée acceptable pour la victime, jusqu'à l'intervention des professionnels, services ou institutions sollicitées, ou encore sur demande de l'appelant.

Des actions de sensibilisations, animées par les bénévoles du centre, sont organisées chaque année auprès des professionnels intervenants à domicile dans un objectif de prévention des risques de maltraitance.

Réunions pour les situations complexes

Certaines situations complexes sont abordées plus longuement en réunion d'équipe une fois tous les deux mois. **5 réunions ont eu lieu en 2022 dans lesquelles 12 situations complexes ont été abordées.** Ses réunions sont animées par la coordinatrice, psychologue clinicienne. Une de ces 5 réunions a été coanimée avec un procureur général, retraité, afin d'éclairer l'équipe sur certaines situations.

Principes d'action

Des principes éthiques

- **Respect de la parole et de la dignité de la personne qui appelle**, victime ou témoin.
- Les informations recueillies sont utilisées dans le **seul intérêt de la victime présumée**.
- Respect strict de la **confidentialité** des informations recueillies dans les dossiers ouverts suite à l'appel. Ces informations ne peuvent être communiquées que dans le seul cadre prévu par la Loi.
- **Neutralité et impartialité** : Les intervenants s'interdisent de substituer leurs propres valeurs et convictions à celles des intéressés, telles qu'elles ont été exprimées.
- L'appelant, ou la victime présumée, exercent le **libre choix des solutions proposées**, qu'elles peuvent refuser, après qu'elles aient été informées des conséquences possibles.
- Lorsque le centre propose de prendre des contacts avec des acteurs jugés pertinents, **l'accord préalable** de l'appelant, ou de la victime présumée, est requis.

En cas de **conflit d'intérêt**, le centre se dessaisit du dossier, qui est alors dépeysé dans un autre centre.

Une écoute de qualité

- Le centre assure une **écoute pluraliste** (au moins deux écoutants) afin de mieux appréhender les situations qui lui sont soumises, et de rechercher la meilleure objectivité.
- Pour assurer la confidentialité des appels, assurer la distance nécessaire pour recevoir et analyser les alertes, et protéger la sécurité des bénévoles, ceux-ci restent **anonymes**, sauf danger avéré pour la victime, et lorsque la Loi l'impose.
- Les bénévoles sont astreints à une **formation spécifique**, assurée par la Fédération 3977.
- le **système d'information** utilisé pour suivre chaque situation est sécurisé et fait l'objet d'une autorisation délivrée par la Commission Nationale pour l'Informatique et les Libertés (CNIL).

Du conseil et de l'accompagnement

- Une réflexion collective, prenant en compte les multiples dimensions de la situation, précède toute proposition d'action.
- Les bénévoles apprécient ainsi les aspects psychologiques, sanitaires, médico-sociaux et sociaux, économiques et juridiques des situations.

En complément des services publics de proximité

- Le centre **s'interdit toute intervention directe** dans les situations qui lui sont rapportées ; il privilégie le recours et l'intervention des professionnels des services publics de proximité, d'autres institutions, de services ou d'associations, dont il n'a ni la compétence, ni la légitimité.
- Le centre s'inscrit dans le principe **de subsidiarité** par rapport à l'action de ces services : il ne prend aucune des initiatives que ces services proposent ou peuvent assurer.
- le signalement à la justice d'une situation, lorsqu'il est nécessaire, est réalisé par le président du centre, après vérification du bien-fondé de la démarche.

Ces principes sont communs aux centres adhérents de la Fédération 3977, qui les réunit.

Activités

Chiffres-clés

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2021-22 | % |
|------|------|------|------|---------|---|
|------|------|------|------|---------|---|

| Nouveaux dossiers traités en Gironde | 127 | 142 | 136 | 147 | +11 | +8% |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Ouverts par la plateforme | 99 | 126 | 122 | 140 | +18 | +15% |
| Ouverts par le centre ALMA 33 | 28 | 16 | 14 | 7 | -7 | -50% |
| Clôturés par le centre | 156 | 56 | 22 | 33 | +11 | +50% |

| Appels concernant des situations traitées en Gironde | 500 | 623 | 599 | 471 | -128 | -21% |
|--|-----|-----|-----|-----|------|------|
| Entrants (venant de l'extérieur) | 151 | 156 | 245 | 139 | -106 | -43% |
| Sortants (vers l'extérieur) | 349 | 467 | 354 | 332 | -22 | -6% |

| Durée cumulée des appels en heure | 259 | 315 | 244 | 265 | +21 | +9% |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| En écoute | 64 | 66 | 68 | 65 | -3 | -4% |
| En suivi | 196 | 249 | 176 | 200 | +24 | +14% |

Commentaires

Le 1^{er} appel est majoritairement reçu par la plateforme 3977 mais le suivi des dossiers se fait au sein du centre. A la demande de l'appelant, la plateforme 3977 transmet la situation au centre ALMA 33 qui rappelle l'appelant afin de débiter un accompagnement de situation. Nous avons moins communiqué sur nos supports la ligne directe de notre centre, par choix. Cependant, cette année, le 3977 a fait l'objet d'une mise en valeur médiatique. Ces deux éléments peuvent expliquer la baisse des appels directs vers notre centre.

Notre centre s'appuie sur le 3977 et ses professionnels pour accueillir le 1^{er} appel et recueillir les informations générales. L'équipe de bénévoles peut alors se concentrer sur l'accompagnement des situations.

La durée moyenne d'un appel en 2022 est de 34 minutes (24 minutes en 2021). Cette durée nous indique l'importance de la dimension de l'écoute au sein de notre centre. En effet, si nous avons reçu un peu moins d'appels en 2022, la durée des appels est plus longue.

Les dossiers comptabilisés ici ne prennent pas en compte les témoignages reçus qui ne demandent pas d'accompagnement de situation mais d'une écoute voire parfois d'un signalement. Nous avons en effet reçu un nombre important de témoignages suite à la sortie du livre *Les Fossoyeurs* de Victor Castanet. Sur l'année 2022, le centre ALMA 33 a reçu 17 témoignages de situations en établissement.

Profil des dossiers ouverts

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2021-22 | % |
|---------------------------------|------|------|------|------------|---------|-------|
| Victimes supposées | | | | | | |
| Hommes | 22 | 29 | 38 | 42 | +4 | +11% |
| Femmes | 80 | 107 | 89 | 98 | +9 | +10% |
| 18 – 60 ans | 14 | 23 | 34 | 30 | +4 | -12% |
| 61 – 75 ans | 25 | 37 | 15 | 22 | +7 | +47% |
| 75 ans et plus | 59 | 65 | 76 | 77 | -1 | -1% |
| Personnes âgées | 82 | 109 | 99 | 109 | +10 | +10% |
| Situation de handicap | 23 | 23 | 38 | 38 | 0 | 0% |
| Lieu de survenue | | | | | | |
| A domicile | 84 | 118 | 106 | 97 | -9 | -8% |
| En établissement | 27 | 29 | 38 | 55 | +17 | +45% |
| Appelants | | | | | | |
| Hommes | 25 | 33 | 36 | 26 | -10 | -28% |
| Femmes | 83 | 109 | 100 | 118 | +18 | +18% |
| Victime elle-même | 26 | 33 | 28 | 36 | +8 | +29% |
| Proche famille | 52 | 67 | 76 | 72 | -4 | -5% |
| Professionnels | 10 | 13 | 15 | 15 | 0 | 0% |
| Autres (amis, voisins, témoins) | 11 | 28 | 16 | 21 | +5 | +31% |
| Mis en cause présumés | | | | | | |
| Entourage familial | 54 | 94 | 67 | 51 | -16 | -24% |
| Professionnels ou établissement | 33 | 35 | 64 | 68 | +4 | +6% |
| Autres | 22 | 21 | 15 | 33 | +18 | +120% |

| Type de maltraitances signalées (analyse uniquement sur les dossiers clôturés) | | | | | | |
|---|----|----|----|-----------|-----|-------|
| Psychologiques | 30 | 48 | 40 | 28 | -12 | -30% |
| Physiques | 17 | 24 | 17 | 28 | +11 | +65% |
| Sexuelles | NC | 2 | 2 | 5 | +3 | +150% |
| Liées aux soins | 7 | 9 | 5 | 13 | +8 | +160% |
| Négligences (actives et passives) | 29 | 22 | 37 | 35 | -2 | -5% |
| Financières | 13 | 15 | 12 | 17 | +5 | +42% |
| Non-respect des droits | 11 | 20 | 11 | 13 | +2 | +18% |
| Autres | NC | NC | 12 | 5 | -7 | -58% |

| Actions préconisées par le centre | | | | | | |
|-----------------------------------|----|----|----|-----------|-----|------|
| Négociation / Médiation | 7 | 6 | 19 | 13 | -6 | -31% |
| Cadre de vie | 4 | 4 | 6 | 3 | -3 | -50% |
| Mesures sociales | 20 | 21 | 28 | 13 | -15 | -53% |
| Soins / Médicales | 21 | 14 | 27 | 17 | -10 | -37% |
| Mesures juridiques | 15 | 9 | 28 | 15 | -13 | -46% |
| Mesures administratives | 3 | 3 | 9 | 10 | +1 | +11% |

Commentaires

Le profil des victimes recensées par notre centre reste similaire à celui des années précédentes, avec une stabilité du nombre des personnes en situation de handicap.

Nous notons une forte augmentation des situations en établissement qui correspond à la période de la sortie du livre de Victor Castanet et donc d'une mise en lumière des actions de la Fédération et surtout une libération de la parole sur les maltraitances faites en Ehpad. Ces situations ont été particulièrement recensées par notre centre en début de l'année 2022, avec une baisse à partir du 2^e trimestre.

Les femmes restent les victimes et les appelantes qui se saisissent le plus de l'offre de notre service afin d'être accompagnées et de dénoncer des faits de maltraitance. Depuis 2019, nous constatons une augmentation du nombre d'appels de la part des victimes. Cependant, les membres de la proche famille restent les appelants les plus fréquents, et demandent un temps d'écoute et d'accompagnement important en tant qu'aidants.

Les violences physiques et liées aux soins signalées sont en nette augmentation sur l'année 2022. Elles concernent principalement des situations en établissement ou éventuellement des situations à domicile de violences intra-familiales. Il est important de préciser à nouveaux que ces violences sont celles signalées par l'appelant et non pas des violences évaluées sur le terrain, chiffre que nous ne pouvons connaître.

Les maltraitances signalées à caractère sexuelles restent minimales même si elles sont en augmentation.

Vignettes de situations

Afin d'illustrer les actions du centre ALMA 33, nous avons sélectionné des situations qui nous semblent représentatives de notre travail au quotidien :

- M. X a 59 ans. Il vit seul à son domicile et présente une maladie psychiatrique chronique qui provoque chez lui des angoisses importantes avec des idées délirantes où il se sent persécuté. Son médecin psychiatre lui aurait conseillé d'appeler des associations dans ces moments afin de déposer son angoisse. Il a trouvé auprès du 3977 et de notre centre ALMA un lieu d'adresse apaisant, notamment la nuit, via le répondeur, depuis 2008. Ce n'est pas par hasard qu'il a choisi ALMA puisque c'est de « maltraitance » psychologique que M. X dit souffrir. Régulièrement notre équipe prend le temps de rappeler ce monsieur afin de prendre de ses nouvelles et de vérifier qu'il continue de bénéficier de soins adéquats. M. X témoigne de l'importance pour lui de l'existence du centre ALMA afin d'être écouté et soutenu, sans jugement.
- Mme Z., professionnelle de santé en libérale, a alerté le 3977 concernant une de ses patientes de 71 ans atteinte d'une maladie de Parkinson et se déplaçant en fauteuil roulant. Après échange avec l'appelante, nous apprenons que la victime supposée vit à son domicile grâce à l'aide d'un service à domicile qui intervient 3 fois par jour. Cependant, pendant le week-end, elle n'aurait bénéficié d'aucune intervention et ce manquement se serait déjà produit. Nous apprenons aussi que cette personne n'aurait pas d'aide de la part de sa famille proche. Afin que cette situation qui nous a été signalée ne récidive pas, nous nous mettons en contact avec la MDSI du secteur qui réalisera rapidement une fiche de signalement et mettra en place une réunion avec le service d'aide à domicile dans le mois suivant. Nous prendrons des nouvelles de la situation auprès de l'appelante et de la coordinatrice de la MDSI le mois suivant.
- L'appelante nous contacte au sujet de son père, M. X, 92 ans admis au sein d'un Ehpad, en service de soins palliatifs à sa demande, et en accord avec sa fille et le médecin coordinateur. Elle témoigne cependant d'une absence de service de soins palliatifs, de manque de personnels formés qui engendreront des négligences et des maltraitements (déshydratation, douleurs) avant le décès de M. X. Après un signalement à l'ARS, l'appelante témoigne aussi auprès du 3977 de cette situation afin qu'elle puisse être dénoncée et ne se reproduise plus.
- Madame M. nous appelle à propos de son voisin Monsieur B. âgé de 87 ans. Il habite le pavillon à côté du sien, pavillon dans lequel il vit seul. Monsieur B a déambulé à plusieurs

reprises dans les rues du quartier. Les voisins ont été conduits à contacter les pompiers ou la police municipale pour qu'ils le reconduisent à son domicile. Les voisins suggèrent que Monsieur B. serait plus à sa place dans un Ehpad, ce qu'il refuse de manière absolue. Devant ces errements, son fils qui est aussi son tuteur a décidé de fermer le jardin entourant le pavillon de Monsieur B. à l'aide d'un verrou, Monsieur B. semble toutefois ne pas s'en plaindre. Les aides à domicile qui se rendent chez Monsieur B. trois fois par jour disposent d'un accès au jardin, qu'elles condamnent après leur passage. Nous avons pris contact avec le service d'aide à domicile qui a confirmé ces dires. Suite à notre contact du CCAS municipal, nous apprenons que Monsieur B. est pris en charge par une assistante sociale. Une des pistes proposées par l'équipe d'ALMA est de doter Monsieur B. d'un système d'alerte pour qu'il puisse prévenir les secours en cas de chute.

Communication

Les cibles principales

- Les victimes potentielles de maltraitance : personnes du grand âge dont la santé est altérée, personnes en situation de handicap, ou confrontées à de graves difficultés économiques ou sociales ;
- Leur famille, en particulier les proches-aidants ;
- Les professionnels du champ social, sanitaire ou médico-social intervenant à domicile, ou en établissement ;
- Le grand public.

Les supports utilisés

Supports produits par la Fédération 3977

- Affiches (4 modèles, 2 formats) ;
- Dépliants ;
- Panneaux d'information (Kakémonos, roll-up) ;
- Films vidéo brefs.

Développés par le centre

- Affiches à destination du grand public ;
- Affiches ou plaquettes pour solliciter de nouveaux bénévoles ;
- Site internet : page sur le site internet de l'Oareil et du 3977 ;
- Présence sur les réseaux sociaux (LinkedIn via le compte de l'Oareil).

Actions réalisées

- 1 brève de radio sur France Bleu Gironde ;
- 2 participations à des salons Seniors ;
- Intervention sur le colloque national de la Fédération 3977 ;
- Organisation d'un colloque en direction des équipes de bénévoles des Centres de Nouvelle-Aquitaine.

La charte graphique de l'Oareil et par conséquent du Centre ALMA Gironde a fait l'objet d'une refonte en 2022. Au total, l'ensemble de ces actions ont représenté les temps de travail suivants :

- 20 h pour la réalisation de supports de communication
- 20 h pour la diffusion des supports par les bénévoles lors de salons ou de manière informelle et par la directrice du centre ou la coordinatrice lors de rencontres avec les partenaires institutionnels.

Activités de sensibilisation & formation

Interventions de sensibilisation

Trois sensibilisations ont été réalisées en 2022

- **Le 14 mai 2022 au sein de la Résidence Domitys de Villenave D'Ornon** – sensibilisation autour des maltraitances des personnes âgées et principalement des maltraitances de type financier. Cette sensibilisation était à l'adresse des résidents et leurs proches. 10 personnes ont assisté à cette sensibilisation. Cette intervention a été réalisée par 2 bénévoles du centre.
- **Le 2 juin 2022 au sein de la Police Nationale à Bordeaux** – sensibilisation autour des maltraitances intra-familiales et présentation du 3977 ainsi que du centre ALMA 33, à l'adresse des agents de Police lors d'une formation dédiée à l'accompagnement des victimes de violences intra-familiales. Réalisée par la coordinatrice du centre, 12 agents ont assisté à cette sensibilisation.
- **Le 15 juin 2022 au sein d'un centre de formation d'aides-soignantes (CFA Symphonie Formation) à Cenon** – sensibilisation aux maltraitances des personnes âgées, présentation des missions d'ALMA et du 3977 – 15 soignants présents. Cette intervention a été réalisée par 2 bénévoles du centre

En 2022, deux bénévoles ont été impliqués dans des interventions de sensibilisation ou des actions de formation consacrées aux maltraitances.

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2021-22 | % |
|--|------|------|------|---------|------|
| Pour les sensibilisations et formations : (en heures) | | | | | |
| 16 | 2 | 6 | 20 | +14 | 233% |
| 12 | 5 | 4 | 8 | +4 | 50% |

*y compris la durée des déplacements

Formations réalisées en 2022

En formation initiale de professions sanitaires ou sociales et en formation tout au long de la vie

L'Oareil dispose d'une certification Qualiopi pour mener des actions de formation. Les interventions autour de la lutte contre les maltraitements et la promotion des bientraitements ne sont donc pas assurées par le Centre ALMA.

Trois formations ont été dispensées pour les professionnels d'Ehpad et de centres hospitaliers :

- Prévenir les maltraitements et déployer la bientraitance dans l'accompagnement et le soin ;
- Devenir référent bientraitance ;
- La bientraitance des personnes en situation de vulnérabilité.

Représentation & partenariat

Avec des organismes institutionnels

- **Conférence nationale de santé et la Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance** - Participation le 12 octobre 2022 au Webinaire Lutte contre les maltraitements et réponses citoyennes
- **Mairie de Bordeaux** : Participation au groupe de travail Lien Social et Solidarité dans le cadre de Bordeaux Dynamique Seniors (BDS) : pilotage d'une action autour de la promotion de la bientraitance auprès des professionnels et du grand-public.
- **Conseil Départemental de la Gironde** : réflexion autour de la prise en charge des situations de maltraitance en Gironde en lien avec le, Vice-président du Conseil départemental, en charge de la politique des aînés et du lien intergénérationnel.

Les éléments marquants :

- Adoption le lundi 28 mars 2022 de la délibération suivante, « *Pour les personnes en EHPAD victimes de maltraitance, de nombreux canaux existent : il est possible de contacter l'ARS et le Conseil départemental, ou encore des associations œuvrant sur le champ des maltraitements aux personnes. Il est également possible d'appeler le 3977 ou par écrit sur le site 3977.fr, la plate-forme nationale d'écoute dédiée aux personnes âgées et aux adultes victimes de maltraitance. Notre premier objectif sera donc de réussir à coordonner cette information au travers de la création d'un comité de coordination des acteurs œuvrant contre les maltraitements (ARS, Département, Préfecture, associations, établissements eux-mêmes), de façon à élaborer de façon concertée une réponse commune aux cas de maltraitance faites aux âgés. Nous veillerons à renforcer les dispositifs existants, à commencer par le numéro 3977 de façon à lui donner de la visibilité, grâce à un accompagnement du réseau Alma, en charge de la gestion opérationnelle de ce numéro en Gironde.* »
- Rencontre avec les services de l'autonomie en décembre 2022 en présence de la directrice de la mutualisation et des actions transversales et de la responsable de la nouvelle cellule installée en janvier 2023 : la Cellule de Recueil d'Informations Préoccupantes (CRIP) : présentation du dispositif et des modalités de partenariat avec le Centre ALMA.

- **Union départementale des CCAS :** Une première rencontre avec la direction de l'Union Départementale des CCAS et son service pour la préservation de l'autonomie a eu lieu le 21 décembre 2022 afin de présenter les missions d'ALMA, envisager des axes de collaboration et communiquer sur la recherche de bénévoles au sein des équipes des CCAS. Cette première rencontre permettra une présentation du centre ALMA à tous les directeurs des CCAS prévue en 2023.

Avec les autres centres ALMA

Le centre ALMA Gironde collabore avec les autres centres de la Région Nouvelle-Aquitaine dans une dynamique d'échange des pratiques. Ainsi, les coordinatrices ou bénévoles référentes des centres départementaux de la Vienne, la Dordogne, les Landes, le Pays-Basque et la Charente-Maritime se sont réunies 4 fois en visioconférence. Sur l'année 2022, ces réunions ont abouti à une journée de travail et de rencontre destinée aux bénévoles des centres de Nouvelle-Aquitaine dans le but de mutualiser les expériences et les compétences de chaque centre, autour d'un thème de travail commun : les maltraitances intra-familiales. Ces réunions de travail favorisent la synergie des centres en Nouvelle-Aquitaine et de mettre en commun les ressources et fonctionnement de chaque département. Elles ont aussi permis à chaque centre d'initier un travail de réflexion commun autour de leurs missions.

Zoom la journée d'échange des centres ALMA en Nouvelle-Aquitaine

**LE 15 NOVEMBRE 2022
À BORDEAUX**

DE 9H45 À 16H
À L'UNIVERSITÉ DE BORDEAUX
Place de la Victoire
DÉJEUNER SUR PLACE

**JOURNÉE D'ÉCHANGE DES CENTRES ALMA
EN NOUVELLE-AQUITAINE**

Matinée : Table ronde autour des maltraitances intra-familiales

Avec les interventions de
Sonia Benbelaïd-Cazenave
Psychologue commandant de la Maison de la protection des familles
de Gironde

Marina Razafimbelo
Cheffe de service de l'APAFED (Association pour l'Accueil des
Femmes en Difficulté)

Après-midi : Echanges entre Centres ALMA

En présence de
Pierre Czernichow
Président de la Fédération du 3977
& de membres du Conseil Fédéral

La journée d'échanges à destination des bénévoles des centres ALMA de Nouvelle-Aquitaine s'est tenue à Bordeaux le 15 novembre 2022 dans la faculté de la Victoire de l'Université de Bordeaux. Elle a regroupé les Centres de Dordogne, des Landes, de Charente Maritime et de Vienne, de Pyrénées Atlantiques, Lot et Garonne. 8 bénévoles sur les 11 de Gironde ont participé.

La matinée a fait l'objet d'un échange de pratique autour des maltraitances intra-familiales, avec les contributions de **l'APAFED** et de **la Maison de Prévention et de Protection des Familles de la Gironde** (service de gendarmerie).

L'après-midi était dévolue au fonctionnement des Centres ALMA et à leurs questionnements éthiques. Le Président de la Fédération 3977 a été présent tout au long de la journée et a apporté son éclairage.

Le centre ALMA Gironde a pris à sa charge son organisation et son animation. 40 personnes y ont participé.

Participation à des évènements fédéraux

- Participation à l'Assemblée Générale du 11 mai 2022 de la Fédération 3977 ;
- Participation au Colloque National du 3977 : « Maltraitements, Causes et Solutions », le 8 novembre 2022 à Paris, avec une intervention de Céline Carreau, directrice de l'Oareil, à une table ronde sur le thème de la formation des professionnels à la lutte contre les maltraitements et d'Emmanuel Chignon, administrateur de l'Oareil et directeur de l'Ehpad Terre Nègre sur le thème des métiers de l'aide et du soin.
- Participation à la réunion des Présidents des Centres ALMA, le mercredi 14 décembre, à Paris.

Soutien financier des partenaires

- Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
- Conseil départemental de la Gironde
- Carsat Aquitaine
- Mairie de Bordeaux
- Mairie d'Eysines
- Mairie du Haillan
- Mairie de Pessac
- Mairie de Saint Médard en Jalles
- Mairie du Taillan Médoc
- Mairie de Talence
- Mairie de Villenave d'Ornon

Vie associative

Les instances de l'association

- Le Bureau a tenu 10 réunions en 2022. La séance du 14 janvier a approuvé le nouveau contrat d'adhésion entre le Centre ALMA Gironde et la Fédération 3977, signée par le Président de l'Oareil, le Pr Dean Lewis, le 20 janvier 2022.
- La commission des Actions Gérontologiques et Handicap, qui a notamment pour mission de suivre l'activité du Centre ALMA s'est quant à lui réuni 5 fois en 2022.
- Le Conseil d'Administration a été réuni 2 fois en 2022.

Réunions internes

5 réunions entre bénévoles ont été organisées par la coordinatrice du centre en 2022 ainsi qu'une rencontre entre tous les bénévoles des centres ALMA de Nouvelle-Aquitaine.

Une réunion annuelle de bilan et de perspectives, qui se clôture par un déjeuner partagé a eu lieu en 2022. Les bénévoles du Centre ALMA sont également invités aux temps festifs dédiés à l'ensemble des 150 bénévoles de l'Oareil.

Formation des bénévoles

Destinées aux nouveaux bénévoles intégrant le centre, ces formations sont organisées en trois modules, répartis sur 5 jours. En 2022, deux bénévoles en Gironde ont suivi le Module 2 (« L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute ») sur deux jours, à Bordeaux.

Fédération 3977 contre les maltraitances

La Fédération rassemble tous les centres départementaux et interdépartementaux adhérents qui luttent contre les maltraitances faites aux adultes en situation de vulnérabilité en France.

Principales missions

- ✓ Recevoir des **alertes par téléphone** pour suspicion de maltraitances au numéro 3977, plateforme nationale, ou par appels directs par numéro spécifique aux centres départementaux et interdépartementaux ;
- ✓ Contribution à la **coordination des acteurs** de la lutte contre les maltraitances, privés ou publics, à la fois au niveau national et en proximité ;
- ✓ Susciter la **création de centres associatifs de bénévoles** dans les zones non couvertes ;
- ✓ Etre **l'interlocuteur des pouvoirs publics**, et constituer le pivot du dispositif national de lutte contre les maltraitances ;
- ✓ Assurer la **collecte des données pertinentes** pour développer les connaissances et contribuer aux recherches sur les maltraitances, et sur les réponses à y apporter ;
- ✓ Organiser et participer aux actions **de formation et de sensibilisation** des acteurs concernés par la lutte contre les maltraitances : professionnels de santé et du travail social, proches-aidants, bénévoles des associations, intervenants des services déconcentrés de l'Etat et des collectivités territoriales, grand public.

Principales valeurs

- ✓ Respecter l'égalité des appelants pour l'accès à l'écoute et l'accompagnement des appels sur le territoire national, quelles que soient les personnes ;
- ✓ Garantir la complémentarité des actions associatives en lien avec les alertes, et les compétences et interventions directes des professionnels et des services de proximité que la Fédération respecte strictement.

Ce dispositif garantit à l'appelant sa libre expression, le respect de la confidentialité de ses propos, l'indépendance de l'écoute qui lui est proposée.

Le témoin et la victime sont ainsi protégés des représailles et des sanctions possibles.

Les conseils sont proposés en toute neutralité, et écartent tout conflit d'intérêt.

La pertinence de ces conseils résulte de la formation des intervenants, du suivi pluraliste et multidisciplinaire, de l'expérience des centres et leur connaissance du terrain

La Fédération 3977, dispositif national de lutte contre les maltraitances

La plateforme nationale d'écoute 3977

Elle est animée par des écoutants professionnels médico-sociaux, issus de formations multiples (psychologue, juriste, travail social) qui reçoivent les premiers appels d'alerte pour suspicion de maltraitances.

Ces professionnels ouvrent un dossier lorsque c'est pertinent.

Avec l'accord de l'appelant, ils sollicitent les centres de la Fédération (ou en l'absence de centre les services des Conseils départementaux) pour approfondir l'écoute, puis conseiller et accompagner les appelants.

Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Ils sont essentiellement animés par des bénévoles.

Ils reçoivent des appels directs d'alerte, ou approfondissent l'écoute amorcée par les écoutants de la plateforme.

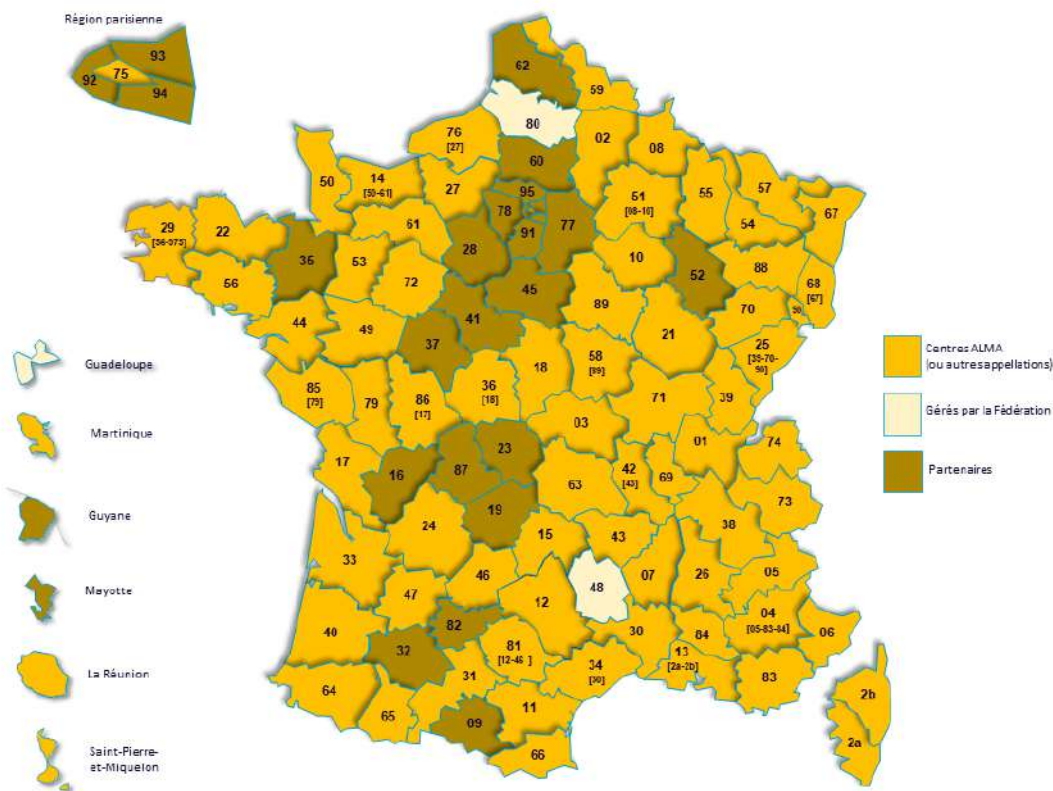
Ils alimentent les dossiers avec les informations reçues.

Après analyse de la situation, ils conseillent les victimes (ou autres appelants) et les accompagnent vers les professionnels, services ou institutions susceptibles d'intervenir pour faire cesser au plus vite les maltraitances.

Par ailleurs, les centres ont une activité de sensibilisation et de formation, ainsi que de communication, visant à faire évoluer les représentations, les connaissances et les compétences des acteurs concernés vis-à-vis des maltraitances.

Les centres sont régulièrement réunis ; des formations sont proposées ; la situation des centres est suivie et de multiples coopérations et mutualisations sont mises en œuvre au sein de la Fédération.

51 centres ALMA interviennent dans 73 départements



Les instances fédérales

L'**assemblée générale** de la Fédération est constituée :

- de représentants des centres adhérant (collège 1),
- de personnes qualifiées (collège 2)
- et de représentants de partenaires de la Fédération dans la lutte contre les maltraitances (collège 3).

L'assemblée générale élit un **Conseil fédéral** qui, lui-même, désigne par élection un **bureau fédéral**.

Par ailleurs, la Fédération s'appuie sur

- un **Conseil scientifique**,
- un **Comité d'éthique**,
- des commissions permanentes : **commission des centres, commission de la plateforme 3977**
- et des groupes de travail thématiques (dont la **formation**).

Initiatives, représentation & partenariat

La Fédération organise chaque année un colloque.

Elle propose une diversité de formations sur la thématique des maltraitances.

La Fédération participe

- au Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age
- et à la Commission Nationale de Promotion de la Bienveillance et de lutte contre les Maltraitances.

Sous l'égide du Ministère des solidarités et de la santé (DGCS), elle entretient un partenariat avec diverses institutions comme

- le Défenseur des droits,
- l'APF- France Handicap
- ou l'institut français de Justice Restaurative.

Site internet : 3977.fr



ALlo MALtraiteance des personnes en situation de vulnérabilité (Handicap, grand âge)



Centre départemental de la Gironde
3 rue Lafayette -33000 Bordeaux
Tél : 05 56 01 02 18 - alma.gironde@oareil.fr - 3977.fr
Association loi 1901 - Siret n° 308 066 265 00064