

RAPPORT ANNUEL

2023

Préparé par :

Vincent LE SCORNET
Directeur Général

Présenté par :

Régis GONTHIER
Président 3977

SOMMAIRE

Édito du Président

Page 3 - 4

01

La Fédération 3977 Contexte politique et expertise

Une compétence d'État, des coopérations indispensables - p 5
Une politique spécifique déclinée par publics-cibles - p 6/7
Evaluer les établissements & services médico sociaux : un appui fort - p 8
Fédération 3977 : un dispositif délégué pour prévenir et lutter contre les maltraitances - p 9/10
Principaux enjeux et pistes possibles - p 11/12

Page 5 - 12

02

La Fédération 3977 : Ressources et organisation

Organisation Fédérale - p 13
Plateforme nationale - p 14/15
Les centres départementaux et interdépartementaux - p 16 à 19
La lettre interne - p 19
Les évènements dans les centres ALMA p 20 à 24

Page 13 - 24

03

La Fédération 3977 : Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

Analyse des appels - p 25 à 27
Les dossiers créés - p 28/29
L'analyse des appels - p 30
Les lieux de maltraitance - p 31
Les facteurs de maltraitance - p 32
Les actions - p 33

Page 25 - 33

04

La Fédération 3977 : Vie Fédérale et les commissions

Les réunions des instances fédérales - p 34
La commission des centres - p 35
La commission formation - p 36

Page 34 - 36

05

La Fédération 3977 : Sensibilisation, formation et animation du réseau fédéral

Formation initiale des bénévoles des centres - p 37/38
Quelques exemples d'intervention du dispositif : approche qualitative Enquête réseau - p 39 à 43
Enquête état des lieux du fonctionnement des centres ALMA - p44/45

Page 37 - 45

EDITORIAL :

Le nécessaire renforcement des Centres ALMA pour optimiser la lutte contre les maltraitances

L'actualité de ces dernières années a montré l'importance de disposer d'un système d'alerte, de recueil et de qualification le plus exhaustif possible des cas de maltraitances pour permettre d'agir au plus vite et au plus proche des personnes concernées. Après la crise Orpea qui a entraîné un afflux massif d'alertes portant sur des situations de maltraitance en EHPAD, l'Etat a lancé une grande concertation dans le cadre d'états généraux des maltraitances qui a permis de rassembler autour d'une même cause les services de l'Etat (DGCS, Département, ARS...) les professionnels (police, parquet, gendarmerie, CCAS, acteurs de santé...), les associations et les instances représentatives (défenseur des droits, le Haut conseil de l'enfance et de la famille et de l'âge, Conseil national consultatif des personnes handicapées...) dans le but de dégager des pistes pour une future stratégie nationale.

Ces états généraux ont montré que les maltraitances à l'égard des personnes vulnérables ne sont pas assez connues et documentées notamment à domicile [1]. Une étude du CREDOC de janvier 2023 a indiqué que 70 % des Français sont inquiets des risques de maltraitance pour eux-mêmes ou pour leurs proches et 65 % considèrent que les pouvoirs publics ne s'impliquent pas assez pour lutter contre les maltraitances envers les personnes vulnérables [2].

La Loi sur le « bien vieillir » en cours d'examen parlementaire se propose de mettre en place un outil spécifique d'alerte, de quantification, de qualification et de traitement des situations de maltraitance au niveau de chaque

département pour agir « au plus vite et au plus proche » des personnes concernées.

Cette instance permettrait d'établir chaque année une synthèse des situations de maltraitances déclarées dans le département, elle devra conduire les enquêtes si nécessaires, elle pourra procéder à un signalement judiciaire et elle sera pilotée par le représentant de l'Etat.

Cette mission de recueil et d'analyse des appels était largement assurée par les centres Alma (Allô Maltraitances) créées en 1994 par le Professeur Robert HUGONOT et depuis 2014 par la plateforme d'écoute 3977 issue de la fusion d'HABEO (Handicap, Age, Bientraitance Écoute, Orientation) et d'Alma France.

Notre réseau d'écoute couvre actuellement 74 départements (25 départements sont dépourvus de centre, mais font l'objet de convention de coopération avec la Fédération 3977) et il est constitué essentiellement de bénévoles formés (souvent retraités du secteur médico-social) pour recueillir la parole de l'appelant avec neutralité et bienveillance, sans juger, sans dramatiser ni minimiser les faits de manière confidentielle sachant que l'appelant lui-même peut conserver l'anonymat ; les objectifs poursuivis sont de répondre aux alertes, d'analyser chaque situation et d'accompagner les appelants vers les professionnels et les instances ou les services compétents. Ce réseau contribue à la prévention des maltraitances par la formation des professionnels et la sensibilisation des proches aidants et de grand public. Son expérience de terrain est considérable issue de plus trente ans de pratique.

EDITORIAL : SUITE

Grâce à la Fédération 3977 chaque année une analyse statistique des appels est pratiquée (ce qui représente environ 57 000 appels du numéro 3977 en 2023), selon le statut des victimes (personnes âgées versus personnes en situation de handicap), l'âge des victimes, le sexe, le profil des appelants (personne elle même / Famille / Intervenant à domicile / Personnel d'établissement / Services sociaux...), le profil des personnes mises en cause, le type de violence (Négligence passive ou active / Restriction des droits / Violence psychologique / Financière...), les lieux de survenue (Domicile/Etablissement), les comportements imputables aux professionnels ou encore aux dysfonctionnements institutionnels, la mise en cause de l'entourage familial.

Ces statistiques permettent de connaître les actions préconisées (actions juridiques avec des signalements aux instances judiciaires / Actions de nature sociale / Action sur l'environnement de la victime/Recherche de conciliation...).

Ces données sont extrêmement riches et utiles mais probablement imparfaites, car certaines situations sont très difficiles à analyser par le biais du téléphone et sont en réalité d'origine multifactorielle avec une intrication de facteurs.

L'Etat, dans le cadre de la nouvelle loi, prévoit dans l'article 4 de centraliser toutes les alertes afin d'avoir une visibilité la plus exhaustive possible sur les actes de maltraitements [4]. Notre réseau Alma s'inscrit précisément dans ce cadre grâce à sa capacité à traiter ces alertes de maltraitements reconnues par l'Etat [5]. Certes, ce réseau peut être considéré comme hétérogène : il n'est pas présent dans tous les départements et certaines cellules d'écoute doivent encore se développer en quantité et en compétences avec une intensification accrue des relations avec l'ensemble de la plateforme. Les moyens financiers sont trop souvent insuffisants et il importe que cet aspect soit davantage pris en compte.

C'est dans cet esprit que l'équipe de direction de notre Fédération s'est étoffée avec notamment, outre la nomination d'un nouveau Directeur Général, le recrutement d'une Responsable des ressources privées et Communication.

Le caractère opérationnel et pérenne du Réseau Alma se trouve ainsi actuellement renforcé et son avenir conforté par une structure orientée vers les défis que l'actualité nous dicte.

Ainsi, la création d'une cellule départementale de recueil et de traitement des signalements de maltraitance envers les personnes vulnérables ne peut se concevoir sans la présence effective et active de la plateforme 3977 et du réseau Alma. Car, le réseau Alma est l'acteur d'une mission d'intérêt général de lutte contre les maltraitements et d'une histoire portée par de grands précurseurs de la lutte contre les maltraitements comme le Pr Robert HUGONOT et le Pr Robert MOULIAS. Il porte une dimension très forte d'écoute empathique et indépendante au service des personnes qui sont en position de faiblesse et cela grâce, en grande partie, à des bénévoles « experts ou partenaires » qui témoignent ainsi leur solidarité vis-à-vis des « vulnérables ». On peut comprendre dès lors que les acteurs actuels de la lutte contre les maltraitements doivent se préoccuper de l'avenir de la Fédération 3977 et de ses centres d'écoute.

Régis Gonthier

*Président de la Fédération 3977
contre les maltraitements*

Références

- 1- Etats généraux des maltraitements ; rapport de la concertation, 2 octobre 2023/Ministère de la santé et des solidarités :23p.
- 2- Berhuet S, Hoibian S, Forcadell, Albérola E. La perception de la maltraitance par les Français. CREDOC, 23 janvier 2023.
- 3- Fédération3977 contre les maltraitements. Rapport d'activité 2022 : 107p.
- 4- Proposition de loi portant mesures pour bâtir la société du bien-vieillir en France. Article 4.
- 5- Circulaire DGAS/SD2 n°2002-280 du 3mai 2002 relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance envers les adultes vulnérables et notamment les personnes âgées



1 - LA FÉDÉRATION 3977 CONTEXTE POLITIQUE ET EXPERTISE

Une compétence d'Etat, des coopérations indispensables

En France, l'Etat, garant de l'intérêt général, est chargé de la lutte contre les maltraitances envers les personnes vulnérables au titre de la protection des populations et de la cohésion sociale. La Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) anime la politique de prévention et de lutte contre les maltraitances des publics vulnérables, plus particulièrement le bureau de la protection des personnes.

Cette politique est définie par le gouvernement, et mise en œuvre de façon déconcentrée par l'intermédiaire de deux réseaux territoriaux de l'Etat :

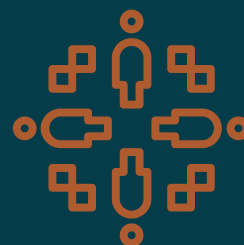
- Pour les établissements et services sociaux : Les Directions Régionales et Départementales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS et DDEETS) sous l'autorité du Préfet, depuis la réforme de l'organisation territoriale de l'État au 1er avril 2021 ;
- Pour les établissements et services de santé et médico-sociaux, les Agences Régionales de Santé (ARS) qui depuis la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (dite HPST).

Ces institutions déconcentrées sont chargées ensemble, dans chaque région et chaque département, de mettre en œuvre et coordonner

la politique de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, selon l'instruction SG n° 2011-08 du 11 janvier 2011.

Cette action de l'Etat vient compléter l'action des Conseils Départementaux, chargés depuis les lois de décentralisation de définir et de mettre en œuvre, dans chaque département, la politique d'action sociale en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, au titre du Code de l'action sociale et des familles.

En outre de multiples associations participent à la prévention et la lutte contre les maltraitances ; elles représentent les personnes en situation de vulnérabilité, ou leurs familles, selon leur statut (personnes du grand âge ou en situation de handicap), ou les raisons de leur vulnérabilité (type de handicap, maladie, situation sociale, etc.)



Cette articulation de compétences multiples, de statuts variés, souligne la nécessité de favoriser leur coopération au niveau local dans la durée. C'est ce que nous attendons de la proposition de loi portant diverses mesures relatives au grand âge et à l'autonomie. Cela devra se confirmer par la loi grand âge annoncée que nous appelons de nos vœux.

1.2 UNE POLITIQUE SPÉCIFIQUE DÉCLINÉE PAR PUBLICS-CIBLES

La politique publique nationale pour la prévention et la lutte contre les maltraitements est définie, de façon transversale, dans le cadre de l'aide à l'autonomie, de la protection des personnes en situation de vulnérabilité et de leurs droits, sur la base d'une collaboration interministérielle.

Les objectifs

Cette politique poursuit plusieurs objectifs :

- Développer le signalement des faits de maltraitements ;
- Répondre aux alertes en renforçant les contrôles au sein des établissements ;
- Prévenir et repérer les risques de maltraitements en institutions par la mise en œuvre d'une politique active de bientraitance.

La loi de finances pour 2024 « Solidarité, insertion et égalité des chances », décline cette politique en trois programmes :

Les programmes

- Le programme 157 « Handicap et dépendance » traite la lutte contre les maltraitements. Il prévoit le financement la Fédération 3977 y compris ses centres
- Le programme 304 relatif à « l'inclusion sociale et la protection des personnes » finance le Groupement d'Intérêt Public « Enfance en Danger » (GIPED), gestionnaire de la plateforme 119, et de l'observatoire national pour la protection de l'enfance
- Le programme 137 « Egalité entre les femmes et les hommes » finance la lutte contre les agissements et violences sexistes et sexuelles finance la plateforme 3919 et de nombreuses associations.

Les états généraux

Organisés de mars à juillet 2023, les États généraux des maltraitements se sont intéressés à la question des violences ou négligences que subissent les adultes en situation de vulnérabilité, en particulier les personnes avancées en âge, les adultes en situation de handicap ou de précarité.

Deux groupes de travail ont été constitués en parallèle :

- Le premier groupe a travaillé sur le repérage précoce et l'orientation des personnes victimes de maltraitements à domicile
- Le second groupe a réfléchi sur la thématique de la sécurité des adultes vulnérables.



LA SUITE...



Les états généraux...

Au terme de la démarche, les propositions opérationnelles issues de toutes les parties prenantes ont été synthétisées et soumises à une analyse critique des membres de la commission nationale pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance. La Ministre vient de changer, nous attendons les suites qui seront données.

La loi “Bien vieillir”

La proposition de loi portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir en France, écrites par les députés Mmes Annie Vidal et Laurence Cristol a été débattue dans le cadre d’une procédure accélérée. L’affaire Orpéa a montré l’importance de disposer d’une instance d’alerte rapide et agile, pour que les personnes concernées, la famille, les proches et les soignants puissent signaler, en toute confiance, les cas de maltraitance qu’ils constatent. C’est le sens de l’article 4, qui installe dans chaque département une cellule d’alerte, de qualification et de traitement des situations de maltraitance afin d’agir au plus vite et au plus proche des personnes concernées. La volonté de l’Etat est d’avoir la visibilité la plus exhaustive sur les cas de maltraitance. Au moment où ces lignes sont écrites, la loi est encore en construction puisqu’elle doit faire l’objet d’une étude en Commission Mixte Paritaire.

Ce cadre politique pourrait être renforcé par une loi de programmation pluriannuel, élaborée en concertation avec les principaux acteurs, déclinant des objectifs prioritaires en actions cohérentes, en les adaptant au contexte local, selon un calendrier prévisionnel. La constitution ne le permettrait pas. L’urgence va se faire jour au regard de la démographie française vieillissante.

1.3 ÉVALUER LES ÉTABLISSEMENTS & SERVICES MÉDICO-SOCIAUX : UN APPUI FORT

Le référentiel HAS² est structuré en 3 chapitres selon la personne, les professionnels, et les établissements et services eux-mêmes.

Neuf thématiques sont identifiées :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne accompagnée
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours
- La politique des ressources humaines
- La démarche qualité et gestion des risques.



Deux objectifs concernent plus particulièrement les maltraitances :

La définition et le déploiement et d'un plan de prévention des risques de maltraitance et de violence (3 critères)

- La définition, avec les professionnels, d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
- Le traitement des signalements de faits de maltraitance et de violence, et la mise en place des actions correctives.
- La sensibilisation ou formation régulière des professionnels à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

La mise en œuvre d'un dispositif de recueil et de traitement des plaintes et des réclamations

(3 critères) :

- L'organisation du recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.
- La communication sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.
- L'analyse par les professionnels en équipe des plaintes et des réclamations et la mise en place des actions correctives.

La mise en place d'un dispositif de gestion des risques, dont celui des maltraitances, impliquant tous les professionnels, pour les amener à alerter et analyser ensemble au quotidien les situations difficiles, et à y apporter localement des réponses adaptées, a montré son caractère structurant et efficace pour lutter contre les événements indésirables dans le champ sanitaire : sa transposition au champ médicosocial est prometteuse.

1.4 UN DISPOSITIF DÉLÉGUÉ POUR PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LES MALTRAITANCES

Pour lutter contre les maltraitances faites aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, l'Etat s'appuie sur un dispositif national spécifique qui a évolué en plusieurs étapes.

2008 : un numéro d'accueil téléphonique unique

En 2008, l'Etat a financé par le programme 157 la mise en place un numéro d'accueil téléphonique national unique des victimes ou des témoins de faits de maltraitance : le 3977. Les suites données à ces appels relevaient alors d'un autre dispositif : le réseau des centres Alma départementaux ou interdépartementaux.

2014 : la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance

En 2014, la plateforme téléphonique 3977 et le réseau des centres Alma ont fusionné en créant la « Fédération 3977 contre la maltraitance », avec l'objectif de couvrir le territoire national et de traiter de façon égale tous les appels.

En outre cette Fédération a été chargée de communiquer, de sensibiliser le grand public et de former les professionnels concernés à la prévention et à la lutte contre la maltraitance.

2017-2019 : une convention pluriannuelle

Le nouveau dispositif a été soutenu pour 3 ans par une convention d'objectifs, lui déléguant la gestion du 3977. Les centres fédéraux soutiennent les appelants, analysent les situations de maltraitances rapportées, et puis orientent les appelants vers les professionnels et services sociaux ou sanitaires, les services de l'État, les Conseils Départementaux, les autorités judiciaires, etc. selon le cas

2020 : la Fédération face aux crises

La pandémie au Covid-19 a exacerbé les risques de maltraitance en ville et dans les établissements, avec notamment des altérations de la santé mentale et des maltraitances psychologiques et liées aux soins. La Fédération y a fait face en étendant l'accessibilité de sa plateforme (accès 7/7, gratuit et non-traçable) puis en ouvrant une procédure d'accès spécifique aux personnes sourdes et malentendantes.

Avec la forte médiatisation d'affaires de maltraitances (Orpéa, Korian, Clinéa...) la Fédération a développé sa communication externe pour mieux faire comprendre le caractère ubiquitaire et non univoque des maltraitances, et encourager les alertes.

2021-2023 : La Fédération confortée dans ses missions

Une nouvelle convention d'objectifs 2021-2023 lie la Fédération au Ministère des Solidarités et la Santé. Outre les objectifs précédents, elle soutient l'animation du réseau des centres, et confie à la Fédération l'élaboration d'un rapport annuel pour mieux faire connaître les maltraitances, accompagne la transformation de son système d'information, et sa communication externe. Les partenariats nationaux et locaux seront renforcés. Enfin, l'offre de formation pour les professionnels sera développée

UN DISPOSITIF DÉLÉGUÉ ... 2023, LA FÉDÉRATION EN TRANSITION

2023 a été marquée par de nombreux changements. Régis Gonthier a été élu Président. Un management de transition a été mis en place au préalable du recrutement d'un Directeur Général intervenu en novembre. Le responsable de plateforme est arrivé en mai et une responsable administrative en septembre. La fin de l'année 2023 a été marquée par une intense activité de lobbying, dans le cadre de la proposition de loi sur le bien vieillir, pour replacer notre réseau comme un acteur majeur de la mission de service public. La Fédération, dans son ensemble, devient un outil à la mesure des enjeux, des nouvelles responsabilités qui découleront de la nouvelle loi sur le « bien vieillir » et de la prochaine loi « Grand Age » que nous appelons de nos vœux.

Dans le contexte d'une sous-déclaration massive des maltraitances, la Fédération contre les maltraitances constitue en France un dispositif performant, se référant aux principes d'un service public



1.5 MALTRAITANCES EN 2023 : PRINCIPAUX ENJEUX ET PISTES POSSIBLES 1/2

Les propositions suivantes sont des pistes à explorer avec les partenaires sectoriels et thématiques des PA et PH. Ce qui suit correspond à notre contribution en tant que Fédération 3977, contre les maltraitances.



La définition retenue par la Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance est une avancée : commune aux enfants et aux adultes, elle fait des personnes en situation de vulnérabilité les victimes exclusives, et reconnaît l'origine institutionnelle possible des faits.

Ce préalable ne peut pourtant pas suffire pour avancer dans la lutte contre les maltraitances.



Les maltraitances regroupent des situations très différentes par leurs lieux de survenue, leurs facteurs favorisants ou protecteurs, leurs mécanismes, et leurs effets sur la santé et sur les droits des personnes.

La mise au point d'une nouvelle classification est une condition majeure pour définir les actions de prévention, et les interventions efficaces, très différentes d'un type de situation à l'autre.



La médiatisation ne doit pas tromper : en l'absence de vue d'ensemble des alertes reçues par les multiples institutions concernées, la définition d'un format de données minimum partagées est nécessaire.

La fréquence des maltraitances n'est pas connue en France.

A ces deux conditions, la part des maltraitances déclarées en France pourrait être située et suivie pour évaluer et mettre en œuvre des stratégies cohérentes.



La formation et la sensibilisation des professionnels à la mise en place et à l'animation d'une gestion des risques de maltraitances est une priorité.

1.5 MALTRAITANCES EN 2023 : PRINCIPAUX ENJEUX ET PISTES POSSIBLES 2/2

Les propositions suivantes sont des pistes à explorer avec les partenaires sectoriels et thématiques des PA et PH. Ce qui suit correspond à notre contribution en tant que Fédération 3977, contre les maltraitances.



En l'état, les multiples acteurs impliqués sur le terrain pour encourager, recueillir et analyser les alertes, et leur donner suite pour mettre un terme aux maltraitances se connaissent mal, échangent très peu, et ne coopèrent le plus souvent que ponctuellement.

De part la loi, **des cellules départementales devront favoriser les synergies** pour lutter contre les maltraitances sur le terrain.



Encourager les recherches sur les maltraitances
Les états généraux de la maltraitance.

Les points qui précèdent requièrent tous des efforts qui, en l'état, impliquent très peu d'équipes de recherche ou d'appels à projets.

Des incitations publiques et privées à cet égard sont indispensables. Dans le cadre de la construction de la Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances, Mme Aurore Bergé, ministre des Solidarités et des Familles, et Mme Fadila Khattabi, ministre déléguée chargée des Personnes handicapées, ont reçu les conclusions des États généraux des maltraitances le lundi 2 octobre 2023.

Cette grande séquence de concertation citoyenne a abordé la question des maltraitances subies par les personnes âgées, en situation de handicap et/ou en situation de précarité.



Nous appelons à la mise en place d'une stratégie nationale de lutte contre les maltraitances, qui devrait prolonger, donner plus de sens et déployer dans les territoires la politique nationale mise en œuvre par les pouvoirs publics. Il faut leur donner une véritable concrétisation législative.

2. LA FÉDÉRATION 3977 : SES RESSOURCES ET SON ORGANISATION

ORGANISATION FÉDÉRALE

La Fédération 3977 contre les maltraitances réunit le réseau des centres adhérents départementaux ou interdépartementaux et la plateforme nationale d'écoute 3977. En outre, différents partenaires institutionnels (Conseils Départementaux...) permettent de couvrir l'ensemble du territoire national. La Fédération est constituée sous la forme juridique d'une association, au sens de la loi de 1901.

Elle met en œuvre une mission de lutte contre les maltraitances faites aux personnes adultes en situation de vulnérabilité. Elle est reconnue par le Ministère du travail de la santé et de la solidarité qui lui confie une mission de service public articulée en 4 axes (Gestion du n° unique 3977 – Animation des centres départementaux – communication, sensibilisation et formation sur les maltraitances – Diffusion de la connaissance). Elle est l'interlocuteur sur ce thème.

Conseil Fédéral

au 31/12/2023

LE BUREAU

Président

M. Régis Gonthier

Vice-présidents

M. Bernard Poch

M. François-Joseph Warlet

Trésorier

M. Bernard Crozat

Trésorier adjoint

M. Richard Grivel

Secrétaire

Mme Annick Jolivet

Secrétaire Adjointe

Mme Hélène Albert

AUTRES ADMINISTRATEURS

Mme Anne Marie Berthault

Mme Céline Carreau

Mme Marie-Claude Cortot

M. Claude Cusin

M. Jean Pierre Mouney

Mme Celine Paris-Zapata

Mme Anne-Marie Reith

M. Jean-Paul Stevens

M Jean Wils

Mme Sabrina Loison

Mme Catherine Mouaci

Mme. Nicole Tercq-Diriart

LES SALARIES DE LA FEDERATION

Six salariés supervisés par les membres du bureau fédéral assurent le fonctionnement administratif coordination et le soutien aux centres départementaux et interdépartementaux. 8,5 écoutants médico-sociaux, encadrés par un responsable, assurent le fonctionnement de la plateforme d'écoute.

2.2 PLATEFORME NATIONALE D'ECOUTE

La plateforme nationale 3977 est ouverte tous les jours du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h. Elle accueille tous les appels issus du territoire métropolitain et d'outre-mer, et recueille les premières informations nécessaires à l'analyse des situations de maltraitance possible.

L'équipe des écoutants

8,5 écoutants médico-sociaux salariés assurent la permanence d'écoute en se relayant quotidiennement. La formation initiale de ces écoutants est diversifiée : psychologie, droit, travail social...

Le travail d'écoute est individuel, cependant les échanges permettent de favoriser une harmonie et un fonctionnement en équipe.

L'écoute : comment ?

Une écoute bienveillante

Chaque écoutant recueille la parole de l'appelant (victime ou témoin) avec neutralité et bienveillance, sans juger, sans dramatiser ni minimiser les faits, selon les principes éthiques de la Fédération.

La confidentialité sur ces faits et sur les personnes mentionnées est stricte, quelle que soit la situation. S'il le souhaite, l'appelant peut conserver l'anonymat et refuser qu'un dossier soit constitué, dans ce cas son appel sera qualifié de « témoignage ».

Quelles informations ?

Pour analyser chaque situation, et rechercher des solutions adaptées, les appelants sont interrogés sur :

- La victime, ses facteurs de vulnérabilité ;
- Le contexte : domicile, ou établissement ;
- Les aides en place : interventions de professionnels ; prestations, aides des proches ou par des professionnels ;
- Le déroulement des faits de maltraitance motivant l'alerte, et leur historique ;
- Les différentes personnes impliquées, ou témoins possibles de la situation ;
- L'avis de référents, le cas échéant (par exemple médecin traitant, assistant social...).

L'écoute : et ensuite ?

L'écoute propose à chaque appelant de le mettre en relation avec le centre le plus proche du lieu de résidence de la victime présumée, afin de continuer l'écoute et de rechercher avec lui des solutions.

Accueillir les personnes sourdes ou malentendantes

La Fédération 3977 a opté pour la solution ACCEO qui permet au public sourd ou malentendant, d'échanger gratuitement avec les écoutants.

L'appelant peut choisir :

- la Transcription Instantanée de la Parole (TIP) ;
- la Langue Française Parlée Complétée (LPC) ;
- la visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF).

Les écoutants du 3977 ont été sensibilisés aux troubles de l'audition, et inversement, les traducteurs d'ACCEO sont venus en immersion à la plateforme d'écoute pour être mieux informés sur les questions liées aux maltraitances.

2.2 PLATEFORME NATIONALE D'ÉCOUTE

Faire face aux crises

Un nouveau système de téléphonie est mis en place depuis le 1er avril 2022. Il permet de pouvoir s'adapter instantanément à un afflux massif d'appels. Ce système nous a permis de faire face aux suites de la médiatisation de l'affaire dite ORPEA en 2022 et nous permet d'envisager sereinement toute augmentation du volume d'appels.

Qu'est-ce que l'écoute ? Déroulement d'un appel à la plateforme

Lors de la prise d'un appel, les appelants (victimes ou témoins) nous racontent une potentielle situation de maltraitance ou nous signalent un besoin d'accompagnement de situation, qui est traité avec bienveillance, neutralité sans jugement.

En règle générale l'appelant raconte la situation dès la prise de l'appel par le professionnel.

Le professionnel écoute l'appelant afin de recueillir sa parole et avec son consentement, le professionnel constitue un dossier dès lors qu'une situation de maltraitance ou un besoin d'accompagnement est recueillie.

Les informations constitutives du dossier initial :

- ✓ La victime et ses facteurs de vulnérabilité (PA – PH)
- ✓ Les coordonnées de l'appelant (au minima le numéro de téléphone)
- ✓ Le département de la maltraitance
- ✓ Des informations concernant la victime (adresse, tél...)
- ✓ Le contexte de la maltraitance (domicile, établissement)
- ✓ Le mis en cause (lien entre la victime et le mis en cause)
- ✓ Le descriptif des faits de maltraitance ou le besoin d'accompagnement de situation (personne isolée ayant besoin d'aide-ménagère...)
- ✓ L'objet de l'appel
- ✓ La qualification de la maltraitance principale

Les situations à caractère d'urgence sont orientées vers les services compétents (police, pompiers). L'appelant est libre de communiquer les informations qu'il souhaite.

Chaque dossier constitué donne un lieu à un numéro de dossier unique qui est transmis à l'appelant (lorsque c'est possible). En effet, en cas de rappel nous effectuons un suivi dans le dossier initial.

Après avoir recueilli toutes les informations nécessaires à l'ouverture d'un dossier, le professionnel propose à l'appelant de le mettre en relation avec le centre le plus proche du lieu où la maltraitance a lieu afin de poursuivre l'écoute et potentiellement d'accompagner l'appelant dans les démarches.

En dehors de l'ouverture d'un nouveau dossier, les appels reçus à la plateforme peuvent faire l'objet :

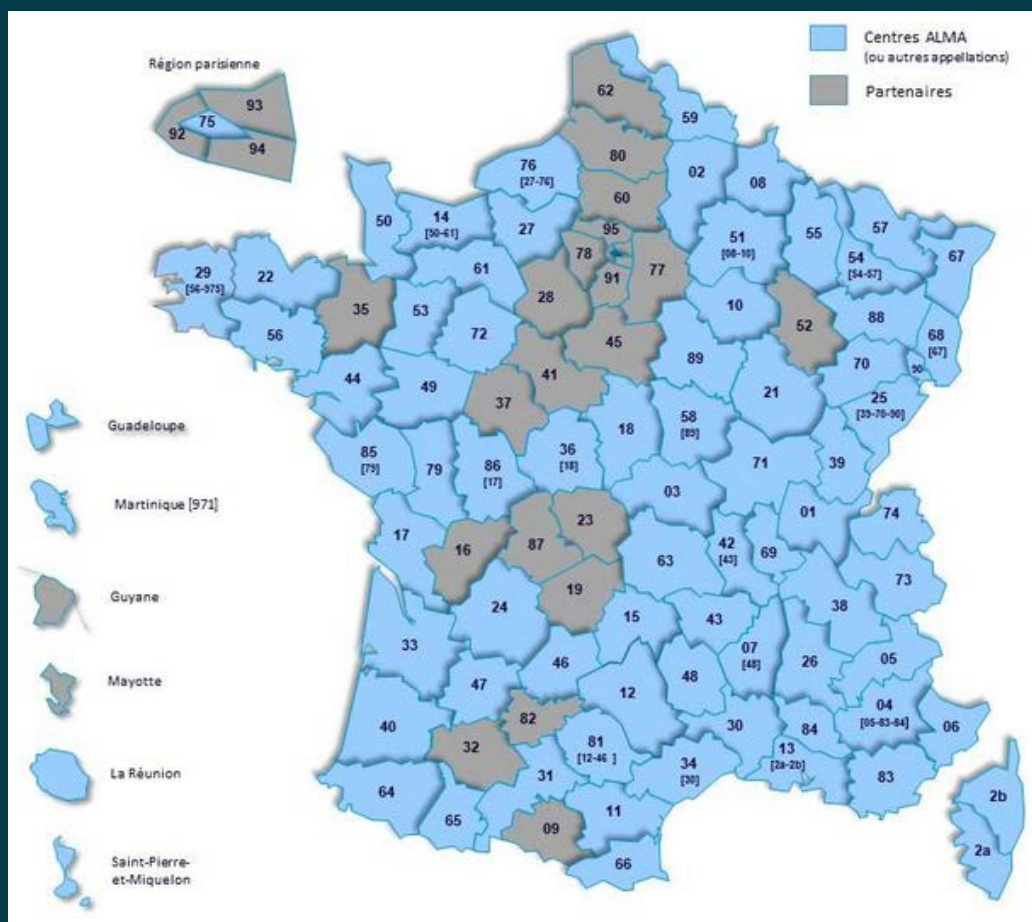
- ✓ D'un suivi de dossier (pour les appelants déjà connus)
- ✓ D'une réorientation vers une autre plateforme ou service
- ✓ De la rédaction d'un témoignage, flash (information insuffisante, demande d'anonymat de l'appelant)

Les professionnels de l'écoute du 3977 font aussi de la relecture de dossiers en relecture croisée afin de transmettre les dossiers en bonne et due forme au centre concerné.

Le 3977 c'est une équipe de professionnels bienveillante afin de libérer la parole.

Les messages sur répondeur en dehors de l'amplitude des horaires d'ouverture sont traités quotidiennement et répartis à l'ensemble de l'équipe tous les matins afin que les appelants soient contactés par nos professionnels dans la journée.

2.3 LES CENTRES DÉPARTEMENTAUX ET INTERDÉPARTEMENTAUX



Le réseau des 50 centres joue un rôle essentiel pour donner suite aux alertes et favoriser la mise en œuvre de mesures diverses, adaptées à la situation, pour y mettre un terme.

Ce sont des associations départementales ou interdépartementales (jusqu'à 4 départements couverts par centre), juridiquement indépendantes, qui adhèrent à la Fédération 3977.

Ces 50 centres et nos 25 partenaires (Conseils départementaux ou autres organismes), forment notre réseau fédéral de lutte contre les maltraitances. Un contrat d'adhésion à la Fédération explicite les droits et engagements des deux parties.

Une commission statutaire des centres a été créée en 2021 pour suivre la situation et l'activité des centres, identifier ceux qui pourraient être confrontés à des difficultés et leur proposer une aide. Elle élabore également des propositions d'action pour renforcer et animer la vie des centres.



50 centres
départementaux ou
interdépartementaux

25 partenaires
départementaux
(conseils départementaux...)

101 départements
couverts et
une collectivité locale

LES CENTRES ALMA

Le fonctionnement des Centres



L'ORGANISATION DES CENTRES

Les centres sont animés très majoritairement par des bénévoles. Certains centres ont de plus la possibilité d'employer un ou deux coordonnateurs, à temps plein ou partiel, selon l'activité. Enfin, selon leur taille, les équipes des centres se répartissent les rôles d'écouter et de conseillers référents.

Tous sont des professionnels encore en activité ou retraités, issus des secteurs sanitaires, médico-sociaux ou sociaux, juridiques, éducatifs, administratifs, autres... L'interdisciplinarité est donc le plus souvent garantie.

C'est ce réseau organisé et compétent de plus de 600 bénévoles qui fait l'originalité et la richesse de la Fédération.

Les centres n'interviennent jamais par rencontres directes : les échanges sont exclusivement téléphoniques, par messagerie ou courrier. Ils favorisent le recours aux professionnels, aux services et aux institutions existants pour faire cesser les situations de maltraitance.

Fondamentalement, le principe qui sous-tend l'action des centres et des bénévoles est de permettre à tout appelant de rester ou de devenir acteur de ses démarches. La décision lui revient toujours et jusqu'au bout.

LES PERMANENCES D'ECOUTE

Les centres départementaux et interdépartementaux assurent une ou plusieurs permanences avec des plages d'écoute, réparties sur un ou plusieurs jours, selon le cas, soit de 2 à 16 heures par semaine.

L'ECOUTE

Dans les centres, tous les appels sont écoutés en binôme par des écoutants bénévoles, spécifiquement formés. Ils rappellent les appelants pour approfondir l'écoute amorcée par la plateforme nationale 3977. Ils répondent aussi aux appelants qui peuvent directement les solliciter localement.

Plusieurs appels téléphoniques sont généralement nécessaires, souvent sur plusieurs semaines, afin de compléter les informations recueillies.

L'appelant est accompagné dans ses démarches, en l'aidant au besoin. Ces suites sont assurées en équipe interdisciplinaire (référents).

LA CREATION D'UN DOSSIER

Avec l'accord de l'appelant, un dossier partagé informatisé sécurisé est créé, soit par la plateforme nationale 3977, soit par le centre départemental si l'appel est direct.

Dans tous les cas, le dossier sera traité par le département où se situe le lieu de la maltraitance supposée.

Ce dossier initial synthétise les faits de la situation concernée : contexte, déroulement, personnes concernées, environnement familial, intervenants sociaux, sanitaires, protection juridique éventuelle...

Les écoutants font préciser l'attente de l'appelant, expliquent ce que va faire le centre, et les principes éthiques de son action.

LES CENTRES ALMA

Maltraitance-s !

Les données recueillies par les écoutants sont ensuite analysées par « référents », en réunion pluridisciplinaire, pour déterminer si la maltraitance est avérée, ou s'il s'agit de souffrance de la victime, ou de l'appelant.

Chaque situation est analysée pour comprendre si la maltraitance est ressentie ou avérée, et pour identifier le type de situation de maltraitance : contexte du domicile ou d'un établissement, origine institutionnelle ou non, caractère délibéré ou involontaire, mécanismes, conséquences.

Proposition d'une orientation

Cette analyse apprécie aussi les besoins de l'appelant (et de la victime chaque fois que possible), afin de la soutenir, la conseiller, et l'orienter vers les ressources, les professionnels, les services ou les institutions qui peuvent intervenir pour faire cesser les maltraitances : conciliation ou médiation, intervention de services sociaux, ou de santé..., voire saisie des autorités locales : Agence Régionale de Santé (ARS), Conseil Départemental, Parquet, autre autorité administrative ou judiciaire...

Une réponse personnalisée et en proximité

Les référents peuvent proposer une conduite à tenir personnalisée : compléter les informations en sollicitant des professionnels concernés, rechercher une conciliation ou une médiation, solliciter des professionnels ou un service social, médico-social ou sanitaire, voire préconiser une démarche institutionnelle (ARS, Conseil Départemental, juge des tutelles, police ou gendarmerie, procureur...).

Sur cette base, les référents recontactent l'appelant pour lui proposer l'orientation ainsi ébauchée, l'argumenter et l'expliquer, lui proposer de l'accompagner vers les interlocuteurs pertinents et de l'aider à engager les démarches. Dans certains cas, il peut être fait appel à d'autres associations.

L'accompagnement

Chaque appelant est accompagné vers les interlocuteurs qui lui ont été proposés, après avoir donné son accord, en proposant si nécessaire un soutien psychologique, en tenant compte de l'évolution de la situation et de la réactivité de la personne, mais aussi des réponses des interlocuteurs sollicités.

Cette phase, parfois très longue, n'est pas « linéaire » : elle est faite d'avancées, de temporisations et de reculs, certaines propositions d'abord rejetées peuvent être acceptées plus tard, et inversement.

A chaque étape du processus, des informations viennent compléter le dossier.

La confidentialité, le respect de la vie privée, le droit au libre-arbitre, le respect de la dignité de la personne, victime, appelant ou mis en cause, sont des principes intangibles tout au long des échanges.

L'objectif privilégié est de faire cesser la situation de maltraitance, d'apaiser les conditions de vie de la victime et de les rendre supportables.

La clôture du dossier

La clôture d'un dossier est faite :

- parfois à la demande de l'appelant, ou de la victime,
- le plus souvent par le centre lorsque la situation est prise en charge par un professionnel, une structure, ou une institution, que les démarches sont engagées, et que la mission d'intermédiaire du centre est remplie.

C'est aussi le cas en l'absence de maltraitance avérée, après avoir recherché d'autres modalités d'accompagnement.

Lors de la clôture, les référents caractérisent la situation (confirmation ou non des maltraitances, requalification si nécessaire). Concrètement, l'appelant est informé que « nous ne le rappellerons pas », mais également que « les bénévoles du centre restent disponibles pour lui si besoin ».

2.4 LA LETTRE INTERNE

Objectif : Poursuivre et amplifier la communication interne à la Fédération.

La communication fédérale interne a été l'objet d'un effort particulier à partir d'Octobre 2023. En effet, le déménagement du siège social et l'arrivée du nouveau directeur général a fait ressortir la nécessité de renforcer le lien fédéral avec les centres départementaux. Cette lettre interne, rédigée par la responsable du réseau Fédéral, sous un format de plusieurs pages et éditée mensuellement, contient d'une part les actualités et les informations internes de la Fédération, mais laisse également une grande place aux centres départementaux sous la forme d'échanges des bonnes pratiques. Chaque centre peut ainsi partager avec les autres centres départementaux ses expériences de communication externe, de partenariats ou encore les évènements organisés. Les initiatives régionales ou interrégionales sont aussi mises à l'honneur. Enfin, on y retrouve chaque mois des conseils quant au traitement des dossiers et au remplissage du système d'information.



2.5 LES ÉVÈNEMENTS DANS LES CENTRES ALMA

Voici, pour 2023, les différentes manifestations participées ou organisées par les centres ALMA : 1/5

Des articles de presse

ALMA 88 : article dans VOSGES MATIN pour la recherche de nouveaux bénévoles
ALMA Aude 11 : article dans la lettre d'information de la commune de Vinassan (11)
ALMA Mayenne 53 : article de presse dans « le courrier de la Mayenne », le 25 mai 2023
ALMA 58 : articles dans la presse quotidienne régionale, avec insertions régulières dans les pages locales et le site web du journal du Centre et de l'Yonne Républicaine
ALMA 58 : articles dans les revues locales pour présenter l'association. Magazine Cocoon en février 2023 et articles de présentation pour tous les France Services de l'Yonne, en novembre et décembre 2023
ALMA 64 : article quotidien dans le journal Pyrénées presse, une fois par quinzaine, donnant les coordonnées et les jours de permanences de l'association.
ALMA 07 : article de presse dans le Dauphiné Libéré, le 28 avril 2023, pour la recherche de bénévoles
ALMA 24 : Article dans « Réussir le Périgord, le 01 septembre
ALMA 31 : Parution de deux lettres internes, « la plume d'ALMA 31 »
RHONALMA 69 : Article de presse dans le magazine TEMPO-APICIL, en septembre 2023
ALMALPES 04 05 84 : Article dans Sisteron journal, le 04 juillet. Article dans La Provence, le 24 juillet.

Tenue de Stands

ALMA 58 : participation à une journée organisée par le CTS de la Nièvre sur le thème « La douleur chronique », sous forme de stand commun avec France Victimes, le 16 juin 2023, à Nevers
ALMA 64 : Du 16 au 20 Octobre 2023, lors de la Semaine des Aidants, tenue de 5 stands à Anglet, Bizanos, St Palais, Nay et Urrugne, pour faire connaître l'association auprès d'une centaine d'aidants présents.
ALMA Berry 36/18 : Stand au forum des associations de Châteauroux Métropole, les 09 et 10 septembre.
ALMA 63 : Tenue d'un stand lors de la Journée des Aidants le 6 octobre.
ALMALPES 04-05-84 : participation à la Journée Européenne des droits en Santé – Stand ALMA avec L'APF au Centre de soins médicaux et de réadaptation (SMR) L'Eau Vive à TURRIERS
ALMA 54/57 : participation à la journée fête des associations de Nancy.
ALMA 49 : stand aux Pont de Cé (49), le 02 septembre 2023. La gendarmerie, présente ce jour, a proposé à l'association de se joindre à eux lors de leurs interventions dans les CCAS pour des sensibilisations
ALMA 64 : stand tenu par ALMA 64 lors de la journée des associations à Pau, le 16 septembre 2023
ALMA Réunion 974 : interview de la présidente et d'une autre bénévole par une journaliste de Réunion Première, pour un reportage diffusé le 16 juin.

Des émissions de radio

ALMA 58 : présentation de l'association sur une radio locale, le 16 juin 2023, au cours de la journée organisée par le CTS de la Nièvre
ALMA 64 : Deux émissions. La première dans « La voix du Béarn », deux fois par an. La deuxième, une interview de la présidente dans « Radio France bleue Béarn », le 09 juin 2023



LES ÉVÈNEMENTS DANS LES CENTRES ALMA

Voici, pour 2023, les différentes manifestations participées ou organisées par les centres ALMA : 2/5

Des manifestations autour de la journée du 15 Juin

ALMA Réunion 974 : Conférence sur « les abus financiers », à Saint-Denis-de-la-Réunion, le 15 juin 2023

ALMA Drôme 26 : article de presse dans le journal local à l'occasion de la Journée du 15 juin « Maltraitance des personnes âgées, beaucoup n'osent rien dire ».

ALMA 24 : Interview en direct à France Bleu Périgord, à l'occasion de la journée du 15 juin

ALMA Isère 38 : Rencontre avec les professionnels et les résidents du CHIVI à Saint Marcellin, à l'occasion d'un forum d'information « la maltraitance, restons vigilants ! ». Une table ronde sur « Repérer la maltraitance et Promouvoir la maltraitance, oui mais comment ? »

ALMA 63 : Conférence « Lien Social et Rupture de l'isolement »

ALMA Basse-Normandie : interview le 13 juin par France Bleu Cotentin de la vice-Présidente.

ALMA 971/972 : Organisation d'une journée d'échange dans le cadre de la journée de la prévention de la maltraitance.

ALMA Franche-Comté : interview pour le site internet de France 3 sur le thème « Si la victime ne parle pas, il peut y avoir d'autres signes ».

ALMA Réunion 974 : conférence donnée par ALMA sur les violences financières à la Mairie de Saint Denis, destinée aux personnes âgées des clubs du 3ème âge de la ville de Saint Denis, en partenariat avec l'ORIAPA (organisation réunionnaise d'aide et d'accompagnement des personnes âgées).

La participation à des salons des séniors

ALMA 58 : stand mis à disposition par le CD de l'Yonne, en septembre 2023, au salon des séniors d'Auxerre

ALMA 64 : stands tenus par les bénévoles de l'association à Pau le 26 mars 2023 et à Baigorry, le 06 octobre 2023.

ALMA 63 : Participation au Salon des Seniors organisé par le Conseil Départemental et le CLIC Clermont Communauté le 17 novembre.

ALMA Gironde 33 : tenue d'un stand au salon des Séniors et de la Thalassothérapie, le 21 octobre. 45 flyers distribués

Des manifestations autour de la semaine Bleue

ALMA 81 : Stand tenue par l'association les 04, 05 et 06 octobre à Albi

ALMA 64 : Journée semaine bleue à Mourenx, pour se faire connaître auprès des EHPAD et des clubs participants, le 05 octobre 2023

ALMA 63 : Présentation au COPIL Semaine Bleue

RHONALMA 69 : Participation forums (dont Semaine Bleue) : 12 tenues de stand / + 500 personnes rencontrées avec remise des flyers de l'association dont RhônALMA.

ALMA 02 : Participation à la Semaine Bleue sur un secteur du Département 02

LES ÉVÈNEMENTS DANS LES CENTRES ALMA

Voici, pour 2023, les différentes manifestations participées ou organisées par les centres ALMA : 3/5

Des pièces de théâtre

ALMA 22 : une pièce de théâtre intitulée Georges, le retraité maltraité, en partenariat avec Malakoff Humanis, le 11 mai 2023 à Rostrenen (22)

ALMA 81 : Théâtre-forum « On y va ensemble », qui permet un temps d'échanges avec le public de professionnels lors de séances de sensibilisations, à partir de saynètes sur les moments difficiles de la vie quotidienne

La participation tables rondes

ALMA 74 : les Automnales de la gérontologie « Consentement libre Choix, entre mythes et réalités », le 12 octobre à Annecy

EMPAPH 15 : matinale santé sur le thème du maintien à domicile, organisée par la Mutualité Française

La participation aux forums des associations

ALMA 86 : participation à 16 forums des associations dans tout le département

ALMA 31 : stand pour la journée des associations le 09 septembre à Toulouse

ALMA 74 : tenue de stands à Annecy les 01 et 02 juin, le 16 septembre et le 06 octobre. A Annemasse le 05 octobre. A La Balme de Sillingy le 07 octobre et le 21 septembre à Bourg-en-Bresse

ALMA 81 : Fête des associations, le 09 septembre à Albi

ALMALPES 04-05-84 : Participation au Forum d'accès au Droit à Château-Arnoux-Saint-Auban. Participation au forum des associations de Sisteron, le 02 septembre. Participation au forum des associations de Digne-Les-Bains, le 10 septembre.

ALMA 02 : Participation au forum « Santé, handicap, info » organisé par l'union des associations de personnes handicapées de l'Aisne

ALMA Gironde 33 : tenue d'un stand sur 2 Forums des Associations, les 09 et 10 septembre. 20 flyers distribués

La participation à des colloques

ALMA Aude 11 : participation au Colloque du CD autour des personnes âgées et des personnes handicapées, à Narbonne

ALMA Aude 11 : Colloque France Bénévolat sur le thème de l'Autonomie, à Narbonne

ALMA Paris 75 : Participations à des Colloques avec l'Hôtel de Ville, la Mairie du 8ème, le CASVP du 11ème, EPS/Dsol et France asso.



LES ÉVÈNEMENTS DANS LES CENTRES ALMA

Voici, pour 2023, les différentes manifestations participées ou organisées par les centres ALMA : 4/5

La participation à des conférences

ALMA 51 : participation à une conférence organisée par l'IRTS de Reims sur le thème de la maltraitance, le 13 octobre 2023

ALMA 58 : organisée par l'Association Gérontologique AGIR de l'Yonne, sur le thème « Etre soignant en gérontologie, entre détresse et plaisir », le 08 juin 2023 à Auxerre (89). ALMA 58 a pu faire une action de communication avec distribution de flyers, affiches et stylo.

ALMA 64 : conférence ITINOVA à Anglet, le 06 juin 2023, sur le thème « la promotion de la bientraitance et la lutte contre les maltraitements – sortons de la personne objet »

ALMA Drôme 26 : Participation à une conférence sur les bénéfices des relations intergénérationnelles. Pourquoi et comment cohabiter ?

ALMA 63 : Participation à des conférences organisées par des partenaires : CARSAT, CLIC ... sur plusieurs thèmes tels que l'habitat intergénérationnel, l'habitat inclusif...

RHONALMA 69 : Conférence Mions Prévention Maltraitements. 1 conférence sur le consentement chez la personne âgée pour la coopération Mona Lisa (Valence 26)

ALMALPES 04-05-84 : participation aux Assises « santé mentale et psychiatrie » des Alpes de Haute Provence (conférence-table ronde), le 18 octobre.

ALMA Basse-Normandie : Débat sur la fin de vie en présence du comité Ethique de l'Université de Caen, le 16 janvier.

La participation à des journées

ALMA 51 : participation aux journées portes ouvertes de l'ORRPA à Reims, le 08 septembre 2023, avec tenue d'un stand d'information pour recruter de nouveaux bénévoles

ALMA 24 : participation à la journée « Santé des femmes, dans le cadre du Contrat local de Santé du Périgord Noir. Participation à la journée « Bien vieillir » organisée par le centre hospitalier de Domme

ALMA 31 : participation à la Journée Prévention du Suicide en Midi Pyrénées, organisée par l'association APSOC, le 02 février 2023

ALMA Basse-Normandie : Journée des EHPAD de Normandie, le 12 juin, consacrée à deux grands thèmes : la télémédecine et la psychiatrie de la personne âgée et en particulier le risque suicidaire.

ALMA 971/972 : A l'occasion de la journée Mondiale de la maladie d'Alzheimer, le 21 septembre, organisation d'une matinée d'échange avec une psychologue, une assistante sociale, un référent handicap et un référent ALMA.



LES ÉVÈNEMENTS DANS LES CENTRES ALMA

Voici, pour 2023, les différentes manifestations participées ou organisées par les centres ALMA : 5/5

Des expérimentations

ALMA 86 : expérimentation d'une Charte autonomie portée par la MSA Poitou sur un territoire restreint à Poitiers

ALMA 58 : participation à une demi-journée d'échanges organisée par la préfecture de la Nièvre, le 04 décembre 2023, sur le thème du handicap. Groupes de réflexion avec différentes structures accueillantes.

ALMA Isère 38 : Appel à projet de la DGCS concernant les violences faites aux femmes âgées avec l'organisation de visio avec l'association AIV, Miléna Fondation Boissel.

ALMA Isère a été signataire en septembre 2023 de la charte Romain Jacob pour favoriser l'accès des personnes en situation de handicap aux services de santé.

ALMALPES 04-05-84 : remise d'un don de l'usine ARKEMA plébiscité par les salariés de Saint-Auban à ALMA.

ALMA Franche-Comté : mise en place d'un projet de communication avec un groupe d'élève du lycée FX de Besançon, le 27 janvier, avec création de comptes Instragram et Tiktok, et élaboration de flyers.

ALMA Gironde 33 : participation à une réflexion menée par la Ville de Bordeaux, le 1er septembre, en vue d'organiser une sensibilisation grand public en 2024

La participation à des réunions

ALMA Drôme 26 : Rencontre avec la Mairie de Donzère (26) pour présentation d'ALMA, participation à une réunion du réseau MONALISA, au groupe Vulnérabilité du Conseil Départemental de la Drôme, rencontre avec la DAC pour présentation réciproque

ALMA 24 : Organisation, en partenariat avec la Maison de protection des familles et de la gendarmerie de la Dordogne, à deux réunions publiques « La prévention des actes malveillants à domicile : cambriolages, escroqueries et démarchages ».

ALMA Isère 38 : inauguration des locaux de France Alzheimer Isère. Réflexion autour de la politique pour les personnes âgées et leurs aidants de la ville de Grenoble. En mai 2023, suite au lancement par le Ministère de la Famille et de l'Autonomie, nous avons organisé une soirée de contribution en collaboration avec Handi-réseaux 38 et Alertes aux Etats Généraux de la Maltraitance sur les thèmes : alertes et signalements, culture professionnelle et gouvernance, bonnes pratiques et formation.

ALMA 63 : Rencontre avec la brigade de la Maison de la Protection des Familles, Gendarmerie de Clermont Ferrand

ALMALPES 04-05-84 : participation au Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance de la ville de Sisteron (CLSPD)

ALMALPES 04-05-084 : Plusieurs réunions de travail avec le SDA : Groupe de travail sur la Territorialisation de l'offre et coordination des acteurs : réflexions et changements. Réunion CDCA : Présentation par l'ARS du « Projet Régional de Santé 3 », le 19 septembre. Groupe de travail sur la Territorialisation de l'offre et coordination des acteurs. CREA PACA et Handidonnées.

3 - LA PLATEFORME 3977 : ÉCOUTE, ORIENTATION ET ACCOMPAGNEMENT

Les appels reçus

Un certain nombre d'appels n'engendrent pas la création d'un dossier actif : appels de personnes souffrant de solitude qui sont alors réorientés vers un autre partenaire ; personnes souhaitant uniquement des renseignements sur le dispositif ; personnes désirant parler d'une situation de maltraitance mais ayant besoin de réfléchir.

En 2023, 57 500 appels ont été reçus au 3977 (jour et nuit). Ils prennent en compte aussi bien les appels spécifiquement dédiés au 3977, que les erreurs de numéro ou les appels raccrochés sans que la personne ne parle

Le nombre d'appels présentés sur la plateforme s'élève à 19 234, dont 16 812 appels décrochés.

	Numéraire 2023	% 2023
Appelants uniques	20 100	35% du volume total d'appel
Appels décrochés	16 900	84% des appels entrants sont décrochés
Appels non conclusifs (répondeur, redondants, raccrochés, abandons)	37400 12 100 répondeurs 8 930 redondants 16 370 raccrochés /abandons	65 % des appels sont non conclusifs

Ici le nombre de personnes uniques ayant appelé la Plateforme sur les horaires d'ouverture 7/7 - 9h/19h, (soustrait des appels compulsifs et redondants)

Moyennes
1500 appels/mois
50 appels/jour

Le taux de 65 % d'appels non conclusifs est à analyser : Les appels nocturnes sur répondeur, souvent compulsifs et redondants, puis en journée les appels raccrochés ou abandonnés sur des temps d'attente, montre que le témoignage est encore très difficile pour les personnes vulnérables ou les témoins.



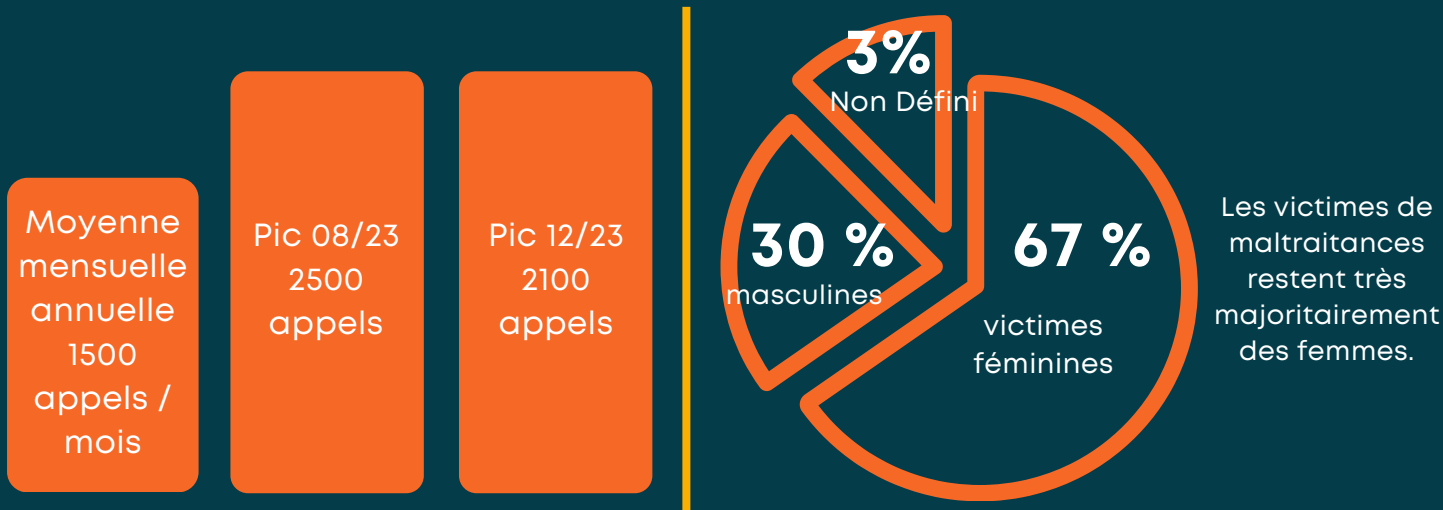
84%

Taux de décrochés en 2023

3.1 LA PLATEFORME 3977 : L'ANALYSE DES APPELS

Données concernant le nombre d'appels mensuels en 2023.

Une forte augmentation des appels est à noter sur les mois d'août et décembre. Cette période correspond aux pauses estivales et hivernales des centres ALMA et où le relais de leurs appels directs est assurée par la Plateforme 3977. La continuité de service des appels locaux est assurée au sein de la Fédération. A des fins d'adaptation et d'analyse, une attention particulière sera portée sur les nouveaux pics 2024 pour en comprendre la provenance et ajuster notre organisation



Relation appelants / victimes

Dans la majorité des cas, l'appelant est la famille, suivi de l'entourage social.

	Personnes âgées	Personnes handicapées	Total PA & PH
Famille	38 %	8 %	46 %
Entourage social	15 %	4 %	19 %
Personne elle-même	11 %	10 %	21 %
Professionnel	11 %	3 %	14 %
Total	75 %	25 %	100 %

L'analyse des chiffres est évocatrice de la grande difficulté de témoigner pour les victimes, qui ne représente que 21% du total des appelants.

Les professionnels, quant à eux, craignant les retombées disciplinaires et autres conséquences sur leur travail, ne sont qu'à 14 % la source des dénonciations des actes de maltraitances.

Enfin, la famille en témoin, reste la vigie la plus évocatrice de cette analyse des témoignages avec 46% des appelants.

3.1 LA PLATEFORME 3977 : L'ANALYSE DES APPELS

Profil des mis en cause :

Les victimes le sont pour quasi moitié, de leur entourage familial. La sphère intime est compliquée à prendre en charge car souvent multifactorielle et fortement résistante. L'expertise de nos appelants prend là toute sa valeur.

	Personnes âgées	Personnes handicapées	Total
Entourage familial	35 %	10 %	45 %
Professionnel de l'établissement	14.4	3.6	18 %
Professionnel médical ou paramédical	10 %	2.5 %	12.5 %
Entourage social	9 %	6 %	15 %
Professionnel social	2.6 %	1.4 %	4 %
Protection juridique	1.7 %	1.3 %	3%
Propriétaire du logement	0.6 %	0.5 %	1.1 %
Employé(e) à domicile à titre privé	0.6 %	0.05 %	0.65 %
Famille d'accueil	0.15 %	0.25 %	0.4 %
Employeur	0.05 %	0.4 %	0.45 %
Total	74 %	26 %	100 %

La maltraitance en institution ou dans le cadre du soin ou de l'accompagnement social représente tout cumulé

34.5 %

des mis en cause

3.2 - LA PLATEFORME 3977 : LES DOSSIERS CRÉÉS

Dossiers créés	2022	2023
Plateforme 3977	8200	8600
Centres ALMA	700	500
Total	8900	9100

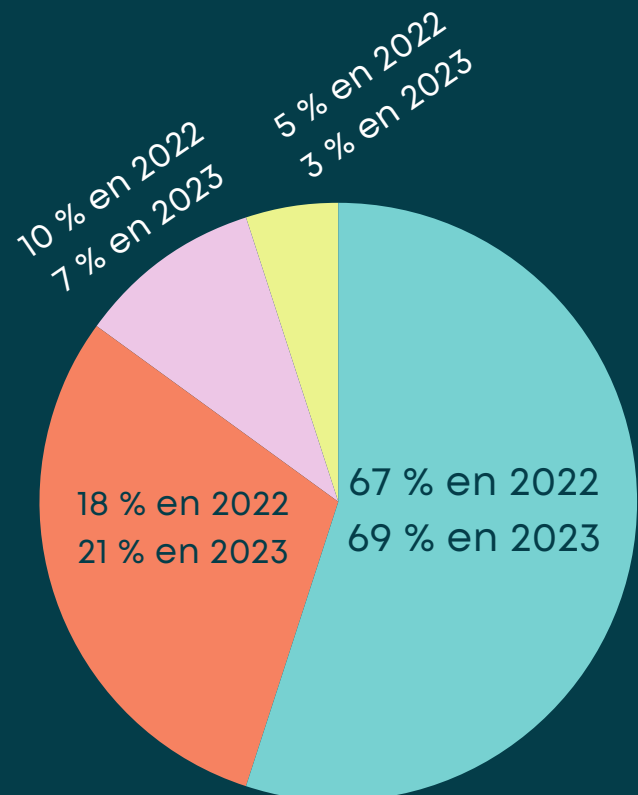
En 2023 sur les 16 900 appels décrochés, 9100 ont généré la création d'un dossier par le dispositif national Fédération 3977.

Une hausse du nombre de dossiers peut s'interpréter par une augmentation du nombre de fait, une meilleure visibilité du dispositif ainsi qu'une parole plus assumée et libre.

Une étude plus approfondie serait pertinente pour mieux comprendre cette tendance; les chiffres du 1er trimestre 2024 confirmant encore cette tendance haussière.

Dossiers ouverts par la Plateforme 3977

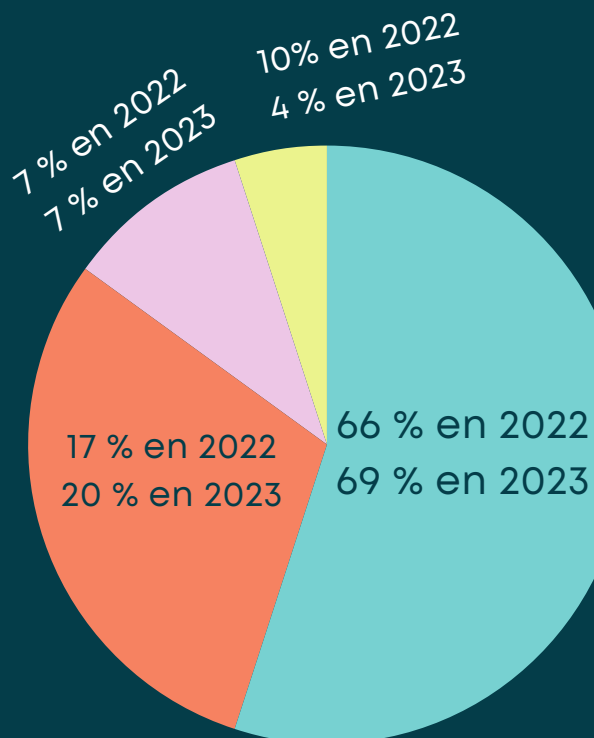
Années	2022	2023
Situation Préoccupante	5450	6300
Information Orientation	1490	1800
Témoignage	830	500
Accompagnement	430	300
Total	8200	8600



3 - LA FÉDÉRATION 3977 : LES DOSSIERS CRÉÉS PLATEFORME ET CENTRES ALMA

Dossiers ouverts par la Plateforme 3977 et les Centres ALMA

Années	2022	2023
Situation Préoccupante	5870	6284
Information Orientation	1553	1806
Témoignage	901	340
Accompagnement	576	670
Total	8900	9100

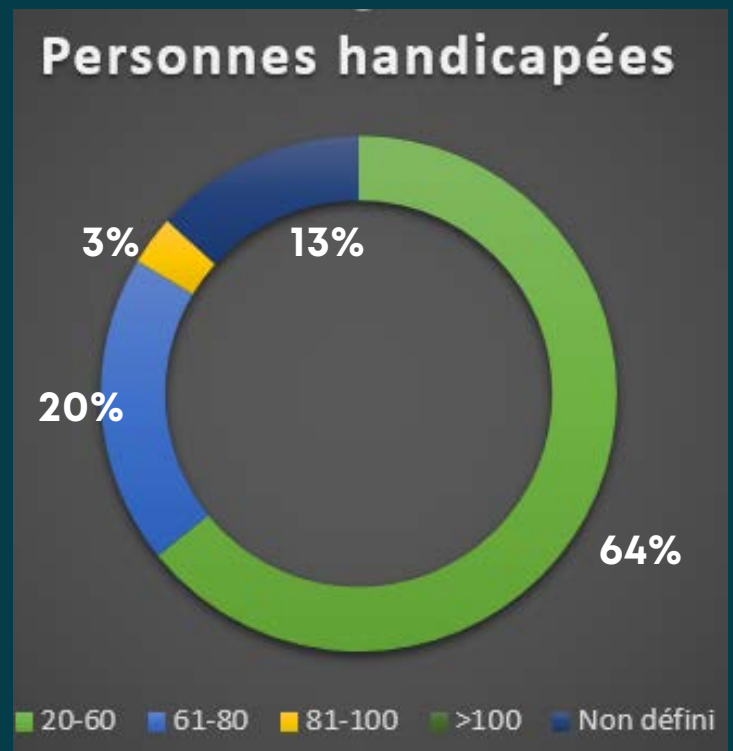
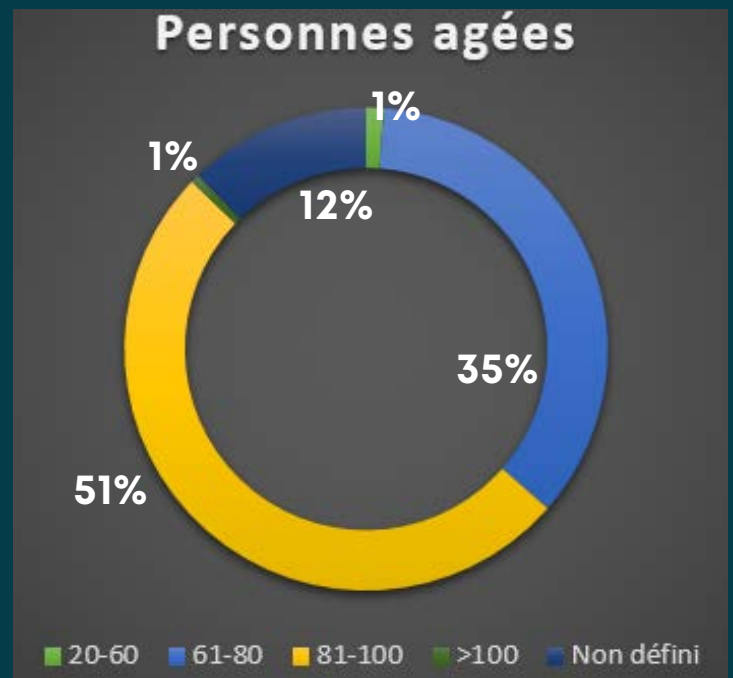


3.3 LA PLATEFORME 3977 : L'ANALYSE DES APPELS

Segmentation par âge

En 2023, sur l'ensemble des dossiers traités sur la plateforme, la tranche d'âge la plus concernée des victimes présumées chez les personnes en situation de handicap se situe entre 21 et 60 ans, alors qu'elle concerne les 60 ans et plus chez les personnes âgées

Par âge	Personnes âgées	Personnes handicap
18-20		54
21-30		210
31-40		220
41-50		260
51-60	60	380
61-70	510	250
71-80	1300	90
81-90	1700	45
91-100	900	9
> 100	30	-
Non défini	627	233
Total	5127	1751



Les non-définis sont les dossiers de couple ou de groupes où l'âge n'a pas été déterminé

3.4 LA PLATEFORME 3977 : LES LIEUX DE MALTRAITANCE

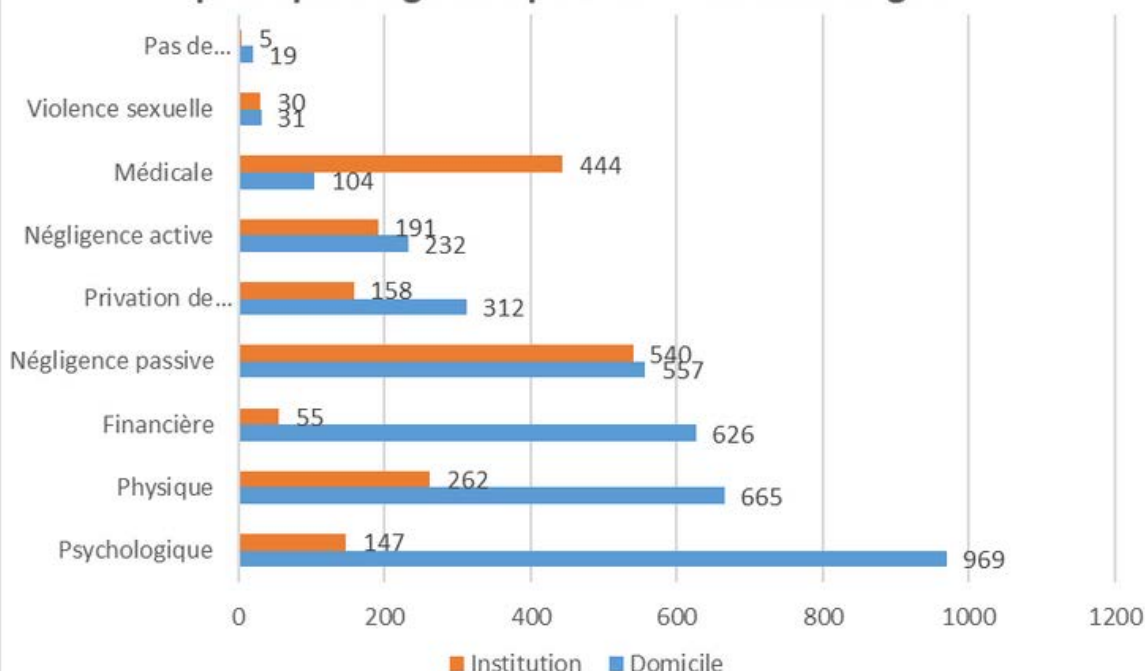
Les lieux de maltraitance

En 2023, les maltraitements qualifiés en situation préoccupantes ont eu lieu principalement au domicile dans 65% des cas contre 35% en institution, avec une majorité de facteurs physiques, psychologiques et financiers.

Les maltraitements en institutions sont surtout médicales, des négligences actives ou passives.

Point d'alerte, nous constatons une prédominance sur les violences sexuelles au domicile chez les personnes en situation de handicap.

Par lieu de maltraitance et par type de maltraitance principale signalée pour les Personnes Agées

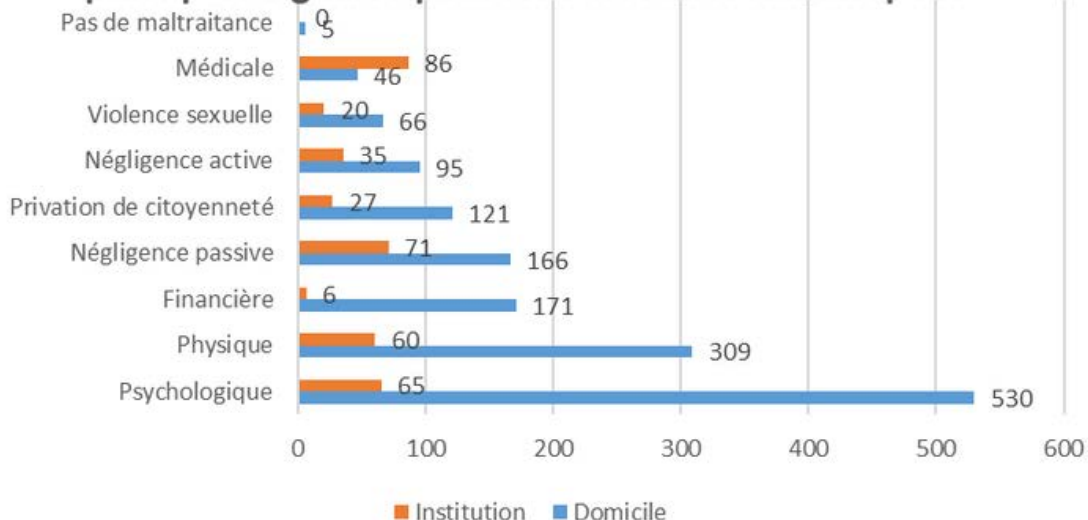


Personnes âgées

80% des maltraitements déclarés se déroulent au domicile

20% en Institution

Par lieu de maltraitance et par type de maltraitance principale signalée pour les Personnes Handicapées



Personnes handicapées

66% des maltraitements déclarés se déroulent au domicile

24% en Institution

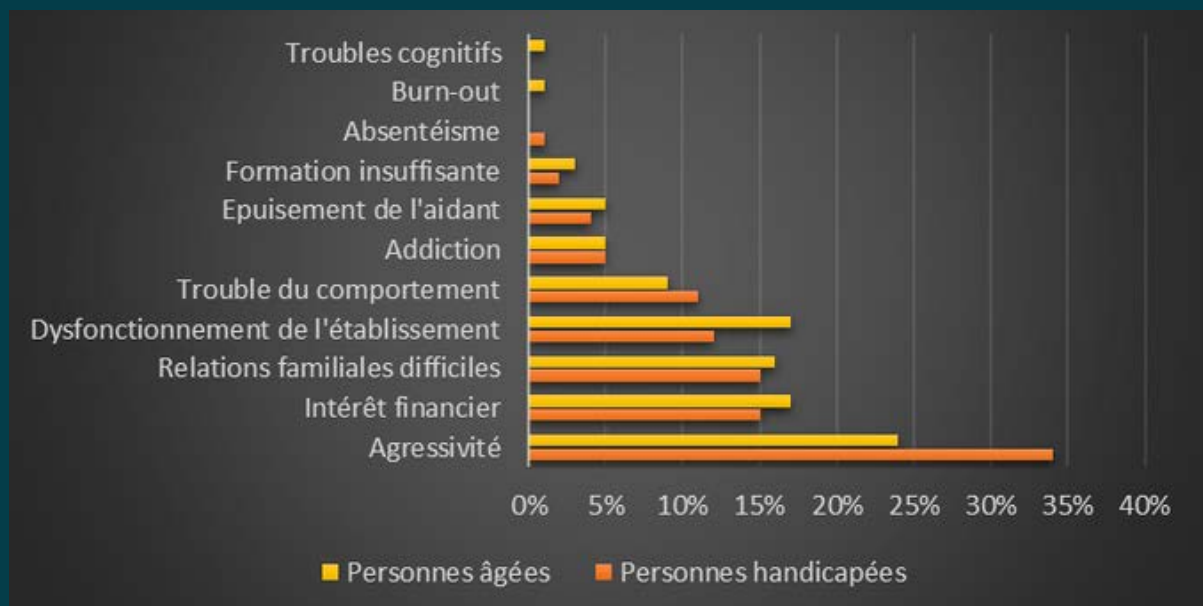
3.5 LA PLATEFORME 3977 : LES FACTEURS DE MALTRAITANCE

Le détail des facteurs de maltraitance

Le tableau ci-dessous indique que le facteur principal de maltraitance est l'agressivité, que ce soit chez les personnes âgées ou en situation de handicap, avec une prédominance pour les facteurs financiers et les relations familiales difficiles.

Arrive ensuite les maltraitements institutionnelles liées au dysfonctionnement de l'établissement

Les facteurs	Personnes handicapées	Personnes âgées
Agressivité	34%	24 %
Intérêt financier	15 %	17 %
Relations familiales difficiles	15 %	16 %
Dysfonctionnement de l'établissement	12 %	17 %
Trouble du comportement	11 %	9 %
Addiction	5 %	5 %
Epuisement de l'aidant	4 %	5 %
Formation insuffisante	2 %	3 %
Absentéisme	1 %	1.5 %
Burn-out	0.5 %	1 %
Troubles cognitifs	0.5 %	1 %



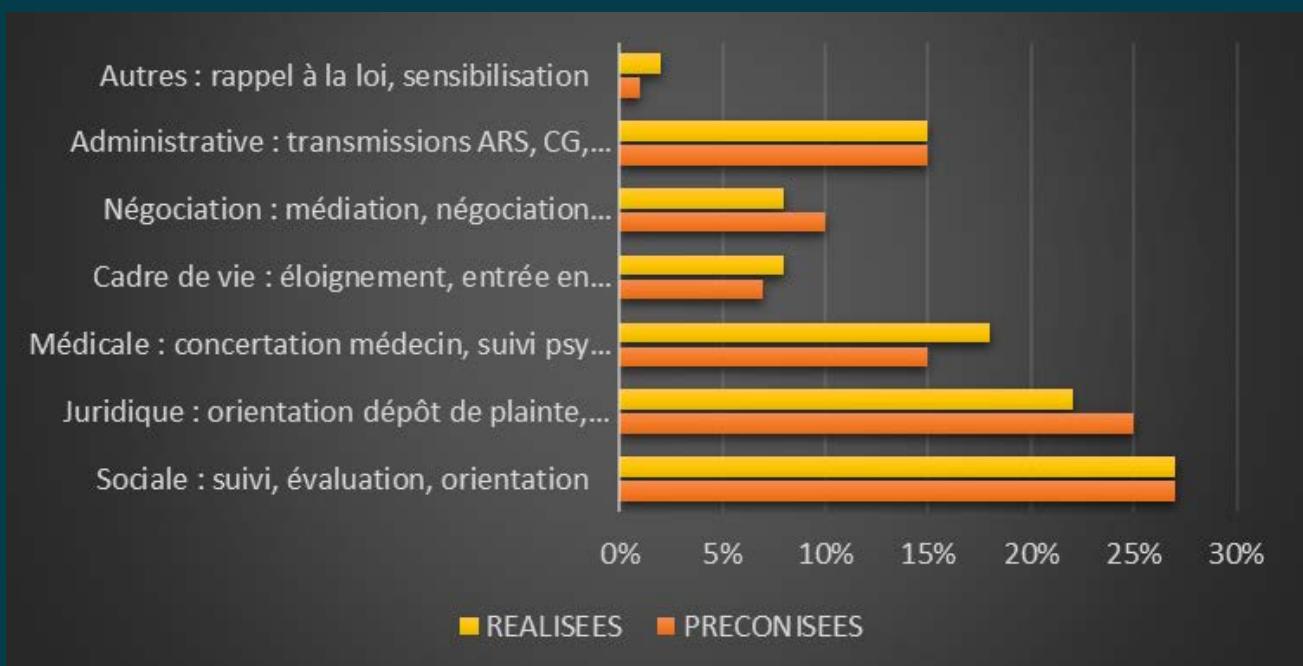
3.6 LA PLATEFORME 3977 : LES ACTIONS

L'accompagnement et le suivi

Au total, 27 % des actions préconisées ou réalisées sont liées à des approches purement d'ordre social.

23 % d'ordre juridique, 16 % sont liées au médical et 15 % relevant de l'administratif.

LES ACTIONS	PRECONISEES	REALISEES
Sociale : suivi, évaluation, orientation	27 %	27 %
Juridique : orientation dépôt de plainte, information, conseil signalement...	25 %	22 %
Médicale : concertation médecin, suivi psy ou médical	15 %	18 %
Cadre de vie : éloignement, entrée en structure, intervention	7 %	8 %
Négociation : médiation, négociation directe	10 %	8 %
Administrative : transmissions ARS, CG, relance procédure...	15 %	15 %
Autres : rappel à la loi, sensibilisation	1 %	2 %



4 - LA FÉDÉRATION 3977 : VIE FÉDÉRALE ET COMMISSION

La commission des centres, créée en 2021, est une instance permanente de réflexion et de propositions. Elle est composée de 12 membres dont le président est Richard Grivel (ALMA 74/01).

En collaboration avec les centres ALMA, elle leur est une force de proposition, d'accompagnement, de soutien, de mobilisation des compétences, de promotion et de mutualisation inter-centres.

4.1 Activités 2023

La Commission des Centres s'est réunie deux fois au cours l'année 2023.

Les travaux qu'elle a menés avaient pour but de créer un espace de confiance, permettant aux centres de partager leurs réussites comme leurs difficultés, de mobiliser la fédération sur des thématiques particulières, d'exprimer leurs besoins et leurs projets. Le but étant de créer une plus grande fluidité entre les besoins et expériences de chacun et le soutien et relais que représente la Fédération.

Deux voies d'action ont émergé :

- La piste de mutualisation des expériences régionales pour favoriser entre les centres d'un même territoire, rapprochement, collaboration et soutien est une piste forte pour rompre l'isolement parfois ressenti.

La réussite sur le grand Ouest avec le centre AURALMA pour la région Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Est en est le bon exemple.

- La poursuite des efforts de la Fédération concernant la diffusion et structuration de certaines ressources, en s'appuyant sur les centres moteurs (documentation, expériences, sources de financement, la recherche de bénévoles...).

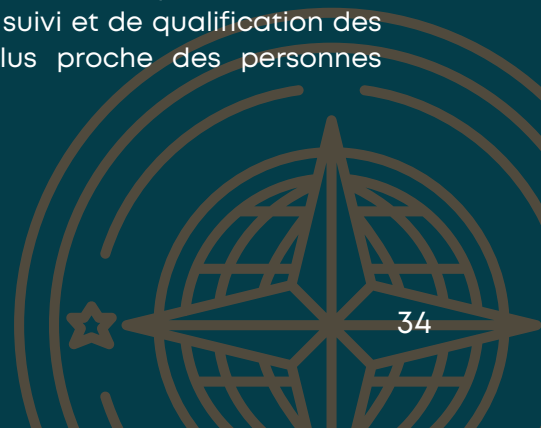
Enfin, suite à la journée des présidents de centre de décembre 2022, un état des lieux des centres a été mené en une campagne d'appel exhaustive avec une grille d'évaluation commune afin d'homogénéiser les recueils d'informations et en faciliter l'analyse.

L'analyse de ces données et les conclusions seront mises en place dans le groupe de travail au cours de l'année 2024.

Les projets 2024

Contexte

Comme il est écrit dans le rapport élaboré au nom de la commission des affaires sociales sur la proposition de loi portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir en France, par Mmes Annie Vidal et Laurence Cristol : L'actualité a montré l'importance de disposer d'une instance d'alerte rapide et agile, pour que les personnes concernées, la famille, les proches et les soignants puissent signaler, en toute confiance, les cas de maltraitance qu'ils constatent. C'est le sens de l'article 4, qui offre un véritable outil d'alerte, de suivi et de qualification des situations de maltraitance afin d'agir au plus vite et au plus proche des personnes concernées. avec la création d'une cellule territoriale.



4.2 LA FÉDÉRATION 3977 : VIE FÉDÉRALE ET COMMISSION

Les projets 2024 (suite)

Contexte

La Fédération 3977 traite depuis plusieurs années ces alertes. Aussi, nous proposons que notre réseau soit l'opérateur reconnu de cette mission, dans un objectif de qualité du traitement. En effet, le réseau 3977 est culturellement et historiquement attaché à cette mission. Depuis sa création en 1994, celle du numéro de téléphone unique (3977) sous l'impulsion de l'Etat en 2008 et la fusion de l'ensemble en 2014, les bénévoles capitalisent les expériences et ont développé une expertise sans commune mesure.

Cette capacité à traiter les alertes de maltraitance est reconnue par l'Etat dans un cadre réglementaire. On peut ainsi citer la circulaire DGAS/SD2 n° 2002-280 du 3 mai 2002 relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance envers les adultes vulnérables, et notamment les personnes âgées. Celle-ci porte sur la création d'un comité départemental (dont centre ALMA est partie prenante) et d'une cellule technique de traitement déjà envisagée.

Nos convictions :

Le Centre ALMA doit être l'allié de la cellule départementale. Il permettra par le tamisage des alertes d'éviter un engorgement des services du Conseil Départemental ou de la délégation territoriale de l'ARS (donc de la perte de temps pour l'institution concernée ou l'appelant et parfois un sentiment d'inaction). En effet, une majorité des situations relève de l'histoire familiale qui oriente largement les décisions prises par ou pour la personne âgée et les personnes en situation de handicap. L'affectif, l'argent, l'isolement... occupent des places prépondérantes et relèvent plus de l'accompagnement ou de l'orientation par des personnes compétentes et expérimentées que par des institutions qui n'ont ni le temps ni la formation pour assurer ces traitements de dossiers

Le premier échange téléphonique au niveau de la plateforme, nécessairement réduit, n'est pas le lieu où ce tamisage sera le plus efficace. Le système d'information développé par notre réseau sera un outil particulièrement efficace dans cette perspective car il permet un partage de l'information en temps réel. Il faut inscrire dans les textes la nécessaire participation du réseau Alma dans cette nouvelle architecture départementale. Cette participation serait assurée par le centre Alma du département ou par la coordination régionale de nos centres.

BILAN DE L'ANNEE 2023

Les formations reprennent en présentiel un peu partout en France, après des années difficiles dues au contexte sanitaire. Mais nous, et nous le voyons bien à la Fédération 3977, le bénévolat a changé. Les bénévoles souhaitent maintenant être plus libres, avoir plus de temps pour eux, et ne souhaitent plus vraiment s'investir dans des missions à long terme.

La mobilité géographique de nos formateurs a permis d'organiser les formations du « Module 1 » sur tout le territoire.

Celles du « Module 2 » nécessitent au minimum 8 participants par sessions, pour, par exemple, les exercices pratiques et les simulations d'écoutes.

Cette contrainte peut réduire le nombre de formations car elle nécessite la disponibilité des formés aux dates programmées, ce qui fait que quelques bénévoles formés au Module 1 après le COVID n'est pas encore eu la formation Module 2.

Les demandes de formation pour le « module 3 -Système d'Information 3977 » sont en croissance constante, car nous nous rendons compte que les bénévoles formés qui forment eux-mêmes les bénévoles de leur centre véhiculent des informations erronées.

Le SI 3977 doit obligatoirement être renseigné pour le bon suivi des dossiers ce qui nécessite de se l'approprier.

4.3 LA FÉDÉRATION 3977 : VIE FÉDÉRALE ET COMMISSION

LES PROJETS DE LA COMMISSION FORMATION POUR L'ANNÉE 2024

Après une année de battement, les travaux de la Commission formation vont reprendre, et les projets sont nombreux :

La formation interne

La mise à jour des outils des formateurs, et notamment des diaporamas de formation existants (textes de lois, diapositives).

La mise à jour des livrets post-formations remis aux participants des formations Module 1 et Module 2. La remise en route des formations handicap : mise à jour des diaporamas, des livrets de formation.

La formation des formateurs

Nous manquons aujourd'hui de formateurs (4 formateurs déclarés, mais 3 actifs), et l'organisation d'une nouvelle formation des formateurs apparaît aujourd'hui plus que nécessaire.

Les divers travaux de la Commission Formation pour la mise en place de cette formation de formateurs sont :

- L'élaboration d'un cahier des charges et la réalisation d'un budget prévisionnel, la recherche de formateurs externes,
- L'appel à candidature,
- L'analyse des CV des participants,
- L'organisation matérielle et humaine des sessions de formations.

Les réunions de la Commission de formations :

Afin que chaque formateur puisse faire remonter ses avis sur les formations qu'il anime et les améliorations qu'il souhaite apporter, il est nécessaire de mettre en place des réunions régulières entre TOUS les formateurs actuels et les nouveaux recrutés, et ce, au moins deux ou trois fois par an, en présentiel.



5 - SENSIBILISATION, FORMATION ET ANIMATION DU RÉSEAU FÉDÉRAL

Le contrat d'adhésion à la Fédération 3977 définit les modalités d'organisation, les obligations réciproques et le caractère obligatoire de la formation initiale pour tous les écoutants bénévoles qui intègrent ou œuvrent déjà dans un centre. L'organisation de cette formation est du ressort de la Fédération qui dispose en 2023 d'un pool de 4 formateurs, réparti sur l'ensemble du territoire métropolitain.

FORMATION

Organisée en région, elle permet de réduire le coût des déplacements et le délai d'attente pour être formé. Toutes ces formations permettent aux bénévoles écoutants des différents centres d'échanger sur leurs pratiques.

Trois modules, dont un facultatif, sont répartis sur 5 jours.

Module 1 « De quoi et de qui parle-t-on » : deux jours.

4 Formations régionales

La Roche Sur Yon (85) ; Lyon (69) ; Bordeaux (33) et Narbonne (11) 14 centres participants

26 stagiaires

56 heures / temps formation

Module 2 « L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute » : deux jours

5 Formations régionales

Pau (64) ; Mâcon (71) ; La Roche Sur Yon (85) ; Lyon (69) ; Narbonne (11) 14 centres participants 48

stagiaires

70 heures / temps formation

Module 3 « Système d'information 3977 » pour les centres départementaux :

Facultatif, un jour

Chaque centre doit obligatoirement avoir au moins deux personnes opérationnelles pour la saisie des informations.

Les formations ont été assurées par la coordinatrice salariée 3977 en visio-conférence ou en présentiel

7 formations/ 6 en visio et 1 à Privas (07)

7 centres participants - 26 stagiaires

49 heures / temps formation

Module 3 « Système d'information 3977 » pour les écoutants salariés de la plateforme : obligatoire, un jour

7 formations, au siège social de Paris

17 écoutants salariés de la plateforme nationale

49 heures / temps formation

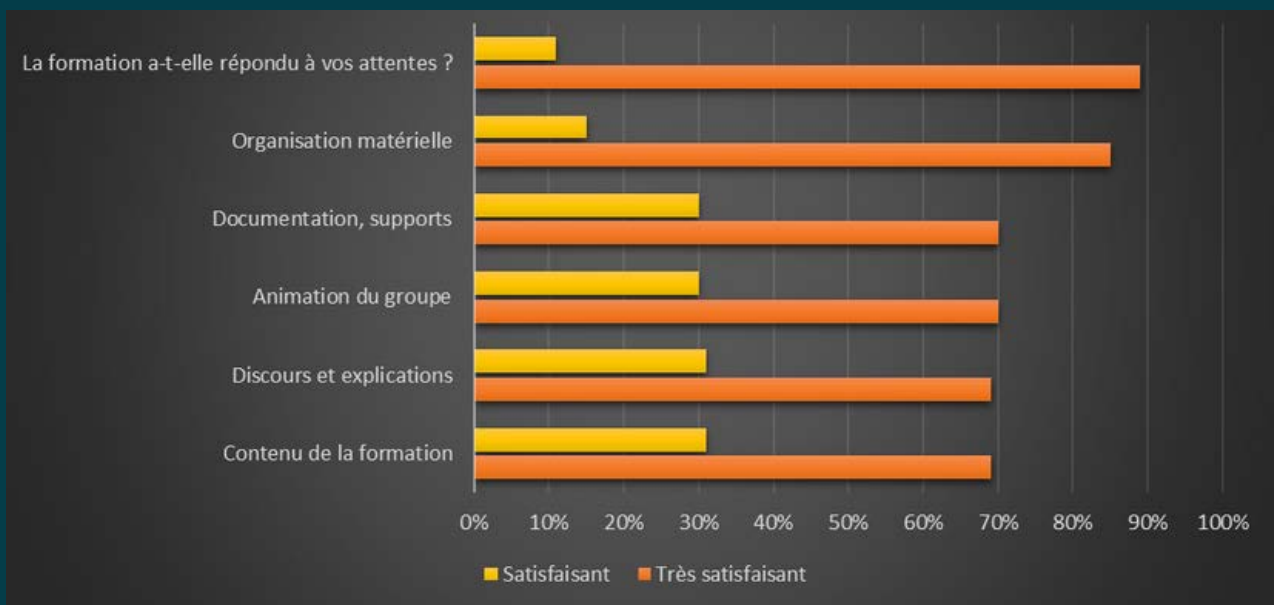


5.1- SENSIBILISATION, FORMATION ET ANIMATION DU RÉSEAU FÉDÉRAL

Evaluation des formations par les stagiaires :

Après chaque formation, les stagiaires sont invités à donner leur avis sur l'organisation, le contenu ou encore l'animation de la formation

Résultats de l'enquête de satisfaction sur les 3 modules regroupés :



Les stagiaires sont ensuite amenés à donner leur avis sur les attentes, leurs besoins lors d'une prochaine session de formation :

EVALUATION

Chaque formation réalisée fait l'objet d'une évaluation :

- par les stagiaires (fiche d'évaluation à renseigner avec leurs appréciations et attentes)
- par les formateurs (rédaction d'un bilan pédagogique)

Une réunion de l'ensemble des formateurs est organisée une ou deux fois par an pour analyser ces retours et permettre de mieux répondre aux attentes de tous.



5.2 EXEMPLES DE SITUATION A DOMICILE

Les exemples qui suivent, rendus anonymes, illustrent la complexité des situations, leur caractère parfois imprévisible, leurs particularités, et la dimension humaine des échanges dans lesquels les membres de la Fédération, en particulier ses centres, sont impliqués au quotidien.

Situation 1 : personne handicapée à domicile ; maltraitances intrafamiliales : médicale, psychologique, négligence passive

LE CONTEXTE

Arnaud, âgé de 25 ans, autiste, sans communication ni verbale ni alternative, s'exprime par une violence souvent provocatrice (coups, tentatives d'étranglement). Il aurait régulièrement des pertes de connaissance et présenterait des chutes lors de crises tonico-cloniques. Il vit chez ses parents. Sa mère est à la fois sa tutrice et son médecin traitant. Dans la journée, A... est accueilli depuis 5-6 ans dans un centre de jour accueillant des adultes aux troubles du spectre autistique.

A l'arrivée, chaque matin, il court dans tous les sens durant 1 h dans le champ voisin avant d'entrer dans la structure. Il rentre tous les soirs et week-ends chez ses parents. Le transport est assuré par un taxi.

L'APPEL

L'appelant est le directeur du centre d'accueil. Il a pris son poste de directeur récemment. Il fait part des difficultés de prise en charge d'un jeune autiste profond, Arnaud, faisant redouter une mise en danger de lui-même, des autres résidents et du personnel. Depuis longtemps, l'équipe suspecte une prise en charge inadaptée à domicile, des faits de négligence grave (toilette non réalisée, personne laissée en pyjama la journée par exemple). A un retour de vacances, le chauffeur de taxi signale à l'arrivée que Arnaud ne bouge pas son bras. Les soignants constatant un hématome de l'hémi-torse, transfèrent A... aux urgences. Diagnostiquant une triple fracture de clavicule datant de plusieurs jours, l'urgentiste interpelle le personnel et la famille.

Le père dit que son fils a chuté 6 jours auparavant mais ne se plaint pas. Le médecin, après échange avec la mère tutrice et médecin, ne donne pas suite. La directrice précédente a déjà alerté les autorités plusieurs fois :

Premier signalement : signalement de la situation au Procureur- le directeur et le personnel ont été entendus à la gendarmerie en novembre

Deuxième signalement : signalement à l'ARS, courrier à la MDPH, au conseil régional, au conseil départemental Les relations entre professionnels et la mère sont difficiles. La famille refuse toute aide à domicile et ne veut pas entamer les démarches pour une MAS. Le père et la mère ne tiendraient pas le même discours. Ils sont manifestement dépassés. Les violences continuant, la direction a fait appel à un psychiatre du CMMP qui aurait constaté les problèmes et fait un courrier à la direction en ce sens.

La direction et l'équipe sont démunies. Chaque jour, ils redoutent une nouvelle agression ou un accident. « Il existe un réel problème de sécurité à court terme. »

EXEMPLES DE SITUATION A DOMICILE

Situation 1 : personne handicapée à domicile ; maltraitances intrafamiliales : médicale, psychologique, négligence passive... Suite

L'ACCOMPAGNEMENT

Devant la complexité de la situation, nous proposons de rappeler l'appelant après avoir mené une réflexion pluridisciplinaire avec le médecin référent expert psychiatre de notre centre.

48h plus tard, nous rappelons le directeur de l'établissement et nous lui faisons les préconisations suivantes :

- Bien préciser par écrit le plan de soins notamment en cas de violence
- Demander une aide des psychologues attachés à l'établissement
- Refaire le signalement d'une situation de mise en danger de la personne et d'autrui aux autorités par écrit, notamment au juge et à l'association Autisme et Famille.
- Tenter d'échanger avec la famille probablement en souffrance

En cas d'incident grave, et en l'absence de réponse des autorités, déclencher une procédure d'hospitalisation à la demande d'un tiers (HDT) en psychiatrie

Au final : situation très complexe. La personne handicapée est victime de maltraitances mais son état lui-même est source de maltraitances à une famille très en souffrance et à un personnel démuné qui le prend en charge. L'issue immédiate trouvée a été une admission temporaire en accueil familial.

Situation 2 : personne âgée à domicile – négligence médicale.

LE CONTEXTE

Deux jeunes filles nous appellent pour la situation très préoccupante de leur voisine Mme M, 87 ans, vivant seule en appartement, non autonome, présentant une démence fronto-temporale avec troubles du comportement. Elle bénéficie d'aides à domicile 2 fois par jour, sauf le week-end.

Les appelantes retrouvent fréquemment Mme M en dehors de chez elle, de jour comme de nuit, dans une tenue tout à fait inadéquate, complètement désorientée, ne sachant où aller.

La victime supposée a 3 filles qui ne s'entendraient pas. Les appelantes ont contacté l'une d'elles, mais elle n'aurait pas donné suite. Les autres voisins également témoins de la situation ne sauraient pas quoi faire. Les appelantes ont signalé la situation aux aides ménagères, sans effet. Ainsi qu'à l'aide médico psychologique (AMP) du centre d'accueil de jour qui aurait dit que les décisions appartaient aux filles de Mme M.

Les appelantes démunies, constatant la situation de mise en danger quotidienne de Mme M et du voisinage, nous demandent conseil.

EXEMPLES DE SITUATION A DOMICILE

Situation 2 : La situation : personne âgée à domicile – négligence médicale... Suite

L'APPEL

Lors du premier appel vers les appelantes, ces dernières nous confirment leurs inquiétudes quant aux conséquences possiblement graves des troubles du comportement de leur voisine âgée vivant seule en appartement. Selon elles, Mme M, en raison de ses troubles cognitifs, se met en danger elle-même et son voisinage.

Mme M a déjà été retrouvée seule à l'extérieur se mettant en danger potentiel ainsi que le voisinage.

Un contact aurait été pris avec une des filles par les appelantes (numéro trouvé chez Mme M) qui les a remerciées et va venir voir sa mère.

Dans ce contexte particulier, le contact avec la famille est nécessaire pour traiter la situation. Elles nous communiquent les coordonnées de la fille.

L'ACCOMPAGNEMENT

Nous appelons plusieurs fois la fille, C..., sans succès. Nous appelons alors le CLIC dont dépend Mme M. Celui-ci a un dossier concernant Mme M. En 2022, la famille les a interpellés pour information sur les consultations mémoire, renseignement donné. Pas d'autre interpellation. Après des recherches, elle nous informe que Mme M, classée GIR2, est bénéficiaire de service à domicile, dans le cadre de l'APA, avec un plan d'aide à la vie quotidienne de 39 h mis en place le 1er avril 2023.

Nous obtenons le numéro de téléphone d'une 2ème fille, A..., que nous appelons. Sa mère serait suivie par les services spécialisés de la mémoire. Mme M bénéficierait de 7 passages/j (IDE, auxiliaires de vie, repas à domicile) et de la présence régulière de sa sœur M.... Elle nous dit n'avoir pas besoin d'être aidée.

Nous précisons que l'objet de notre appel est de réévaluer la situation de sa mère dont le comportement a des répercussions sur elle et le voisinage, de discuter d'éventuelles possibilités de solutions. Elle fait preuve de réticence, de perplexité quant à notre interpellation. Elle nous signale qu'elle n'est pas à proximité de sa mère et que l'organisation mise en place convient. L'échange est un peu difficile.

Nous l'informons des jours de permanence auxquels elle peut nous joindre.

Nous décidons de contacter le pôle Autonomie : la fille a contacté le Pôle Autonomie pour une révision du plan d'aide. Une visite APA a eu lieu. Mme M... est classée GIR 2 bénéficiant de 70h d'aide à domicile.

Échanges sur la situation avec conseil de contacter l'association d'aide à domicile pour plus d'informations, ce que nous nous proposons.

De ce fait, le maintien à domicile est fragilisé : 3 passages/jour sont assurés avec une participation de la famille. La responsable de l'association s'est entretenue avec une fille sur les moyens à mettre en place pour éviter les sorties inadaptées de Mme M. et la mise en danger.

Le médecin traitant, contacté, au courant depuis longtemps de la situation préoccupante, a inscrit Mme M. en liste d'attente en unité spécialisée auprès des EHPAD de la région sur Trajectoire, logiciel national d'admission. 2 filles (dont la fille tutrice) sur 3 sont d'accord pour le placement de Mme M., le médecin est d'accord pour faire un signalement, car Mme M est en danger, et a alerté la famille. Il va informer sa fille

qu'une information préoccupante va être ouverte auprès du Procureur.

Nous rappelons les 2 appelantes. Pour elles, la situation serait inchangée. Il y a 2 semaines, il y aurait même eu l'intervention de la police et « interpellation » de 2 des filles. L'appelante fait part de la bienveillance du voisinage mais la situation de Mme M semble s'aggraver.

La seule solution semble bien être un accueil en unité spécialisée d'EPHAD. Le dossier est constitué...

EXEMPLES DE SITUATION A DOMICILE

Situation 2 : personne âgée à domicile – négligence médicale... Suite et fin

EN CONCLUSION

Prise en charge difficile du fait de la pathologie de Mme M, de la mésentente familiale. Notre action a permis la mise en place d'un accueil de jour : selon la fille, sa mère est très contente, l'équilibre s'est réinstauré, le climat est plus calme pour l'entourage, même si le vécu des semaines antérieures reste très difficile.

4 mois plus tard, Mme M dont le dossier a été classé prioritaire est admise en unité spécialisée. Nous appelons le service de consultation Mémoire du Centre hospitalier, qui suit madame M... Le médecin gériatre confirme que Mme M. a une indication d'accueil en EHPAD.

Situation 3 : personne handicapée en institution ; négligence passive

LE CONTEXTE

La victime supposée, Gérard, âgé de 65 ans, est hébergé depuis plus de 15 ans dans un foyer spécialisé pour les déficients mentaux, dépendant du Conseil Départemental.

Gérard, le week-end, rentre chez sa mère, âgée de 87 ans, qui est sa tutrice et la présidente de l'association des parents des résidents. Gérard a également un frère, Christian.

L'APPEL

Le résumé du 1er appel et le contexte de la maltraitance.

L'appelant, Christian, témoigne d'une situation de négligence dont serait victime son frère au sein du foyer dans lequel il se trouve. L'appelant dénonce des négligences importantes concernant les soins, l'habillement, l'hygiène sur la personne de son frère. Il l'aurait retrouvé plusieurs fois, le sous vêtement baissé, dans un état déplorable, les ongles non coupés, isolé dans un coin, avec son sac sur lui. L'allocation Adulte

handicapé va au foyer et Gérard n'aurait que 70€ d'argent de poche.

L'appelant a une épouse qui ne plairait pas à sa mère d'où un conflit familial et de ce fait, il n'y aurait plus aucun contact entre l'appelant et sa mère. Souhaitant voir évoluer la situation, l'appelant sollicite l'appui de notre partenaire.

L'ACCOMPAGNEMENT

Le travail des référents et les détails des suivis et les actions faites.

Nous conseillons à l'appelant de rédiger un courrier au Conseil Départemental relatant les faits constatés pour la victime supposée. Nous donnons les coordonnées et proposons, qu'en l'absence de nouvelles, de le rappeler pour voir l'évolution de la situation. Sans nouvelle au bout de quelques temps, nous rappelons l'appelant mais sans succès. Nous contactons alors le foyer spécialisé.

L'interlocutrice, qui travaille là depuis longtemps, n'a jamais rien observé. Puis Christian nous rappelle pour signaler qu'il n'a aucune réponse à son courrier envoyé à un organisme situé dans sa commune. Rien n'a bougé pour son frère handicapé en foyer : prise en charge non conforme (vêtements sales sur lui, plusieurs épaisseurs sur lui par temps chaud...). Il n'a pas de contact avec le médecin traitant et quand il interpelle l'infirmière du foyer, celle-ci ne peut lui donner plus de détails par téléphone et lui signale que sa mère est la tutrice. Nous lui expliquons le cadre administratif du foyer qui dépend de la MDPH et est administré par le Conseil Départemental du Nord. Nous lui donnons l'adresse exacte.

EXEMPLES DE SITUATION A DOMICILE

Situation 3 : personne handicapée en institution ; négligence passive... Suite

L'ACCOMPAGNEMENT

Nous reprenons contact avec le foyer : La responsable du foyer de vie connaît bien la situation de Gérard, frère de l'appelant, qui est au foyer depuis 15 ans. Le foyer n'est pas médicalisé. Il n'y a pas de forfait soins. Il relève, en réalité, d'un EHPAD en raison de problèmes de santé. Elle connaît les griefs de son frère Christian concernant les soins, l'argent de poche (30% des ressources) qui passait beaucoup dans l'achat de tabac. Elle connaît les relations conflictuelles entre l'appelant et sa mère âgée tutrice. Elle réalise un travail de médiation entre les 2. La mère et le fils ne se voient pas souvent. Bien qu'ayant peu de relation avec son petit fils, la mère souhaite que celui-ci devienne tuteur après elle.

Nous lui proposons, de tenter d'organiser une réunion de conciliation.

La directrice du foyer de vie a bien reçu la maman, tutrice de Gérard. Elle a beaucoup discuté avec elle. La maman est âgée et ne voit pas vieillir aussi son fils qui relève maintenant d'un EHPAD.

EN CONCLUSION

Conflit familial très ancien. La maltraitance invoquée sous tend en réalité le conflit familial. Par ailleurs, la prise en charge d'un polyhandicap âgé est difficile en institution non médicalisée. Heureusement, notre action a permis une orientation vers un établissement adapté.



5.3 ENQUÊTE ETAT DES LIEUX DU FONCTIONNEMENT DES CENTRES ALMA

Le questionnaire sous forme de 6 grands chapitres, allant de l'information générale du centre à l'autoévaluation, en passant par les types de missions menées et l'organisation du travail, devait être complété par les centres ALMA dans un laps de temps très court (deux semaines environ).

Ce questionnaire nous a également permis de faire le point sur la situation des centres. Voici quelques éléments de réponses.

Sur la question : quels sont les points forts de votre centre ?

Du point de vue des bénévoles écoutants et référents :

Les permanences d'écoute ont lieu toute l'année avec une possibilité de saisir le centre ALMA par téléphone et/ou mail.

Une écoute empathique, un accompagnement et un soutien aux appelants est proposé, même pour les situations où un signalement aux instances a été fait (relance et suivi), en prenant le temps nécessaire. Les appelants savent que leur demande d'anonymat sera respectée, tout comme leur souhait d'être aidés. Les écoutants des centres ALMA sont dans un défi permanent d'aller vers la bienveillance, tout en ayant une réponse technique de qualité, immédiate, avec une équipe pluridisciplinaire engagée et experte, dont les profils professionnels sont hétérogènes. Ils ont une bonne connaissance des instances et du terrain pour le suivi des dossiers et participent à plusieurs réunions de supervisions avec les mêmes instances.

Du point de vue de l'action d'ALMA :

ALMA est un acteur de proximité connu et reconnu, grâce à l'animation des actions de sensibilisation que mène les bénévoles dans les écoles professionnelles, dans les établissements, auprès des aidants familiaux, etc. Ils sont continuellement dans le développement du partenariat avec les instances locales (CDCA – Commissions ARS – Réunion des associations locales – Colloques – tables rondes).

Du point de vue de la Fédération 3977 :

Ce sont des associations dynamiques, avec sens de la convivialité. On peut ainsi constater qu'un bénévole qui s'engage à ALMA le fait sur la durée.

Les bénévoles sont formés, expérimentés, et complémentaires dans les profils et leurs expériences professionnelles.

Sur la question : quels sont les points faibles de votre centre ?

Les moyens financiers :

Le manque de moyens financiers est récurrent pour tous les centres ALMA, qui ont pour la plupart de lourdes charges fixes et les besoins financiers pour mener à bien le développement de leurs activités, notamment la communication externe, dont la diffusion doit être constante et très élargie, et les actions de sensibilisations.

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE ETAT DES LIEUX DU FONCTIONNEMENT DES CENTRES ALMA

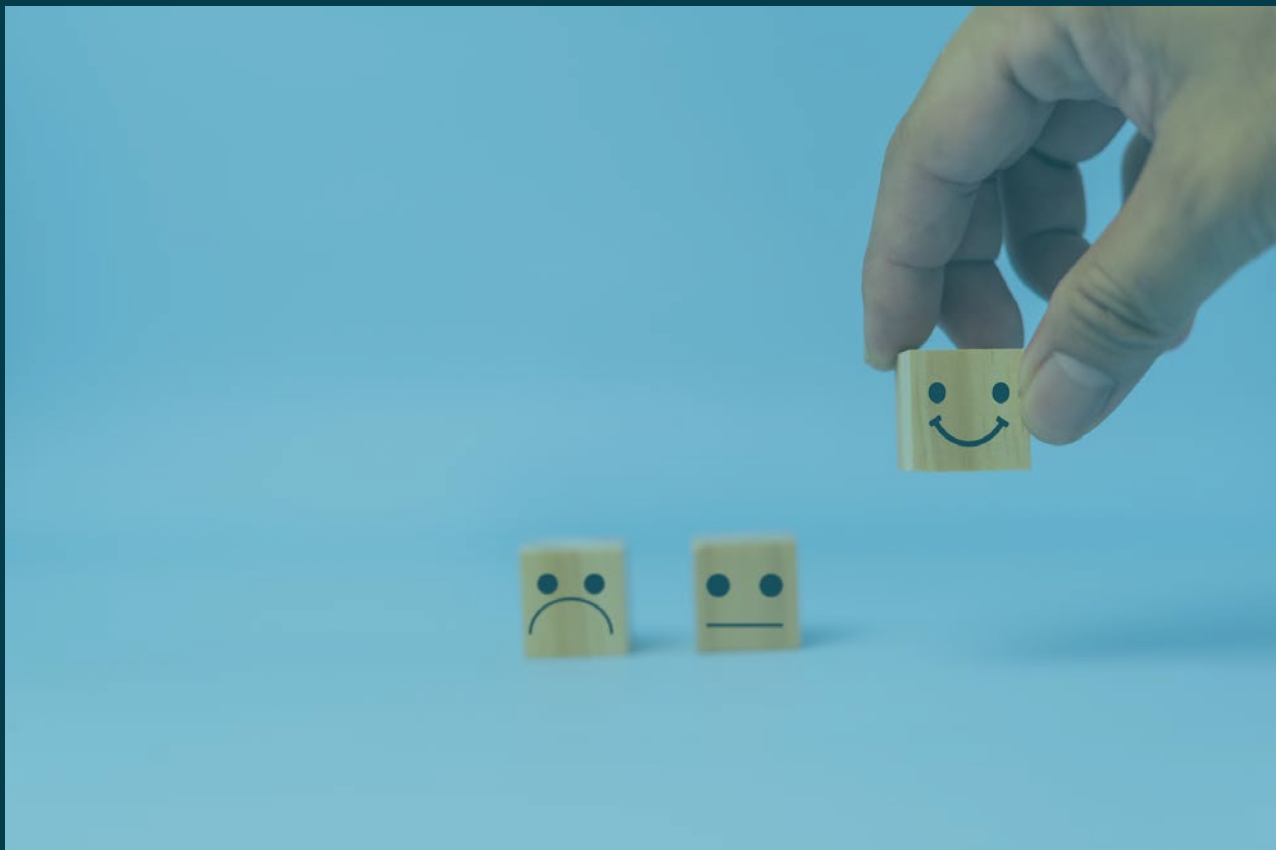
Sur la question : quels sont les points faibles de votre centre ? Suite

La difficulté du renouvellement des bénévoles :

Les futures bénévoles d'aujourd'hui ont du mal à s'engager sur une longue durée dans une association. Ils préfèrent les missions de courte ou de moyenne durée. Ce manque de renouvellement des bénévoles met parfois les associations ALMA en difficulté quant à la constitution d'une équipe capable de mener toutes les actions nécessaires à la vie associative, aussi bien le traitement des dossiers, que la représentation auprès des réunions départementales, de la communication et des actions de sensibilisations.

Les contacts avec les instances de terrain :

Les bénévoles des centres ALMA pointent aussi le manque de retours des instances locales lors des signalements (parquet, ARS, Conseil départemental, gendarmerie). Ce manque de retours pénalise les bénévoles qui ont alors du mal à continuer à accompagner les appelants et les victimes dans la suite de leurs démarches.



PRÉVENIR EN PARLER ET AGIR

FÉDÉRATION 3977,
CONTRE LES MALTRAITANCES

NOTES

PRÉVENIR EN PARLER ET AGIR

FÉDÉRATION 3977,
CONTRE LES MALTRAITANCES

NOTES

PRÉVENIR EN PARLER ET AGIR

FÉDÉRATION 3977,
CONTRE LES MALTRAITANCES

3977

Plateforme nationale d'écoute

Ecoutants professionnels
dédiés aux adultes vulnérables
7j/7 - 9h/19h

Prise en charge de tous
les types de maltraitances

Présence départementale de
nos réseaux relais ALMA



Siège de la Fédération

BP 30 030 - 75960 Paris Cedex 20

3977.fr

Mails

contact@3977.org

communication@3977.org