

# Rapport d'activité 2023

Centre ALMA 33



# CHIFFRES CLÉS 2023



Par rapport à  
2022

**+ 5 %**

de dossiers traités par  
le centre ALMA Gironde

**+ 16 %**

De volume d'appels  
(entrants et sortants)

## Qui sont les victimes ?



**78%**

ont 60 ans et plus



**72%**

sont des femmes



**22 %**

sont en situation  
de handicap.

## Lieux des maltraitances



**72 %**

vivant à leur  
domicile



**28 %**

en établissements

## Qui sont les mis en cause ?



**45 %**

Entourage familial

**43 %**

Professionnels

**12 %**

Autres (voisin, ami...)

## Maltraitances principales les plus fréquentes

**30 %**

Négligences

**20 %**

Psychologiques

**13 %**

Physiques

**3977**

**Centre ALMA 33**



# Editorial.

En 2023 le Centre Alma 33 a suivi 154 situations de maltraitances au cours de 877 heures de permanences d'écoute.

Chaque dossier a été traité de façon singulière par des échanges téléphoniques permettant de prendre le temps de recevoir, d'écouter et d'entendre toutes les paroles. Grâce à une analyse des situations par une équipe de bénévoles et en partenariat avec les acteurs sociaux du territoire, ALMA 33 oriente, accompagne et conseille les appelants, victime ou témoins, au plus près de leurs besoins.

En effet, l'accompagnement par Alma 33 facilite les démarches par une orientation vers les bons interlocuteurs afin de résoudre ou apaiser au plus vite les situations de vulnérabilité de nos aînés et des personnes en situation de handicap.

Alma 33 a également pour mission le recensement et le signalement des maltraitances ainsi que la sensibilisation des acteurs de terrain aux problématiques liées aux maltraitances.

Ce rapport d'activité a pour objectif de reprendre l'ensemble des données récoltées par notre centre départemental en 2023. Il met l'accent sur l'évolution des données depuis 2019, avec une analyse permettant de mieux appréhender les phénomènes de maltraitance se déroulant dans notre département.



Victime ou témoin contactez le

# 3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h  
Samedi > dimanche - 9h > 13h - 14h > 19h  
Service gratuit + prix appel

# Sommaire.

Ressources .....	7
Organisation .....	9
Principes d'action .....	14
Communication .....	18
Activités de sensibilisation et de formations .....	20
Représentation et partenariat .....	21
Vie associative .....	22
Fédération 3977 contre les maltraitances .....	23
Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux .....	25
Activité du Centre ALMA 33 .....	27
Activité de l'écoute .....	28
Vignettes de situations .....	34
Annexe financières .....	35



© Getty Image

# Ressources.

## L'association

Le Centre ALMA 33, qui a vu le jour en 1995, est une structure rattachée à l'Oareil (association loi 1901), créée en 1976. L'Oareil a pour objet de contribuer à l'épanouissement personnel, à l'accompagnement des personnes en portant une attention particulière aux personnes vulnérables ; elle concourt au développement du lien social ; elle promeut une approche globale de la personne et contribue à valoriser notamment la place des personnes âgées dans notre société. Le siège social de l'association Oareil est situé à l'Université de Bordeaux, 3 ter place de la Victoire, 33076 Bordeaux cedex. Elle est adhérente à la Fédération 3977 contre les maltraitances.

ALMA 33 œuvre activement pour prévenir et combattre les maltraitances à l'égard des personnes vulnérables dans le département de la Gironde. Dans toutes ses activités, ALMA 33 se réfère aux principes éthiques partagés avec la Fédération 3977 et respecte rigoureusement son cahier des charges.

Alma 33 est principalement animée par des bénévoles, issus de divers milieux professionnels, tous motivés par une cause commune. Chaque bénévole a bénéficié d'une formation adaptée pour assurer une intervention efficace et respectueuse.

L'activité du Centre Alma est déployée au 3 rue Lafayette à Bordeaux au sein des locaux de l'Oareil.

## Les engagements de l'Association

### Prévention

ALMA 33 met en place des initiatives de prévention visant à sensibiliser la communauté aux différentes formes de maltraitance.

### Intervention

En cas de signalement ou de suspicion de maltraitance, l'association intervient de manière proactive pour évaluer la situation et prendre les mesures nécessaires.

### Collaboration avec la Fédération 3977

ALMA 33 collabore étroitement avec la Fédération 3977, participant ainsi à un réseau plus vaste engagé dans la lutte contre les maltraitances.



### Formation continue

Les bénévoles reçoivent une formation continue pour rester informés des meilleures pratiques et des évolutions dans le domaine de la lutte contre la maltraitance.

ALMA 33 s'engage résolument à créer un environnement où les droits et la dignité des personnes âgées et vulnérables sont respectés, et où la maltraitance n'a pas sa place

## Les membres du centre

L'équipe des bénévoles d'ALMA 33 est constituée de 13 membres, répartis en différentes fonctions afin d'assurer une prise en charge complète et adaptée. Cette équipe œuvre ensemble pour atteindre les objectifs de prévention et de lutte contre les maltraitances.

### 10 Écouteurs et référents

Au titre des écouteurs, ils jouent un rôle essentiel dans la prise en charge des personnes en situation de maltraitance. Ils assurent une écoute attentive, apportent un soutien émotionnel et recueillent les informations nécessaires pour évaluer la situation.

Au titre des référents, ils apportent une expertise particulière. Les profils peuvent inclure des référents sociaux, avocats, médecins, etc. Ils offrent des conseils spécifiques et contribuent à une approche multidisciplinaire dans la résolution des cas.

### 1 coordinatrice

Le centre dispose d'une coordinatrice dédiée qui assume des responsabilités administratives et organisationnelles.

La disponibilité de ce poste est de 7 heures par semaine, garantissant une gestion efficace des activités du centre.

### 1 comité "Ressources" ou Groupe Pluridisciplinaire

Le centre s'appuie sur un comité "Ressources" ou un groupe pluridisciplinaire, selon les besoins. Ce comité regroupe des experts de divers domaines (social, juridique, médical, etc.) pour fournir des conseils spécialisés et contribuer à des solutions globales.

L'efficacité de l'équipe repose sur la diversité des compétences et des expériences des bénévoles, ainsi que sur une coordination étroite entre les différentes fonctions.

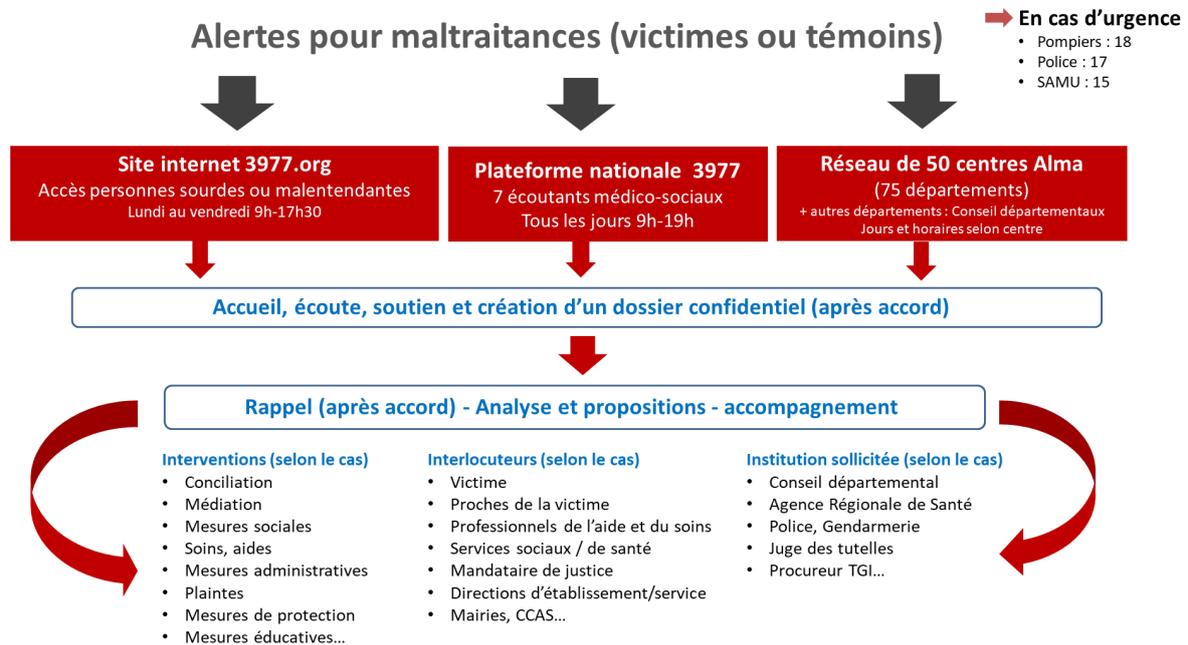
Cela garantit une approche holistique dans la prise en charge des situations de maltraitance et renforce l'impact positif du centre ALMA 33 dans sa mission de prévention et d'intervention.



© remi-walle

# Organisation.

## Parcours d'un appel



© 3977

## Offre d'écoute : Pour qui ?

Le service d'écoute proposé par ALMA 33 est destiné à fournir un soutien empathique et des conseils adaptés à différentes catégories de personnes concernées par la maltraitance. Notre équipe est prête à offrir une oreille attentive et des informations utiles à ceux qui en ont besoin.

### L'offre d'écoute concerne notamment :

#### Personnes en situation de vulnérabilité

- Personnes très âgées dont la santé est précaire.
- Adultes en situation de handicap.

### Proches de ces personnes

- Proches aidants qui sont témoins de maltraitements envers les personnes vulnérables.
- Ceux qui souhaitent contribuer à mettre fin aux maltraitements.

### Professionnels intervenant auprès de ces personnes :

- Professionnels de la santé, du social, de l'éducation, etc.
- Ceux qui ont observé des cas de maltraitance ou ont des doutes à ce sujet.
- Personnes qui souhaitent contribuer à mettre fin à la maltraitance.



©josh-appel

## Caractéristiques de l'Écoute d'ALMA 33

### **Anonymat**

Tout appelant peut choisir de rester anonyme, garantissant ainsi la confidentialité de ses échanges avec notre équipe.

### **Soutien et Conseils**

L'équipe d'ALMA 33 est formée pour offrir un soutien émotionnel et fournir des conseils adaptés à la situation de chaque appelant.

### **Diversité des cas**

Que vous soyez une personne en situation de vulnérabilité, un proche concerné, ou un professionnel intervenant, notre équipe est prête

à vous aider dans diverses situations liées à la maltraitance.

### **Prévention et Intervention**

Notre objectif est de contribuer à la prévention des maltraitances et d'intervenir de manière proactive pour mettre fin aux situations de maltraitance signalées.

*ALMA 33 s'engage à créer un espace d'écoute bienveillant et à fournir le soutien nécessaire pour promouvoir le bien-être et la sécurité des personnes vulnérables. Nous sommes là pour écouter, conseiller et agir en collaboration avec ceux qui cherchent à mettre fin à la maltraitance.*

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

## Offre d'écoute : Quand ?

L'équipe d'écoute d'ALMA 33 est disponible pour offrir son soutien et ses conseils selon un calendrier régulier. Voici les horaires spécifiés pour notre service d'écoute :

### Jours d'écoute

Les permanences d'écoute sont assurées les mardis et jeudis de 14h à 17 h.

### Numéro d'urgence 3977

En dehors de ces plages horaires, le numéro de téléphone 3977 permet de joindre la plateforme nationale de la Fédération :

- du lundi au vendredi de 9h à 19h ;
- du lundi au vendredi, de 9h à 17h30, pour les personnes sourdes ou malentendantes ;
- le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

### Période de congés (fermeture du centre)

Le centre a été fermé pour congés du 1<sup>er</sup> au 15 août et du 23 au 31 décembre 2023. Pendant cette période, les appelants pouvaient s'adresser au 3977 qui a assuré un soutien continu.

## Offre d'écoute : Comment ?

Pour solliciter l'écoute et le soutien du centre ALMA 33, le processus est simple et axé sur la confidentialité.

### Demandes d'Écoute

Le centre n'intervient que sur demande. Vous pouvez solliciter nos services par téléphone, courrier ou courriel.

Voici comment vous pouvez entrer en contact avec notre équipe :

### Numéro de contact direct

Les appels directs au centre sont reçus au numéro : 05 56 01 02 18. Vous pouvez nous contacter pendant les heures d'écoute spécifiées.

### Répondeur téléphonique

Le centre dispose d'un répondeur téléphonique, vous pouvez laisser un message et nous vous rappellerons dans les plus brefs délais.



© Getty

### Autres modes de contact

- Courrier : 3 rue Lafayette 33000 Bordeaux
- Courriel : [alma.gironde@oareil.fr](mailto:alma.gironde@oareil.fr)

L'équipe d'ALMA 33 est déterminée à traiter chaque demande avec la plus grande attention et à fournir un soutien adapté à chaque situation de maltraitance. Nous vous encourageons à utiliser le moyen de contact qui vous convient le mieux, en veillant à respecter la confidentialité de vos informations. Nous sommes là pour vous écouter, vous conseiller et contribuer à mettre fin à la maltraitance.

## Des conseils et un accompagnement personnalisé

L'équipe d'ALMA 33 fournit des conseils personnalisés et un accompagnement attentif après une phase d'écoute. Voici comment notre processus fonctionne :

### ① Phase d'écoute par les bénévoles "Écouteurs"

Des bénévoles spécialement formés, les "écouteurs", assurent une écoute attentive des préoccupations de l'appelant, qu'il s'agisse de la personne en situation de maltraitance ou de ses proches.

Cette phase vise à recueillir des informations détaillées sur la situation et à comprendre les besoins spécifiques de l'appelant.

### ② Les bénévoles "Référénts"

Dotés d'une expertise dans des domaines spécifiques tels que le social, le juridique, le médical, etc., analysent la situation décrite pendant la phase d'écoute.

Ils proposent des actions adaptées à la situation, prenant en compte les acteurs impliqués et le contexte particulier.

### ③ Propositions d'actions personnalisées

En collaboration avec l'appelant (et idéalement la victime), les bénévoles "référénts" présentent des propositions d'actions spécifiques visant à mettre fin à la maltraitance.

Ces propositions sont élaborées de manière à répondre aux besoins immédiats et à long terme de la personne concernée.

### ④ Accord de l'appelant et accompagnement

Après avoir obtenu l'accord de l'appelant, un accompagnement personnalisé est mis en place. Cet accompagnement vise à soutenir l'appelant tout au long de la mise en œuvre des actions

proposées jusqu'à ce que la situation soit jugée acceptable pour la victime, ou jusqu'à l'intervention des professionnels, services ou institutions sollicités.

### ⑤ Intervention des professionnels sur demande

Sur demande de l'appelant ou lorsque nécessaire, l'équipe d'ALMA 33 facilite l'intervention des professionnels, des services sociaux ou des institutions compétentes pour assurer une résolution efficace et durable de la situation.

L'équipe d'ALMA 33 s'engage à assurer un suivi continu et à ajuster l'accompagnement en fonction de l'évolution de la situation. Notre objectif ultime est d'apporter un changement positif et durable dans la vie des personnes concernées par la maltraitance.

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

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

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

## Réunions pour les situations complexes

Afin de traiter les dossiers complexes de manière approfondie et collaborative, l'équipe d'ALMA 33 organise des réunions régulières qui réunissent l'ensemble des bénévoles. Ces réunions visent à favoriser la coordination, le partage d'expertise et la prise de décisions collectives.

### Fréquence des réunions

Des réunions sont organisées tous les deux mois, permettant à l'équipe de se réunir régulièrement pour revenir sur des dossiers complexes et échanger sur l'organisation de l'activité et des besoins qui émergent.

### Jour et heure

Les réunions ont lieu le mardi ou le jeudi pour assurer la participation maximale des bénévoles.

### Durée des réunions en 2023

Chaque réunion est de 2h30. Cette durée permet d'aborder en profondeur les situations complexes tout en respectant le temps et l'engagement des bénévoles.

### Objectifs des réunions

- Examiner les dossiers complexes qui nécessitent une approche collective.
- Favoriser la discussion, le partage d'informations et d'expertise entre les bénévoles.
- Prendre des décisions conjointes sur les actions à entreprendre dans des situations spécifiques.
- Définir les besoins d'accompagnement des équipes

### Coordination et suivi

- Les réunions permettent de coordonner les efforts de l'équipe et d'assurer un suivi efficace des dossiers complexes.
- Les bénévoles peuvent partager leurs observations, discuter des meilleures pratiques et élaborer des stratégies pour résoudre les situations difficiles.

### Adaptabilité :

La fréquence, le jour et l'heure des réunions sont sujets à ajustement en fonction des besoins de l'équipe et de l'évolution des situations.

Ces réunions régulières démontrent l'engagement d'ALMA 33 à aborder de manière approfondie les cas complexes, en tirant parti de la diversité des compétences et des expériences au sein de l'équipe bénévole. L'objectif est de garantir une réponse efficace et coordonnée pour assurer le bien-être des personnes concernées par la maltraitance.

# Principes d'action.

## Des principes éthiques...

L'éthique est au cœur des actions d'ALMA 33. L'équipe s'engage à respecter des principes éthiques rigoureux pour assurer une assistance bienveillante et conforme aux droits fondamentaux des personnes impliquées dans des situations de maltraitance.

### **Respect de la parole et de la dignité**

L'équipe d'ALMA 33 accorde un respect absolu à la parole et à la dignité de la personne qui appelle, qu'elle soit victime ou témoin de maltraitance.

### **Utilisation des informations dans l'intérêt de la victime**

Les informations recueillies sont utilisées exclusivement dans l'intérêt de la victime présumée, dans le but de lui fournir le meilleur soutien possible.

### **Confidentialité stricte des informations**

ALMA 33 garantit un respect strict de la confidentialité des informations recueillies dans les dossiers ouverts suite à l'appel. Ces informations ne peuvent être communiquées que dans le cadre prévu par la loi.

### **Neutralité et Impartialité**

Les intervenants d'ALMA 33 s'engagent à être neutres et impartiaux. Ils s'interdisent de substituer leurs propres valeurs et convictions à celles des personnes impliquées, telles qu'elles ont été exprimées.

### **Libre choix des solutions**

L'appelant ou la victime présumée exerce le libre choix des solutions proposées par ALMA 33. Ils ont le droit de refuser ces solutions après avoir été informés des conséquences possibles.

### **Accord préalable pour les contacts avec des acteurs pertinents**

Lorsque le centre propose de prendre des contacts avec des acteurs jugés pertinents, l'accord préalable de l'appelant ou de la victime présumée est requis.

### **Gestion des conflits d'intérêt**

En cas de conflit d'intérêt, ALMA 33 se dessaisit du dossier, qui est alors déposé dans un autre centre. Cette mesure garantit une totale transparence et objectivité dans le traitement des cas.

Ces principes éthiques guident toutes les actions d'ALMA 33 et reflètent l'engagement de l'association envers le respect, la dignité et la protection des droits fondamentaux de toutes les personnes impliquées dans des situations de maltraitance

## ... mis en œuvre lors d'une écoute de qualité...

Pour garantir une écoute de qualité et respecter les principes éthiques, ALMA 33 a mis en place des procédures spécifiques lors de chaque intervention.

Ces mesures contribuent à assurer la confidentialité, la sécurité et l'objectivité tout en respectant la dignité des personnes impliquées.

### Écoute pluraliste

Le centre assure une écoute pluraliste en impliquant au moins deux écoutants lors de chaque intervention. Cette approche vise à mieux appréhender les situations complexes et à rechercher la meilleure objectivité possible.

### Confidentialité des appels

Pour garantir la confidentialité des appels, assurer la distance nécessaire pour recevoir et analyser les alertes, les bénévoles d'ALMA 33 restent anonymes, sauf en cas de danger avéré pour la victime ou lorsque la loi l'impose.

### Formation spécifique des bénévoles

Les bénévoles d'ALMA 33 sont astreints à suivre une formation spécifique assurée par la Fédération 3977. Cette formation garantit que les bénévoles disposent des compétences nécessaires pour fournir un soutien de qualité et respecter les principes éthiques.

### Système d'information sécurisé

Le système d'information utilisé pour suivre chaque situation est sécurisé et fait l'objet d'une autorisation délivrée par la Commission Nationale pour l'Informatique et les Libertés (CNIL). Cela garantit la confidentialité et la protection des données sensibles.

Ces pratiques démontrent l'engagement d'ALMA 33 envers la qualité de son service d'écoute, en veillant à la protection des personnes impliquées, à la confidentialité des informations et au respect des normes éthiques les plus élevées. L'utilisation de technologies sécurisées et la formation continue des bénévoles contribuent à garantir un environnement sûr et bienveillant pour toutes les parties concernées.



©cristina-gottardi

## ... et aussi du conseil et de l'accompagnement,

ALMA 33 s'engage à fournir des conseils et un accompagnement réfléchi, prenant en compte les multiples dimensions des situations de maltraitance.

### **Réflexion collective avant proposition d'action**

Avant de formuler des propositions d'action, une réflexion collective est menée par l'équipe de bénévoles. Cette approche permet de prendre en compte toutes les dimensions complexes de la situation et d'assurer une compréhension approfondie des enjeux.

### **Appréciation des aspects multiples**

Les bénévoles d'ALMA 33 sont formés pour apprécier les multiples dimensions des situations de maltraitance. Cela inclut une compréhension approfondie des aspects psychologiques, sanitaires, médico-sociaux, sociaux, économiques et juridiques.

### **Aspects psychologiques**

Les bénévoles tiennent compte des facteurs psychologiques impliqués, offrant un soutien émotionnel adapté aux besoins de la personne concernée.

### **Aspects sanitaires et médico-sociaux**

La santé physique et le contexte médico-social sont pris en considération dans l'évaluation des situations de maltraitance. Les bénévoles veillent à proposer des actions en lien avec les besoins sanitaires et médicaux.

### **Aspects sociaux et économiques**

Les dimensions sociales et économiques sont évaluées pour comprendre les impacts de la maltraitance et proposer des solutions adaptées aux circonstances particulières de la personne concernée.

### **Aspects juridiques**

Les bénévoles d'ALMA 33 sont sensibilisés aux aspects juridiques des situations de maltraitance. Cela inclut la connaissance des droits de la victime et la compréhension des procédures légales.

### **Collaboration et coordination**

L'équipe travaille en collaboration et en coordination avec des professionnels spécialisés, le cas échéant, pour garantir une approche holistique et complète.

L'approche réfléchie et multidimensionnelle d'ALMA 33 garantit que les conseils et l'accompagnement proposés sont adaptés aux besoins spécifiques de chaque situation. En prenant en compte tous les aspects pertinents, l'équipe vise à offrir un soutien complet pour aider à mettre fin à la maltraitance et améliorer la qualité de vie des personnes concernées.

## ... complémentaire des services publics de proximité

ALMA 33 œuvre en complémentarité avec les services publics de proximité, adoptant une approche qui privilégie le recours aux professionnels compétents.

### **Non-intervention directe dans les situations**

ALMA 33 s'interdit toute intervention directe dans les situations de maltraitance qui lui sont rapportées. L'objectif est de favoriser le recours aux professionnels des services publics de proximité et d'autres institutions spécialisées.

### **Privilège du recours aux professionnels**

Le centre privilégie le recours aux professionnels des services publics de proximité, ainsi qu'à d'autres institutions, services ou associations ayant la compétence et la légitimité nécessaires pour agir dans les situations de maltraitance.

### **Principe de subsidiarité**

Le centre s'inscrit dans le principe de subsidiarité par rapport à l'action des services publics de proximité. Il n'entreprend aucune initiative que ces services peuvent proposer ou assurer.

### **Non-prise d'initiatives propres**

ALMA 33 ne prend aucune des initiatives proposées ou assurées par les services publics de proximité. Son rôle consiste à conseiller, écouter et accompagner, en laissant les professionnels compétents prendre les mesures appropriées.

### **Signalement à la Justice**

En cas de nécessité de signaler une situation à la justice, cette démarche est réalisée par le président du centre. Ce signalement intervient après une vérification minutieuse du bien-fondé de la démarche, garantissant ainsi la pertinence et la légitimité de cette action.



© human

Cette approche complémentaire permet à ALMA 33 d'optimiser son impact en mobilisant les ressources et les compétences des services publics de proximité. En agissant de manière concertée avec ces acteurs, le centre contribue à une réponse plus efficace et spécialisée dans la prévention et la lutte contre la maltraitance.

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

# Communication.

## Les principales personnes visées

### Victimes potentielles de maltraitements

- Personnes du grand âge dont la santé est altérée.
- Personnes en situation de handicap.
- Personnes confrontées à de graves difficultés économiques ou sociales.

### Familles et proches-aidants

- Familles des victimes potentielles.
- Proches-aidants confrontés à des situations de maltraitance.

### Professionnels du champ social, sanitaire ou médico-social

Intervenants à domicile ou en établissement.

### Grand public

Sensibilisation de la société dans son ensemble.

## Les supports utilisés

### Supports produits par la Fédération 3977

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

### Supports développés par le centre

- Présence de l'Oareil sur LinkedIn
- Rédaction d'un article sur la maltraitance et le domicile des personnes âgées dans le cadre des travaux de l'Association du Réseau des Consultants en Gérontologie
- Affiches et plaquette présentant le Centre ALMA 33
- Affiches et plaquettes pour solliciter de nouveaux bénévoles
- Site internet

/



## Actions réalisées

Cinq actions ont été menées en Gironde en 2023 auprès de 80 personnes environ :

- Tenue d'un stand au Congrès Age3 le 15/06/2023 ;
- Tenue d'un stand au Forum des associations de la ville de Cenon le 09/09/2023 ;
- Tenue d'un stand au Forum des associations de la ville de Blanquefort le 10/09/2023 ;
- Tenue d'un stand au Salon des Séniors et de la Thalassothérapie le 21/10/2023 ;

Une action est en cours d'ébauche :

- Action bienveillance de la Ville de Bordeaux : Participation à une réflexion menée par la ville de Bordeaux le 01/09/2023 en vue d'organiser une sensibilisation grand public en 2024

La diversité des supports et des actions entreprises démontre l'engagement d'ALMA 33 à sensibiliser et mobiliser un large public, tout en fournissant des informations cruciales pour la prévention et la lutte contre la maltraitance.

(En heures)	2019	2020	2021	2022	2023	2022-2023	%
Temps consacré à l'élaboration de supports	16	2	6	20	19	-1	-5%
Temps consacré à la diffusion des supports	12	5	4	8	28	20	71 %

# Activités de sensibilisation et de formations.

## Ressources disponibles

En 2023, 2 bénévoles du centre Alma 33 et 1 formatrice de l'Oareil ont été impliqués dans des interventions de sensibilisation ou des actions de formation consacrées aux maltraitements.

## Interventions de sensibilisation réalisées en 2023

- **Le 22 novembre 2023 au sein du CHU de Bordeaux (33)** : sensibilisation à la bientraitance des personnes en situation de vulnérabilité auprès de 30 participants. Cette action a été réalisée par l'Oareil
- **Le 23 novembre 2023 au sein d'un centre de formation d'aides-soignantes (IFAS Symphonie Formation) à Cenon (33)** : sensibilisation aux maltraitements des personnes âgées, présentation des missions d'ALMA et du 3977 auprès de 35 étudiants. Cette intervention a été réalisée par 2 bénévoles du centre ALMA Gironde.

## Formations réalisées en 2023

L'Oareil dispose d'un numéro d'agrément (72330015633) et d'une certification Qualiopi pour mener des actions de formation.

Les interventions autour de la lutte contre les maltraitements et la promotion des bientraitances ne sont donc pas assurées par le Centre ALMA mais par l'association porteuse.

Deux thématiques ont été proposées par l'Oareil à destination des professionnels d'Ehpad, de services d'aide et de soins à domicile et de centres hospitaliers :

- **Prévenir les maltraitements et déployer la bientraitance dans l'accompagnement et le soin** : 3 formations en mars, octobre et décembre 2023 (48 heures au total) au sein des Ehpad Les Vergers de Balan (24), l'Association St Joseph (64) et Les Près du Moulin (47) afin de former 25 professionnels.
- **Devenir référent bientraitance** : 1 intervention de 4 jours (28 heures) en septembre et novembre 2023 au sein des locaux de l'Oareil à destination de 11 professionnels des Ehpad Les 2 Châteaux (79), Ferrier (53), du SPASAD Aidomi (33) et le Centre Hospitalier de Ruffec (16).

Pour les sensibilisations et formations :	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	%
Temps de préparation – en heures	16	2	6	20	21	+1	+5%
Temps* d'animation – en heures	12	5	4	8	106	+98	+92%

\*y compris la durée des déplacements

# Représentation et partenariat.

## Avec des organismes institutionnels

- Communes et intercommunalités dont CCAS ou CIAS
- Conseil Départemental, dont CRIPA
- Agence Régionale de Santé
- Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETS-PP)

### *Nature des contacts :*

- Relais pour traitement de dossiers
- Partenariat sur projet
- Actions de sensibilisation
- Demande de subvention
- Promotion de l'action

## Auprès d'autres institutions

- Centre de formation
- Structures médico-sociales
- CDCA
- DAC 33
- CLIC
- MDS

### *Nature des contacts :*

- Relais pour traitement de dossiers
- Informations et conseils
- Actions de sensibilisation et de formation

## Avec d'autres associations

- France Alzheimer Gironde
- Coopération Monalisa Gironde
- Association du Réseau des Consultants en Gérontologie (ARCG)
- UDCCAS

### *Nature des contacts :*

- Promotion de l'action
- Contribution à un ouvrage sur le domicile : rédaction d'un article sur la maltraitance et le domicile (parution attendue pour 2024)

## Participation à des actions inter centres

Le Centre ALMA 33 fait partie de la coordination régionale de Nouvelle-Aquitaine. Une action inter-centres est conduite tous les deux ans. La précédente ayant eu lieu en 2022, aucune action n'a été réalisée en 2023.

## Participation à des événements fédéraux

- Centre ALMA 33 représenté dans le conseil fédéral de la Fédération : participation à l'ensemble des conseils fédéraux
- Participation à l'Assemblée Générale Ordinaire
- Intervention lors d'une rencontre de la Fédération avec la DGCS pour illustrer les liens avec la Fédération
- Participation au Webinaire de la Conférence nationale de santé et la Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bienveillance.

# Vie associative.

## Les instances de l'association

Au titre de l'Oareil, les mobilisations des instances sont les suivantes :

- Le bureau a tenu 13 réunions en 2023.
- La commission des actions gérontologiques et auprès des adultes en situation de handicap s'est réunie à trois reprises en 2023.
- Le Conseil d'administration a été réuni une fois en 2023.
- Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu.

## Réunions internes

Quatre réunions entre bénévoles ont été organisées par la coordinatrice du centre en 2023 ainsi qu'une séance d'analyse des pratiques professionnelles.

Une réunion annuelle de bilan et de perspectives, qui se clôture par un déjeuner partagé a eu lieu en 2023.

Les bénévoles du Centre ALMA sont également invités aux temps festifs dédiés à l'ensemble des 150 bénévoles de l'Oareil.

## Formation des bénévoles

Destinées aux nouveaux bénévoles intégrant le centre, ces formations sont organisées en trois modules, répartis sur 5 jours :

Module 1 : « *De quoi et de qui parle-t-on* » (2 jours) : il a été suivi par 3 bénévoles en 2023

Module 2 : « *L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute* » (2 jours) ; il n'a été suivi par aucun bénévoles en 2023

Module 3 : Le *logiciel 3977* (1 jour) : Il n'a été suivi par aucun bénévoles en 2023

## Autres formations suivies

Aucune autre formation n'a été suivie.

## Formation du/des salariés

La coordinatrice a suivi la formation *Logiciel* et la formation Module 1 : « *De quoi et de qui parle-t-on* » (2 jours) en 2023

Pour les sensibilisations et formations	2019	2020	2021	2022	2023	2022-2023	%
Temps consacré à la formation des salariés – en heures	NC	NC	24	16	14	-2	-14%

# Fédération 3977 contre les maltraitances.

La Fédération 3977 réunit l'ensemble des centres départementaux et interdépartementaux adhérents engagés dans la lutte contre les maltraitances envers les adultes en situation de vulnérabilité en France.

Cette coalition d'acteurs de terrain vise à coordonner les efforts, partager les connaissances et renforcer les actions pour assurer la protection des personnes vulnérables et prévenir les situations de maltraitance. Grâce à cette collaboration étroite, la Fédération 3977 contribue de manière significative à promouvoir le bien-être et la dignité des adultes les plus fragiles de la société

## Principales Missions

### **Réception d'alertes**

Recevoir des alertes par téléphone pour suspicion de maltraitances au numéro 3977, plateforme nationale, ou par appels directs par numéro spécifique aux centres départementaux et interdépartementaux.

### **Coordination des acteurs**

Contribuer à la coordination des acteurs de la lutte contre les maltraitances, qu'ils soient privés ou publics, au niveau national et en proximité.

### **Création de centres associatifs**

Susciter la création de centres associatifs de bénévoles dans les zones non couvertes.

### **Interlocuteur des pouvoirs publics**

Être l'interlocuteur des pouvoirs publics et constituer le pivot du dispositif national de lutte contre les maltraitances.

### **Collecte de données et recherches**

Assurer la collecte des données pertinentes pour développer les connaissances et contribuer aux recherches sur les maltraitances, ainsi que sur les réponses à y apporter.

### **Formation et Sensibilisation**

Organiser et participer aux actions de formation et de sensibilisation des acteurs concernés par la lutte contre les maltraitances : professionnels de santé et du travail social, proches-aidants, bénévoles des associations, intervenants des services déconcentrés de l'État et des collectivités territoriales, grand public.

## Principales valeurs

### **Égalité d'accès et respect**

Respecter l'égalité des appelants pour l'accès à l'écoute et l'accompagnement des appels sur le territoire national, quelles que soient les personnes.

### **Complémentarité des actions**

Garantir la complémentarité des actions associatives en lien avec les alertes, et les compétences et interventions directes des professionnels et des services de proximité que la Fédération respecte strictement.

## Ce dispositif garantit

### **Libre expression et confidentialité**

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

### **Protection contre les représailles**

Protéger le témoin et la victime contre les représailles et les sanctions possibles.

### **Neutralité des conseils**

Proposer des conseils en toute neutralité, en écartant tout conflit d'intérêt.

### **Pertinence des conseils**

Assurer la pertinence des conseils grâce à la formation des intervenants, au suivi pluraliste et multidisciplinaire, à l'expérience des centres, et à leur connaissance du terrain.

## La Fédération 3977, dispositif national de lutte contre les maltraitances

### **La plateforme nationale d'écoute 3977**

La plateforme nationale d'écoute 3977 constitue le cœur du dispositif national de lutte contre les maltraitances. Animée par des écoutants professionnels médico-sociaux, elle joue un rôle crucial dans la réception des alertes et la coordination des actions.

### **Écoutants professionnels multidisciplinaires**

La plateforme est animée par des écoutants professionnels médico-sociaux, issus de formations multiples (psychologue, juriste, travail social).

### **Réception des premiers appels d'alerte**

Les écoutants reçoivent les premiers appels d'alerte pour suspicion de maltraitances.

### **Ouverture de dossiers pertinents**

Les professionnels ouvrent un dossier lorsque c'est pertinent, enregistrant les informations importantes.

### **Sollicitation des centres de la Fédération**

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

# Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

## Réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Les centres départementaux et interdépartementaux, principalement animés par des bénévoles, complètent l'action de la plateforme.

## Réception d'appels directs d'alerte

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

## Alimentation des dossiers

Les centres alimentent les dossiers avec les informations reçues, contribuant à une analyse approfondie des situations.

## Conseils et accompagnement

Après analyse de la situation, les centres conseillent les victimes (ou autres appelants) et les accompagnent vers les professionnels, services, ou institutions susceptibles d'intervenir pour mettre fin aux maltraitances.

## Activités de sensibilisation, formation et communication

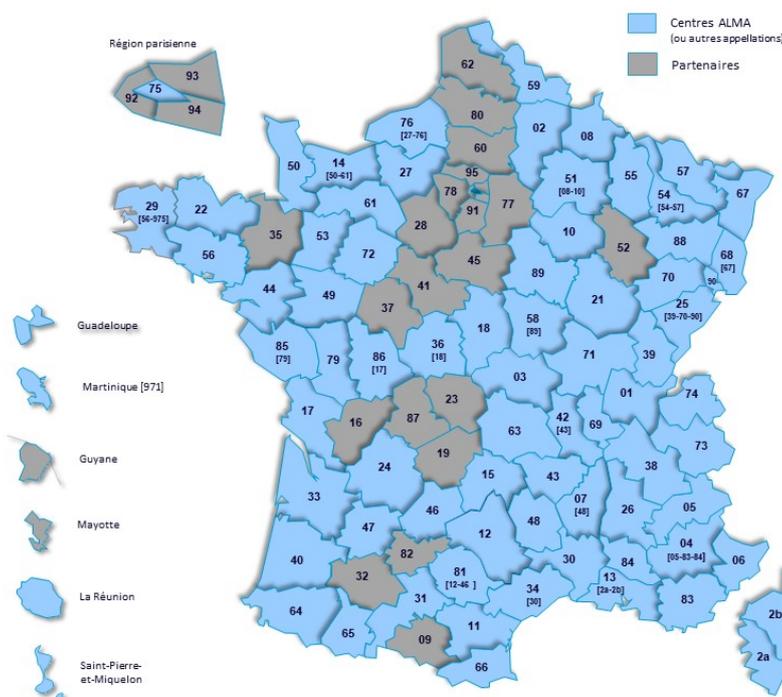
Les centres mènent des activités de sensibilisation, de formation, et de communication pour faire évoluer les

représentations, les connaissances, et les compétences des acteurs concernés vis-à-vis des maltraitances.

## Réunions régulières, formations, et suivi des centres

Les centres sont régulièrement réunis, des formations sont proposées, et la situation des

**50 centres** interviennent dans **76 départements** **25 partenaires**



© 3977

centres est suivie de près. Des coopérations et mutualisations sont mises en œuvre au sein de la Fédération.

Le fonctionnement intégré de la plateforme et des centres assure une réponse complète, coordonnée, et adaptée aux besoins des personnes victimes de maltraitance. La diversité des compétences et des ressources au sein de la Fédération renforce son efficacité dans la prévention et la lutte contre les maltraitances.

## Les instances fédérales

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

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

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

Par ailleurs, la Fédération s'appuie sur un Conseil scientifique, un Comité d'éthique, des commissions permanentes (des centres, de la plateforme 3977) et des groupes de travail thématiques (dont la formation).

## Initiatives, représentation & partenariat

### Colloque annuel

La Fédération organise chaque année un colloque, offrant une plateforme d'échange et de partage d'expertise sur la thématique des maltraitances.

### Formations diversifiées

Propose une diversité de formations visant à sensibiliser et former les acteurs sur les questions liées aux maltraitances.

### Participation à des instances nationales

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

### Partenariats institutionnels

Entretient un partenariat sous l'égide du Ministère des Solidarités et de la Santé (DGCS) avec diverses institutions, dont le Défenseur des droits, l'APF-France Handicap, l'Institut Français de Justice Restaurative.

**Site Internet :** : [3977.org](http://3977.org)

Ces initiatives et engagements démontrent la volonté de la Fédération 3977 de jouer un rôle actif dans la sensibilisation, la prévention et la lutte contre les maltraitances. Les partenariats avec des institutions renommées et la participation à des instances nationales soulignent l'importance de la Fédération dans le paysage de la protection des personnes vulnérables en France.

# Activité du centre.

## Volume de temps annuel pour chaque mission

Missions	Temps (mn)	Pourcentage
Écoute et accompagnement	52 620	42,6%
Réunions techniques (bénévoles, supervision...)	600	0,5%
Réunions statutaires (CA AG)	240	0,2%
Développement de partenariat	3 600	2,9%
Formation et sensibilisation	7 620	6,2%
Communication	2 820	2,3%
Administratif	41 760	33,8%
Comptable	2 400	1,9%
Autre*	12 000	9,7%

\* Participation à des actions locales, participation à des événements fédéraux, représentation auprès d'instances départementales ou locales, participation à des travaux de réflexion, d'études et de recherche

# Activité de l'écoute.

Chiffres-clés [Années 2019-2023 et évolutions 2022-2023]

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	
						Nb	%
<b>Dossiers</b>	127	142	136	147	154	+7	+5%
Ouverts par la plateforme	99	126	122	140	150	+10	+7%
Ouverts par le centre	28	16	14	7	4	-3	-75%
Clôturés par le centre	156	56	22	33	14	-19	-136%
<b>Appels</b>	500	623	599	471	560	+89	+16%
Entrants (venant de l'extérieur)	151	156	245	139	263	+124	+47%
Sortants (vers l'extérieur)	349	467	354	332	297	-35	-12%
<b>Durée cumulée des appels en heures</b>	259	315	244	265	268	+3	+1.12%
En écoute	64	66	68	65	63	-2	-3%
En suivi	196	249	176	200	205	+5	+2.44%
<b>Durée moyenne par appel (mn)</b>	NC	NC	NC	NC	27.5	NC	NC
En écoute	NC	NC	NC	NC	14	NC	NC
En suivi	NC	NC	24	34	41	+7	+17%

## Commentaires

### [ Les dossiers ]

- En 2023, le centre ALMA 33 a suivi 154 dossiers de situations de maltraitances ou d'accompagnement de situations dont 150 ouverts par la plateforme nationale.
- De 2022 à 2023, le centre ALMA 33 a traité 5% de dossiers supplémentaires.

**Tendance sur 5 ans :** Le nombre de dossiers transmis a augmenté de 50 % en cinq ans, de manière assez constante, malgré une très légère baisse en 2021. Le choix d'une communication du Centre Alma sur le numéro national disposant de plages d'ouverture élargies explique l'augmentation très forte de la proportion des dossiers ouverts par la plateforme.

### [ Les appels et leur durée ]

- En 2023, le 1<sup>er</sup> appel est majoritairement reçu par la plateforme 3977. Une fois transmis au Centre ALMA Gironde, les bénévoles accompagnent les victimes ou témoins principalement au téléphone (quelques échanges peuvent être réalisés par mail). Au total, 560 appels relevant de situations en Gironde ont été ainsi reçus ou passés, ce qui représente 268 h d'écoute.
- De 2021 à 2023 : la durée moyenne d'un appel de suivi en 2023 est de 41 minutes contre 34 minutes en 2022 et 24 minutes en 2021. Cette durée des appels de suivi plus longue d'année en année nous indique l'importance de la dimension d'écoute au sein de notre centre. Nos bénévoles ont passé et reçu 16% d'appels supplémentaires à 2022, ce qui correspond à 3 heures d'appels en plus.

# Profil des dossiers ouverts.

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	
						Nb	%
<b>Victimes</b>							
Hommes	22	29	38	42	43	+1	+2%
Femmes	80	107	89	98	110	+12	+11%
18 – 60 ans	14	23	34	30	27	-3	-11%
61 – 75 ans	25	37	15	22	31	+9	+29%
75 ans et plus	59	65	76	77	88	+11	+12.5%
Personnes âgées	82	109	99	109	121	+12	+10%
Situation de handicap	23	23	38	38	33	-5	+15%

<b>Lieu de survenue</b>							
A domicile	84	118	106	97	121	+24	+20%
En établissement	27	29	38	55	46	-9	-20%

<b>Appelants</b>							
Hommes	25	33	36	26	38	+12	+32%
Femmes	83	109	100	118	115	-3	-3%
Victime elle-même	26	33	28	36	31	-5	-16%
Proche famille	52	67	76	72	60	-12	-20%
Professionnels	10	13	15	15	26	+11	+42%
Autres	11	28	16	21	35	+14	+40%

<b>Personne mise en cause</b>							
Entourage familial	54	94	67	51	72	+21	+29%
Professionnels ou établissement	33	35	64	68	69	+1	+1.5%
Autres	22	21	15	33	20	-13	-65%

<b>Type de maltraitances évaluées (analyse uniquement sur les dossiers clôturés)</b>							
Psychologiques	30	48	40	28	14	Non calculé. Non significatif au vu des volumes concernés	
Physiques	17	24	17	28	9		
Sexuelles	NC	2	2	5	1		
Liées aux soins	7	9	5	13	5		
Négligences (actives et passives)	29	22	37	35	21		
Financières	13	15	12	17	4		
Non-respect des droits	11	20	11	13	4		
Autres types de maltraitance	NC	NC	12	5	12 (non définies)		

	2019	2020	2021	2022	2023	2022-23	
						Nb	%
<b>Actions préconisées</b>							
Négociation / Médiation	7	6	19	13	15	+2	+13%
Cadre de vie	4	4	6	3	5	+2	+40%
Mesures sociales	20	21	28	13	44	+31	+70%
Soins / Médicale	21	14	27	17	24	+7	+29%
Mesures juridiques	15	9	28	15	33	+17	+51%
Mesures administratives	3	3	9	10	17	+7	+41%

## Commentaires

### [ Les victimes ]

- En 2023, le profil des victimes recensées par notre centre reste similaire à celui des années précédentes, à savoir majoritairement des personnes âgées (79%), de 75 ans et plus (74%). Une victime sur trois est une femme.

Nous notons une légère diminution des situations concernant les personnes en situation de handicap ainsi qu'une augmentation des situations concernant les femmes et les personnes âgées de plus de 60 ans.

- De 2021 à 2023, le nombre de situations concernant des femmes et des personnes âgées continue d'augmenter. A l'inverse, le nombre de situations concernant des personnes en situation de handicap, après avoir connu une stabilité, diminue légèrement.

### Tendance sur 5 ans :

Depuis 2019, le nombre de situations a régulièrement augmenté. A noter, un léger pic de victimes en situation de handicap sur l'année 2021, avec une part de situations correspondant à 28% alors qu'elles relèvent les autres années plutôt de 22%.

### [ Lieu de survenue ]

- En 2023, le domicile reste le lieu principal de survenue des maltraitances (72%). Cette constatation reste stable au fil des ans, et ce depuis 2019.

Un pic sur les situations relevant des établissements est toutefois atteint 2022, lié à la médiatisation du scandale concernant certains Ehpad, qui a permis de libérer la parole des victimes et témoins de maltraitances.

## [ Les appelants ]

- En 2023, le premier appelant est la famille de la victime (39%). Vient ensuite les voisins et amis (catégorie autres : 23%), puis la victime elle-même (20%) et enfin les professionnels (17%). 75 % des appelants sont des femmes.

- De 2021 à 2023, le profil des appelants reste identique sur ces trois années à savoir que ce sont les femmes et les membres de la famille qui signalent majoritairement les maltraitances. A noter une représentation plus importante d'appelants issus de l'entourage professionnel (+42%) en comparaison à 2022.

### **Tendance sur 5 ans :**

La part des victimes, acteurs du premier appel, a légèrement diminué au profit de l'entourage professionnel, amical ou de voisinage.

## [ Les personnes mises en cause ]

- En 2023, les principaux mis en cause sont pratiquement à part égale des membres de l'entourage familial (45%) et de l'entourage professionnel (43%).

### **Tendance sur 5 ans :**

Deux évènements majeurs colorent les personnes mises en cause dans les situations qui nous sont parvenues. En 2020, les périodes de confinement dues au COVID marquent une forte augmentation de la mise en cause de la proche famille (62%). En 2022, l'affaire Orpéa a une conséquence directe sur les signalements avec une part de professionnels mis en cause qui atteint son pic (45%).

## [ Le type principal de maltraitance ]

L'analyse porte exclusivement sur les dossiers clôturés. Elle ne reflète pas la réalité des situations évaluées et en cours d'accompagnement. La clôture d'un dossier est définie conjointement entre l'appelant et l'écoutant/référent.

- En 2023,

Les négligences (actives et passives) restent les maltraitances les plus recensées (30%), suivies des maltraitances psychologiques (20%), puis physiques (13%).

- De 2021 à 2023

Nous notons que les maltraitances de type négligences ont augmenté en proportion au fil des années.

### **Tendance sur 5 ans :**

Les volumes sont relativement faibles du fait de la seule analyse sur les dossiers clôturés pour en tirer un enseignement.

## [ Actions préconisées ]

- En 2023, la majorité des actions préconisées par les écoutants/référents d'Alma 33 sont des mesures sociales avec des orientations vers les structures en proximité notamment les CCAS (32%) et juridiques, principalement vers le médiateur de justice (24%), suivies de près par des actions médicales en lien avec le médecin généraliste (17%).

- **Tendance sur 5 ans**

Les bénévoles ont été sensibilisés à mieux renseigner ces indicateurs et à renforcer les échanges avec les professionnels en proximité géographique pouvant accompagner les situations parvenues.

# Vignettes de situations

- L'appelant nous contacte au sujet de sa voisine âgée de 83 ans, qui serait « abandonnée » à son domicile, livrée à elle-même par les membres de sa famille depuis un mois et demi. Cela ferait 7 jours que la victime présumée n'aurait plus de nourriture chez elle et ne mangerait pas à sa faim. La famille de la victime présumée lui aurait retiré ses clés de voiture, l'empêchant de pouvoir se déplacer ou s'approvisionner. L'appelant et son épouse viendraient lui donner à manger midi et soir. Le couple aurait prévenu la mairie de leur commune. Nous prenons alors contact avec l'adjointe au maire afin de convenir de transmettre le dossier à la Dac33 (Dispositif d'Appui à la Coordination) afin d'évaluer la situation de la victime et, le cas échéant, organiser la coordination des soins et accompagnements sociaux, médico-sociaux et sanitaires.

- M. X 60 ans vit seul à son domicile et présente une maladie psychiatrique chronique qui provoque chez lui des angoisses importantes avec des idées délirantes de persécution. Son médecin psychiatre lui aurait conseillé d'appeler des associations dans ces moments afin de déposer son angoisse. Il a trouvé auprès du 3977 et de notre centre ALMA un lieu d'adresse apaisant, notamment la nuit, via le répondeur, et ce depuis 2008. Ce n'est pas par hasard qu'il a choisi ALMA puisque c'est de « maltraitance » psychologique que M. X dit souffrir. Régulièrement, notre équipe prend le temps de rappeler ce monsieur afin de prendre de ses nouvelles et de vérifier qu'il continue de bénéficier de soins adéquats. M. X témoigne de l'importance pour lui de l'existence du centre ALMA afin d'être écouté et soutenu, sans jugement.

- L'appelant nous fait part de violences psychologiques à l'égard de sa mère, âgée de 85 ans, par une aide-soignante de l'EHPAD dans lequel elle réside. La victime supposée serait handicapée et se déplacerait en fauteuil roulant. La mise en cause humilierait la victime supposée et la laisserait dans son fauteuil roulant devant l'ascenseur sans l'aider à entrer dedans. Elle refuserait de la servir à table et lui ferait des remarques désobligeantes. L'appelant ajoute que sa mère serait dans une "grave dépression" et que cette situation l'aurait beaucoup fragilisée. Nous lui proposons de prendre contact avec la direction de l'établissement. Dans le cas où il n'obtiendrait pas de réponse satisfaisante, nous lui conseillons de faire un courrier au groupe privé auquel appartient l'établissement. Nous reprenons contact la semaine suivante avec l'appelant qui nous informe que suite à un rendez-vous avec la direction de l'établissement, la mise en cause présumée a été affectée à un autre secteur et n'est plus en contact avec sa mère.





© matt-mculty



Victime ou témoin contactez le

# 3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h  
Samedi > dimanche - 9h > 13h - 14h > 19h

Service & appel gratuits



**PRÉFET  
DE LA GIRONDE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction départementale de l'Emploi,  
du Travail et des Solidarités

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

Centre départemental de Gironde

3 Rue Lafayette 33000 Bordeaux

Tél : 05 56 01 02 18 - [alma.gironde@oareil.fr](mailto:alma.gironde@oareil.fr) - 3977.fr

Association loi 1901 - Siret n° 308 066 265 00064