

Rapport d'activité 2024

Centre ALMA 33



CHIFFRES CLÉS 2024

218

nouvelles situations préoccupantes accompagnées



+ 57 %

d'appels reçus dans le centre
par rapport à 2023

+ 42 %

de nouvelles situations
par rapport à 2023

Qui sont les victimes ?



78 %

ont 60 ans et plus



68 %

sont des femmes



22 %

sont en situation
de handicap

Lieux des maltraitements



70 %

vivant à leur domicile



30 %

en établissements

Qui sont les mis en cause ?



49 %

Entourage familial

34 %

Professionnels

17 %

Autres (voisin, ami...)

Maltraitements principales signalées les plus fréquentes

28 %

Négligences

24 %

Psychologiques

13 %

Physiques

12 %

Financières

9 %

Civiques

7 %

Liées aux soins

3977

Centre ALMA 33



Editorial.

En 2024, le Centre Alma 33 a pris en charge 218 nouvelles situations de maltraitance, réparties sur 969 heures de permanences d'écoute.

Chaque dossier a fait l'objet d'une prise en charge individualisée, réalisée par des échanges téléphoniques permettant de recevoir, d'écouter et d'entendre chaque parole avec attention. Grâce à l'analyse des situations par une équipe de bénévoles, en collaboration avec les acteurs sociaux locaux, Alma 33 offre un accompagnement adapté, en orientant, conseillant et soutenant les appelants, qu'ils soient victimes ou témoins, en fonction de leurs besoins spécifiques.

L'accompagnement proposé par Alma 33 permet également de faciliter les démarches en orientant les appelants vers les interlocuteurs appropriés, afin de résoudre ou de soulager le plus rapidement possible les situations de maltraitance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Alma 33 a également pour mission de recenser et de signaler les cas de maltraitance, tout en sensibilisant les professionnels de terrain aux enjeux liés à ces problématiques.

Ce rapport d'activité a pour objectif de présenter l'ensemble des données collectées par notre centre départemental en 2024. Il met particulièrement en lumière l'évolution de ces données depuis 2020, et offre des indicateurs qui permettent de mieux comprendre les phénomènes de maltraitance dans notre département.



Sommaire.

| | |
|---|----|
| Ressources | 6 |
| Organisation | 8 |
| Principes d'action | 13 |
| Communication | 17 |
| Activités de sensibilisation et de formations | 19 |
| Représentation et partenariat | 20 |
| Vie associative | 21 |
| Fédération 3977 contre les maltraitances | 22 |
| Le réseau des centres départementaux et interdépartementaux | 24 |
| Activités | 26 |
| Profil des dossiers ouverts | 29 |



© Gerd Altmann

Ressources.

L'association

Le Centre ALMA 33, créé en 1995, est une structure rattachée à l'Oareil (association loi 1901, reconnue d'intérêt général), créée en 1976 qui 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 animé 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 société 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 15 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 maltraitements.

12 écoutants et référents

Au titre des écoutants, 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 cadres de santé, juristes, médecins, etc. Ils offrent des conseils spécifiques et contribuent à une approche multidisciplinaire dans la résolution des situations.

1 Coordinatrice

Le centre dispose d'une coordinatrice dédiée qui assure la supervision de l'équipe des bénévoles.

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

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.

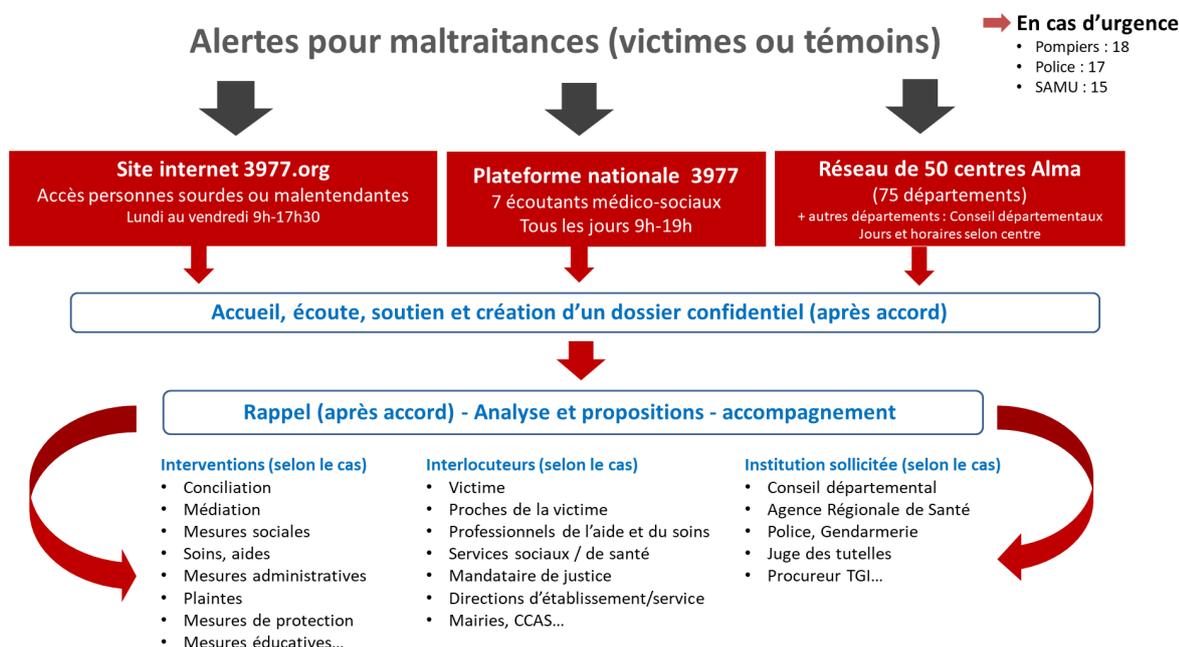
Cela garantit une approche globale dans la prise en charge des situations de maltraitance et renforce l'impact positif du centre ALMA 33 dans sa mission de prévention et d'intervention.



© Franz 26

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 prête une oreille attentive et des informations utiles à ceux qui en ont besoin.

L'offre d'écoute concerne notamment :

Personnes en situation de vulnérabilité avec deux profils

- Personnes âgées
- Adultes en situation de handicap.

Proches de ces personnes

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

Professionnels intervenant auprès de ces personnes

- Professionnels de la santé, du social, 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



© Geralt

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.

Jours d'écoute

L'écoute est assurée 3 demi-journées par semaine, le mardi de 10h à 13h et de 14h à 17h ainsi que le jeudi de 14h à 17h.

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^{er} au 15 août et du 20 au 31 décembre 2024. 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.

Pour 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.



© Matt McNulty

Autres modes de contact

- Courrier : 3 rue Lafayette 33000 Bordeaux
- Courriel : 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 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 dresser une analyse des pratiques sur les dossiers complexes.

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

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.

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.

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.

Ces réunions 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.



©Mabel Amber

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 dépaysé 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.

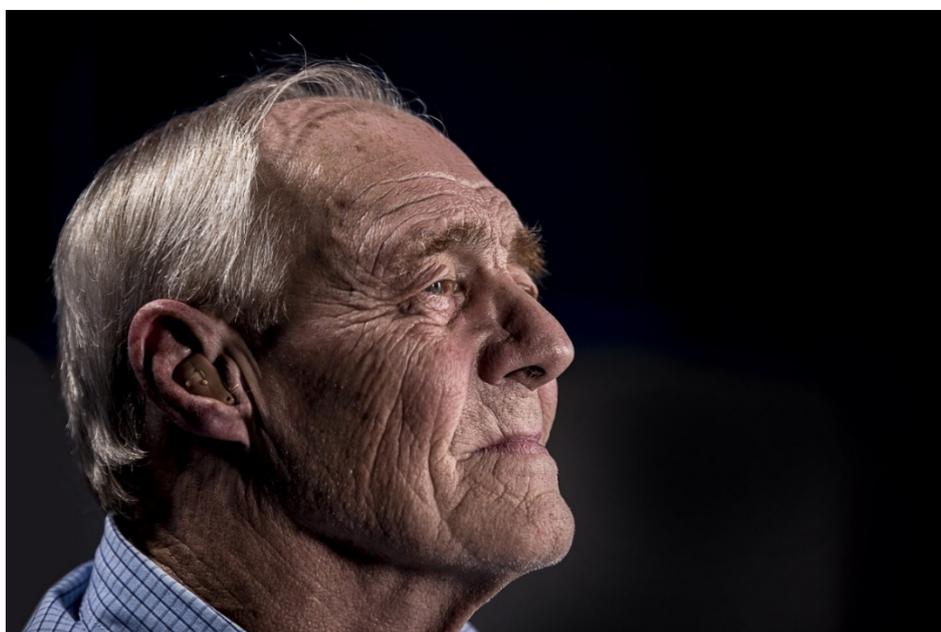
Formation spécifique des bénévoles

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.



©Simon Godfrey

... 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 globale.

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.

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

- Newsletter de l'Oareil.
- Présence sur LinkedIn
- Articles scientifiques ou de vulgarisation
- Affiches
- Affiches ou plaquettes pour solliciter de nouveaux bénévoles.
- Site internet.



Actions réalisées auprès du grand public

Sept actions de promotion du Centre Alma ont été menées en Gironde en 2024 :

- Tenue d'un stand au salon des seniors, des cures thermales et thalasso du 9 au 10 février 2024 ;
- Tenue d'un stand au forum des associations de la ville de Saint-Médard-en-Jalles le 6 septembre 2024 ;
- Tenue d'un stand au forum des associations de la ville de Bordeaux le 7 septembre 2024 ;
- Tenue d'un stand au forum des associations de la ville de Mérignac le 7 septembre 2024 ;
- Tenue d'un stand au forum des associations de la ville de Cenon le 7 septembre 2024 ;
- Tenue d'un stand au forum des associations de la ville de Blanquefort le 7 septembre 2024 ;
- Tenue d'un stand au forum des associations de la ville de Talence le 7 septembre 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) | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2023-2024 | % |
|--|------|------|------|------|------|-----------|-------|
| Temps consacré à l'élaboration de supports | 2 | 6 | 20 | 19 | 2 | - 17 | - |
| Temps consacré à la diffusion des supports | 5 | 4 | 8 | 28 | 44 | + 16 | + 57% |

Activités de sensibilisation et de formations.

Ressources disponibles

En 2024, deux bénévoles du centre Alma 33, la coordinatrice et une formatrice de l'Oareil ont été impliqués dans des actions de formation consacrées aux maltraitements.

Interventions de sensibilisation réalisées en 2024

- Le 30 septembre 2024 au sein du **CHU de Bordeaux (33)** : sensibilisation à la bientraitance des personnes en situation de vulnérabilité auprès de 30 participants. Cette action de 3h a été réalisée par le service de formation de l'Oareil.
- Le 11 avril 2024 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 21 personnes. Cette intervention de 2h30 a été réalisée par les bénévoles du centre ALMA Gironde.
- Le 14 novembre 2024 auprès du **SAD Aidomi à Bordeaux (33)** : sensibilisation aux maltraitements des personnes âgées, présentation des missions d'ALMA et du 3977 auprès de 20 personnes. Cette intervention de 2h30 a été réalisée par les bénévoles et la coordinatrice du centre ALMA Gironde.

Formations réalisées en 2024

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** : 5 formations réparties sur les mois de février, juin, septembre, octobre, novembre et décembre 2024 (86 heures au total) au sein des Ehpad Les Près du Moulin (47), Le Mas d'Agenais (47) et Gérard Minvielle (47), le Centre Hospitalier de Casteljaloux (47) et le Dispositif L'Essor Terres d'Albret et du Lot (47) afin de former 56 professionnels.
- **Devenir référent bientraitance** : 1 intervention de 6 jours (36 heures) en octobre, novembre et décembre 2024 au sein des locaux de l'Oareil à destination de 7 professionnels des Ehpad Les Balcons de Tivoli (Le Bouscat, 33), Le domaine Nauton-Truquez (Peyrehorade, 40), Jacques François (Hautefort, 24), d'Aidomi (33), le Centre Hospitalier du Chinois (37) et le Centre Hospitalier de Libourne (33)

Une intervention de la coordinatrice du Centre ALMA lors d'une table ronde CREA (Centre Régional d'Études d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de handicap) sur la journée professionnelle « maltraitance(s), nouvelles définitions, nouvelles postures, nouveaux paradoxes », organisée le 19 décembre 2024, à Talence.

Pour les sensibilisations et formations :

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2023-24 | % |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|---------|------|
| Temps de préparation – en heures | 2 | 6 | 20 | 21 | 77 | +56 | +73% |
| Temps* d'animation – en heures | 5 | 4 | 8 | 106 | 247 | +141 | +57% |

*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

Orientation d'environ 10 situations vers la CRIPA. Le Centre ALMA joue un rôle de tamis sur les situations qui lui parviennent et il participe à éviter un engorgement du service du CD. En 2024, une situation sur trois est une demande d'information / orientation sans caractérisation d'une situation de maltraitance.

Présentation du Centre ALMA lors de la première séance du **comité bientraitance coordonné par l'ARS et le CD33**, réuni le 20 novembre 2024.

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

A noter :

Présentation de l'action du Centre ALMA et des perspectives d'évolution le 8 octobre 2024 au **CDCA de Gironde**.

Avec d'autres associations

- France Alzheimer Gironde
- Coopération Monalisa Gironde
- Association du Réseau des Consultants en Gériatrie (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 février 2025)

Participation à des actions inter centres

Tenue d'une **rencontre régionale des Centres Alma de Nouvelle-Aquitaine** à Bordeaux le 17 octobre 2024. Elle a rassemblé près de 40 bénévoles et coordinateurs autour du thème de la médiation et de la défense des droits avec l'intervention d'un délégué du défenseur des droits et d'un conciliateur de justice. L'après-midi était quant à elle consacrée aux échanges avec le président et le directeur de la Fédération 3977 sur les perspectives d'évolution et d'organisation.

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

Vie associative.

Les instances de l'association

Le Bureau a tenu 17 réunions en 2024.

Le Conseil d'administration a été réuni 4 fois en 2024.

La commission des Actions Gériatriques et auprès des Adultes en situation de Handicap s'est réunie 3 fois sur l'année.

L'Assemblée Générale destinée exclusivement au Centre Alma s'est tenue le 13 juin 2024.

Réunions internes

Trois réunions entre bénévoles ont été organisées par la coordinatrice du centre en 2024. Une réunion annuelle de bilan et de perspectives, qui se clôture par un déjeuner partagé a également eu lieu en 2024.

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)

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

Module 3 : *Le logiciel 3977* (1 jour)

Les nouveaux bénévoles ayant été accueillis sur la fin d'année 2024, ils recevront la formation initiale au cours du 1^{er} semestre 2025, à l'issue de la période d'observation, préalable à leur engagement.

Formation du/des salariés

Les trois salariées permanentes mobilisées sur le Centre Alma, dont la coordinatrice, ont suivi la formation aux Premiers Secours en Santé Mentale.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2023-24 | % |
|--|------|------|------|------|------|---------|---------|
| Temps consacré à la formation des salariés – en heures | NC | 24 | 16 | 14 | 42 | + 28 | + 200 % |

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 garanti

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.

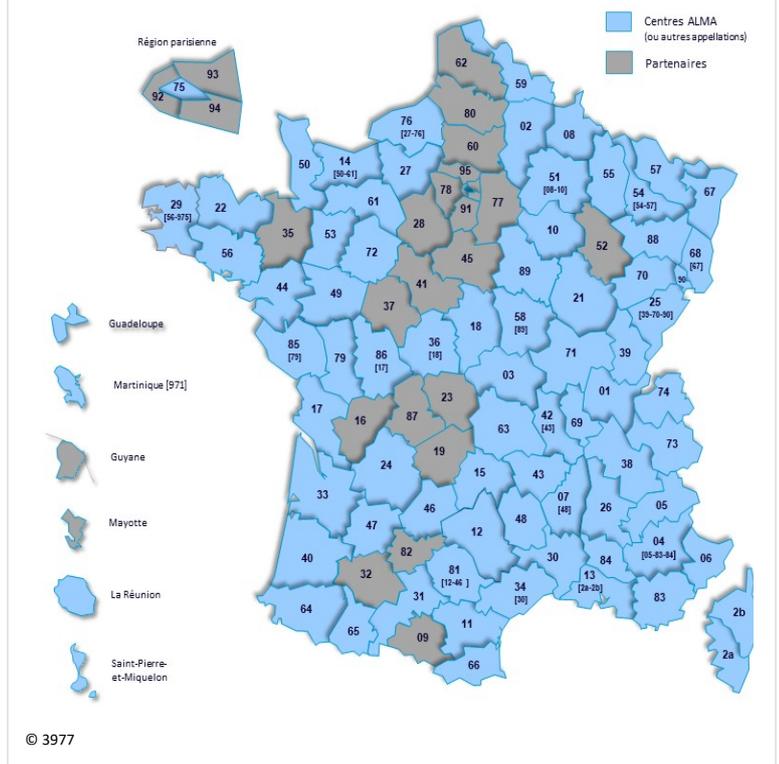
Activités de sensibilisation, formation et communication

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

50 centres interviennent dans 76 départements - 25 partenaires



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](https://www.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 | Porté par les bénévoles |
|---|------------|-------------|-------------------------|
| Écoute et accompagnement | 58 170 | 41 % | 58 170 |
| Réunions techniques | 14 730 | 10 % | 5 250 |
| Réunions statutaires (AG, CA, Commission AGH, bureau) | 12 240 | 9 % | 12 240 |
| Développement de partenariat | 8 190 | 6 % | 1 170 |
| Formation et sensibilisation | 19 400 | 14 % | 1 800 |
| Communication | 5 160 | 2 % | 2 640 |
| Administratif | 20 160 | 14 % | |
| Comptable | 2 400 | 2 % | |
| Autre | 2 760 | 2 % | |

(ex : participation à des actions régionales, 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 2020-2024 et évolutions 2023-2024]++

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2023-24 | % |
|---------------------------|------|------|------|------|------|---------|--------|
| Dossiers | 142 | 136 | 147 | 154 | 218 | + 64 | + 42 % |
| Ouverts par la plateforme | 126 | 122 | 140 | 150 | 214 | + 64 | + 43 % |
| Ouverts par le centre | 16 | 14 | 7 | 4 | 4 | 0 | +0 % |
| Clôturés par le centre | 56 | 22 | 33 | 14 | 19 | + 5 | + 36 % |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|
| Appels | 623 | 599 | 471 | 560 | 849 | + 289 | + 51 % |
| Entrants (venant de l'extérieur) | 156 | 245 | 139 | 263 | 414 | + 151 | + 57 % |
| Sortants (vers l'extérieur) | 467 | 354 | 332 | 297 | 435 | + 138 | + 46 % |

| | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|------|--------|
| Durée cumulée des appels en heures | 315 | 244 | 265 | 268 | 326 | + 58 | + 22 % |
| En écoute | 66 | 68 | 65 | 63 | 85 | + 22 | + 35 % |
| En suivi | 249 | 176 | 200 | 205 | 241 | + 36 | + 18% |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|----|----|----|------|----|-------|--------|
| Durée moyenne par appel (mn) | NC | NC | NC | 27.5 | 31 | + 3.5 | + 13 % |
| En écoute | NC | NC | NC | 14 | 26 | + 12 | + 86 % |
| En suivi | NC | 24 | 34 | 41 | 33 | - 8 | - 20 % |

Commentaires

[Les dossiers]

- **En 2024**, le centre ALMA 33 a été sollicité pour 218 dossiers de situations de maltraitances ou d'accompagnement de situations dont 214 ouverts par la plateforme nationale. Il en a assuré le suivi.
- **Entre 2023 à 2024**, le centre ALMA 33 a traité 42 % de dossiers supplémentaires.
- **Tendance sur 5 ans** : Le nombre de dossiers transmis a augmenté de 54 % en cinq ans avec un pic d'augmentation en 2024. 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 2024**, le 1^{er} appel est très 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, 632 appels relevant de situations en Gironde ont été ainsi reçus ou passés, ce qui représente 326 heures d'écoute.
- **Entre 2023 et 2024**, si la durée moyenne d'un appel de suivi a baissé de 8 minutes, cette durée est toujours supérieure à 30 minutes démontrant l'importance de la dimension d'écoute au sein de notre centre.
- **Tendance sur 5 ans** : nous retenons qu'un binôme de bénévoles accompagne une situation sur une durée à peu près constante de 30 minutes par appel de suivi.

Profil des dossiers ouverts.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2023-24 | % |
|-----------------------|------|------|------|------|------|---------|--------|
| Victimes | | | | | | | |
| Hommes | 29 | 38 | 42 | 43 | 69 | + 26 | + 60 % |
| Femmes | 107 | 89 | 98 | 110 | 148 | + 38 | + 35 % |
| 18 – 60 ans | 23 | 34 | 30 | 27 | 46 | + 19 | + 70 % |
| 61 – 75 ans | 37 | 15 | 22 | 31 | 41 | + 10 | + 32 % |
| 75 ans et plus | 65 | 76 | 77 | 88 | 117 | + 29 | + 33 % |
| Situation de handicap | 23 | 38 | 38 | 33 | 59 | + 26 | + 79 % |

| | | | | | | | |
|-------------------------|-----|-----|----|-----|-----|------|--------|
| Lieu de survenue | | | | | | | |
| A domicile | 118 | 106 | 97 | 121 | 163 | + 42 | + 35 % |
| En établissement | 29 | 38 | 55 | 46 | 71 | + 25 | + 54 % |

| | | | | | | | |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|--------|
| Appelants | | | | | | | |
| Hommes | 33 | 36 | 26 | 38 | 72 | + 34 | + 89 % |
| Femmes | 109 | 100 | 118 | 115 | 146 | + 31 | + 27 % |
| Victime elle-même | 33 | 28 | 36 | 31 | 46 | + 15 | + 48 % |
| Proche famille | 67 | 76 | 72 | 60 | 87 | + 27 | + 45 % |
| Professionnels | 13 | 15 | 15 | 26 | 28 | + 2 | + 8 % |
| Autres | 28 | 16 | 21 | 35 | 54 | + 15 | + 43 % |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|----|----|----|----|-----|------|--------|
| Personne mise en cause | | | | | | | |
| Entourage familial | 94 | 67 | 51 | 72 | 106 | + 34 | +32.1% |
| Professionnels ou établissement | 35 | 64 | 68 | 69 | 72 | + 3 | +4.2% |
| Autres | 21 | 15 | 33 | 20 | 32 | + 12 | +37.5% |

| | | | | | | | |
|--|----|----|----|---------------------|----------------------|------|---------|
| Type de maltraitances signalées les plus fréquentes | | | | | | | |
| Psychologiques | 48 | 40 | 28 | 39 | 53 | + 14 | + 36 % |
| Physiques | 24 | 17 | 28 | 26 | 28 | + 2 | + 8 % |
| Sexuelles | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | + 1 | + 25 % |
| Liées aux soins | 9 | 5 | 13 | 12 | 16 | + 4 | + 33 % |
| Négligences (actives et passives) | 22 | 37 | 35 | 44 | 61 | + 17 | + 39 % |
| Financières | 15 | 12 | 17 | 13 | 26 | + 13 | + 100 % |
| Non-respect des droits | 20 | 11 | 13 | 8 | 19 | + 11 | + 138 % |
| Autres types de maltraitance | NC | 12 | 5 | 8 (non définies) | 10 (non définies) | + 2 | + 25 % |

| | | | | | | | |
|----------------------------|----|----|----|----|----|------|---------|
| Actions préconisées | | | | | | | |
| Négociation / Médiation | 6 | 19 | 13 | 15 | 30 | + 15 | + 100 % |
| Cadre de vie | 4 | 6 | 3 | 5 | 8 | + 3 | + 60 % |
| Mesures sociales | 21 | 28 | 13 | 44 | 34 | - 10 | - 23 % |
| Soins / Médicale | 14 | 27 | 17 | 24 | 37 | + 13 | + 54 % |
| Mesures juridiques | 9 | 28 | 15 | 33 | 46 | + 13 | + 39 % |
| Mesures administratives | 3 | 9 | 10 | 17 | 25 | + 8 | +47 % |

Commentaires

[Les victimes]

● **En 2024**, le profil des victimes recensées par notre centre reste similaire à celui des années précédentes, à savoir majoritairement des personnes âgées de plus de 60 ans (77 %), de 75 ans et plus (57 %). Plus de deux victimes présumées sur trois sont des femmes (68 %). Les appels concernent pour 1/4 des personnes en situation de handicap.

● **Entre 2023 à 2024**, En proportion, le nombre de situations concernant des hommes a légèrement augmenté, passant de 28 % à 31 % et celles des personnes en situation de handicap est passé de 21 % à 27 %.

● **Tendance sur 5 ans** : La part des hommes a augmenté significativement en 2021 (+ 8 % par rapport à 2020) ; elle est restée stable sur 3 ans représentant 28 % et a légèrement augmenté en 2024. La part des personnes en situation de handicap retrouve des chiffres similaires aux années 2021 et 2022, soit un peu plus de 25 %.

[Lieu de survenue]

● **En 2024** : le domicile reste le lieu principal de survenue des maltraitances (70 %).

● **Entre 2023 à 2024**, la proportion entre établissements et domicile reste à peu près stable (- 2 % pour le domicile).

● **Tendance sur 5 ans** : Le domicile est le premier lieu de survenue des situations de maltraitance qui parviennent au Centre ALMA. Toutefois, la médiatisation du scandale concernant certains Ehpad en 2022 a permis de libérer la parole des victimes et témoins de maltraitances en établissement. Ainsi, en 2022, la proportion des établissements comme lieu de survenue a augmenté pour atteindre 36 %.

[Les appelants]

● **En 2024**, le premier appelant est la famille de la victime (40 %). Viennent ensuite les voisins, amis et co-résidents, classifiés dans autres (25 %), puis la victime elle-même (21 %) et enfin les professionnels (13 %). Les appelants sont à 67 % des femmes.

● **Entre 2023 et 2024**, le profil des appelants reste identique sur ces quatre années à savoir que ce sont les femmes et les membres de la famille qui signalent majoritairement les maltraitances.

A noter que les signalements d'appelants issus de l'entourage professionnel avaient fortement augmenté en 2023 (+ 7 %) ; ils ont baissé de 4 points mais restent aujourd'hui supérieur à 10 %.

● **Tendance sur 5 ans**, la variable la plus significative est l'augmentation du nombre d'appels de professionnels.

[Les personnes mises en cause]

- **En 2024**, les principaux mis en cause sont majoritairement des personnes de l'entourage familial (50 %), vient ensuite l'entourage professionnel (34 %).

- **Entre 2023 et 2024**, nous notons une forte baisse de la proportion des professionnels mis en cause (- 9 %) au profit de l'entourage familial (+ 5 %).

- **Tendance sur 5 ans**, un point de bascule s'observe en 2021. Alors que les familles mises en cause représentaient 63 % en 2020, elles n'excèdent pas 50 % les années suivantes. L'année 2021 marque de profondes ruptures avec la part des professionnels qui flambe pour diminuer progressivement depuis 2023.

[Le type principal de maltraitance]

L'analyse porte sur la caractérisation de la maltraitance par la plateforme nationale à l'ouverture du dossier lorsqu'elle a été évaluée (95% des situations).

- **En 2024**, la principale cause de maltraitance concerne les négligences actives et passives (28 %), suivies des maltraitances psychologiques (24 %), des maltraitances physiques (13 %), des maltraitances financières (12 %), des maltraitances civiques (9 %), des maltraitances liées au soins (7 %) et des maltraitances sexuelles (2%).

- **Entre 2023 et 2024**, nous notons une baisse de la proportion des maltraitances physiques (- 4 %) et d'une augmentation des maltraitances financières et civiques (+ 4 % pour chacune).

- **Tendance sur 5 ans** : les fluctuations sont importantes d'une année sur l'autre. Toutefois, les principales maltraitances restent celles reliées aux négligences actives et passives, aux maltraitances psychologiques et physiques.

[Actions préconisées]

- **En 2024**, la majorité des actions préconisées par les écoutants/référents d'Alma 33 sont des mesures juridiques (26 %), suivies par des actions liées aux soins (21 %), puis des mesures sociales (19%) et des actions de médiation (17 %).

- **Entre 2023 et 2024**, nous notons une forte baisse des préconisations de mesures sociales (- 13%) au profit des actions de médiation (+ 6 %) et d'actions liées au soin (+ 4 %).

- **Tendance sur 5 ans** : le classement des orientations par catégorie reste à peu près similaire.

Vignettes de situations

● L'appelante, 66 ans, atteinte de la maladie de Parkinson, nous contacte à son propre sujet. Elle serait maltraitée par son époux de 78 ans. L'appelante explique que son mari serait alcoolique. Celui-ci l'aurait "isolée" de sa famille, en interdisant aux enfants et petits-enfants de lui rendre visite et se mettrait en colère lorsqu'elle voudrait elle-même leur rendre visite. Il "n'aime pas" quand elle parle au téléphone. Quotidiennement, le mis en cause présumé lui hurlerait dessus, la menacerait, l'insulterait, la rabaisserait et lui jetterait de l'eau au visage. La victime aurait finalement appelé *Police Secours* la semaine de son appel, qui serait intervenu au domicile. Le mis en cause aurait insulté les agents, il aurait menacé de se suicider, menacé l'appelante et brisé des objets.

La fille de la victime nous contacte à son tour et nous indique qu'elle a pu accueillir sa mère terrifiée chez elle et qu'une demande de prise en charge serait en cours auprès de la MDSI de son lieu d'habitation. Les écoutants bénévoles d'ALMA préconisent un dépôt de plainte contre le mis en cause présumé, conseil qui sera suivi par la victime et aboutira au placement en garde à vue de ce dernier. Il n'aura plus le droit d'approcher la victime dans l'attente de l'audience prévue quelques mois après.

● L'appelant nous contacte au sujet de sa mère âgée de 92 ans qui subirait des négligences passives de la part de l'EHPAD. L'appelant relate divers dysfonctionnements de l'établissement, l'absence d'aide ainsi que le manque de prise en compte des besoins de sa mère. La victime présumée aurait perdu plus de 15 kg en deux ans. Les repas ne seraient pas adaptés à sa dentition et seraient régulièrement servis froids. Le linge de la victime disparaîtrait régulièrement obligeant l'appelant à en racheter. Il aurait rencontré le directeur de l'établissement deux fois, la psychologue et le médecin de l'établissement sans qu'aucune amélioration ne se produise. On lui retorque que sa mère est difficile.

Les écoutants bénévoles d'ALMA préconisent à l'appelant de prendre un rendez-vous avec le médecin traitant de sa mère afin de lui relater les difficultés rencontrées et qu'il procède à un examen médical de la victime en vue d'une éventuelle rencontre avec le médecin coordinateur de l'établissement.

● Monsieur X âgé d'une soixantaine d'années 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 Monsieur 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. Monsieur X témoigne de l'importance pour lui de l'existence du centre ALMA afin d'être écouté et soutenu, sans jugement.



Soutenu par



**MINISTÈRE
 DES SOLIDARITÉS,
 DE L'AUTONOMIE
 ET DES PERSONNES
 HANDICAPÉES**
*Liberté
 Egalité
 Fraternité*

Direction Générale
 de la Cohésion Sociale

Allo MALtraiteance 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 - 3977.fr

Association loi 1901 - Siret n° 308 066 265 00064