

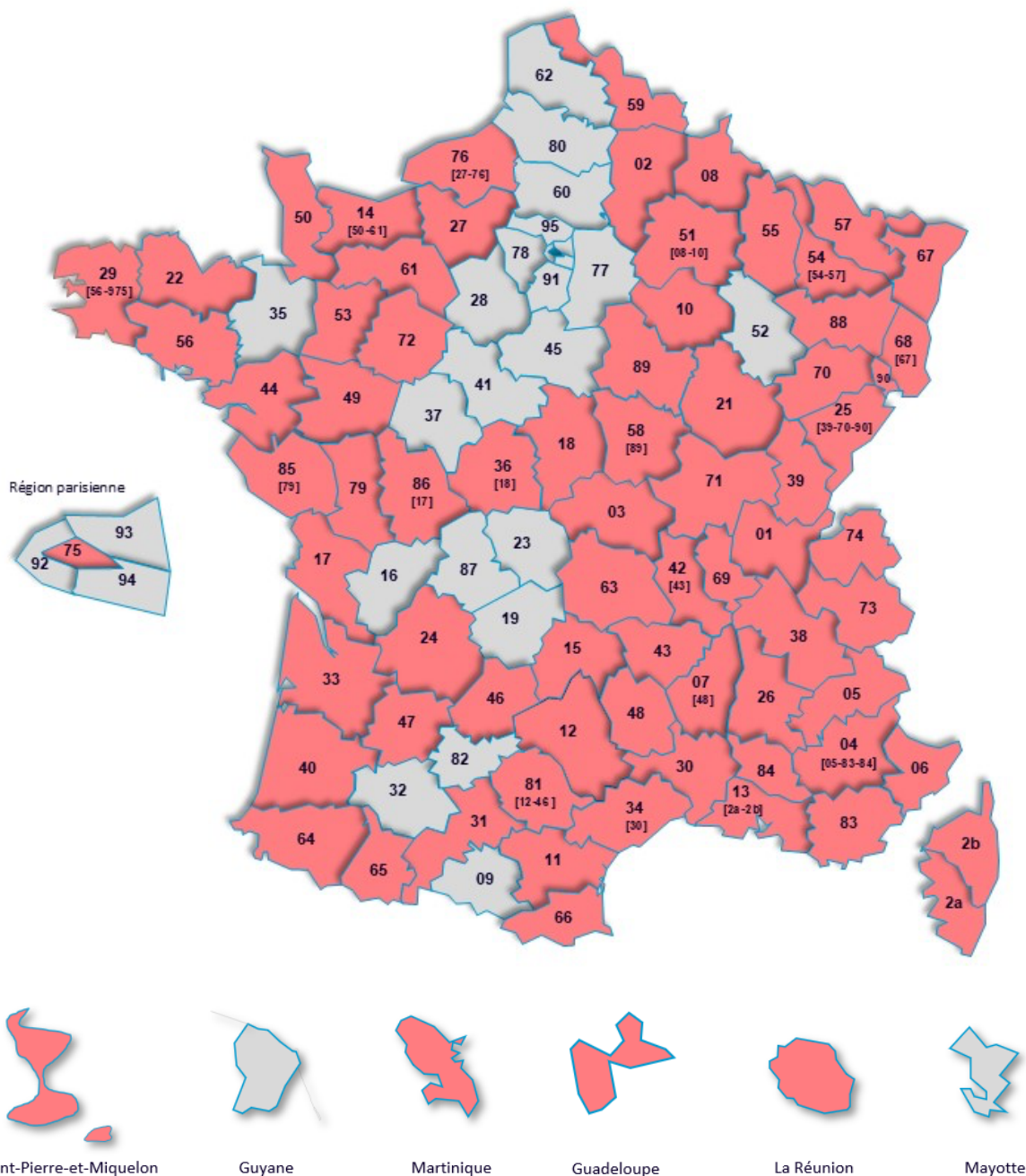


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Centre ALMA 33

FÉDÉRATION 3977

LE RÉSEAU DÉPARTEMENTAL



■ Centres ALMA

■ Partenaires

51
Centres ALMA

25
Partenaires

76
Départements couverts

Editorial

Le rapport d'activité 2025 du centre ALMA de la Gironde a été établi selon les normes posées par la Fédération 3977 de lutte contre les maltraitances. Mais compte tenu de la loi du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie, l'année 2025 est la dernière année d'un fonctionnement correspondant au cadre traditionnel.

Cette loi a profondément changé le cadre du signalement de la maltraitance :

- Une nouvelle plateforme de signalement des maltraitances a été créée et sa gestion a été confiée à Qualisocial, dans le cadre d'un marché public ; elle a été dotée d'un numéro d'appel national, le « 3133 », gratuit et accessible 7 jours sur 7, de 9 h à 20 h ;
- Des cellules départementales ont été créées et placées sous l'autorité des Agences Régionales de Santé pour recueillir, suivre et traiter les signalements de maltraitance des majeurs vulnérables.

Depuis, le 1^{er} mars 2026, le « 3133 » est le numéro national d'écoute et de signalement dédié à la lutte contre les maltraitances.

A compter du 1^{er} mars 2026, la Fédération 3977 n'est plus la plateforme nationale d'écoute et d'orientation. Le dispositif territorial créé et animé par la Fédération 3977 et notamment les centres ALMA subissent le même sort.

C'est précisément le cas dans le département de la Gironde. Le centre ALMA Gironde est adossé à l'Oareil depuis 1995. Ce centre dispose d'écouteurs / référents et est supervisé par une coordinatrice.

La Fédération 3977 ne gère plus la plateforme nationale d'écoute et de signalement mais elle peut continuer à jouer un rôle qui, en l'état de nos informations, est en cours de consolidation.

Très récemment, l'État et plus particulièrement le ministère de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées, représenté par la direction générale de la cohésion sociale, a adressé à la Fédération 3977 deux conventions à signer :

- L'une porte sur un engagement de la Fédération 3977 à mettre en œuvre un projet d'intérêt général comprenant deux axes et couvre la période allant du 1^{er} mars au 31 décembre 2026 :
 - Le premier axe lui confie le soin d'assurer la coordination du réseau territorial des centres ALMA dans l'ensemble de leurs missions et de favoriser la mutualisation des pratiques, et la coopération entre centres ;
 - Le second lui demande d'apporter également un soutien structuré aux centres ALMA en difficulté ou engagés dans une phase de développement afin de garantir la continuité et la qualité de leurs activités.
- La seconde convention demande à la Fédération de maintenir en service le 3977 et d'inviter les appelants via une messagerie vocale à appeler le numéro national « 3133 », durant une période de six mois à compter du 1^{er} mars 2026.

Les deux conventions prévoient, sous certaines conditions, les financements correspondant aux missions confiées à la Fédération.

La seconde convention est une simple mesure de transition. Mais la première convention offre une perspective à la Fédération 3977 et aux centres ALMA. Il appartiendra à la Fédération et à son réseau de se repositionner et de trouver sa voie dans le nouveau dispositif. Ce repositionnement impose une réelle adaptation mais il constitue aussi une opportunité, notamment pour le centre ALMA Gironde.

Le numéro national « 3133 » assure une transmission des situations qui entrent dans la définition officielle de la maltraitance mais ne traite pas toutes les situations de souffrance que nous avons l'habitude d'accompagner. Nous sommes convaincus que le Centre ALMA Gironde est un maillon utile de la protection des personnes vulnérables et forte de son expertise d'écoute, de sensibilisation et de veille. Toute notre équipe est prête à relever ce défi.

La gouvernance de l'Oareil est bien décidée à soutenir ce repositionnement, avec l'appui de partenaires, et à continuer, sous une forme qui reste à définir, à protéger les personnes vulnérables.

Vous en souhaitant une bonne lecture

Dany Chassin

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by 'any' and a long horizontal stroke with a small upward flick at the end.

Président de l'Oareil

Sommaire

ALMA 33

LE CENTRE ALMA 33 **_6**

LA VIE ASSOCIATIVE - ORGANISATION **_7**

L'OFFRE D'ÉCOUTE D'ALMA **_8**

NOTRE DÉMARCHE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ **_9**

LES PRINCIPES ÉTHIQUES D'ALMA **_10**

LE CONSEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT **_11**

LA COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ **_11**

LES FORMATIONS SUIVIES PAR NOS BÉNÉVOLES **_12**

LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION **_13**

LA COMMUNICATION **_15**

LA RÉPRÉSENTATION ET LE PARTENARIAT **_17**

FÉDÉRATION 3977 CONTRE LES MALTRAITANCES **_19**

LE RESEAU DES CENTRES DEPARTEMENTAUX ET INTERDEPARTEMENTAUX **_21**

LES CHIFFRES DE L'ACTIVITÉ DU CENTRE ALMA **_23**

VIGNETTES DE SITUATIONS **_31**

LE CENTRE ALMA 33

Le centre ALMA 33 est un acteur départemental pour lutter contre les maltraitances faites aux personnes âgées ou majeures en situation de handicap. Grâce à son réseau de bénévoles formés, à son ancrage territorial et à sa collaboration avec la Fédération 3977, l'association agit au quotidien pour que chaque personne soit écoutée, protégée et respectée.

- ➔ **Comprendre son rôle et ses actions :** Le Centre ALMA 33, créé en 1995, est rattaché 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.
L'Oareil est adhérente à la Fédération 3977, réseau national de lutte contre les maltraitances envers les personnes vulnérables, soutenue sur l'année 2025 par la DGCS pour son action et la promotion du numéro 3977.
- ➔ **ALMA 33** œuvre activement pour prévenir et combattre les maltraitances à l'égard des personnes vulnérables dans le département de la Gironde.
- ➔ **Sa mission principale :** Prévenir, repérer et accompagner les situations de maltraitance envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap.
- ➔ **Une équipe de bénévoles engagés :** L'association repose sur l'engagement de bénévoles formés issus de divers horizons professionnels (santé, social, droit, etc.). Chaque bénévole bénéficie d'une formation spécifique pour garantir une écoute bienveillante, confidentielle et professionnelle.

Les actions d'ALMA 33

- ➔ **La prévention :** ALMA 33 organise des actions de sensibilisation auprès du grand public, des professionnels et des institutions pour mieux comprendre les différentes formes de maltraitance (physique, psychologique, financière, négligences...).
- ➔ **L'intervention :** Lorsque des situations préoccupantes sont signalées (par la victime elle-même ou un témoin), les bénévoles : écoutent et soutiennent les appelants ; évaluent les situations ; proposent des solutions ou des relais adaptés (services sociaux, juridiques, médicaux...).
- ➔ **La collaboration :** ALMA 33 travaille en lien étroit avec la plateforme nationale 3977 et les centres ALMA du réseau, dans le respect des principes éthiques et du cahier des charges de la Fédération.
- ➔ **La formation continue :** Les équipes bénévoles sont régulièrement formées pour suivre l'évolution des pratiques professionnelles et mieux accompagner les victimes et les proches.
- ➔ **L'éthique :** **Écoute bienveillante et sans jugement.**
 - Confidentialité et respect de la vie privée.
 - Respect de la dignité des personnes.
 - Engagement dans la lutte contre toute forme de maltraitance.

LA VIE ASSOCIATIVE – ORGANISATION

Les membres du Centre ALMA 33 : Une équipe pluridisciplinaire au service de la prévention et de l'écoute

L'équipe de bénévoles du centre ALMA 33 se compose de 12 membres, répartis selon leurs missions et leurs domaines d'expertise. Chacun d'eux contribue à garantir une prise en charge complète, coordonnée et adaptée des situations de maltraitance signalées.

- ➡ **Les écoutants et référents : le premier maillon de l'accompagnement et l'expertise au cœur des situations complexes** : 12 écoutants / référents bénévoles sont formés à l'écoute active et bienveillante. Leur rôle est essentiel : recevoir les appels ; apporter un soutien émotionnel et recueillir les faits avec précision pour permettre une évaluation rigoureuse de la situation et mettre en œuvre des actions adaptées.
- ➡ **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.
- ➡ **Gestion administrative et comptable** : La chargée des ressources humaines et comptable de l'association Oareil ainsi que l'assistante administrative de la formation et du Centre ALMA contribuent activement à la gestion administrative et comptable du Centre ALMA.
- ➡ **Les comités « Ressources »** : L'actualité nationale et l'évolution de l'organisation ainsi que des réponses apportées par le Centre ALMA font l'objet d'échanges au sein de la commission des actions gérontologiques et auprès des adultes en situation de handicap. Elle est composée, entre autres, d'anciens praticiens hospitaliers, de gériatres et gérontologues, de professeurs de l'Université de Bordeaux, de directeurs d'Ehpad avec la contribution de la directrice de l'Oareil.

Ces rôles assurent la bonne gestion quotidienne et la continuité administrative de l'association

➡ Les instances de l'association

Le Bureau a tenu 12 réunions.

Le conseil d'administration a été réuni 2 fois

La Commission des actions gérontologiques et auprès des adultes en situation de handicap s'est mobilisée à 3 reprises.

Dans le respect de ses statuts, une assemblée générale spécifique aux membres ALMA s'est tenue le 10 juin 2025.

L'OFFRE D'ÉCOUTE D'ALMA 33

Pour qui ?

L'écoute proposée par ALMA 33 s'adresse à toutes les personnes concernées de près ou de loin par une situation de maltraitance envers une personne vulnérable. L'objectif : offrir un soutien bienveillant, une écoute active et des conseils adaptés.

➔ Personnes en situation de vulnérabilité

- Personnes très âgées ou en perte d'autonomie.
- Adultes en situation de handicap.

➔ Proches aidants

- Famille, amis, voisins ou toute personne témoin d'une situation de maltraitance.
- Personnes souhaitant agir pour protéger un proche vulnérable.

➔ Professionnels de terrain

- Acteurs du médico-social, de la santé, de l'éducation, etc.
- Témoins directs ou indirects de maltraitance.
- Professionnels soucieux d'agir en prévention ou en soutien.

Quand ?

L'équipe d'écoute est disponible fois par semaine pour répondre aux appels et traiter les situations signalées.

➔ Horaires d'écoute

- le mardi de 10h à 13h et de 14h à 17h
- le jeudi de 14h à 17h.

- En dehors de ces horaires Le 3977, numéro national de la Fédération contre les maltraitances, a pris le relais 7 jours/7 de 9h à 19h et pour les personnes sourdes ou malentendantes du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

➔ Périodes de fermeture

ALMA 33 a été fermé du 1^{er} au 15 août 2025 et du 20 décembre 2025 au 4 janvier 2026. Pendant cette période, les appels ont été orientés vers la plateforme nationale 3977.

Comment contacter ALMA 33 ?

Le service est gratuit, confidentiel et sur demande.

➔ Par téléphone

Ligne directe : 05 56 01 02 18 - En dehors des horaires : les appelants sont invités à laisser un message sur le répondeur.

➔ Par écrit

- Courriel : alma.gironde@oareil.fr
- Adresse postale : ALMA 33, 3 rue Lafayette 33000 Bordeaux
- Site internet : www.oareil.org

NOTRE DÉMARCHE D'ÉCOUTE ET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Chaque appel donne lieu à un processus structuré en plusieurs étapes, assuré par une équipe formée et engagée.

① Phase d'écoute

Un binôme de bénévoles écoutants accueille la parole de l'appelant avec respect, empathie et confidentialité. Pour un nouveau dossier, l'appelant est recontacté le plus rapidement. L'objectif : comprendre la situation, évaluer les besoins et poser un cadre d'intervention.

② Analyse de la situation

Les bénévoles référents (médecins, travailleurs sociaux, etc.) analysent les éléments recueillis. Ils proposent des pistes d'action adaptées au contexte.

③ Proposition d'actions

Avec l'accord de l'appelant (et si possible de la victime), des solutions concrètes sont proposées : alertes, orientations, démarches, médiations...

④ Accompagnement personnalisé

Un suivi est mis en place, jusqu'à la résolution de la situation ou la prise de relais par les services compétents.

⑤ Mobilisation des professionnels

Si nécessaire, ALMA 33 peut faciliter la mise en relation avec les institutions ou services sociaux.

⑥ Réunions d'équipe pour les situations complexes

Pour garantir un traitement rigoureux des situations les plus sensibles, l'équipe organise des réunions régulières, tous les deux mois environ. 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 :

- Analyse collective des cas complexes.
- Partage d'expérience et d'expertise.
- Coordination des actions.
- Suivi des dossiers.
- Information sur la vie du centre et les actualités de la Fédération 3977.

LES PRINCIPES ÉTHIQUES D'ALMA 33

ALMA 33 s'appuie sur un cadre éthique fort, des pratiques rigoureuses d'écoute et une méthode d'accompagnement adaptée à la complexité des situations. Ces principes garantissent une intervention respectueuse, rigoureuse et en cohérence avec les missions de service public.

- ➔ **Des principes éthiques au cœur de notre engagement :** L'éthique guide l'ensemble des actions d'ALMA 33. Elle permet de garantir un respect fondamental des personnes et une intervention centrée sur leurs besoins, dans un cadre légal et humain.
 - ➔ **Respect de la parole et de la dignité :** Chaque personne est écoutée sans jugement. Qu'elle soit victime ou témoin, sa parole est accueillie avec bienveillance et respect de sa dignité.
 - ➔ **Utilisation des informations dans l'intérêt de la victime :** Les données collectées sont exclusivement utilisées pour aider la victime présumée, dans le cadre de la mission du centre.
 - ➔ **Confidentialité stricte :** La confidentialité des informations recueillies est une priorité. Elles ne sont communiquées qu'en accord avec la loi, notamment en cas de danger grave ou de signalement nécessaire.
 - ➔ **Neutralité et impartialité :** Les intervenants agissent sans parti pris. Ils ne projettent ni leurs valeurs ni leurs opinions personnelles sur les situations traitées.
 - ➔ **Libre choix des solutions :** La personne concernée conserve la liberté d'accepter ou non les propositions faites. Elle est informée des conséquences possibles de ses choix.
 - ➔ **Accord préalable avant toute démarche :** Aucune prise de contact avec des partenaires (services sociaux, juridiques, etc.) n'est faite sans l'accord explicite de la personne concernée.
 - ➔ **Gestion des conflits d'intérêts :** En cas de conflit d'intérêt, le dossier est transféré à un autre centre adhérent de la Fédération 3977, pour garantir objectivité et neutralité.
- Ces principes éthiques sont partagés par tous les centres ALMA adhérents à la Fédération 3977.**

Notre mission : écouter, comprendre, conseiller, orienter

Ces principes et pratiques constituent la charte d'engagement éthique et opérationnelle d'ALMA 33. Ils permettent une prise en charge respectueuse, sécurisée et concertée des situations de maltraitance, toujours en lien avec les professionnels et les institutions de terrain.

LE CONSEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT

Une écoute de qualité, fondée sur des pratiques exigeantes

Pour respecter ses engagements, ALMA 33 s'appuie sur des procédures professionnelles, une organisation rigoureuse et des outils conçus pour sécuriser les interventions.

- ➔ **Écoute pluraliste** : Chaque situation est écoutée par au moins deux bénévoles. Ce croisement de regards garantit objectivité et qualité d'analyse.
- ➔ **Confidentialité des appels** : Les écoutants agissent de façon anonyme, sauf si la loi ou la sécurité de la victime impose une levée d'anonymat.
- ➔ **Formation spécifique des bénévoles** : Les écoutants sont formés par la Fédération 3977, pour garantir un accompagnement respectueux, compétent et conforme à l'éthique du réseau.
- ➔ **Système d'information sécurisé** : Chaque situation est suivie dans un logiciel sécurisé, autorisé par la CNIL, garantissant la protection des données et la traçabilité des actions.
- ➔ **Un conseil réfléchi et un accompagnement multidimensionnel** : ALMA prend en compte l'ensemble des dimensions qui peuvent traverser une situation de maltraitance : psychologiques, sociales, sanitaires, juridiques, économiques...
- ➔ **Réflexion collective** : Avant toute proposition, l'équipe analyse collectivement la situation pour adapter la réponse aux spécificités du cas.

LA COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ

- ➔ **Prise en compte de plusieurs dimensions** :
 - Psychologiques : fragilité émotionnelle, stress, isolement.
 - Sanitaires / médico-sociaux : santé physique, soins, dépendance.
 - Sociaux / économiques : précarité, isolement, pression familiale.
 - Juridiques : droits de la victime, cadre légal, signalement.
- ➔ **Pas d'intervention directe** : Le centre n'intervient jamais directement dans les situations. Il oriente vers les professionnels habilités à agir.
- ➔ **Priorité au recours des professionnels de proximité** : Les propositions d'ALMA 33 visent à mobiliser les structures compétentes du territoire : services sociaux, justice, santé, etc.
- ➔ **Coordination avec les professionnels compétents** : Lorsque cela est nécessaire, ALMA 33 travaille en lien avec les services spécialisés pour proposer une réponse cohérente et complémentaire.
- ➔ **Principe de subsidiarité** : ALMA 33 n'agit que si les services publics ne sont pas en mesure d'intervenir immédiatement, et toujours dans un rôle de relais ou de soutien.
- ➔ **Une action complémentaire des services publics de proximité** : Le rôle d'ALMA 33 n'est ni de remplacer ni de concurrencer les institutions, mais d'agir en relais et en complément, pour mieux orienter les situations.
- ➔ **Signalement judiciaire en dernier recours** : Lorsqu'un signalement à la justice s'impose, il est effectué par le président du centre, après vérification rigoureuse des éléments du dossier.

LES FORMATIONS SUIVIES PAR NOS BÉNÉVOLES

La formation interne au sein du réseau 3977 est une obligation contractuelle et un levier de professionnalisation. Conformément au contrat d'adhésion signé entre le centre ALMA 33 et la Fédération 3977, la formation interne constitue un pilier essentiel de l'engagement dans le réseau. Elle est obligatoire pour tout nouveau bénévole, qui doit impérativement suivre un parcours de formation dans les six mois suivant son arrivée au sein du centre.

L'évolution des modules de formation

Jusqu'en septembre 2024, la formation initiale comprenait trois modules distincts :

- module 1 – Obligatoire - 2 jours – "De quoi et de qui parle-t-on ?".
- module 2 – Obligatoire - 2 jours – "L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute".
- module 3 – Facultatif -1 jour – "Initiation au logiciel SI 3977".

Une réforme en cours de simplification

En septembre 2024, la commission Formation de la Fédération 3977 a réorganisé le dispositif. Les modules 1 et 2 ont été fusionnés en un module unique de 2 jours, recentré sur les compétences essentielles à l'écoute, pour un parcours plus condensé et ciblé.

Formations suivies

➡ Formations initiales : Approche de la maltraitance et posture d'écoute

Les 2 nouvelles bénévoles accueillies sur l'année, ont participé à une session de formation initiale proposée par la Fédération 3977, les 22 et 23 avril 2025 à Bordeaux.

Ces deux journées ont permis aux participants de :

- se confronter aux réalités concrètes de l'écoute ;
- s'immerger dans la dynamique réseau : "Décloisonner – Mutualiser – Coopérer".

	2023	2024	2025	2024-25	%
Temps consacré à la formation en heures	14	42	28	-14	-33%

LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION

Bilan des interventions de sensibilisation et d'information

La sensibilisation à la maltraitance et à la bientraitance est un de nos champs de prévention, qui ouvre un espace de réflexion, d'interrogations sur un thème. L'objectif est de proposer des moyens de repérage et d'actions. Ces interventions sont animées par une formatrice bénévole.

Tout au long de l'année 2025, le centre Alma 33 a multiplié les rencontres avec les professionnels du soin et de l'accompagnement, ainsi qu'avec les apprenants en formation, pour sensibiliser aux situations de maltraitance envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap.

Les principales interventions réalisées ont ciblé divers publics : aides à domicile, personnels médico-sociaux, et élèves en formation.

Chaque rencontre a été l'occasion d'informer, d'échanger et de renforcer la prévention sur des situations de maltraitance et de faire connaître les missions du centre et d'ouvrir des espaces de parole sur les difficultés rencontrées sur le terrain.

Chiffres de la sensibilisation

2 bénévoles mobilisées sur les actions de sensibilisation de lutte contre les maltraitances.

6 sensibilisations : 66 personnes sensibilisées

66 personnes sensibilisées.

15 heures de valorisation.

Les interventions de sensibilisations réalisées en 2025

En 2025, le Centre Alma a réalisé 6 actions de sensibilisations auprès de 66 participants au total :

- Le 13 janvier 2025 auprès des résidents d'**Arpavie** Le Pont St Jean, à Bordeaux (33)
- Le 23 janvier, le 16 avril, le 19 juin, et le 11 décembre 2025 au sein d'un **centre de formation d'aides-soignantes** (Infps-Campus) à Cenon (33). Ces interventions de 2h30 ont été réalisées par les bénévoles du centre ALMA Gironde.
- Le 13 novembre 2025 auprès du **SAD Aidomi** à Bordeaux (33). Cette intervention de 2h30 a été réalisée par la coordinatrice du centre ALMA Gironde.

Nous avons mis en place une convention de partenariat pour l'offre d'actions de sensibilisation :

- Gratuité uniquement si structures présentes sur un territoire bénéficiant d'un financement par la municipalité concernée.
- Contribution financière de 50 euros par action en dehors de ces périmètres.

Bilan des formations professionnelles en gérontologie

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

Les formations professionnelles 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. Elles sont proposées sur le territoire national.

Trois thématiques ont été proposées par l'Oareil à destination des professionnels d'Ehpad :

- **Prévenir les maltraitements et déployer la bientraitance dans l'accompagnement et le soin** : 3 formations réparties sur l'année 2025 (126 heures au total) au sein des Ehpad Gérard Minvielle de Tartas (40), Les Buissonnets de Beceleuf (79) et du GCSMS Nord Landes de Parentis en Born (40) ayant permis de former 85 professionnels au total.
- **Devenir référent bientraitance** : 1 intervention de 4 jours (28 heures) en mai et juin 2025 au sein de l'Ehpad Terre Nègre à Bordeaux (33) à destination de 9 professionnels.
- **La bientraitance au quotidien en Ehpad** : 1 intervention en visio de 4 jours (18 heures) au sein de l'Ehpad Les Buissonnets de Beceleuf (79) à destination de 26 professionnels.

LA COMMUNICATION

Pour lutter efficacement contre la maltraitance, ALMA 33 mène une politique de communication active et ciblée. Elle a visé à faire connaître l'existence du dispositif 3977, à sensibiliser tous les publics concernés et à favoriser l'engagement de nouvelles personnes (victimes, témoins, aidants ou bénévoles).

À qui s'adresse notre communication ?

ALMA 33 adapte ses messages en fonction des publics visés, afin que chacun puisse reconnaître une situation de maltraitance et savoir comment agir :

- victimes potentielles de maltraitance ;
- personnes âgées dont la santé ou l'autonomie est altérée ;
- personnes en situation de handicap, vivant à domicile ou en établissement ;
- personnes en grande précarité, exposées à des risques accrus d'abus ou de négligence.

➡ **Familles et proches-aidants** : Familles de personnes vulnérables, souvent démunies face à certaines situations et proches-aidants, confrontés à des tensions ou à des comportements maltraitants, parfois involontaires.

➡ **Professionnels du champ social, sanitaire ou médico-social** : Intervenants à domicile, assistants de vie, aides-soignants, infirmiers... et professionnels en établissement, éducateurs, animateurs, cadres de santé, etc.

➡ **Grand public** : Sensibiliser la société dans son ensemble permet de changer les regards sur la maltraitance et de rompre l'isolement des victimes.

Quels supports utilisons-nous ?

Pour toucher ces différents publics, ALMA 33 a mobilisé des supports variés, majoritairement conçus et créés par le centre.

➡ **Supports de la Fédération 3977**

- Affiches (4 modèles, disponibles en deux formats), à diffuser dans les lieux publics, établissements,
- Dépliants explicatifs, à remettre aux familles ou à afficher en salle d'attente.

➡ **Support développé par ALMA 33**

- Fiche synthétique « Qu'est-ce que la maltraitance ? »

Les actions réalisées

➡ Posts sur le LinkedIn de l'Oareil

- 23 janvier 2025 : retour sur le colloque « Agir pour les adultes vulnérables en situations de maltraitements : le sociétal, le domicile et l'intime » organisé par la Fédération 3977
- 20 mars 2025 : chiffres clés des maltraitements pour l'année 2024
- 22 avril 2025 : formation des bénévoles Alma
- 25 septembre 2025 : si vous êtes victime ou témoin de maltraitance

➡ Un article dans chaque newsletter de l'Oareil, à retrouver dans les actualités du site internet www.oareil.org

- 16 janvier 2025 : La Fédération 3977 contre les maltraitements a le plaisir de vous inviter à son grand colloque national
- 1^{er} avril 2025 : Colloque 2025 de la Fédération 3977 « Agir pour les adultes vulnérables en situation de maltraitements »
- 26 juin 2025 : Retour sur le deuxième comité bientraitance de la Gironde
- 31 octobre 2025 : Centre ALMA Gironde : parcours d'une bénévole

➡ Intervention lors du comité de bientraitance de la Gironde du 26 juin 2025 sur le thème de la maltraitance et du domicile

➡ Participation au salon des associations de la ville de Bordeaux le 6 septembre 2025

➡ Réalisation interne d'une plaquette synthétique sur les maltraitements (cf. annexes)

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)	2023	2024	2025	2024-2025	%
Temps consacré à l'élaboration de supports	19	2	16	+14	+700%
Temps consacré à la diffusion des supports	28	44	8	-36	-82%

LA REPRÉSENTATION ET LE PARTENARIAT

Avec des organismes institutionnels

- Communes et intercommunalités dont CCAS ou CIAS
- CRIPA du Conseil Départemental
- Comité bientraitance sous l'égide de l'Agence Régionale de Santé, du Conseil départemental de la Gironde et de la 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

A noter,

- L'organisation d'une réunion avec la CRIPA du Conseil Départemental de la Gironde, le 16 janvier, pour rédiger les axes de collaboration de la convention de partenariat 2025
- A la demande du comité bientraitance, réponse à une questionnaire sur les pratiques et propositions du Centre ALMA en matière de prévention et gestion des risques de maltraitance, de repérage des situations de maltraitance, de contrôle et traitement des situations de maltraitance, d'accompagnement des victimes de maltraitance

Auprès d'autres institutions

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

Nature des contacts :

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

Avec d'autres associations

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

Participation à des événements fédéraux

- Représentation du Centre ALMA 33 au sein du conseil fédéral de la Fédération 3977
- Participation à la réunion des présidents des centres ALMA, le 21 janvier à Paris
- Participation au colloque de la Fédération 3977, le 22 janvier à Paris
- Organisation d'une réunion des Centres ALMA de Nouvelle-Aquitaine, le 5 juin, pour définir une stratégie commune pour les Centres ALMA du territoire
- Participation à l'AG de la Fédération 3977, en mai 2025
- Rencontre de la Fédération 3977 de la DGCS, le 18 décembre 2025, pour l'organisation de la tête de réseau de la Fédération des Centres ALMA en 2026 autour de 4 missions (Mise en réseau et animation du réseau Alma - Soutien aux centres en difficultés ou en développement - Ingénierie, outillage méthodologique et renforcement des compétences - production scientifique, observatoire et diffusion des connaissances)

Participation à des échanges régionaux

- Participation à 4 réunions de coordination des centres Alma de Nouvelle-Aquitaine
- Organisation d'une réunion des Centres ALMA de Nouvelle-Aquitaine, le 5 juin, pour définir une stratégie commune pour les Centres ALMA du territoire

Participation à d'autres échanges

- Participation, le 11 juillet, au webinaire du projet le projet TACT : outiller la stratégie nationale de lutte contre les maltraitances, innover et mieux coopérer via une gestion concertée des alertes sur les territoires.

FÉDÉRATION 3977 CONTRE LES MALTRAITANCES

Une coordination nationale au service des personnes vulnérables

La Fédération 3977 contre les maltraitances regroupe l'ensemble des centres départementaux et interdépartementaux adhérents engagés dans la lutte contre les maltraitances envers les adultes en situation de vulnérabilité, qu'ils soient âgés, en situation de handicap ou confrontés à de grandes difficultés sociales.

Cette fédération repose sur une dynamique de réseau : elle soutient, anime et coordonne les actions des centres associatifs de terrain, afin de garantir une réponse cohérente, éthique et efficace à l'échelle nationale.

Par son action, la Fédération contribue activement à protéger les personnes vulnérables, à prévenir les maltraitances et à promouvoir la dignité et les droits fondamentaux de chacun.

Les principales missions de la Fédération

➔ Réception des alertes

La Fédération gère le numéro national 3977, accessible à toute personne souhaitant signaler une situation de maltraitance. Les alertes peuvent également parvenir directement aux centres locaux via des numéros dédiés.

➔ Coordination des acteurs

Elle favorise la mise en lien des acteurs publics et associatifs impliqués dans la lutte contre les maltraitances, tant à l'échelle locale que nationale, pour une action concertée et efficace.

➔ Création de nouveaux centres

Dans les territoires non encore couverts, la Fédération encourage et accompagne la création de centres associatifs bénévoles, afin de garantir un maillage territorial complet.

➔ Interlocuteur des pouvoirs publics

Elle représente les centres auprès des pouvoirs publics, et joue un rôle de pivot national dans le dispositif de lutte contre les maltraitances.

➔ Collecte de données et recherche

La Fédération recueille des données fiables sur les alertes et les situations traitées, contribuant à la connaissance des phénomènes de maltraitance et aux recherches sur les réponses adaptées.

➔ Formation et sensibilisation

Elle conçoit et anime des actions de formation à destination :

- des professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social ;
- des aidants familiaux ;
- des bénévoles ;
- des agents de l'État et des collectivités ;
- et du grand public.

Les valeurs fondamentales de la Fédération

➔ Égalité d'accès

Toute personne peut appeler le 3977, quel que soit son lieu de résidence ou son profil. Le dispositif garantit l'égalité d'accès à l'écoute et au conseil sur l'ensemble du territoire national.

➔ Complémentarité

Les actions associatives de la Fédération sont conçues pour compléter celles des professionnels et des services publics de proximité, dans un respect strict des compétences de chacun.

➔ Des garanties pour les appelants : liberté d'expression et confidentialité

Chaque appelant bénéficie d'un espace d'expression libre, dans un cadre confidentiel et indépendant, respectueux de sa parole.

➔ Protection contre les représailles

La Fédération 3977 veille à protéger les victimes et les témoins contre toute forme de représailles ou de sanction liées à leur signalement.

➔ Neutralité et absence de conflits d'intérêts

Les conseils apportés par les écoutants sont formulés en toute neutralité, sans ingérence ni jugement, et à l'écart de tout conflit d'intérêt.

➔ Pertinence des conseils

Les conseils sont pertinents et adaptés à chaque situation grâce :

- à la formation spécialisée des intervenants ;
- à une écoute pluraliste et multidisciplinaire ;
- à l'expérience de terrain des centres membres de la Fédération.

La plateforme nationale 3977 : un dispositif d'écoute centralisé

La plateforme nationale 3977 constitue le cœur du dispositif. Elle est animée par des professionnels médico-sociaux qualifiés, issus de formations variées (psychologie, droit, travail social...).

➔ Rôle de la plateforme

- Recevoir les premiers appels d'alerte.
- Évaluer la pertinence de l'ouverture d'un dossier de suivi.
- Transmettre, avec l'accord de l'appelant, les situations aux centres de la Fédération (ou, à défaut, aux services départementaux compétents).
- Assurer un premier niveau d'écoute et d'orientation.

➔ Un réseau solidaire au service des plus fragiles

La Fédération 3977 agit comme tête de réseau d'un ensemble de centres d'écoute de proximité, tous unis autour d'une même mission : écouter, comprendre, conseiller et accompagner toute personne concernée par une situation de maltraitance, dans un cadre éthique, rigoureux et respectueux.

LE RÉSEAU DES CENTRES DÉPARTEMENTAUX ET INTERDÉPARTEMENTAUX

- ➔ **Réseau des centres départementaux et interdépartementaux** : Ils sont principalement animés par des bénévoles et 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.

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 adhérents (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 et 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.
 - Participe à la Commission Nationale de Promotion de la Bienveillance et de Lutte contre les Maltraitances.
- ➡ **Formations diversifiées** : Propose une diversité de formations visant à sensibiliser et former les acteurs sur les questions liées aux 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.
- ➡ **Participation à des instances nationales**
 - Participe au Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age.
- ➡ **Site Internet** : 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 ALMA 33

Volume de temps annuel pour chaque mission

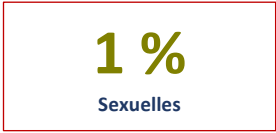
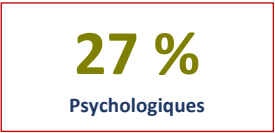
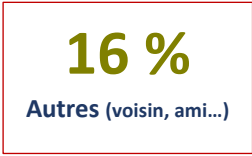
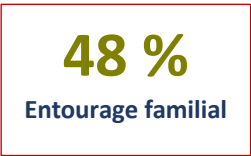
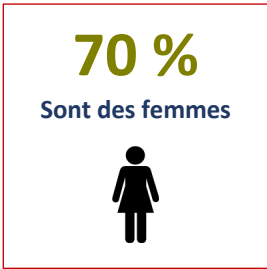
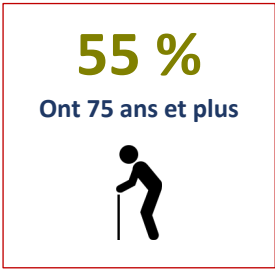
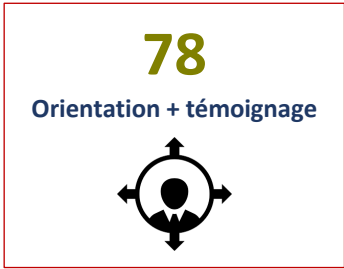
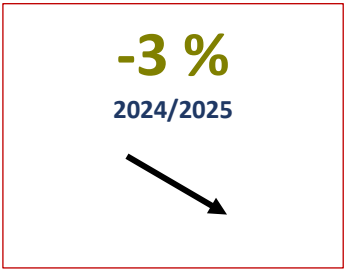
Missions	Temps (mn)	Pourcentage
Écoute et accompagnement	54 900	48,1 %
Réunions techniques	3 270	2,9 %
Réunions statutaires (CA AG)	12 240	10,7 %
Développement de partenariat	1 680	1,5 %
Formation	13 200	11,6 %
Sensibilisation	900	0,8 %
Communication	2 880	2,5 %
Administratif	21 360	18,7 %
Comptable	2 400	2,1 %
Autre*	1 380	1,2 %
Total	114 210	100,0 %

* Préparation et participation au comité bientraitance ; participation au colloque national du 3977

➡ **1 043** heures de bénévolat en 2025 (62 580 minutes) : écoute et accompagnement, réunions, AG, formation des bénévoles, sensibilisation, communication.

Le bénévolat représente 55 % du temps de travail effectué au sein du Centre ALMA.

CHIFFRES CLÉS 2025



Activité de l'écoute

Chiffres 2025 – Département de la Gironde

	2023	2024	2025	2024-25	%
Dossiers	197	300	290	-10	-3%
Dont situations préoccupantes	154	218	212	-6	-3%
Dont autres situations (témoignages, information/orientation)	43	82	78	-4	-5%
Ouverts par la plateforme	150	214	209	-5	-2%
Ouverts par le centre	4	4	3	-1	-25%
Clôturés par le centre	14	19	60	+41	+216%
Appels	560	849	889	+40	+5%
Entrants (venant de l'extérieur)	263	414	379	-35	-8%
Sortants (vers l'extérieur)	297	435	510	+75	+17%
Durée cumulée des appels en heures	268	326	333	+7	+2%
En écoute	63	85	88	+3	+4%
En suivi	205	241	245	+4	+2%
Durée moyenne par appel (mn)	27.5	29.5	30.5	+1	+3%
En écoute	14	26	32	+6	+23%
En suivi	41	33	29	-4	-12%

Commentaires

[Les dossiers]

- ▶ En 2025, le centre ALMA 33 a assuré le suivi de 212 nouveaux dossiers de situation de maltraitances ou d'accompagnement de situations, dont 209 ouverts par la plateforme nationale.
- ▶ De 2024 à 2025, le centre ALMA 33 a traité 3% de dossiers en moins.
- ▶ Tendance sur 3 ans : le nombre de dossiers a atteint un pic d'augmentation en 2024. Le choix d'une communication du Centre ALMA 33 sur le numéro national disposant de plages d'ouverture élargies explique l'augmentation très forte de la proportion des dossiers ouverts par la plateforme bien que cette tendance connaisse une légère baisse en 2025.

[Les appels et leur durée]

- ▶ En 2025 : le 1^{er} appel est très majoritairement reçu par la plateforme 3977. Une fois transmis au Centre ALMA 33, les bénévoles accompagnent les victimes ou témoins principalement au téléphone (quelques échanges peuvent être réalisés par mail). Au total, 889 appels relevant de situations en Gironde ont été ainsi reçus ou passés, ce qui représente une durée cumulée de 333 heures d'écoute.
- ▶ De 2024 à 2025 le centre ALMA 33 a reçu et passé 5% d'appels entrants et sortants supplémentaires.
- ▶ Tendance sur 3 ans : le nombre d'appels, leur durée cumulée mais également la durée moyenne d'un appel, n'ont cessé d'augmenter depuis 2023, démontrant l'importance de la dimension d'écoute au sein de notre centre.

Profil des dossiers ouverts (uniquement sur les situations préoccupantes)

Chiffres 2025 – Département Gironde

	2023	2024	2025	2024-25	%
Victimes					
Hommes	43	69	67	-2	-3%
Femmes	110	148	159	+11	+7%
18 – 60 ans	27	46	55	+9	+20%
61 – 75 ans	31	41	45	+4	+10%
75 ans et plus	88	117	123	+6	+5%
Situation de handicap	33	59	58	-1	-2%

Lieu de survenue					
A domicile	121	163	146	-17	-10%
En établissement	46	71	62	-9	-13%

Appelants					
Hommes	38	72	56	-16	-22%
Femmes	115	146	155	+9	+6%
Victime elle-même	31	46	47	+1	+2%
Proche famille	60	87	102	+15	+17%
Professionnels	26	28	32	+4	+14%
Autres	35	54	22	-32	-59%

Personne mise en cause					
Entourage familial	72	106	94	-12	-11%
Professionnels ou établissement	69	72	71	-1	-1%
Autres	20	32	31	-1	-3%

Type de maltraitances signalées les plus fréquentes					
Psychologiques	39	53	51	-2	-4%
Physiques	26	28	22	-6	-21%
Sexuelles	4	5	3	-2	-40%
Liées aux soins	12	16	17	+1	+6%
Négligences (actives et passives)	44	61	58	-3	-5%
Financières	13	26	26	0	0%
Non-respect des droits	8	19	12	-7	-37%

Actions préconisées					
Négociation / Médiation	15	30	19	-11	-37%
Cadre de vie	5	8	9	+1	+12.5%
Mesures sociales	44	34	59	+25	+73%
Soins / Médicale	24	37	50	+13	+35%
Mesures juridiques	33	46	55	+9	+20%
Mesures administratives	17	25	19	-7	-28%

Commentaires

[Les victimes]

► En 2025, les victimes sont majoritairement des personnes âgées de plus de 60 ans (75 %), de 75 ans et plus (55%). Plus de deux victimes présumées sur trois sont des femmes (70 %). Les appels concernent pour un peu plus d'1/4 des personnes en situation de handicap.

► De 2024 à 2025, le profil des victimes recensées par notre centre reste sensiblement similaire.

► Tendance sur 3 ans : sur la période 2023–2025, la part des victimes « hommes » reste stable, autour de 30% des situations accompagnées.

Les situations impliquant des personnes en situation de handicap augmentent fortement en 2024 pour se stabiliser en 2025.

Si on considère maintenant l'âge des victimes présumées, les 18–60 ans affichent la plus forte progression, les 61–75 ans enregistrent une hausse modérée mais constante, les 75 ans et plus restent la catégorie la plus représentée. Cette évolution confirme la forte exposition des personnes âgées aux situations de maltraitance.

[Lieu de survenue]

► En 2025, le domicile reste le lieu principal de survenue des maltraitances (70%).

► De 2024 à 2025, la proportion entre établissements et domicile reste stable.

► Tendance sur 3 ans : Les signalements concernant des situations survenues à domicile progressent significativement en 2024 avant de diminuer légèrement en 2025. Néanmoins, le niveau 2025 est supérieur à 2023.

Les situations en établissement suivent une évolution comparable : hausse puis diminution, tout en restant pour 2025 au-dessus du niveau de 2023.

[Les appelants]

► En 2025, le premier appelant est un membre de la famille de la victime (50 %). Viennent ensuite la victime elle-même (23 %) puis les professionnels (16 %) et enfin les voisins, amis et corésidents, classifiés dans autres (11 %). Les femmes représentent 76 % des appelants.

► De 2024 à 2025, la part des appelants « hommes » enregistre une baisse de 22%.

► Tendance sur 3 ans : la tendance globale des appelants « hommes » reste à la hausse par rapport à 2023, malgré un infléchissement en 2025.

Les appelantes « femmes » progressent régulièrement, confirmant leur rôle majoritaire dans la démarche de signalement.

Les appels émanant de la victime elle-même montrent une légère progression puis une stabilisation. Les proches familiaux présentent une augmentation continue et significative, traduisant une mobilisation croissante de l'entourage.

Les professionnels enregistrent une hausse modérée et constante, indiquant une progression de leur implication dans le signalement des situations de maltraitance à la plateforme nationale.

La catégorie “Autres” quant à elle progresse en 2024 puis chute fortement en 2025, marquant une baisse globale importante sur trois ans.

[Les personnes mises en cause]

► En 2025, les principaux mis en cause sont majoritairement des personnes de l’entourage familial (48 %), vient ensuite l’entourage professionnel (36 %).

► De 2024 à 2025, la proportion de situations où l’entourage familial est mis en cause diminue de 11%.

► Tendance sur 3 ans : les situations impliquant l’entourage familial augmentent nettement en 2024 avant de diminuer en 2025. Malgré cette baisse, la tendance confirme la prévalence des maltraitances intrafamiliales. Les mises en cause de professionnels ou d’établissements augmentent légèrement en 2024 pour se stabiliser en 2025.

La catégorie “Autres” montre une légère augmentation puis une stabilisation.

[Le type principal de maltraitance]

► En 2025 : la principale cause de maltraitance concerne les négligences actives et passives (31 %), suivies des maltraitances psychologiques (27 %), des maltraitances financières (14 %), des maltraitances physiques (12%), des maltraitances liées au soins (9 %), des maltraitances civiques (6 %) et des maltraitances sexuelles (1%).

► De 2024 à 2025, si on considère uniquement les types de maltraitances les plus représentées, nous notons une forte baisse des maltraitances civiques (-37%) et physiques (-21%). Les maltraitances liées aux soins sont les seules à connaître une augmentation (+6%).

► Tendance sur 3 ans : les évolutions observées montrent une hausse globale des maltraitances psychologiques malgré un léger recul en 2025. Les maltraitances physiques diminuent sur la période. Notons par ailleurs la part marginale de situations qui nous parviennent et qui concernent des déclarations de maltraitances sexuelles.

A contrario, la progression continue pour les maltraitances liées aux soins.

Nous notons une hausse globale des négligences malgré une légère baisse en 2025, ainsi qu’une augmentation marquée des maltraitances financières, suivie d’une stabilisation.

Enfin, les situations de non-respect des droits connaissent une évolution en hausse puis une baisse, restant toutefois au-dessus du niveau 2023.

[Actions préconisées]

► En 2025, sur les 211 actions préconisées par les écoutants/référents du centre Alma 33, la majorité sont des mesures sociales (27%) et concernent principalement une orientation vers une évaluation sociale, la reprise d’un suivi social ou une orientation vers d’autres associations telles que des associations de lutte contre l’isolement. Elles sont suivies par les préconisations d’actions juridiques (27%) : principalement des dépôts de plainte, une orientation vers un service d’information et de conseil juridique (maison de justice et du droit, maison de l’avocat).

Viennent ensuite les préconisations d'actions médicales ou de soin (23 %), notamment la concertation avec le médecin traitant, un suivi médical, psychologique ou psychiatrique.

A noter que sur 19 préconisations administratives, 13 ont porté sur un signalement à l'ARS, 2 ont concerné une relance de procédure de signalement et 4 une orientation pour une prise en charge par la CRIPA du Conseil Départemental.

Ces orientations se font selon une procédure établie en partenariat avec la CRIPA :

- avec l'accord de l'appelant,
- si la situation apparaît préoccupante
- lorsque le CCAS ou la mairie du lieu de domicile n'a pas connaissance des faits.

► De 2024 à 2025 nous notons une forte baisse (-37%) des préconisations de négociation/médiation (participation au CVS, rendez-vous avec la direction de l'établissement) au profit des actions de mesures sociales (+73%) et médicales (+35%).

► Tendance sur 3 ans : les préconisations de négociation / médiation augmentent en 2024 puis diminuent en 2025 mais la tendance reste globalement stable.

Les actions liées au cadre de vie (entrée en structure d'hébergement, accueil de jour ou temporaire, intervention SAD ou SSIAD) progressent régulièrement.

Les mesures sociales diminuent en 2024 pour connaître une forte hausse en 2025.

Les orientations médicales augmentent de manière continue tout comme les mesures juridiques qui affichent une progression constante, traduisant une évolution des situations qui nous parviennent.

Les mesures administratives augmentent puis diminuent, restant globalement proches du niveau de 2023.

Vignettes de situations

- La responsable de secteur d'un service d'aide à domicile contacte la plateforme afin de signaler la situation préoccupante d'une femme âgée de 84 ans, accompagnée par leur service depuis environ deux ans. La personne âgée résiderait au domicile de sa fille, actuellement en activité professionnelle, qui assurerait son hébergement et serait impliquée dans l'organisation de son quotidien. Selon les informations rapportées par les intervenantes à domicile, des difficultés seraient observées depuis le début de la prise en charge. La victime présenterait une affection neurologique dégénérative et passerait l'essentiel de son temps, alitée dans une pièce du logement, sachant que la configuration de l'habitation limite ses possibilités de déplacement.

Les professionnelles indiquent des inquiétudes quant à la prise en charge quotidienne de la victime. La gestion du pilulier incomberait à la fille, toutefois les intervenantes rapportent ne pas être en mesure de confirmer la bonne administration des traitements médicamenteux. Des préoccupations sont également exprimées concernant l'alimentation de la victime : les intervenantes décrivent un accès insuffisant à des denrées alimentaires adaptées, tant en qualité qu'en quantité, laissant supposer un risque de dénutrition. Par ailleurs, le logement serait fortement encombré de vêtements et d'objets divers, ce qui compliquerait la circulation au sein du domicile et impacterait à la fois les conditions de vie de la personne âgée et les conditions d'intervention des professionnelles. L'appelante précise avoir échangé à plusieurs reprises avec la fille de la victime afin d'évoquer ces difficultés. À ce jour, aucun changement significatif n'aurait été constaté dans la situation. Une demande d'intervention du service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) aurait été formulée mais refusée par la mise en cause présumée.

Dans ce contexte, la responsable de secteur sollicite l'avis d'ALMA 33 quant à l'opportunité d'un signalement. Il lui est proposé de prendre attache avec le CCAS afin de demander l'intervention d'un travailleur social pour une évaluation de la situation au domicile. À la suite de cette prise de contact, l'évaluatrice APA du département, travaillant en lien avec le CLIC, s'est rendue au domicile de la personne âgée : le plan d'aide APA a été renforcé et porté au maximum. Le CLIC nous informe par ailleurs qu'un signalement a été adressé au procureur de la République et qu'une demande de mesure de sauvegarde de justice a été déposée. La CRIPA est également informée de la situation.

La situation est actuellement suivie par les partenaires locaux et demeure sous vigilance.

- L'appelante contacte le 3977 au sujet de sa sœur, personne en situation de handicap âgée d'une cinquantaine d'années, résidente au sein d'une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS). Selon ses propos, sa sœur aurait été violemment bousculée par un autre résident en situation de handicap, ce qui aurait entraîné une luxation de l'épaule. Dans un second temps, un nouvel épisode de bousculade serait survenu, occasionnant cette fois un traumatisme crânien. Lors d'un entretien avec la direction de l'établissement, cette dernière aurait contesté que ce résident soit à l'origine des faits. Toutefois, l'incident ayant conduit au traumatisme crânien se serait déroulé en présence de témoins.

L'appelante indique ne pas s'être sentie entendue. Elle s'inquiète des conséquences de cette situation sur la sécurité et le quotidien des résidents, indiquant notamment que certains d'entre eux seraient maintenus dans leur chambre afin de permettre à ce résident mis en cause de circuler dans les espaces communs. L'appelante indique par ailleurs qu'aucune mesure de sécurisation n'aurait été mise en place à ce jour afin de protéger les autres résidents ou les professionnels de l'établissement. Elle rapporte que certains membres du personnel auraient également été bousculés par ce résident. Elle précise avoir elle-même constaté des difficultés des professionnels à contenir et à accompagner ce nouveau résident.

Très préoccupée par l'état de santé et la sécurité de sa sœur, l'appelante sollicite les conseils du Centre ALMA 33 quant aux démarches à entreprendre. Nous lui conseillerons de formaliser les faits dans un courrier circonstancié adressé à l'Agence Régionale de Santé (ARS), en sollicitant des informations sur les mesures immédiates mises en œuvre par l'établissement pour garantir la sécurité des résidents et des professionnels. Il lui est également recommandé d'adresser une copie de ce courrier à la direction de la MAS. Les coordonnées de l'UNAFAM ainsi que celles des personnes qualifiées lui sont transmises.

Une dizaine de jours après l'appelante nous informe avoir reçu un retour rapide de l'ARS indiquant que son courrier a retenu toute l'attention des services et qu'une instruction de la situation sera engagée.

- 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 de détresse afin de déposer son angoisse. Il a trouvé auprès du 3977 et de notre centre ALMA 33 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 vérifier qu'il continue de bénéficier de soins adéquats. Monsieur X témoigne de l'importance pour lui de l'existence du centre ALMA 33 afin d'être écouté et soutenu, sans jugement.



Allo MALtraissance 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