

Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés



RAPPORT D'ACTIVITE

2018

CENTRE ALMA Gironde

Le courage de voir, Le choix d'en parler



ALlo MALtraitance des personnes âgées et des adultes handicapés
Centre d'écoute départemental de Gironde
3 rue Lafayette – 33000 Bordeaux
Tél : 05 56 01 02 18 - almagironde.oareil@orange.fr - www.le3977.info

Sommaire

Edito	3
La Fédération 3977 contre la maltraitance	4
La Fédération 3977 au sein du dispositif national.....	5
Les règles éthiques	6
Le centre ALMA Gironde	7
Les membres du centre	
Le fonctionnement de l'association	
L'organisation du dispositif	8
L'écoute	
Le traitement et le suivi des situations	
Les chiffres annuels	
La formation interne et externe des bénévoles	10
Formations initiales obligatoires	
Formations au logiciel 3977	
Formations Handicap	
Formations externes suivies par le centre	
Formation salariale	
La communication	11
Les outils de la Fédération	
Les outils départementaux	
Les actions réalisées	
La prévention auprès des professionnels et du grand public	12
Sensibilisations	
Formation Professionnelle	
Représentation auprès des institutions	13
Relations avec les organismes institutionnels.....	13
Relations avec d'autres associations	14
Participation aux actions régionales.....	14
Participations aux événements fédéraux du 3977.....	14
Chiffres Clés.....	15



ALlo MALtraitance des personnes âgées et des adultes handicapés
Centre d'écoute départemental de Gironde
3 rue Lafayette – 33000 Bordeaux
Tél : 05 56 01 02 18 - almagironde.oareil@orange.fr - www.le3977.info

EDITO

Depuis 1994, date d'ouverture des 6 premières antennes d'ALMA, le centre ALMA Gironde écoute et accompagne les situations de maltraitance dans le département de la Gironde, au sein de l'OAREIL situé au cœur de la ville de Bordeaux.

L'équipe constituée de bénévoles et d'une coordinatrice salariée assure, avec l'appui et le soutien de l'OAREIL, cette mission indispensable de soutien des personnes vulnérables pouvant être victimes de maltraitance.

Depuis 2014, le centre ALMA Gironde fait partie du réseau national fédéré par la Fédération 3977 contre la maltraitance.

L'écoute et le suivi de situation reste au cœur de l'action des bénévoles du centre ALMA Gironde. Ils continuent à se mobiliser autour de la lutte contre la maltraitance qui revêt plusieurs formes : De la maltraitance physique, psychologique, financière, à la négligence active ou passive, les appelants sont toujours en grande détresse face à ces actes de maltraitance.

Les conseillers référents et l'analyse des dossiers sont indispensables pour apporter conseils, propositions et soutien aux victimes ou aux témoins. Ils permettent également un travail de lien important avec l'ensemble des acteurs de terrain du département de la Gironde, ce qui favorise le traitement et la résolution de ces situations de vulnérabilité de nos aînés et des personnes en situation de handicap.

Le lien indispensable avec la fédération 3977 permet d'assurer la cohérence de nos actions au sein du dispositif national, que le lieu de maltraitance se situe à domicile ou en institution, dans le domaine familial, social ou institutionnel.

Ce rapport d'activité a pour objectif de reprendre l'ensemble des données récoltées par notre centre départemental en 2018. Il permet de constater leur évolution en comparaison des données de 2017, et de nous apporter des éléments de compréhension des phénomènes de maltraitance se déroulant dans notre département.

Les victimes supposées restent majoritairement des femmes vivant à domicile, entre 76 et 90 ans, victimes principalement de négligence active et passive, et de maltraitance psychologique.

Les facteurs de maltraitance mis en avant sont l'addiction, les relations familiales difficiles et l'agressivité.

Pour les personnes âgées, se sont principalement les membres de la famille qui appellent le centre ALMA. Pour les personnes en situation de handicap, ce sont principalement des membres de l'entourage professionnel et social. Les appelants restent majoritairement des femmes.

LA FEDERATION 3977 CONTRE LA MALTRAITANCE

La Fédération a pour objet, dans le cadre de la lutte contre la maltraitance, d'améliorer le dispositif d'écoute, de suivi et d'accompagnement et de développer la prévention et la formation, et à cet effet, comme le précise ses nombreuses missions :

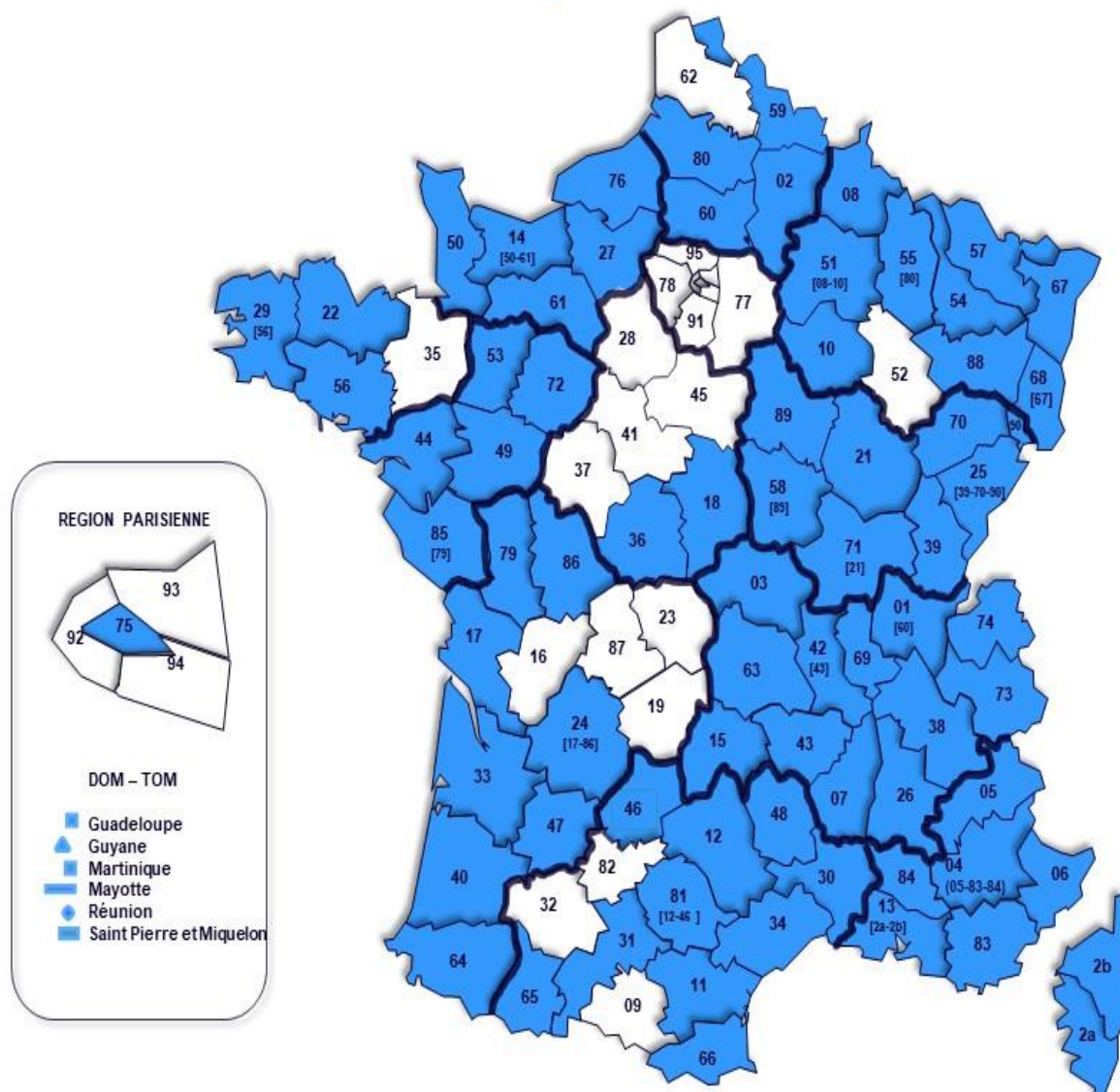
- la réception des appels au 3977, numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés ;
- la réception des appels par les centres départementaux ;
- d'initier et participer à la coordination de tous les acteurs de la lutte contre la maltraitance, privés ou publics, au niveau national comme en proximité ;
- de favoriser l'égalité des citoyens dans l'accès à l'écoute et dans l'accompagnement des appels pour maltraitance en facilitant le développement de centres d'écoute associatifs dans les régions qui sont dépourvues de ce relais;
- d'être l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et de constituer le pivot du dispositif national ;
- d'assurer une collecte des données plus complète et plus pertinente de façon à accélérer le développement des connaissances notamment sur la résolution de ces situations ;
- de faire connaître et de mieux définir la complémentarité entre les actions associatives d'alerte et les interventions des services publics de proximité ;
- d'organiser et de participer aux formations initiales et continues et aux sensibilisations de tous les acteurs concernés par la lutte contre la maltraitance, professionnels et bénévoles des associations d'écoute et d'accompagnement ainsi que des intervenants des services déconcentrés et décentralisés de l'Etat.

L'un des principaux intérêts de ce dispositif d'écoute est de permettre à l'appelant de s'exprimer en toute liberté, d'être certain du respect de la confidentialité de ses paroles, de l'indépendance de l'écouter. Cela garantit au témoin et à la victime l'absence de représailles et de sanctions et lui assure la neutralité du conseil donné avec la certitude d'une absence de conflit d'intérêt (prévu dans les règles éthiques). La pertinence du conseil est aussi assurée par la formation initiale et continue de tous les intervenants du dispositif d'écoute, la réponse pluridisciplinaire, l'expérience des équipes de proximité et leur connaissance du terrain.

LA FEDERATION 3977 AU SEIN DU DISPOSITIF NATIONAL DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

52 centres ALMA gèrent 79 départements

La couverture départementale



LES REGLES ETHIQUES



ECOUTE DE QUALITE

L'écoute approfondie étant primordiale, Le centre s'engage à une double écoute, afin de mieux appréhender les situations qui lui sont soumises. Dans le souci de maintenir la confidentialité des appels, mais aussi pour assurer la sécurité des intervenants, l'anonymat dans le fonctionnement des centres représente un principe fondamental. Il ne pourra être levé que lorsque la situation de la victime le rend nécessaire, voire imposé par la Loi. Les intervenants appelés à parler en public pour des conférences ou interventions de sensibilisation, le font en tant que membres de l'association qui gèrent le centre.

Respect de la vie privée et la dignité de toute personne

Les informations consignées dans les dossiers constitués à l'occasion des appels, sous le sceau de la confidentialité et de la discrétion, sont protégées par l'exigence du secret. Elles ne font l'objet de communications que dans le cadre prévu par la Loi.

Accès adapté à l'information dans le respect de la confidentialité

Les informations consignées dans les dossiers ne doivent à aucun moment être communiquées en dehors de ce qui est nécessaire au traitement de chaque situation.

Réflexion interdisciplinaire avant toute action

Le centre aborde les situations en analysant l'ensemble des éléments de l'environnement humain, économique et matériel des personnes impliquées.

Le centre s'engage à aborder les situations qui lui sont soumises de façon pluridisciplinaire et multi-professionnelle, en s'appuyant notamment sur les domaines "juridique, médical, médico-social et social".

Conflit d'intérêt

En cas de conflit d'intérêt, le centre transmet le dossier à la Fédération 3977 qui prendra la décision la mieux adaptée à la situation.

Utilisation concertée des informations dans l'intérêt de la personne

Le centre n'intervient que sur un appel (appel téléphonique, courrier, courriel, fax) et s'entoure de toutes les précautions nécessaires à sa compréhension. Dans le cas de transmission d'une situation adressée par un autre organisme, le centre doit s'assurer de l'accord de l'appelant initial à cette transmission

Action adaptée à la situation signalée

L'équipe pluridisciplinaire du centre, procède aux recherches d'informations destinées à obtenir les renseignements permettant de prendre les décisions adaptées à chaque situation. La décision de signalement sous la signature du responsable ne sera réalisée qu'après avoir été convaincu du bien-fondé d'un signalement pour suspicion de maltraitance.

Attitude impartiale de tout intervenant du centre

Les intervenants s'obligent à ne pas substituer leur conception de la vie à celle des personnes en cause.

LE CENTRE ALMA Gironde

Association Loi 1901 depuis 1994, agréée par la Fédération 3977 contre la maltraitance. Le centre ALMA Gironde est une structure autonome qui applique les règles éthiques et le cahier des charges définis par les statuts de la Fédération.

Il est animé pour l'essentiel par des bénévoles issus de divers milieux professionnels, ayant reçu une formation adaptée obligatoire.

L'association dont le siège social est à l'OAREIL au 3 rue Lafayette 33000 Bordeaux, couvre actuellement un département : la Gironde.

LES MEMBRES DU CENTRE

Les équipes :

- Les écoutants au nombre de 11
- Les référents au nombre de 5
(Profils : cadre de santé, directeur, infirmière, juriste, psychologue)
- Salarié coordinateur régional : 1
(5h30/semaine).

LE FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

LE BUREAU ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Concerne l'OAREIL

L'ORGANISATION DU DISPOSITIF

LES OFFRES D'ECOUTE - Elles s'adressent :

- aux personnes âgées et aux adultes handicapés victimes de maltraitances ;
- à l'entourage privé et professionnel témoin de situations de maltraitances ;
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

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

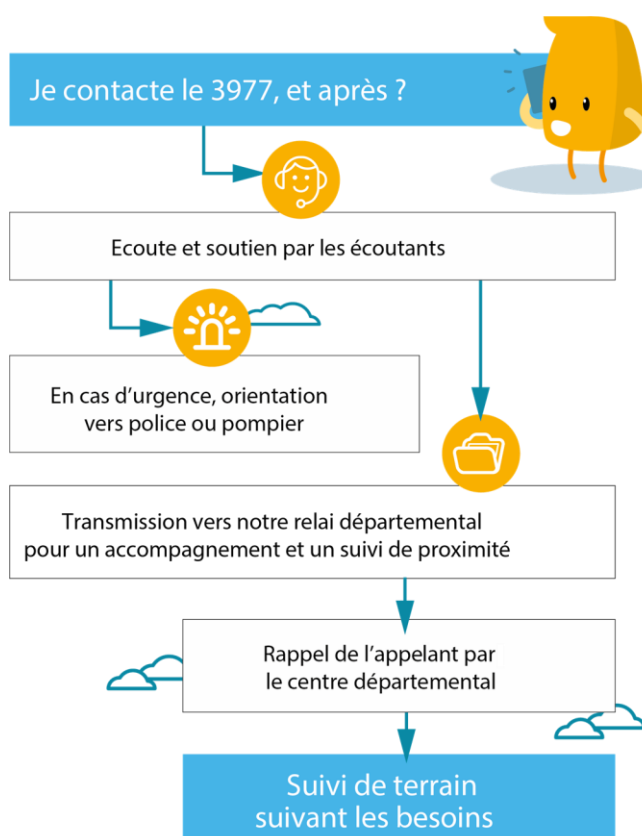
L'ECOUTE

Nombre d'écoutes hebdomadaires : 2
Jours et heures d'écoute : Le mardi et le jeudi de 14h à 17h
Période de fermeture du centre : Du lundi 30 juillet au vendredi 10 août 2018 et du 24 décembre 2018 au 2 janvier 2019.
Binôme ou non ? Oui

Les appels directs au numéro : 05 56 01 02 18
Répondeur ? Oui

En dehors de ces plages horaires, les appelants composent le numéro national d'écoute, le 3977 ; Il est accessible de 9h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

LE PARCOURS D'UN APPEL



LE TRAITEMENT ET LE SUIVI DES SITUATIONS

- Création du dossier : les écoutants effectuent la synthèse du 1^{er} appel, recueillent les données nécessaires au suivi de la situation et constituent le géosociogramme. Ils amènent également l'appelant à préciser ses attentes.
- Le dossier est ensuite transmis aux conseillers – référents qui font une première évaluation de la situation. Ils contactent alors l'appelant afin de faire le point avec lui et de lui proposer des premières pistes d'action.
- Par la suite, nous invitons l'appelant à nous recontacter pour évaluer l'efficacité des propositions que le service lui a formulées. S'il ne le fait pas, nous le recontactons sous 15 jours / 1 mois (en fonction de la situation et du délais de traitement des dossiers qui peut atteindre jusqu'à 2 mois).
- Selon les besoins, le dossier est par la suite réévalué par les conseillers et peut faire l'objet d'une analyse en réunion d'équipe pluridisciplinaire, réunion rassemblant l'ensemble des intervenants Alma. Tout le long du suivi effectué par notre centre, les écoutants sont en lien étroit avec les appelants et veillent à maintenir une collaboration bienveillante à leur égard.

La réunion d'analyse des dossiers

Réunissant l'ensemble de l'équipe, cette réunion de synthèse a lieu toutes les six semaines au sein des locaux de l'OAREIL. Elle a pour objectif non seulement l'analyse de dossiers complexes mais également l'évaluation du fonctionnement organisationnel du centre. En 2018, 10 heures de réunion ont été réalisées.

LES CHIFFRES ANNUELS DE L'ECOUTE ET DU SUIVI DES SITUATIONS		
	2018	2017
Nombre total d'appels entrants	146	230
Nombre d'appels entrants première écoute.....	95	117
Nombre d'appels sortants (suivis de situations)	283	367
Nombre d'heures de suivi de situations	239	256
Nombre d'heures effectives d'écoute	264	156
Nombre total de dossiers transmis par le dispositif national.....	78	113
Nombre total de dossiers créés par le centre.....	17	29
Temps total, en heures, consacré au suivi des dossiers (relevé du logiciel).....	183	327
Nombre de situations préoccupantes ayant fait l'objet d'un transfert aux autorités concernées	1	2
Nombre de réponses des institutions	0	2

LA FORMATION INTERNE ET EXTERNE DES BENEVOLES

| LES FORMATIONS INTERNES SUIVIES DANS L'ANNEE |

LES FORMATIONS INITIALES OBLIGATOIRES

Destinées aux nouveaux bénévoles intégrant un centre et organisées initialement en deux jours elles sont depuis le 1er octobre 2014 proposée en trois modules, répartis sur 5 jours :

- le module 1 « De quoi et de qui parle-t-on » -deux jours - ;
- le module 2 « L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute » - deux jours-) ;
- le module 3 consacré au logiciel 3977 -un jour- est facultatif mais chaque centre doit obligatoirement avoir au moins deux personnes opérationnelles sur le système d'information.

Le module 1 deux jours a été suivi par personne
Le module 2 deux jours a été suivi par personne

LES FORMATIONS AU LOGICIEL 3977

Perfectionnement sur l'environnement informatique et piqûre de rappel sur le logiciel.

Le module 3 un jour a été suivi par personne

LES FORMATIONS HANDICAP

Aucune

Le centre Alma Gironde avait pu bénéficier de ce dispositif en 2010. L'équipe ayant changé, il semble donc incontournable que la fédération puisse dispenser cette formation durant l'année 2019.

LES FORMATIONS EXTERNES SUIVIES PAR LE CENTRE

Le centre Alma Gironde travaille en étroite collaboration avec le service de formation de l'OAREIL. Ce service propose notamment des formations diplômantes (DIGS et DUGS), des formations non diplômantes (cours de gérontologie) et des stages entrant dans le cadre de la formation professionnelle continue. Par ce biais, un large public bénéficie d'apports théoriques sur le domaine de la gérontologie et le service Alma Gironde est présenté à toute personne (professionnels comme tout venant) susceptible de bénéficier de notre accompagnement.

FORMATION SALARIALE

	2018	2017
- Nombre d'heures consacrées à la formation des bénévoles.....	0	119

LA COMMUNICATION

LES OUTILS UTILISES EN PROVENANCE DE LA FEDERATION

- Le logiciel
- Les dossiers cartonnés

LES OUTILS DEVELOPPES

- Les fiches d'appel
- Le classeur de permanence
- Le listing des dossiers
- Le répertoire des établissements

LES ACTIONS REALISEES

Distribution de flyers auprès du public (stand au CAP association de Bordeaux, envois sur demande) et des partenaires en envois sur demande (maison de retraite, centre médical)

Communication avec les CLIC de Gironde, ARS, Conseil Départemental, MDPH et police nationale afin de favoriser le travail de lien (demande d'interlocuteur spécifique si possible, envois de flyers)

	2018	2017
- Nombre d'heures consacrées à la création d'outils de communication	1	5
.....		
- Nombre d'heures consacrées à la diffusion des affiches, plaquettes	8	0
.....		

LA PREVENTION AUPRES DES PROFESSIONNELS ET DU GRAND PUBLIC

Ressources internes : aucun bénévole formé pour animer les actions de sensibilisation
Ressources internes : aucun bénévole formé par Alma France ayant validée la formation de formateur

SENSIBILISATIONS REALISEES :

Echanges avec les institutions intéressées par le centre ALMA Gironde, à leur demande (centre social en mai 2018, maison de retraite en juin 2018)

Représentation du centre ALMA sur le stand de l'OAREIL présent à « CAP association », auprès du grand public, à Bordeaux en septembre 2018.

Travail de lien avec l'ensemble des CLIC de Gironde, le Conseil Départemental, l'Agence Régionale de Santé, la Maison Départementale des Personnes Handicapées et la police nationale (information à propos d'ALMA et demande de personne référente afin de faciliter le lien avec ces structures).

FORMATIONS EXTERNES (AUPRES DES PROFESSIONNELS) :

Numéro d'agrément utilisé : celui de l'OAREIL

Détails des actions menées :

Formation « Bienveillance » :

180h de formation à destination des professionnels d'établissements (EHPAD) pour un total de 91 stagiaires.

Une intervention de 3h à l'IFSI de Bordeaux sur le thème de la bienveillance pour un total de 35 stagiaires.

	2018	2017
Nombre d'heures de préparation et d'animation y compris déplacements	282 H	1,3ETP

REPRESENTATION AUPRES DES INSTITUTIONS

Pas de représentations auprès des institutions en 2017.
Des relations régulières avec notamment l'école de police de Bordeaux et l'ARS aquitaine.

RELATIONS AVEC LES ORGANISMES INSTITUTIONNELS

- Communes et intercommunalités : relais pour traitement de certains dossiers
- Conseil général : demande de subventions
- Agence régionale de santé : actions de formations
- Direction Départementale de la Cohésion Sociale : demande de subventions

RELATIONS AVEC D'AUTRES ASSOCIATIONS

Relais pour traitement de dossiers avec les associations locales :

- Associations de mandataires judiciaires, d'aides à domicile...

PARTICIPATION AUX ACTIONS REGIONALES

Pas de participation en 2018.

PARTICIPATION AUX EVENEMENTS FEDERAUX DU 3977

Pas de participation en 2018.

CHIFFRES CLEFS

CHIFFRES CLEFS	ALMA Gironde	
	2018	2017
Les principales victimes		
Les femmes	70,7 %	71,3 %
Lieu de résidence		
En institution	29,7 %	30 %
A domicile	70,3 %	70 %
Types de maltraitance		
Psychologiques	24 %	27,9 %
Financières	8 %	7,7 %
Négligences actives/passives	31,8 %	23 %
Physiques	11 %	18,3 %
Les victimes par âge		
61- 75 ans	23,4 %	20,2 %
76-90 ans	40,7 %	45,4 %
91-100 ans	12,3 %	18,1 %
Les mis en cause		
Entourage familial	41,1 %	46,7 %
Professionnels établissement	42,4 %	17,5 %
Entourage social	16,5 %	35,8 %
Les mis en cause par âge		
21-45 ans	39,4 %	23 %
46-55 ans	18,2 %	30,3 %
56-65 ans	18,2 %	23,3 %
66-80 ans	6 %	16,3 %
81-95 ans	18,2 %	7 %
Les facteurs de maltraitance		
Intérêt financier	14,3 %	18 %
Relations familiales difficiles	21,4 %	16 %
Agressivité	17,9 %	30 %
Troubles du comportement	3,6 %	16 %
Addiction	25 %	12 %
Dysfonctionnement établissement	3,6 %	0 %
Qui appelle ?		
Lorsque la personne est en institution :		
- la famille	51,5 %	53,7 %
Lorsque la personne est à domicile :		
- membres de la famille	41,8 %	43 %
- entourage professionnel et social	36,4 %	37 %
- appels provenant de la victime	21,8 %	20 %
Appelants par sexe		
Femmes	80 %	80,8 %
Hommes	20 %	19,2 %

CHIFFRES CLEFS

| personnes âgées / adultes handicapés |

Personnes Agées / Adultes Handicapés	2018		2017	
	P.A.	A.H.	P.A.	A.H.
Les principales victimes				
Les femmes	74,2 %	60 %	71,1 %	72,7 %
Lieu de résidence				
En institution	35,3 %	26,3 %	32,3 %	9,1 %
A domicile	64,7 %	73,7 %	67,7 %	90,9 %
Types de maltraitance				
Psychologiques	26,5 %	30 %	25,5 %	50 %
Financières	7,4 %	10 %	8,5 %	0 %
Négligences actives / passives.....	30,9 %	35 %	23,4 %	20 %
Physiques	13,2 %	10 %	20,2 %	0 %
Les victimes par âge				
61- 75 ans	28,3 %	9,6 %	22,7 %	0 %
76-90 ans.....	55 %	0 %	51,2 %	0 %
91-100 ans.....	16,7 %	0 %	15,3 %	9,1 %
Les mis en cause				
Entourage familial.....	41,3 %	42,3 %	45,8 %	54,6 %
Professionnels établissement.....	44,2 %	37 %	19,4 %	0 %
Entourage social.....	14,5 %	20,7 %	34,8 %	45,4 %
Les mis en cause par âge				
21-45 ans.....	36,3 %	45,5 %	22,5 %	33,3 %
46-55 ans.....	18,2 %	18,2 %	32,5 %	0 %
56-65 ans.....	18,1 %	18,2 %	22,5 %	33,3 %
66-80 ans.....	9 %	0 %	15 %	33,3 %
81-95 ans.....	18,1 %	18,2 %	7,5 %	0 %
Les facteurs de maltraitance				
Intérêt financier	13 %	20 %	19,1 %	0 %
Relations familiales difficiles.....	17,4 %	40 %	17 %	0 %
Agressivité	21,7 %	0 %	27,7 %	66,7 %
Troubles du comportement.....	4,3 %	0 %	14,9 %	33,3 %
Addiction	26,1 %	20 %	12,8 %	0 %
Dysfonctionnement établissement	4,3 %	0 %	0 %	0 %
Qui appelle ?				
Lorsque la personne est en institution :				
- la famille	58,5 %	20 %	56 %	0 %
Lorsque la personne est à domicile :				
- membres de la famille	45,3 %	30,8 %	42,5 %	44,3 %
- entourage professionnel et social	33,3 %	46,1 %	37,8 %	33,5 %
- appels provenant de la victime.....	21,4 %	23,1 %	19,7 %	22,2 %
Appelants par sexe				
Femmes.....	87,1 %	55 %	80,9 %	80 %
Hommes	12,9 %	45 %	19,1 %	20 %