

## ● Parcours d'un appel

### Alertes maltraitudes

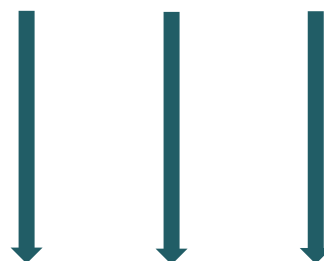
- Téléphone +++
- Répondeur
- Mails



### Plateforme nationale

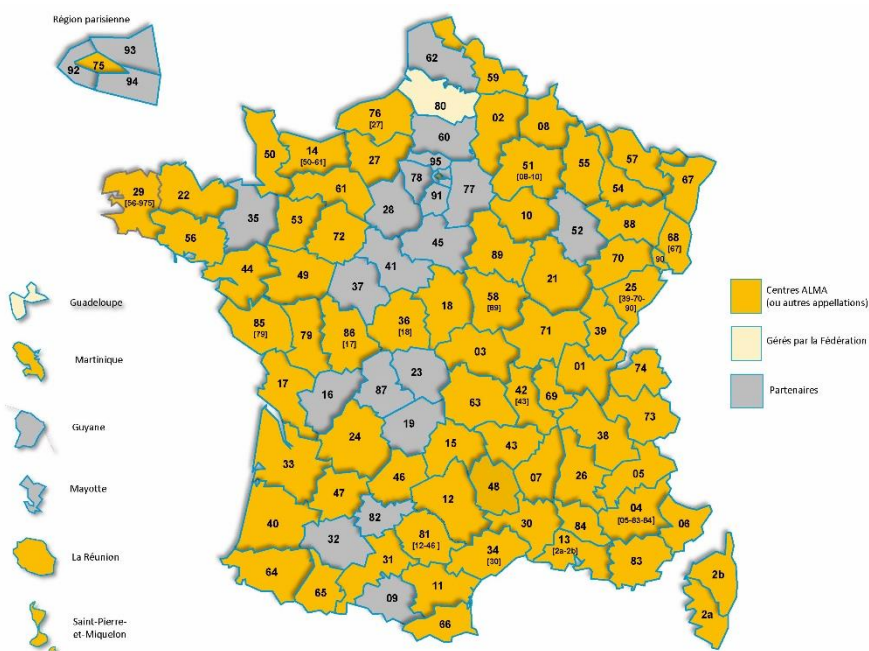
**3977**

7 écoutantes, 1 responsable



### Réseau de 50 centres Alma (ou autres)

(600 bénévoles, 75 départements couverts + conventions avec certains Conseils départementaux)



- Ecoute, soutien (bénévoles formés)
- Analyse, conseils d'orientation (bénévoles « référents »)
- Accompagnement et suivi



### Interventions

- Conciliation, médiation
- Responsables d'établissement ou de services (aides, soins),
- Services sociaux, administratifs, éducatifs, protection judiciaire,
- Maires (CCAS), Conseils départementaux, ARS (délégations territoriales)
- Police ou Gendarmerie, Parquets...

➔ Résultat ?

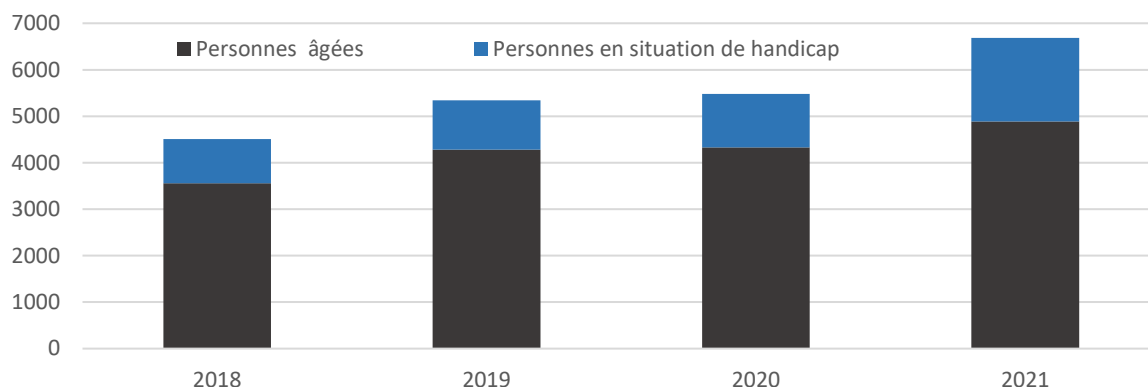
## ● Activités en quelques chiffres...

| Critères                            | Données 2021 | Evolutions 2020-21 | • Commentaires   |
|-------------------------------------|--------------|--------------------|--|
| <b>Appels téléphoniques</b>         | > 35 000     | >20%               | Données estimées, à consolider (télétravail).<br>Accueil des alertes, mais aussi informations, orientations. |
| <b>Dossiers ouverts</b>             | 6 688        | + 18%              | Accélération (7% par an entre 2018 et 2020).   |
| <b>Victimes présumées</b>           |              |                    |  |
| •Adultes vulnérables 60 ans et plus | 4 888        | + 13%              |  |
| •Adultes en situation de handicap   | 1 800        | + 56%              | Très forte hausse (10% par an entre 2018 et 2020).   |
| <b>Lieu de survenue</b>             |              |                    |  |
| •Domicile                           | 5 076        | + 23%              |  |
| •Etablissements                     | 1 892        | + 37%              | Forte hausse (9% par an entre 2018 et 2020).   |
| <b>Types de maltraitances</b>       |              |                    |  |
| • Psychologiques                    | 1 911        | + 19%              | Nette tendance sur 4 ans .   |
| • Négligences                       | 1 219        | + 19%              | Origine institutionnelle.  |
| • Physiques                         | 1 054        | + 18%              |  |
| • Liées aux soins                   | 417          | + 30%              | Origine institutionnelle.  |
| • Sexuelles                         | 104          | + 148%             | Sous-estimation mais inexplicé.  |
| •Restriction des droits             | 603          | + 14%              | Tendance sur 4 ans ; situations lourdes.   |

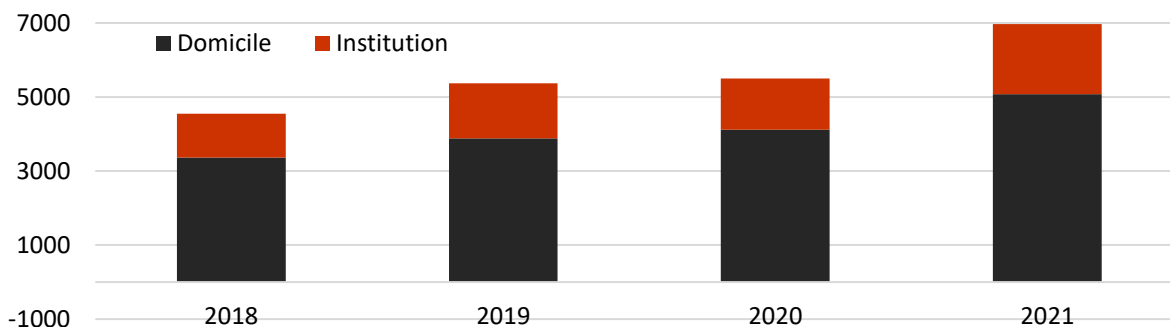
☛ NB : Données provisoires.

## ● Tendances 2018-2021

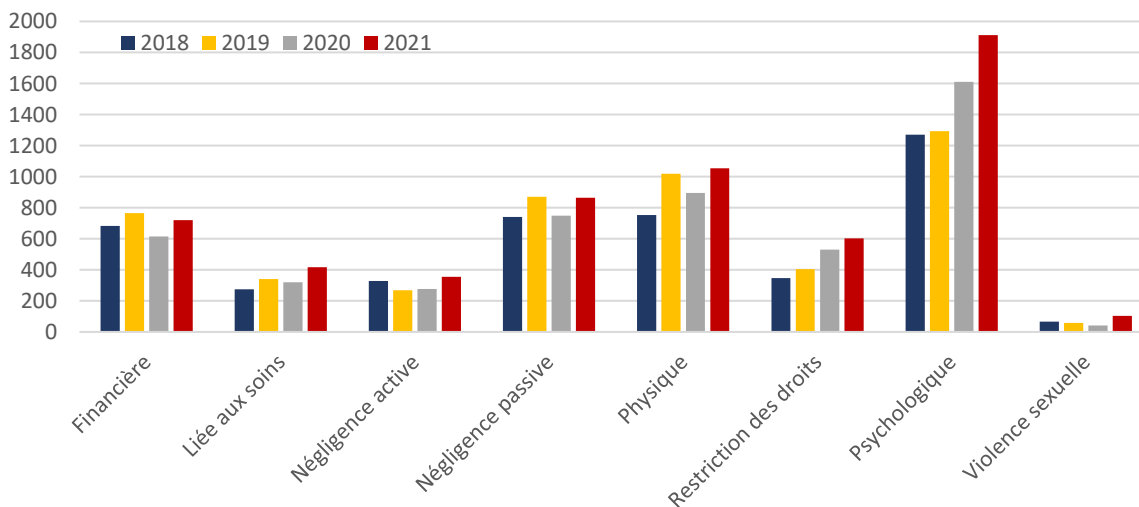
### Statut des victimes présumées 2018-2021



### Lieux de survenue 2018-2021



### Types de maltraitance principale 2018-2021



## ● Enjeux et propositions

| Enjeux  | Propositions   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Faciliter et sécuriser les alertes</b> (la plupart des situations restent méconnues).</li> <li>● <b>Faciliter l'accès des usagers, des aidants et des professionnels au 3977</b> en regroupant les alertes et en mobilisant les personnes ressources.</li> </ul>                | <p>Améliorer la <b>visibilité de la Fédération</b> (en particulier le 3977) dans tous les lieux fréquentés par le public :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Services de l'Etat (Ministères, police &amp; gendarmerie...);</li> <li>● Collectivités territoriales (mairies, CCAS, départements, MDPH...);</li> <li>● Caisses d'assurances sociales (CPAM, CAF, autres régimes);</li> <li>● Etablissements de santé et médicosociaux...</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Convention Pluriannuelle d'Objectifs 2021-2023</b></li> <li>● Accompagner le renforcement de l'action publique contre les maltraitances par une <b>efficacité accrue de l'accès au 3977 et du traitement des alertes</b>, avec un soutien accru des pouvoirs publics</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Communication externe (Site Internet, newsletter, média).</li> <li>● Ecoutants (en fonction de l'évolution des appels).</li> <li>● Formation des professionnels.</li> <li>● Documentation.</li> <li>● Système d'information (gestion des alertes, exploitation des données, interfaces).</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relayer l'action publique de lutte contre les maltraitances par un dispositif homogène d'un territoire à l'autre, indépendant, ouverts à tous les acteurs concernés, décloisonné et intégré</li> </ul>   | <p><b>Systématiser les déclarations au dispositif national 3977 des établissements et services sanitaires et médicosociaux (CPOM).</b></p> <p><b>Expérimenter un « guichet unique » départemental des alertes pour maltraitances :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Accueil de <b>toutes les alertes</b>.</li> <li>● Formalisation d'un réseau départemental de réponses aux alertes pour maltraitance : annuaires, Procédures formalisées de transfert des alertes (ARS, Conseil Départementaux, police et Gendarmerie, Parquets).</li> <li>● Ressources pédagogiques mises à disposition des professionnels (Etudes de cas).</li> <li>● Expérimenter dans 6 - 8 départements sur 3 ans (1 an mise en place, 1 an mise en œuvre, 1 an évaluation).</li> <li>● Centres adhérents de la Fédération en appui, renforcement par un salarié par centre.</li> <li>● Arguments : les centres ont l'expérience de la diversité des situations et de la multitude des acteurs concernés, et ils sont indépendant des acteurs potentiellement concernés par les situations</li> </ul> |