

# Rapport d'activité 2022

Fédération 3977 contre les maltraitances





## ***2022, un nouvel élan***

L'année 2022 a été marquée par une forte croissance des appels téléphoniques reçus par la plateforme en lien notamment à la parution du livre *Les Fossoyeurs* qui a alerté l'opinion publique sur certains dysfonctionnements existants dans des établissements médicosociaux. Nos écoutantes ont dû faire face chacune à une augmentation très significative de nombre d'appels aussi bien durant la semaine (lundi-vendredi) que durant le week-end (samedi-dimanche). Les appels se sont répartis entre 7,2 écoutantes sachant que leur nombre n'a pas été augmenté durant cette période. A l'issue de leur travail d'écoute, environ 7500 dossiers de maltraitance ont été ouverts et transmis aux différents Centres d'écoute ALMA, Conseils Départementaux et partenaires.

Le choix de la qualification de la maltraitance principale reste arbitraire car deux tiers d'entre elles sont multiples ; mais l'on trouve cette année une forte augmentation des négligences et maltraitances liées aux soins par manque de personnel, des mises en cause de professionnels ou des restrictions d'aller et venir infondées ou mal comprises par les résidents et leurs familles.

Durant cette dernière année, le fonctionnement de la plateforme a été difficile en raison d'un manque de ressources humaines : arrêts de travail, réduction temporaire des effectifs, manque de secrétariat, locaux obsolètes, report des activités de formation, bureau fédéral trop restreint.

Néanmoins, d'importants changements sont en cours avec de nombreux projets : l'aménagement de nouveaux locaux plus adaptés dès l'année 2023, la réfection du site internet grâce à une subvention de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), le renforcement du siège par le recrutement d'un directeur, d'un secrétaire et d'un chargé de communication, le recrutement d'un ou deux écoutants supplémentaires en fonction du nombre d'appels, et le renouvellement et renforcement du bureau fédéral.

L'année 2022 se caractérise par un important effort de communication de la Fédération auprès des médias et instances associatives avec huit communiqués de presse et un colloque au Ministère à l'automne ayant rassemblé 140 participants sur le thème des maltraitances d'origine institutionnelle.

Malgré les restrictions imposées par la covid, la Fédération a continué d'être présente à trois instances nationales : le Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'âge, le Comité d'entente sur les personnes âgées du Défenseur des droits et la Commission de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance.

Pour leur implication au cours de cette année marquée par la crise « ORPEA », malgré les traumatismes induits par la persistance des vagues épidémiques de covid, le Conseil Fédéral remercie profondément le personnel de la plateforme 3977, les Centres, les partenaires et l'ensemble des bénévoles.

Le Bureau Fédéral

# ***Sommaire***

<b>Éditorial</b>	<b>3</b>
<b>Sommaire</b>	<b>4</b>
<b>I. La Fédération 3977 : Contexte politique et expertises</b>	<b>7</b>
<i>Maltraitance en 2023-2025 : Principaux enjeux et pistes possibles</i>	<b>8</b>
<b>II. La Fédération 3977 : Ses ressources et son organisation</b>	<b>12</b>
<i>Organisation fédérale</i>	<b>13</b>
<i>Plateforme nationale d'écoute</i>	<b>14</b>
<i>Les centres départementaux et interdépartementaux</i>	<b>17</b>
<i>Le fonctionnement des centres</i>	<b>18</b>
<i>La création d'un dossier</i>	<b>19</b>
<b>III. Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants</b>	<b>21</b>
<i>Forte hausse des appels en 2022</i>	<b>22</b>
<i>Orpéa - Une vague d'alertes inédite</i>	<b>23</b>
<i>Accessibilité du 3977</i>	<b>25</b>
<i>Différents types de dossiers</i>	<b>26</b>
<i>Toujours plus de faits de maltraitances et une parole plus libre en 2022</i>	<b>28</b>
<i>Les facteurs-clés des situations de maltraitances possibles</i>	<b>30</b>
<i>Quelles maltraitances principales rapportées en 2022 ?</i>	<b>42</b>
<i>Quelles propositions des centres en 2022 ?</i>	<b>46</b>

<b>IV. Information et communication</b>	<b>50</b>
<i>Réunion des instances fédérales</i>	51
<i>La Fédération et les médias en 2022</i>	52
<i>Orpéa. Bilan d'une « crise médiatique » début 2022</i>	54
<i>15 juin. Journée de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées</i>	55
<b>V. La commission des centres</b>	<b>56</b>
<i>Réunion des instances fédérales</i>	57
<b>VI. Sensibilisation et formation</b>	<b>58</b>
<i>Formation initiale des bénévoles des centres</i>	59
<i>Formation externe aux maltraitances et à leur prévention</i>	61
<i>Prévenir les maltraitances financières : Domitys - Fédération 3977</i>	62
<b>VII. Comité d'éthique</b>	<b>63</b>
<i>Missions</i>	64
<i>Principes éthiques de la Fédération</i>	65
<b>VIII.</b>	
<b>La vie des centres en 2022 - Editoriaux</b>	<b>67</b>
<b>IX. Rétrospective 2022</b>	<b>102</b>
<b>X. Perspectives de la Fédération</b>	<b>104</b>
<i>NOS AXES STRATEGIQUES</i>	105
<i>2023 - 2025</i>	107

# ***La Fédération 3977 : Contexte politique et expertises***

***Maltraitance en 2023-2025 :  
Principaux enjeux et pistes  
possibles***

# **Maltraitance en 2023-2025 : Principaux enjeux et pistes possibles**

La Fédération a certes l'expérience des maltraitances, mais n'a aucun monopole pour analyser la situation nationale et proposer des pistes de réponses, compte tenu des nombreuses institutions légitimes et compétentes en la matière. Les points qui suivent représente la contribution sur objectifs définis de la Fédération 3977 Luites contre les Maltraitances, telle que demandée à l'ensemble des acteurs sensibilisés ou aux opérateurs investis dans la lutte ou le traitement des Maltraitances de tous les publics à risques (Personnes âgées, Personnes Handicapées, Personnes Fragiles, Femmes Battues...) :

## **Une définition nouvelle en préalable**

La définition retenue par la Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance » est une avancée : commune aux enfants et aux adultes, elle fait des personnes en situation de vulnérabilité les victimes exclusives, et reconnaît l'origine institutionnelle possible des faits. Ce préalable ne peut pourtant pas suffire pour avancer dans la lutte contre les maltraitances.

## **Le besoin crucial d'une nouvelle classification**

Les maltraitances regroupent des situations très différentes par leurs lieux de survenue, leurs facteurs favorisant ou protecteurs, leurs mécanismes, et leurs effets sur la santé et sur les droits des personnes. Les classifications en vigueur ne rendent pas compte de cette diversité. La mise au pont d'une nouvelle classification est une condition majeure pour définir les actions de prévention, et les interventions efficaces, très différentes d'un type de situation à l'autre.

## **Estimer la fréquence des maltraitances dans la population en France**

Une information indispensable pour :

- orienter une politique publique ;
- et évaluer ses effets.

Les pistes explorées en l'état (perception des maltraitances, hospitalisations pour maltraitances) ne peuvent permettre d'atteindre cet objectif. Il nous faut utiliser (ou étendre) deux systèmes d'enquêtes nationaux représentatifs que sont :

- le baromètre santé (santé publique France)
- les enquêtes auprès des résidents en établissements (DREES - Direction de la Recherche des Etudes de l'Evaluation et des statistiques);
- voir d'autres pistes à explorer (enquêtes ad hoc...).

## **Prévenir les maltraitances d'origine institutionnelles**

La prévention de situation de maltraitances



institutionnelles ne peut se faire sans développer les ressources humaines des services et établissements, facteurs explicatifs bien établis ; ainsi promouvoir les métiers de l'aide et du soin des personnes vulnérables, développer les ressources professionnelles des établissements et des services tout comme la formation des professionnels aux maltraitements, à leur détection et à leur prévention

Mettre en place un dispositif de gestion des risques dans chaque service et chaque établissement

En l'état, la survenue de maltraitements dans la plupart des services et établissements médico-sociaux est inévitable. La gestion des risques vise à identifier précocement ces situations et leurs causes, et à agir sur ces facteurs pour prévenir d'autres situations similaires. Les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) formulées en 2022 sont pertinentes, mais les ressources et compétences nécessaires à leur mise en œuvre sur le terrain sont incertaines. Le dispositif de gestion des risques liés aux soins dans les établissements de santé n'est accessible au final qu'à une minorité d'établissements médico-sociaux liés à des établissements de santé.

Il est nécessaire d'identifier des ressources dédiées dans chaque service et chaque établissement, au besoin par mutualisation et par la formation spécifique de ces ressources.

Mais aussi :

- adapter les méthodes génériques d'analyse des événements indésirables aux spécificités des maltraitements, associer les résidents ou bénéficiaires d'aides et les proches au suivi du dispositif, par exemple par les Conseils de Vie Sociale (CVS) ;

- rendre publics des indicateurs (à définir) et un rapport annuel pour chaque service et établissement.

### **Détecter les situations de maltraitance**

En l'état les situations objets d'alertes sont souvent évoluées et avancées. Leur identification précoce permettrait d'intervenir en amont par la sélection et le test d'un support permettant cette détection, l'expérimentation des modalités de détection en établissement et dans les services (en lien avec la gestion des risques), par les proches-aidants et par des formations spécifiques.

### **Inciter à alerter les situations de maltraitements**

Selon l'OMS (Organisation mondiale de la santé), les situations de maltraitements sont massivement méconnues (pas d'alertes et surtout pas de signalements). Il serait pertinent de renforcer une communication publique pluriannuelle multi-cibles (professionnels, proches-aidants, grand public), de renforcer la protection des lanceurs d'alerte professionnels, de faciliter les modalités d'alerte (polyvalence, accessibilité), de bénéficier d'une meilleure visibilité du 3977 et des autres lieux d'alerte.

### **Améliorer l'analyse des situations objet d'alertes ou de signalement dans chaque département**

Les suites données aux alertes sont :

- très hétérogènes selon les « filières » de recueil d'alertes ou de signalements ;

- souvent classées sans suite ;
- de nombreuses récidives.

La mise en place d'un nouveau dispositif implique l'indépendance entre l'instance gérant les alertes, et celles qui financent les services et établissements ; la plupart des maltraitances d'origine institutionnelle étant des « négligences », (réponses insuffisantes aux besoins des personnes) liées à des insuffisances quantitatives ou qualitatives de ressources.

La mise au point et la validation d'une méthode de recueil et de traitement des informations et un partage de ces informations entre les parties concernées :

- des ressources et des compétences professionnelles pour assurer le traitement de ces alertes ;
- une gouvernance délicate qui peut difficilement être réduite à l'autorité des ARS sur tous les acteurs, une partie des activités mises en cause dans les maltraitances relevant d'une compétence décentralisée ;
- déterminer et tester entre les multiples acteurs concernés par un recueil partagé d'informations à partir du « vocabulaire partagé » défini par la commission « bien-traitance - maltraitance » ;
- faire évoluer la réglementation permettant un partage d'information entre intervenants concernés par les situations de maltraitances ;
- le développement d'une nouvelle classification des maltraitances, prenant en compte les lieux de survenue, les mécanismes et les causes, et permettant d'orienter le traitement des situations en identifiant les causes et mécanismes probables, et les

mesures les plus pertinentes ;

- l'expérimentation des dispositifs coopératifs départementaux pluralistes : alertes, analyses suites données et évaluation des résultats, en définir de façon concertée les principes de gouvernance propres à un partenariat et, identifier les ressources opérationnelles nécessaires à leur bon fonctionnement.

### **Évaluer les effets des mesures mises en œuvre pour chaque situation**

L'absence d'évaluation des réponses apportées ne permet pas de démontrer quelles mesures sont efficaces, ou non.

Pour interpréter cette évaluation la connaissance de mise en œuvre ou non des mesures proposées est indispensable ;

Cette évaluation est bien différente d'une logique de contrôle externe, ou d'inspection, par ailleurs nécessaire. Elle doit pouvoir s'appuyer sur des systèmes d'informations experts permettant de recueillir de façon fine les données et d'analyser les réponses.

- Définir un indicateur général de résultats, utilisable aussi bien à domicile qu'en établissement ; il faudrait prendre en compte le délai d'appréciation par rapport à l'alerte ou au signalement (par exemple à J30, ou à 3 mois...).
- Recueil des données de résultats
- Réglementation permettant un partage d'information entre intervenants au niveau départemental (cf. supra).

### **Formation des professionnels et des proches aidants**

Absence (ou insuffisance) de formation spécifique sur les maltraitances pour de multiples professions, d'une part, et pour les aidants, d'autre part avec des objectifs, vocabulaire, contenus spécifiques de chaque profession ; tout cet ensemble de vecteurs freinent les coopérations interprofessionnelles, même si les compétences de chaque profession peuvent différer étant donné leur formation initiale ; il faudrait donc :

- un programme universel aux maltraitances concernant toutes professions sanitaires et sociales ; le développement et l'analyse des pratiques professionnelles, en prenant en compte le risque de maltraitances propre à chacune ;
- concernant la formation continue : identifier la thématique « maltraitances » et la valoriser (priorités annuelles, mesures incitatives) ;
- proposer une offre spécifique de sensibilisation des proches-aidants, en d'appuyant sur les plateformes d'accompagnement et de répit et les associations d'aidants.

### Recherches sur les maltraitances

Nous avons de nombreuses inconnues sur les maltraitances, leurs mécanismes et leurs facteurs explicatifs ou de prévention telles que :

- leurs conséquences ;
- leur détection,
- les actions de correction efficaces, etc.

Pour mieux les appréhender il serait utile de les rechercher à travers :

- des appels à projets annuels multi-

disciplinaires (publics et privés) ;

- la création de nouvelles équipes de recherche dédiées.

### Formaliser et piloter de façon concertée une politique publique consacrée aux maltraitances

La multiplicité des objectifs, des actions, des intervenants et des obstacles nécessite des principes, un plan ou un programme, avec un suivi au cours du temps, afin de permettre d'identifier les difficultés rencontrées, et de les résoudre et en planifier des objectifs quantifiés sur 5 ans :

- définir des principes éthiques et opérationnels ;
- construire un plan ou programme (ensemble de mesures) de façon concertée avec les parties prenantes ;
- affecter des ressources pluriannuelles dédiées aux mesures de ce plan ou programme ;
- mettre en place un comité de suivi de ce plan ou programme associant les parties prenantes ;
- élaborer et rendre public un rapport annuel d'avancement.

Enfin et en résumé, il revient au législateur de garantir :

- la nécessaire indépendance des instances gérant les alertes ;
- les conditions à un bon fonctionnement de ces instances hypothétiques (ARS et CD notamment) ;
- la nécessaire évolution des règles légales de partage de l'information,
- et, de manière impérative, l'identification des ressources opérationnelles assurant le traitement de ces alertes de tous les instances et partenaires.

# ***La Fédération 3977 : Ses ressources et son organisation***

***Organisation fédérale***

***Le fonctionnement des centres***

***Plateforme nationale d'écoute***

***La création d'un dossier***

***Les centres départementaux  
et interdépartementaux***

# Organisation fédérale

La Fédération 3977 contre les maltraitances réunit le réseau des centres adhérents départementaux ou interdépartementaux et la plateforme nationale d'écoute 3977. En outre, différents partenaires institutionnels (Conseils Départementaux...) permettent de couvrir l'ensemble du territoire national.

La Fédération est constituée sous la forme juridique d'une association, au sens de la loi de 1901.

Elle met en œuvre une mission de lutte contre les maltraitances faites aux personnes adultes en situation de vulnérabilité, qui lui est confiée par le Ministère des Solidarités, dont elle est l'interlocuteur sur ce thème.

En conformité avec ses statuts, la Fédération est pilotée par une instance stratégique : le Conseil fédéral, un bureau fédéral mettant en œuvre les décisions au quotidien.

## Conseil fédéral

au 31/12/2022

### LE BUREAU

#### Président

M. Pierre Czernichow

#### Vice-présidentes

Mme Linda Aouar

Mme Catherine Mouaci

#### Secrétaire général

M. Jean-Paul Stevens

#### Trésorier

M. Bernard Crozat

#### Autres membres du bureau

M. Jean Pierre Mouney

M. Bernard Poch

### AUTRES ADMINISTRATEURS

Mme Hélène Albert

Mme Anne Marie Berthault

Mme Céline Carreau

Mme Marie-Claude Cortot

M. Régis Gonthier

M. Richard Grivel

Mme Anne-Marie Reith

Mme Colette Ryckwaert

M. Jean Wils

M. Nicole Tercq-Diriart

### LES SALARIES DE LA FEDERATION

**Quatre salariés** supervisés par les membres du bureau fédéral assurent le fonctionnement administratif, la coordination et le soutien aux centres départementaux et interdépartementaux.

**Sept écoutants** médico-sociaux, encadrés par une responsable, assurent le fonctionnement de la plateforme d'écoute.

# Plateforme nationale d'écoute

La plateforme nationale 3977 est ouverte tous les jours du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h. Elle accueille tous les appels issus du territoire métropolitain et d'outre-mer, et recueille les premières informations nécessaires à l'analyse des situations de maltraitance possible.

## L'équipe des écoutants

Sept écoutants médico-sociaux salariés assurent la permanence d'écoute quotidienne en se relayant, entre 2 et 3, quotidiennement. La plupart d'entre eux travaillent à temps plein, 4 jours par semaine. La formation initiale de ces écoutants est diversifiée : psychologie, droit, travail social...

Le travail d'écoute est individuel, cependant les échanges permettent de favoriser une harmonie et un fonctionnement en équipe.

Des séances mensuelles d'analyses des pratiques sont organisées pour le soutien de l'équipe, avec l'intervention d'un psychologue libéral extérieur.

## L'écoute : comment ?

### Une écoute bienveillante

Chaque écoutant recueille la parole de l'appelant (victime ou témoin) avec neutralité et bienveillance, sans juger, sans dramatiser ni minimiser les faits, selon les principes éthiques de la Fédération.

La confidentialité sur ces faits et sur les personnes mentionnées est stricte, quelle que soit la situation. S'il le souhaite, l'appelant peut conserver l'anonymat et refuser qu'un dossier soit constitué, dans ce cas son appel sera qualifié de « témoignage ».

### Quelles informations ?

Pour analyser chaque situation, et recher-

cher des solutions adaptées, les appelants sont interrogés sur :

- La victime, ses facteurs de vulnérabilité ;
- Le contexte : domicile, ou établissement ;
- Les aides en place : interventions de professionnels ; prestations, aides des proches ou par des professionnels ;
- Le déroulement des faits de maltraitance motivant l'alerte, et leur historique ;
- Les différentes personnes impliquées, ou témoins possibles de la situation ;
- L'avis de référents, le cas échéant (par exemple médecin traitant, assistant social...).

## L'écoute : et ensuite ?

L'écouter propose à chaque appelant de le mettre en relation avec le centre le plus proche du lieu de résidence de la victime présumée, afin de continuer l'écoute et de rechercher avec lui des solutions.

## Accueillir les personnes sourdes ou malentendantes

La Fédération 3977 a opté pour la solution ACCE-O qui permet au public sourd ou malentendant, d'échanger gratuitement avec

les écoutants.

L'appelant peut choisir :

- la Transcription Instantanée de la Parole (TIP) ;
- la Langue Française Parlée Complétée (LPC) ;
- la visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF).

Les écoutants du 3977 ont été sensibilisés aux troubles de l'audition, et inversement, les traducteurs d'ACCE-O sont venus en immersion à la plateforme d'écoute pour être

mieux informés sur les questions liées aux maltraitements.

### **Faire face aux crises**

Un nouveau système de téléphonie est mis en place depuis le 1er avril 2022. Il permet de pouvoir s'adapter instantanément à un afflux massif d'appels. Ce système nous a permis de faire face aux suites de la médiatisation de l'affaire dite ORPEA.

### **Qu'est-ce que l'écoute ? Déroulement d'un appel à la plateforme**

Lors de la prise d'un appel, les appelants (victimes ou témoins) nous racontent une potentielle situation de maltraitance ou nous signalent un besoin d'accompagnement de situation, qui est traité avec bienveillance, neutralité sans jugement.

En règle générale l'appelant raconte la situation dès la prise de l'appel par le professionnel. Le professionnel écoute l'appelant afin de recueillir sa parole et avec son consentement, le professionnel constitue un dossier dès lors qu'une situation de maltraitance ou un besoin d'accompagnement est recueillie.

Afin de constituer un dossier, nous avons besoin d'un certain nombre d'informations, les appelants sont donc questionnés sur les points suivants :

- La victime et ses facteurs de vulnérabilité (PA - PH)
- Les coordonnées de l'appelant (au minima le numéro de téléphone)
- Le département de la maltraitance
- Des informations concernant la victime (adresse, tél...)
- Le contexte de la maltraitance (domicile, établissement)
- Le mis en cause (lien entre la victime et le mis en cause)
- Le descriptif des faits de maltraitance ou le besoin d'accompagnement de situation (personne isolée ayant besoin d'aide-ménagère...)
- L'objet de l'appel
- La qualification de la maltraitance principale

Les situations à caractère d'urgence sont orientées vers les services compétents (police, pompiers).

L'appelant est libre de communiquer les informations qu'il souhaite.

Chaque dossier constitué donne un lieu à un numéro de dossier unique qui est transmis à l'appelant (lorsque c'est possible). Car en cas de rappel nous effectuons un suivi dans le dossier initial.

Après avoir recueilli toutes les informations nécessaires à l'ouverture d'un dossier, le professionnel propose à l'appelant de le mettre en relation avec le centre le plus proche du lieu où la maltraitance a lieu afin de poursuivre l'écoute et potentiellement d'accompagner l'appelant dans les démarches.

En dehors de l'ouverture d'un nouveau dossier, les appels reçus à la plateforme peuvent faire l'objet :

- D'un suivi de dossier (pour les appelants déjà connus)
- D'une réorientation vers une autre plateforme ou service
- La rédaction d'un témoignage, flash (information insuffisante, demande d'anonymat de l'appelant)

Les professionnels de l'écoute du 3977 font aussi de la relecture de dossiers en relecture croisée afin de transmettre les dossiers en bonne et due forme au centre concerné.

Le 3977 c'est une équipe de professionnels bienveillante et à l'écoute afin de libérer la parole.

Les messages sur répondeur en dehors de l'amplitude des horaires d'ouverture sont traités quotidiennement et dispatchés à l'ensemble de l'équipe tous les matins afin que les appelants soient contactés par nos professionnels dans la journée.



# Les centres départementaux et interdépartementaux

Le réseau des 51 centres joue un rôle essentiel pour donner suite aux alertes et favoriser la mise en œuvre de mesures diverses, adaptées à la situation, pour y mettre un terme.

Ce sont des associations départementales ou interdépartementales (jusqu'à 4 départements couverts par centre), juridiquement indépendantes, qui adhèrent à la Fédération 3977.

Ces 51 centres et nos 26 partenaires (Conseils départementaux ou autres organismes), forment notre réseau fédéral de lutte contre les maltraitances. Un contrat d'adhésion à la Fédération qui explicite les droits et engagements des deux parties.

Une commission statutaire des centres a été créée en 2022 pour suivre la situation et l'activité des centres, identifier ceux qui pourraient être confrontés à des difficultés et leur proposer une aide. Elle élabore également des propositions d'action pour renforcer et animer la vie des centres

## 51 centres

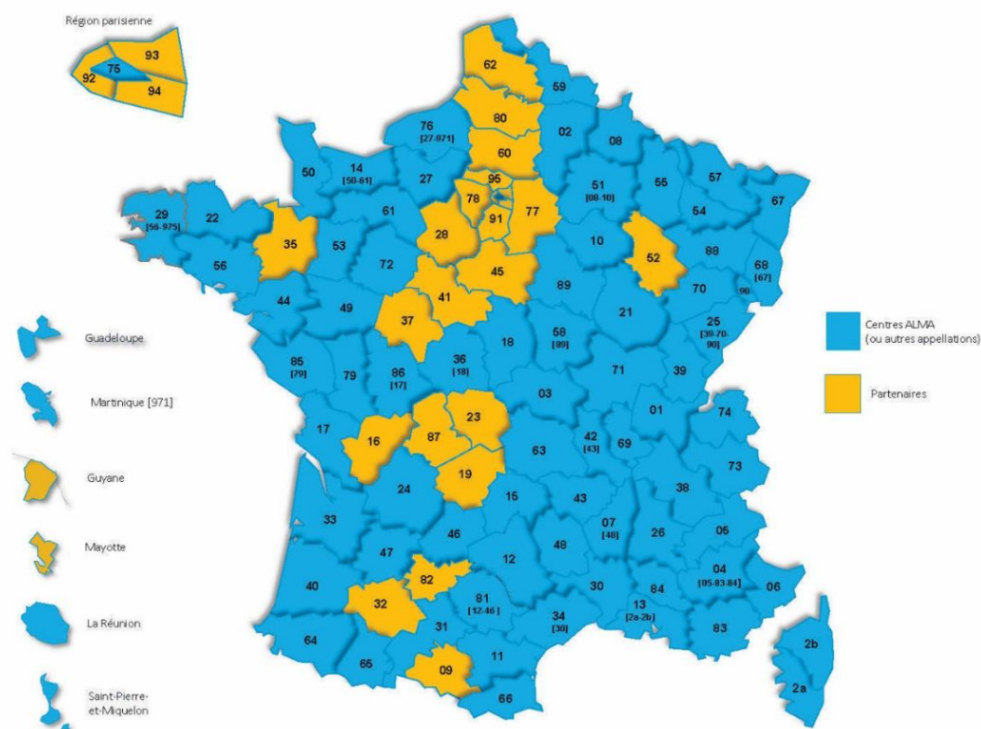
départementaux ou interdépartementaux

## 26 partenaires

départementaux (conseils départementaux ou autres)

## 101 départements

couverts et une collectivité locale



## Le fonctionnement des centres

### L'organisation des centres

Les centres sont animés très majoritairement par des bénévoles. Certains centres ont de plus la possibilité d'employer un ou deux coordinateurs, à temps plein ou partiel, selon l'activité. Enfin, selon leur taille, les équipes des centres se répartissent les rôles d'écoutes et de conseillers référents.

Tous sont des professionnels encore en activité ou retraités, issus des secteurs sanitaires, médico-sociaux ou sociaux, juridiques, éducatifs, administratifs, autres... L'interdisciplinarité est donc le plus souvent garantie.

C'est ce réseau organisé et compétent de plus de 600 bénévoles qui fait l'originalité et la richesse de la Fédération.

Les centres n'interviennent jamais par rencontres directes : les échanges sont exclusivement téléphoniques, par messagerie ou courrier. Ils favorisent le recours aux professionnels, aux services et aux institutions existants pour faire cesser les situations de maltraitance.

Fondamentalement, le principe qui sous-tend l'action des centres et des bénévoles est de permettre à tout appelant de rester ou de devenir acteur de ses démarches. La décision lui revient toujours et jusqu'au bout.

### Les permanences d'écoute

Les centres départementaux et interdépartementaux assurent une ou plusieurs permanences avec des plages d'écoute, réparties sur un ou plusieurs jours, selon le cas, soit de 2 à 16 heures par semaine.

### L'écoute

Dans les centres, tous les appels sont écoutés en binôme par des écoutants bénévoles, spécifiquement formés. Ils rappellent les appelants pour approfondir l'écoute amorcée par la plateforme nationale 3977. Ils répondent aussi aux appelants qui peuvent directement les solliciter localement.

Plusieurs appels téléphoniques sont généralement nécessaires, souvent sur plusieurs semaines, afin de compléter les informations recueillies

L'appelant est accompagné dans ses démarches, en l'aidant au besoin. Ces suites sont assurées en équipe interdisciplinaire (référents).

*A savoir : chaque écoutant bénévole a une formation obligatoire de 4 jours, assurée par les formateurs fédéraux.*

## **La création d'un dossier**

Avec l'accord de l'appelant, un dossier partagé informatisé sécurisé est créé, soit par la plateforme nationale 3977, soit par le centre départemental si l'appel est direct.

Dans tous les cas, le dossier sera traité par le département où se situe le lieu de la maltraitance supposée.

Ce dossier initial synthétise les faits de la situation concernée : contexte, déroulement, personnes concernées, environnement familial, intervenants sociaux, sanitaires, protection juridique éventuelle...

Les écoutants font préciser l'attente de l'appelant, expliquent ce que va faire le centre, et les principes éthiques de son action.

### **Maltraitance-s !**

Les données recueillies par les écoutants sont ensuite analysées par « référents », en réunion pluridisciplinaire, pour déterminer si la maltraitance est avérée, ou s'il s'agit de souffrance de la victime, ou de l'appelant.

Chaque situation est analysée pour comprendre si la maltraitance est ressentie ou avérée, et pour identifier le type de situation de maltraitance : contexte du domicile ou d'un établissement, origine institutionnelle ou non, caractère délibéré ou involontaire, mécanismes, conséquences.

### **Proposition d'une orientation**

Cette analyse apprécie aussi les besoins de l'appelant (et de la victime chaque fois que possible), afin de la soutenir, la conseiller, et l'orienter vers les ressources, les professionnels, les services ou les institutions qui peuvent intervenir pour faire cesser les maltraitements : conciliation ou médiation, intervention de services sociaux, ou de santé..., voire saisie des autorités locales : Agence Régionale de Santé (ARS), Conseil Départemental, Parquet, autre autorité administrative ou judiciaire...

### **Une réponse personnalisée et en proximité**

Les référents peuvent proposer une conduite à tenir personnalisée : compléter les informations en sollicitant des professionnels concernés, rechercher une conciliation ou une médiation, solliciter des professionnels ou un service social, médico-social ou sanitaire, voire préconiser une démarche institutionnelle (ARS, Conseil Départemental, juge des tutelles, police ou gendarmerie, procureur...).

Sur cette base, les référents recontactent l'appelant pour lui proposer l'orientation ainsi ébauchée, l'argumenter et l'expliquer, lui proposer de l'accompagner vers les interlocuteurs pertinents et de l'aider à engager les démarches. Dans certains cas, il peut être fait appel à d'autres associations.

### **L'accompagnement**

Chaque appelant est accompagné vers les interlocuteurs qui lui ont été proposés, après avoir donné son accord, en proposant si nécessaire un soutien psychologique, en tenant compte de l'évolution de la situation et de la réactivité de la personne, mais aussi

des réponses des interlocuteurs sollicités.

Cette phase, parfois très longue, n'est pas « linéaire » : elle est faite d'avancées, de temporisations et de reculs, certaines propositions d'abord rejetées peuvent être acceptées plus tard, et inversement.

A chaque étape du processus, des informations viennent compléter le dossier.

La confidentialité, le respect de la vie privée, le droit au libre-arbitre, le respect de la dignité de la personne, victime, appelant ou mis en cause, sont des principes intangibles tout au long des échanges.

L'objectif privilégié est de faire cesser la situation de maltraitance, d'apaiser les conditions de vie de la victime et de les rendre supportables.

### **La clôture du dossier**

La clôture d'un dossier est faite :

- parfois à la demande de l'appelant, ou de la victime,
- le plus souvent par le centre lorsque la situation est prise en charge par un professionnel, une structure, ou une institution, que les démarches sont engagées, et que la mission d'intermédiaire du centre est remplie.

C'est aussi le cas en l'absence de maltraitance avérée, après avoir recherché d'autres modalités d'accompagnement.

Lors de la clôture, les référents caractérisent la situation (confirmation ou non des maltraitements, requalification si nécessaire). Concrètement, l'appelant est informé que « nous ne le rappellerons pas », mais également que « les bénévoles du centre restent disponibles pour lui si besoin ».

# ***Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants***

***Forte hausse des appels  
en 2022***

***Orpéa -  
Une vague d'alertes inédite***

***Accessibilité du 3977***

***Différents types de dossiers***

***Toujours plus de faits de  
maltraitements et une parole  
plus libre en 2022***

***Les facteurs-clés des  
situations de maltraitements  
possibles***

***Quelles maltraitements  
principales rapportées en  
2022 ?***

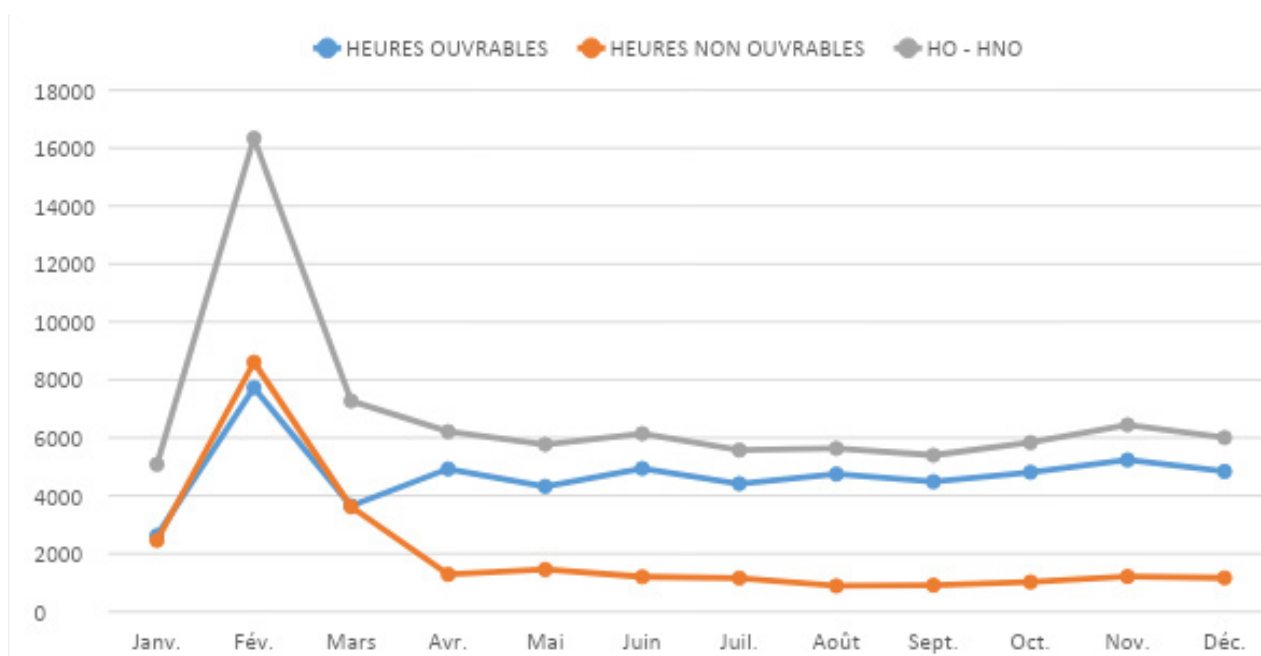
***Quelles propositions des  
centres en 2022 ?***

## Forte hausse des appels en 2022

En 2022 la plateforme d'écoute 3977 a reçu 81701 appels soit plus de 55 % entre 2021 et 2022.

L'affaire dit « Orpéa » y a beaucoup contribué avec un pic des appels en février : 16336 appels reçus.

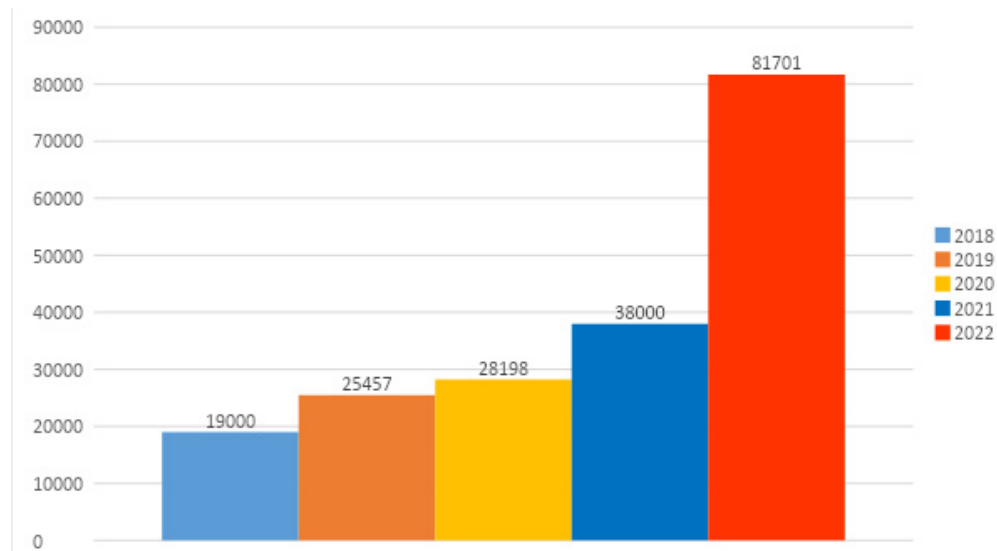
*Appels reçus en 2022 en heures ouvrables du lundi au vendredi : 9 à 19 heures ; le samedi et dimanche de 9 à 13 heures et de 14 à 19 heures et non ouvrables.*



	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
<b>Heures ouvrables</b>	2624	7729	3649	4925	4320	4940	4417	4745	4486	4811	5235	4838	56719
<b>Heures non ouvrables</b>	2456	8607	3623	1286	1453	1203	1156	886	912	1022	1212	1166	24982
	5080	16336	7272	6211	5773	6143	5573	5631	5398	5833	6447	6004	81701

## Orpéa - Une vague d'alertes inédite

Evolution des appels reçus entre 2018 et 2022.



La publication d'extraits et ensuite la diffusion très médiatisée du livre du journaliste Victor Castanet « Les fossoyeurs » est intervenue le lundi 24 janvier, au début de la semaine 4 de 2022.

Elle a été suivie d'une « flambée » d'alertes reçues à la Fédération 3977, d'abord à sa plateforme, mais aussi, dans les jours suivants, par tous les centres chargés de donner suite aux appels reçus. Cet épisode intense et prolongé pendant des semaines a fortement mis en tension le dispositif fédéral.

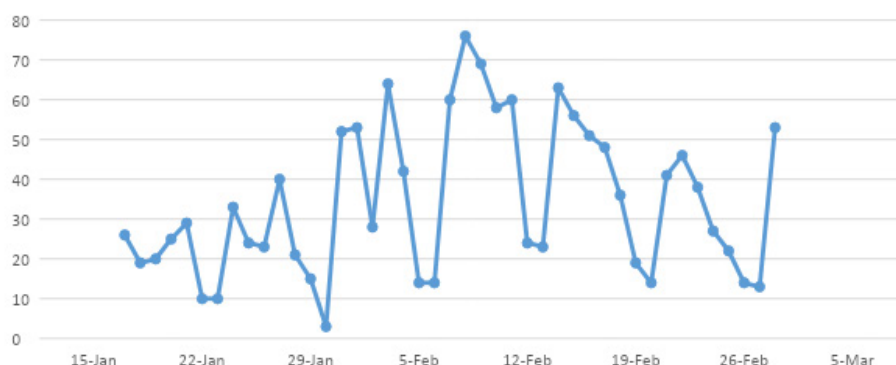
### Une vague d'alertes décalée d'une semaine

La courbe ci-dessus (recueil manuel des données) précise l'évolution du nombre des appels quotidiens reçus depuis le 17 janvier (semaine 3), avant la diffusion, prise comme référence, jusqu'au 28 février 2022. Cette courbe montre les fluctuations d'alertes périodiques, les alertes étant moins nombreuses en fin de semaine.

A partir du 31 janvier (semaine 5), soit une semaine après la médiatisation des « Fossoyeurs », une forte hausse des appels reçus du lundi au vendredi est observée, avec 239 alertes. Cette activité correspond à une hausse de + 120 appels par rapport à la semaine 3, soit + 101%. L'effet sur les alertes de fin de semaine est plus modeste (+ 8 soit + 40%).

Le point culminant des alertes est atteint à la semaine 6, avec 323 alertes reçues en semaine (+ 204 soit + 171%), et cette fois un rebond de 47 alertes de fin de semaine (+27 soit +135%). Les deux semaines suivantes (7 et 8) montrent un repli progressif des alertes vers un moindre niveau, cependant plus élevé qu'antérieurement.

### Appels quotidien reçus à la plateforme 3977 (24 janvier -28 février 2022)



Le schéma suivant visualise les mêmes données selon la répartition des appels par jour de la semaine. La forte hausse des appels prédomine sur les premiers jours de la semaine : les lundi et mardi, ces appels, de 20 à 25 par jour en semaine 3, sont passés de 60 à 70 par jour en semaine 6.

### Une adaptation difficile des ressources

Au cours de cette « crise », il a été difficile d'adapter le nombre d'écouteresses à la hausse rapide du nombre des appels à la plateforme, compte-tenu de leur disponibilité et de la difficulté d'impliquer rapidement de nouveaux écoutants sans formation spécifique.

Ainsi, le nombre quotidien d'écouteresses, en présentiel ou en télétravail, a varié de 3 à 5 en semaine, et de 1 à 2 (exceptionnellement) en fin de semaine. Cette situation s'est traduite par un fort accroissement de la charge de travail des écoutantes, avec un ratio dossiers créés par écoutante passé de 6,3 (semaine 3) à 16,2 (semaine 6), soit plus qu'un doublement. Ce ratio est passé pour les samedi et dimanche de 10 (semaine 3) à 15,7 (semaine 6).

Outre cet éclairage quantitatif, il faut souligner le poids psychologique accru lié à l'accumulation de situations difficiles à soutenir. Par ailleurs, les messages sur répondeur ont, eux aussi, « explosé » au cours de cette période, avec un temps d'écoute en différé de ces messages et les rappels consécutifs, qui sont venus alourdir une charge de travail déjà forte.

### Des leçons à tirer pour la suite

La crise « Orpea » a induit sur plusieurs mois une augmentation des appels et des dossiers de « témoignages ». En effet, il s'agissait très souvent de situations anciennes de cinq voire dix ans, avec des victimes âgées déjà décédées.

Néanmoins, cette expérience intense a conduit à une réflexion fédérale sur les ressources et l'organisation de la plateforme d'écoute. La meilleure solution serait encore et toujours la professionnalisation de l'organisation du travail de la plateforme, et d'autre part la constitution d'écouteresses bénévoles de réserve en cas de vague d'appels.



## Accessibilité du 3977

**La quasi-totalité des appelants finissent par nous joindre, cependant certains appels ne peuvent pas être pris immédiatement car, malgré les efforts déployés ils dépassent le nombre d'écoutes disponibles.**

### Formulaire de contact

Les appelants ont la possibilité de nous écrire en toute discrétion, via le formulaire de contact, de notre site internet 3977.fr. Ils seront contactés, suivant leurs directives, soit par mail ou appel téléphonique.

En 2022, nous avons traités 669 demandes qui ont abouti à la création de 430 dossiers et 239 suivis.

### Répondeur téléphonique

En dehors des heures d'ouvertures de la plateforme, les appelants ont la possibilité de déposer un message vocal sur le répondeur téléphonique.

En 2022, les écoutes du 3977 ont traités 5611 messages vocaux audio dont 3104 émanaient d'une même personne en souffrance psychologique (soit 45 % des dépôts).

### Dispositif pour personnes sourdes ou malentendantes

Le 3977 est accessible gratuitement aux personnes sourdes ou malentendantes, du lundi au vendredi, de 9h à 17h30 via l'opérateur Acce-O.

L'appelant peut choisir :

- la transcription Instantanée de la Parole (TIP)
- la Langue française Parlée Complétée (LPC)
- la visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF)

Ce dispositif adapté a le mérite d'exister et de bien fonctionner, même la plateforme a reçu moins d'une dizaine d'appels de ce type en 2022.

## Différents types de dossiers

Lorsqu'un appel reçu à la Fédération évoque une situation de maltraitance possible, un dossier est ouvert, après accord de l'appelant. Toutefois, comme ces situations diffèrent par leur contexte, et par les premières informations recueillies, trois types de dossier différents peuvent être créés.

### Les situations préoccupantes

La majorité des appels amenant à ouvrir un dossier correspondent à des suspicions de maltraitements, dans les limites des informations disponibles lors du premier appel. On peut identifier :

- une victime adulte en situation de vulnérabilité,
- chez qui des effets délétères, ou un défaut de réponse à ses besoins est rapporté,
- et une ou plusieurs personnes (ou un mécanisme institutionnel) mises en cause.

Ces appels font ouvrir un dossier dit par convention « Situation préoccupante » (même si d'autres situations peuvent être considérées comme préoccupantes, en l'absence de maltraitance).

### Les témoignages

D'autres appels évoquent de possibles maltraitements, mais les faits rapportés sont allusifs, sans identifier la victime et les autres acteurs impliqués. L'appelant a du mal à expliciter les faits à cause du lien avec la personne mise en cause, ou par besoin de se concerter ou de réfléchir. L'anonymat, qui est toujours proposé, ne permet pas non plus d'aller plus loin. Les dossiers ouverts dans ces situations sont dits « Témoignage ».

### L'accompagnement de situation

Pour d'autres appels, la situation décrite ne permet pas de parler d'emblée de maltraitements. Il peut s'agir, par exemple, d'une personne en souffrance, isolée, démunie, et qui a besoin d'une aide, d'un accompagnement ou même de soins. En fait, ces situations peuvent, dans un deuxième temps, après écoute ultérieure, se révéler comme de réelles situations de maltraitements non identifiées d'emblée comme telles ; c'est le cas notamment des situations de maltraitance d'origine institutionnelle. Pour ces appels, les dossiers ouverts sont qualifiés « Accompagnement de Situation ».

### Les demandes d'information - orientation

D'autres appels encore correspondent à des appelants ayant refusé l'ouverture d'un dossier individuel, ou sur des demandes d'information à caractère général, portant sur les maltraitements ou sur l'activité de la Fédération, ou concernant des situations de violence autres que des maltraitements d'adultes vulnérables (mineurs, femmes battues) qui sont réorientées vers les intervenants pertinents. Ces appels sont qualifiés « Information-orientation ».

### En pratique...

Le type de dossier ouvert lors d'un premier appel à la plateforme 3977, ou par un centre de la Fédération, évolue souvent au fil des échanges. Une « Situation Préoccupante » initiale peut être requalifiée en « Accompagnement de Situation », sur la base d'informations ultérieures, et inversement. Des témoignages peuvent évoluer en « Situation Préoccupante » lorsque des appels ultérieurs apportent des faits précis.

Seuls les dossiers dits « Situation Préoccupante » et « Accompagnement de Situation » permettent un accompagnement par les centres, avec un recueil des actions proposées à l'appelant, celles qui sont réalisées, et aussi de connaître l'évolution des situations, chaque fois que possible.

## Toujours plus de faits de maltraitances et une parole plus libre en 2022

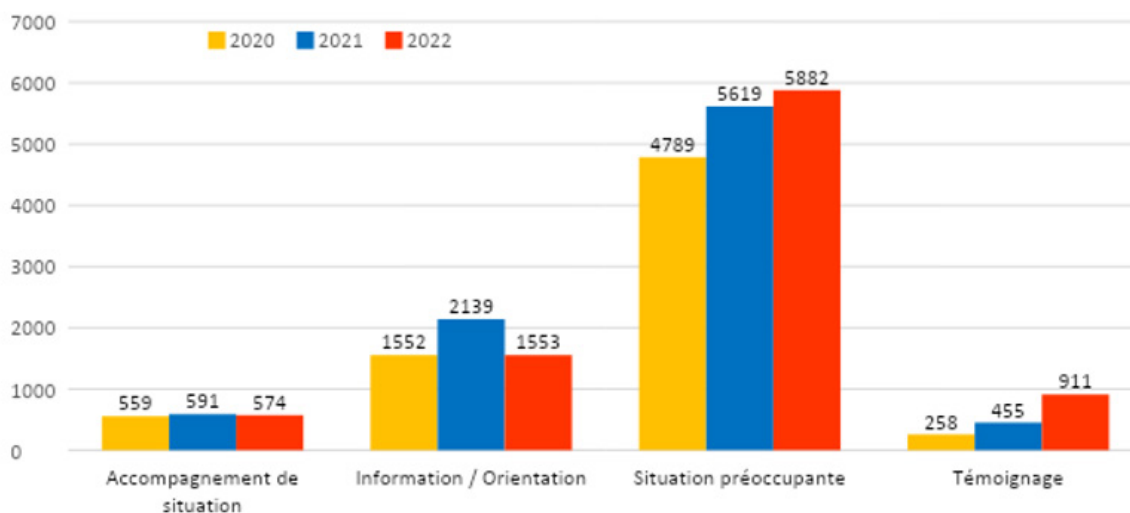
En 2022, 8920 dossiers ont été ouverts, tous types confondus, suite à un appel à la plateforme 3977 ou à un centre de la Fédération, ce qui confirme l'augmentation constante des ouvertures de dossiers par rapport à 2021 et 2022. Cette augmentation résulte sans doute de facteurs de maltraitance plus marqués, liés au scandale ORPEA et de la parole plus libre facilitant l'expression des alertes.

### Une hausse forte et diversifiée

Le schéma ci-dessous montre l'évolution sur les 3 dernières années selon le type de dossiers ouverts.

Le nombre de dossiers ouverts a été constant en 2022, par rapport à l'année 2021 (+116 soit 2%).

On note cependant une explosion du nombre de témoignages en 2022 (+456, +177%), dû notamment au scandale ORPEA, et une nette diminution des dossiers informations/Orientations (-586, -38%).



Types de dossiers	2020	2021	2022
Accompagnement de situation	559	591	574
Information / Orientation	1552	2139	1553
Situation préoccupante	4789	5619	5882
Témoignage	258	455	911
<b>Total</b>	<b>7158</b>	<b>8804</b>	<b>8920</b>

## La plateforme 3977 en première ligne

S'agissant du premier contact avec le dispositif fédéral, la hausse des dossiers ouverts de 2021 à 2022 se confirme, avec 224 dossiers ouverts en plus par la plateforme 3977, soit 3% d'augmentation.

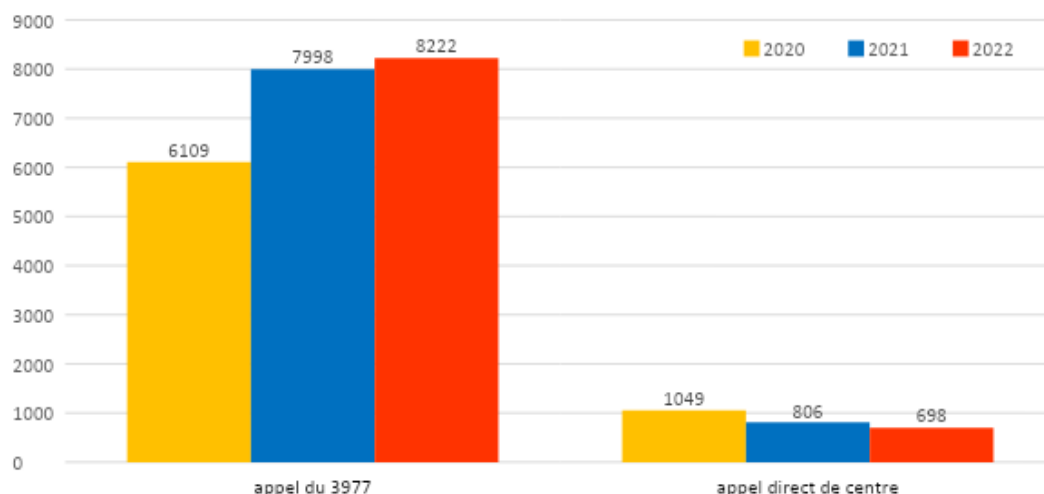
La politique du numéro d'appel national unique, le 3977, concentrant les premiers appels, a des résultats tangibles.

Ainsi, les dossiers ouverts suite à un premier appel direct à un centre ont diminué (-108 soit - 13%).

De façon logique, la plateforme nationale d'écoute concentre désormais 92% des dossiers ouverts.

Ces évolutions sont cohérentes sur les 3 dernières années et viennent confirmer la tendance observée.

### Évolution des nouveaux dossiers ouverts selon le premier contact avec la Fédération (2020-2022)



	2020	2021	2022
Appel du 3977	6109	7998	8222
Appel direct vers les centres	1049	806	698
Total	7158	8804	8920

## Les facteurs-clés des situations de maltraitements possibles

### Profil des victimes liées à l'alerte

Selon la nouvelle définition des maltraitements, telle qu'inscrite désormais dans le Code des Familles et de l'Action Sociale, le trait commun de toutes les victimes de maltraitance est le fait d'être une personne « en situation de vulnérabilité », donc en difficulté pour réagir et se défendre en cas de menace ou d'insuffisance de réponse à ses besoins. Les alertes dont la Fédération est saisie montrent une diversité parmi les victimes selon leurs caractéristiques démographiques, le lieu de survenue des faits, le statut ou le département.

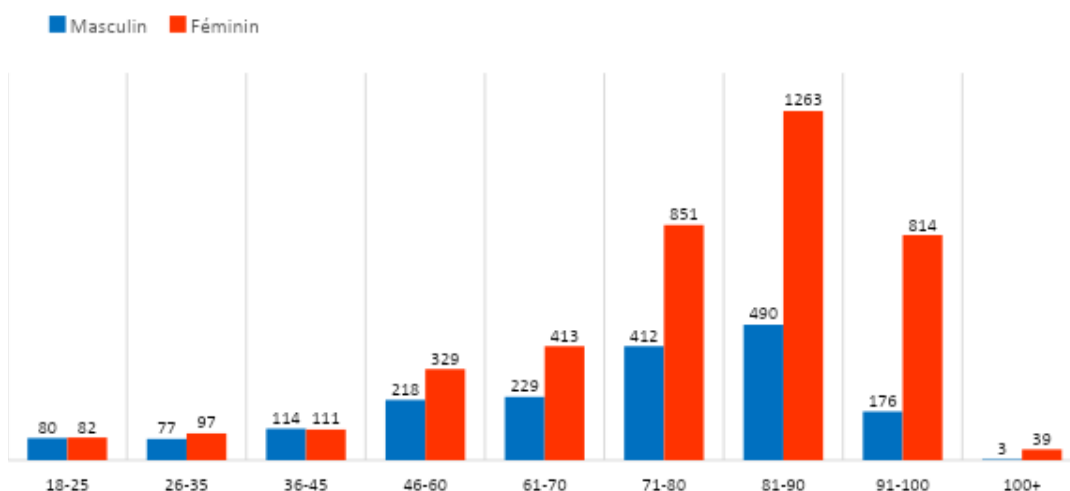
### Répartition selon l'âge et le genre en 2022

En 2022, sur 5798 dossiers de situation préoccupante ou de témoignage, pour lesquels l'âge et le genre de la victime présumée sont connus, 69% étaient des femmes, et 31% des hommes. Dans les autres situations, les victimes étaient des couples, ou des groupes

de personnes.

En ce qui concerne la répartition des victimes selon l'âge, la classe la plus nombreuse était celle des personnes de 81- 90 ans (1753 soit 30% des situations), et 81% avant plus de 70 ans. La prédominance des femmes chez les victimes était particulièrement marquée après 60 ans.

### Profil des victimes selon l'âge et le genre (2022)



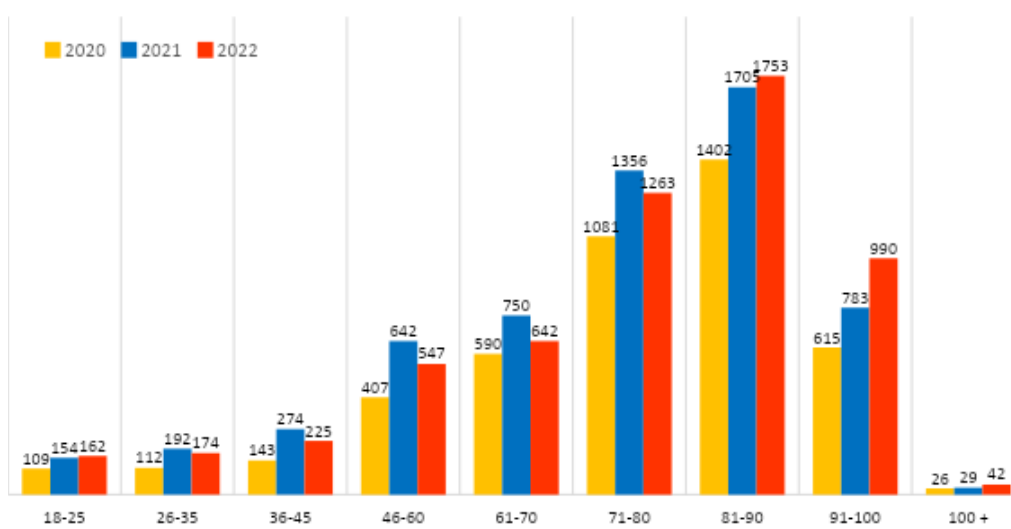
	18-25	26-35	36-45	46-60	61-70	71-80	81-90	91-100	100 +
Masculin	80	77	114	218	229	412	490	176	3
Féminin	82	97	111	329	413	851	1263	814	39

### Evolution du profil des victimes selon l'âge (2020-2022)

De 2021 à 2022, la hausse des dossiers ouverts pour maltraitances possibles (situations préoccupantes et témoignages), en valeur relative, montre une tendance à la hausse nette portant sur la classe d'âge 91 à 100 ans.

En même temps, l'analyse montre une diminution des dossiers ouverts pour les personnes âgées de 36 à 45 ans (49 soit -35%), de 46 à 60 ans (-95 soit -23%), de 61 à 70 ans (-108 soit -18%) et de 71-80 ans (-93 soit +8%). Ces classes d'âge correspondent généralement à des alertes pour des personnes en situation de handicap.

Evolution de l'âge des victimes (2020 - 2022)



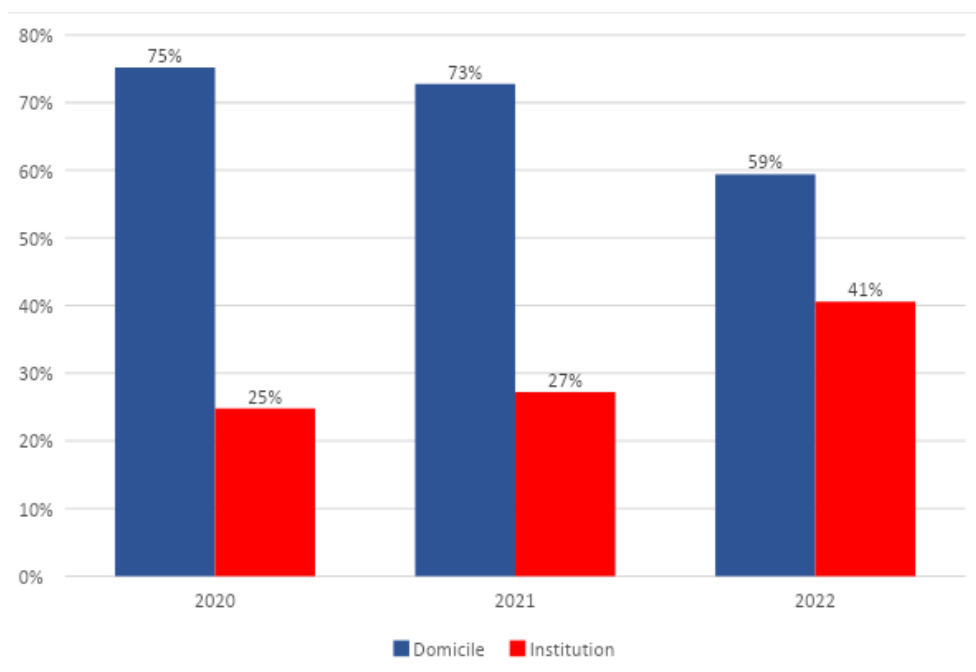
Tranche d'âge	2020	2021	2022
18-25	109	154	162
26-35	112	192	174
36-45	143	274	225
46-60	407	642	547
61-70	590	750	642
71-80	1081	1356	1263
81-90	1402	1705	1753
91-100	615	783	990
100 +	26	29	42

### Evolution selon le lieu de survenue des maltraitances (2020-2022)

En 2022, 59 % des situations de maltraitances signalées étaient survenues à domicile, et 41 % dans des établissements. De 2021 à 2022, une hausse plus marquée des dossiers de maltraitances pour les situations en établissement a été observée (+1195 soit +63%). Les situations à domicile ont, elles aussi, nettement baissé (-545, soit - 11%).

Dans les alertes portant sur des personnes vivant à domicile, la victime présumée est généralement unique, alors que pour les établissements, les maltraitances sont souvent d'origine institutionnelle. Ceci qui implique que, pour une alerte reçue, il peut y avoir plusieurs victimes, même si l'alerte ne porte que sur l'une d'elles.

Evolution des dossiers de maltraitance, selon le lieu de survenue (2020-2022)



Lieu de maltraitance	2020	2021	2022
Domicile	75%	73%	59%
Institution	25%	27%	41%
Total	100%	100%	100%

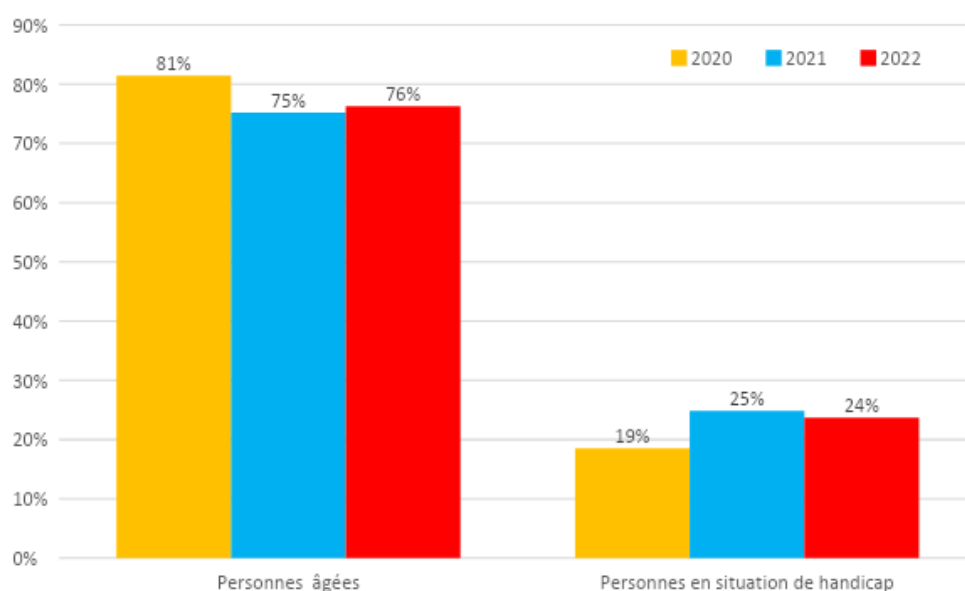


### Evolution des alertes selon le statut des victimes (2020-2022)

En 2022, 81% des alertes pour maltraitances concernaient des personnes âgées de plus de 60 ans et 19% des personnes en situation de handicap. De 2021 à 2022, une augmentation des alertes pour maltraitances des personnes âgées a été constatée (+163 soit + 3%). Les maltraitances des personnes en situation de handicap ont baissé (-73 soit - 1,5%).

Ces résultats sont à interpréter avec précaution, les personnes en situation de handicap étant parfois restreintes à tort aux seules personnes de moins de 60 ans dans les données recueillies.

### Evolution des dossiers de maltraitances, selon le statut des victimes (2020 - 2022)



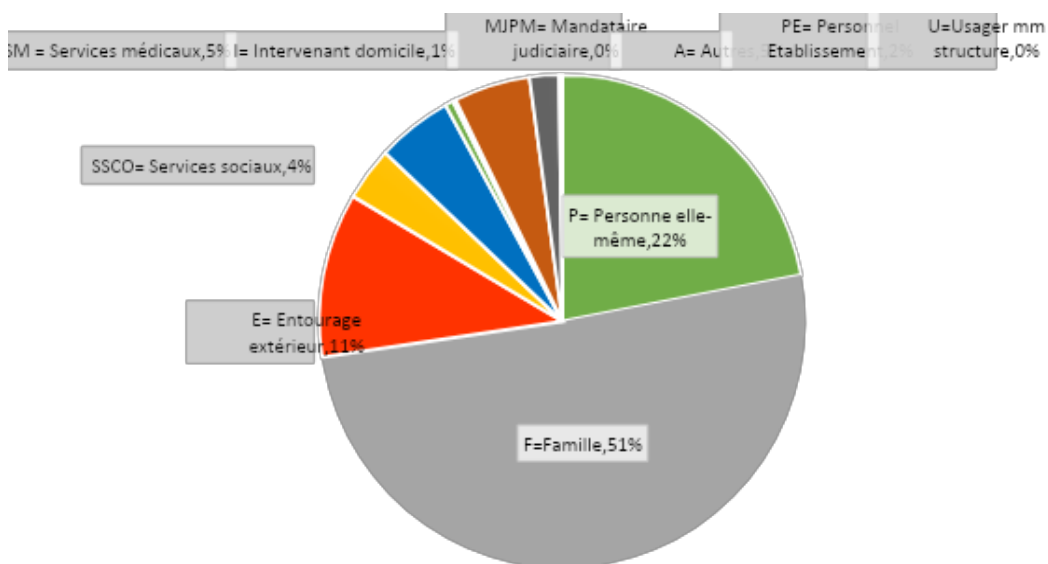
	2020	2021	2022
Personnes âgées	81%	75%	76%
Personnes en situation de handicap	19%	25%	24%

## Le profil des appelants

En 2022, sur 6674 situations d'alertes dont l'appelant était identifié, les familles des victimes étaient les plus nombreux (40%), suivies des victimes elles-mêmes (17%) et bien d'autres personnes de l'entourage (8%). Les autres catégories d'appelants ne représentaient chacune pas plus de 5% de l'ensemble des appelants.

Par ailleurs, nous remarquons que les appelants victimes sont le plus souvent des personnes en situation d'handicap que des personnes âgées.

### Répartition détaillée des appelants pour des situations de maltraitances possibles (2022)

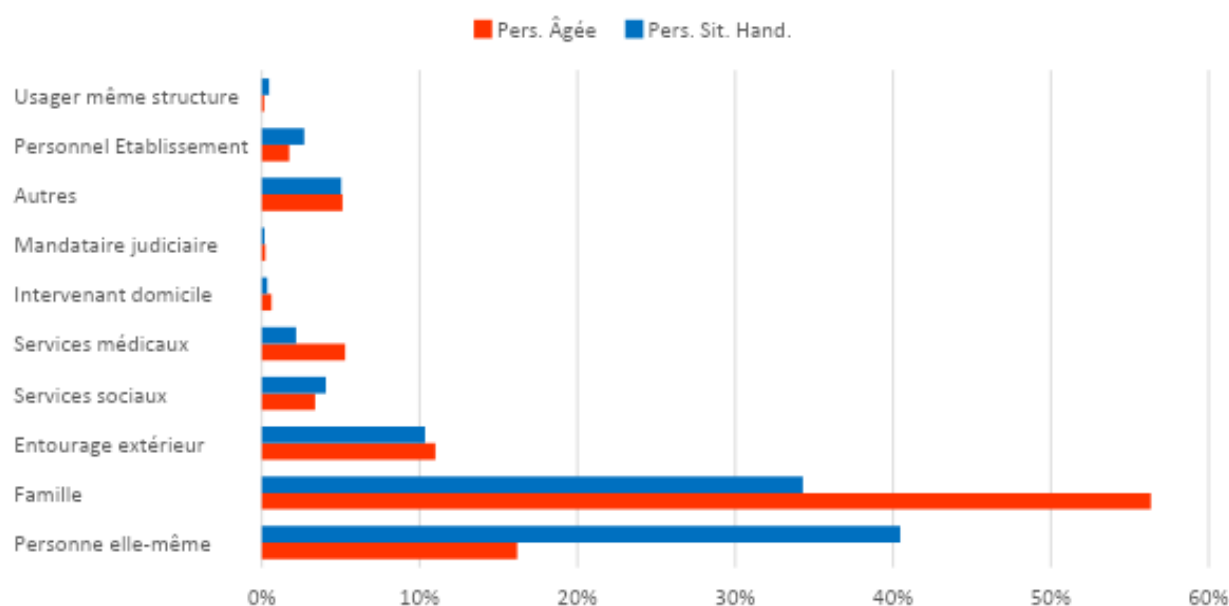


	2020	2021	2022
Personne elle-même	1431	1833	1585
Famille	2518	2932	3653
Entourage extérieur	682	765	777
Services sociaux	250	251	254
Services médicaux	246	311	362
Intervenant domicile	20	25	39
Mandataire judiciaire	18	11	15
Autres	210	299	365
Personnel Etablissement	93	122	141
Usager même structure	1	8	16
<b>Total</b>	<b>7489</b>	<b>8578</b>	<b>9229</b>

Cependant, cette répartition était en 2022 différente selon que le statut des victimes :

- Pour les personnes de 60 ans et plus, l'appelant est plus souvent un membre de la famille (56%) ;
- Pour les personnes en situation de handicap, l'appelant était plus souvent la victime elle-même (34%).

### Répartition des appelants selon le statut de la victime (2022)



Appelant	Pers. Âgée	Pers. Sit. Hand.
Personne elle-même	16%	40%
Famille	56%	34%
Entourage extérieur	11%	10%
Services sociaux	3%	4%
Services médicaux	5%	2%
Intervenant domicile	1%	0%
Mandataire judiciaire	0%	0%
Autres	5%	5%
Personnel Etablissement	2%	3%
Usager même structure	0%	0%

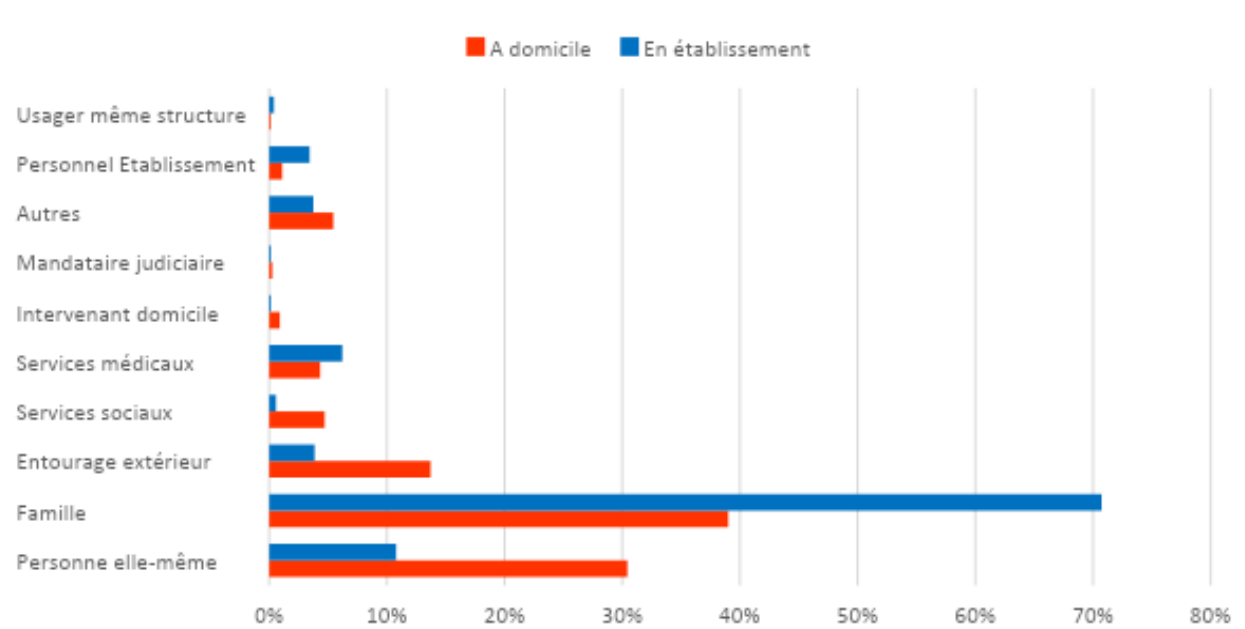
## Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

La répartition des appelants en 2022 était également différente selon le lieu de survenue des maltraitances :

- à domicile : les appelants étaient plus souvent un membre de la famille (39 %), la personne victime elle-même (30 %) ou son entourage (14%) ;

- en établissement : les appelants étaient plus souvent un membre de la famille (71%) ou la victime (11 %).

### Profil de l'appelant selon le lieu de survenue des faits de maltraitances (2021)

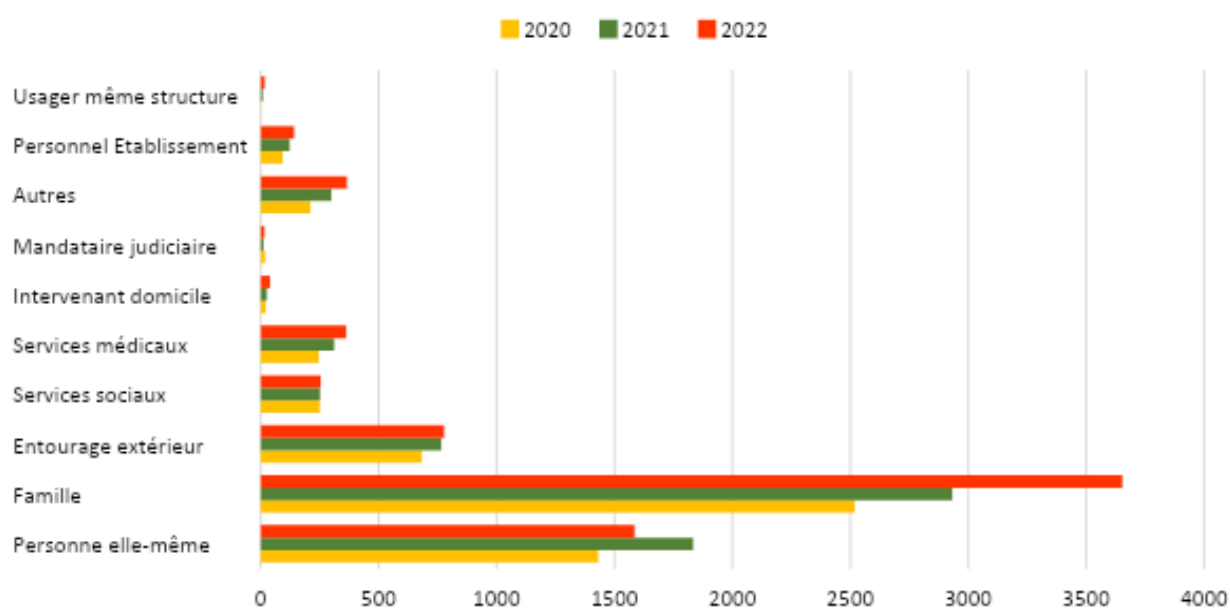


Appelant	A domicile	En établissement
Personne elle-même	30%	11%
Famille	39%	71%
Entourage extérieur	14%	4%
Services sociaux	5%	1%
Services médicaux	4%	6%
Intervenant domicile	1%	0%
Mandataire judiciaire	0%	0%
Autres	5%	4%
Personnel Etablissement	1%	3%
Usager même structure	0%	0%

## Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

De 2020 à 2022, une hausse a été observée pour les appels venant des familles (+ 305 soit + 14%). Les appels venant de professionnels ont diminué, en lien avec la baisse des appels issus d'établissements.

### Evolution du profil des appelants (2020-2022)



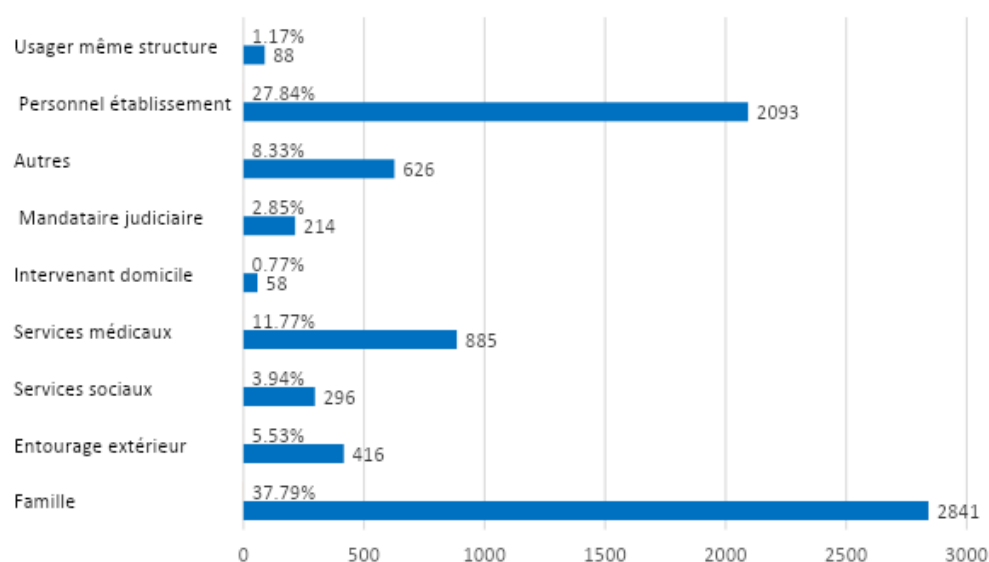
	2020	2021	2022
Personne elle-même	1431	1833	1585
Famille	2518	2932	3653
Entourage extérieur	682	765	777
Services sociaux	250	251	254
Services médicaux	246	311	362
Intervenant domicile	20	25	39
Mandataire judiciaire	18	11	15
Autres	210	299	365
Personnel Etablissement	93	122	141
Usager même structure	1	8	16
<b>Total</b>	<b>7489</b>	<b>8578</b>	<b>9229</b>

## Le profil des personnes mises en cause

En 2022, les personnes les plus souvent mises en cause dans les situations de maltraitements possibles étaient un membre de la famille (38%), un personnel d'établissement (28%) ou d'autres professionnels (16% ensemble).

En 2022, les personnes les plus souvent mises en cause dans les alertes reçues à la Fédération étaient un membre de la famille (38%), un personnel d'établissement de santé ou médicosocial (28%) ou d'autres professionnels faisant partie de services de santé (12%), de services sociaux (4%), de mandataires judiciaires (3%) ou d'autres intervenants à domicile (1%).

### Répartition des auteurs présumés des maltraitements (2022)



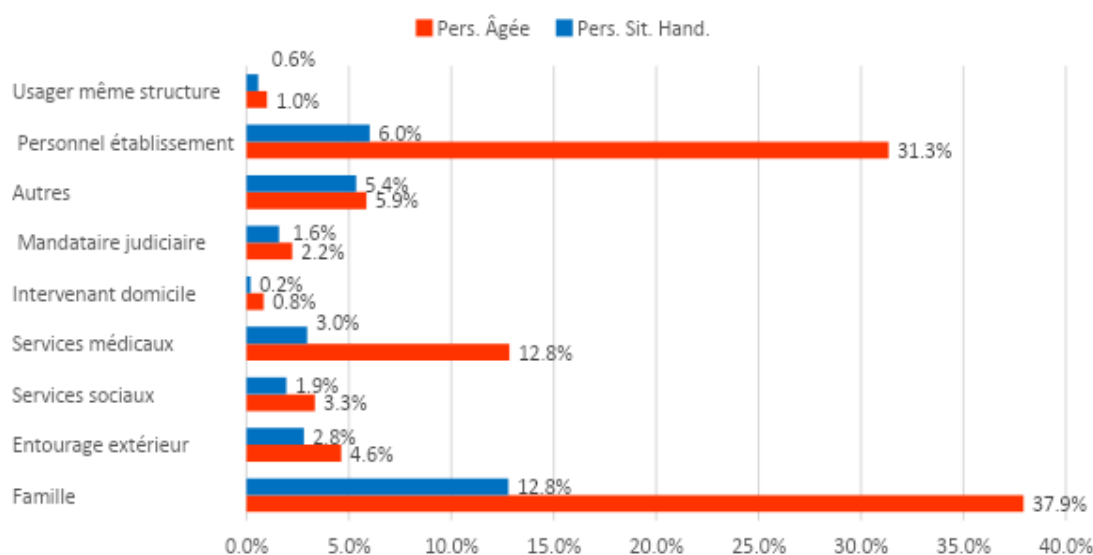
Auteur présumé	En chiffre	En %
Famille	2841	37,79 %
Entourage extérieur	416	5,53%
Services sociaux	296	3,94%
Services médicaux	885	11,77 %
Intervenant domicile	58	0,77%
Mandataire judiciaire	214	2,85%
Autres	626	8,33%
Personnel établissement	2093	27,84 %
Usager même structure	88	1,17%
	7517	100,0 0%

Les classifications internationales des maltraitances n'identifient pas les maltraitances d'origine institutionnelle. De ce fait les résultats qui suivent désignent des personnes, comme si les responsabilités des maltraitances étaient exclusivement individuelles. En considérant que l'origine institutionnelle concerne la plupart des alertes survenant en établissement, et une bonne partie des négligences à domicile dans lesquelles un professionnel est mis en cause, les maltraitances institutionnelles pourraient représenter entre le tiers des situations objet d'alertes reçues à la Fédération.

La répartition des personnes mises en cause dans les situations de maltraitance variait selon le statut des victimes :

- pour les personnes âgées de 60 ans et plus, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (38%) ou un personnel d'établissement (31%) ;
- pour les personnes en situation de handicap, les personnes mises en cause étaient plus souvent un professionnel des services sociaux (8%) ou un membre de l'entourage (9%).

*Personnes mises en cause dans les maltraitances, selon le statut des victimes (2022)*



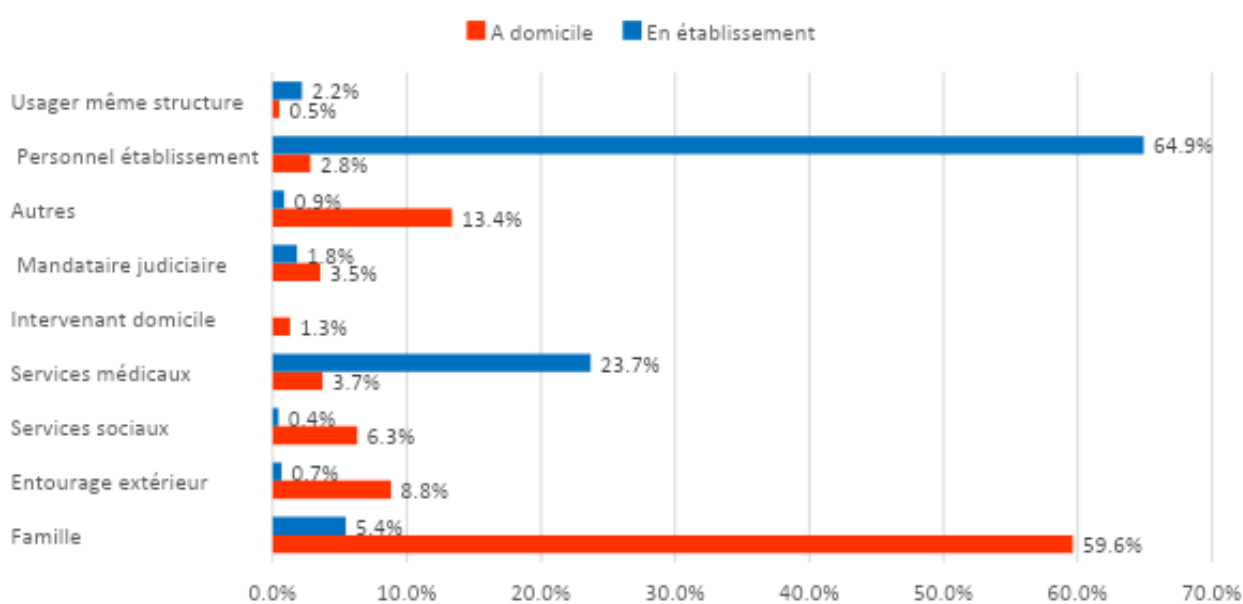
Auteur présumé	Personne Âgée	Personne en situation de handicap.
Famille	37,9%	12,8%
Entourage extérieur	4,6%	2,8%
Services sociaux	3,3%	1,9%
Services médicaux	12,8%	3,0%
Intervenant domicile	0,8%	0,2%
Mandataire judiciaire	2,2%	1,6%
Autres	5,9%	5,4%
Personnel établissement	31,3%	6,0%
Usager même structure	1,0%	0,6%

## Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

La répartition des personnes mises en cause variait aussi logiquement selon le lieu de survenue des maltraitances :

- à domicile : les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (59 %) ou Autres (13%), ou entourage extérieur (9%) ;
- en établissement : les personnes mises en cause étaient plus souvent un personnel de l'établissement (65%) ou des services de santé (24%).

Personnes mises en cause dans les maltraitances, selon le lieu de survenue des maltraitances (2022)



Auteur présumé	Dont à domicile	En %	Dont en Institution	En %
Famille	2676	59,6%	165	5,4%
Entourage extérieur	396	8,8%	20	0,7%
Services sociaux	283	6,3%	13	0,4%
Services médicaux	167	3,7%	718	23,7%
Intervenant domicile	58	1,3%	0	0,0%
Mandataire judiciaire	159	3,5%	55	1,8%
Autres	600	13,4%	26	0,9%
Personnel établissement	126	2,8%	1967	64,9%
Usager même structure	22	0,5%	66	2,2%
<b>Total</b>	<b>4487</b>	<b>100%</b>	<b>3030</b>	<b>100%</b>

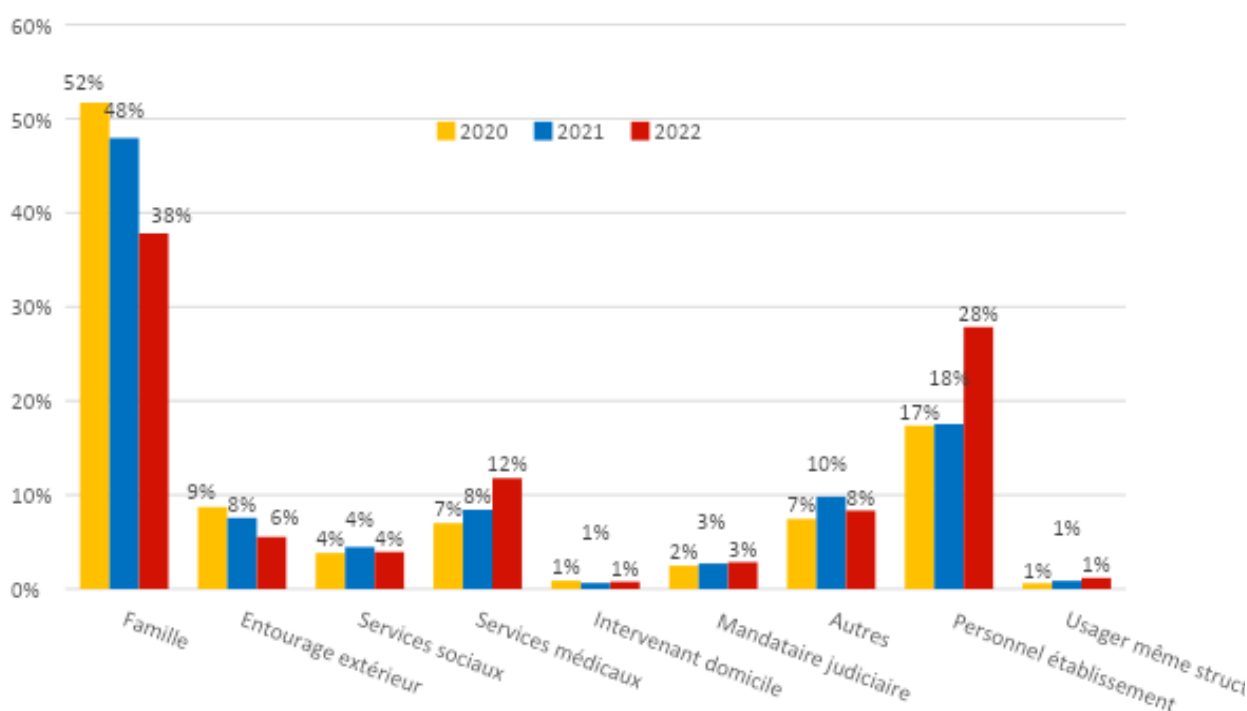


## Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

De 2020 à 2022, l'augmentation la plus forte a été observée pour les personnels d'établissement (+ 1146 soit +121%) et les services médicaux (+503 soit + 132%), mais en valeur relative, de très fortes hausses ont été observées pour les usagers d'une même structure (+55 soit +167%) et des services sociaux (+87 soit + 42%).

L'analyse sur les 3 dernières années montrait une nette tendance à la hausse pour les personnes mises en cause membres de la famille.

Evolution des personnes mises en cause dans les maltraitances (2020-2022)



Auteur présumé	2020	2021	2022
Famille	52%	48%	38%
Entourage extérieur	9%	8%	6%
Services sociaux	4%	4%	4%
Services médicaux	7%	8%	12%
Intervenant domicile	1%	1%	1%
Mandataire judiciaire	2%	3%	3%
Autres	7%	10%	8%
Personnel établissement	17%	18%	28%
Usager même structure	1%	1%	1%
Total	100 %	100 %	100 %

## Quelles maltraitances principales rapportées en 2022 ?

Pour interpréter les résultats qui suivent, il faut prendre en compte le caractère le plus souvent multiple des types de maltraitances, qui rend aléatoire le choix d'une maltraitance dite « principale ».

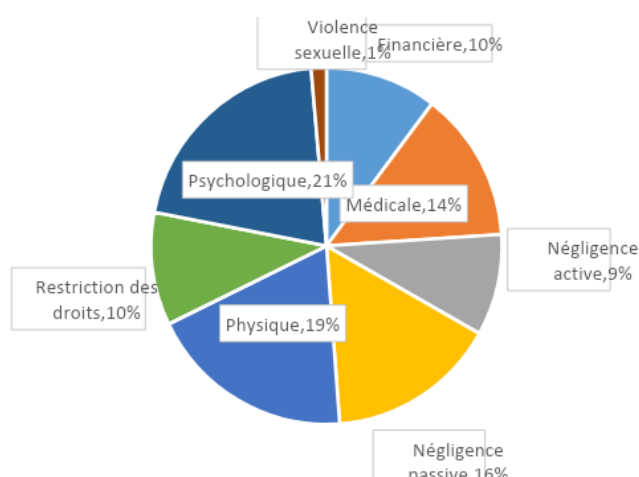
De fait, il y a toujours une certaine forme d'approximation de la réalité pour la qualification des maltraitances principales. Pour illustration, une maltraitance physique est toujours accompagnée d'une maltraitance psychologique, une maltraitance

financière de maltraitances très souvent à la fois physique et psychologique, etc.

Par ailleurs, les classifications en vigueur privilégient la description des effets (psychologiques, physiques...) sur les causes, le mécanisme ou le lieu de survenue des maltraitances. Elles ne prennent pas en compte l'origine institutionnelle ou individuelle des maltraitances.

### Maltraitances principales en 2022

En 2022, sur 6674 dossiers de situation préoccupante ou de témoignage, pour lesquels les maltraitances principales rapportées par l'appelant sont connues, les types de maltraitances les plus fréquentes étaient psychologiques (21%), physiques (19%), les négligences dites « passives », c'est-à-dire non volontaires (16%) et les maltraitances médicales (13%).



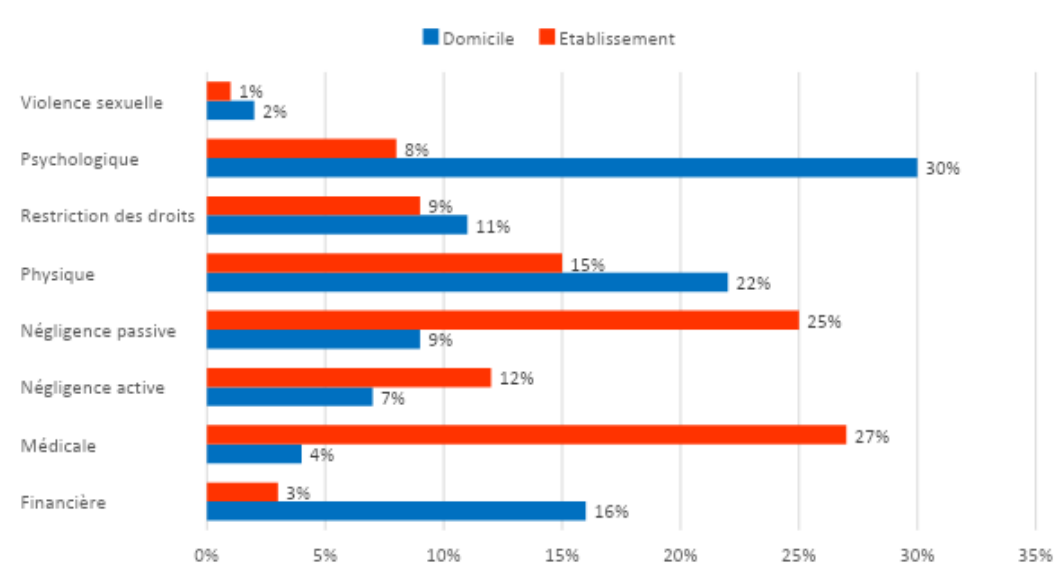
Maltraitance principale signalée	Total	En %
Financière	695	10,29%
Médicale	924	13,68%
Négligence active	621	9,19%
Négligence passive	1056	15,64%
Physique	1283	19,00%
Restriction des droits	692	10,25%
Psychologique	1388	20,55%
Violence sexuelle	95	1,41%
<b>Total</b>	<b>6754</b>	<b>100%</b>

Toutefois, les pourcentages des maltraitements principaux en 2022 étaient différents selon le lieu de leur survenue :

-à domicile : les maltraitements principaux rapportés étaient plus souvent psychologiques (30%), physiques (16%) et financières (16%) ;

- en établissement : les maltraitements principaux rapportés étaient plus souvent médicales (27%), des maltraitements passives\* (25%) et physiques (15%).

**Type de maltraitance principale rapportée selon le lieu de leur survenue (2022)**



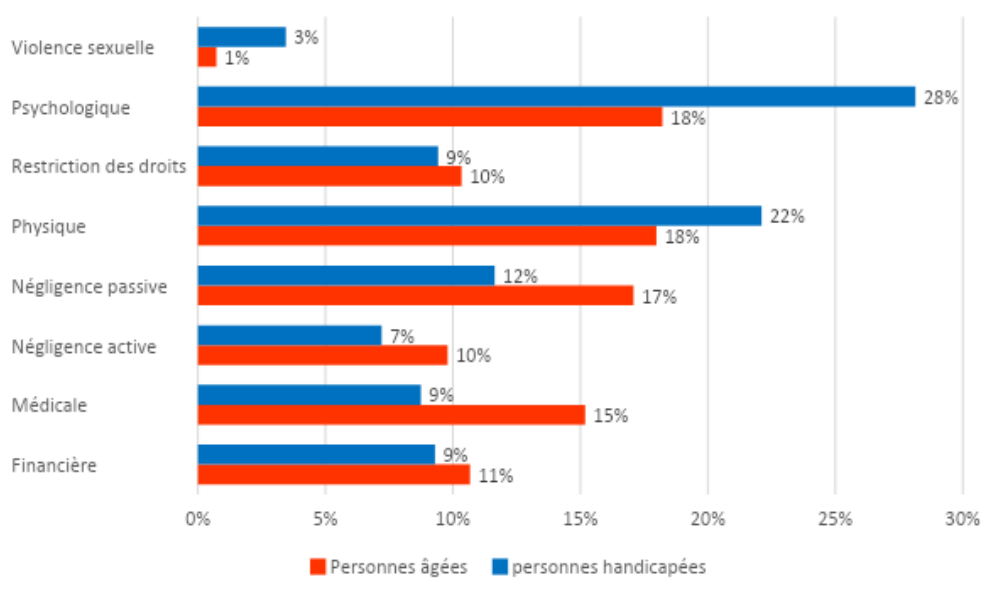
	Domicile	Etablissement	Domicile	Etablissement
Financière	624	71	16%	3%
Médicale	160	764	4%	27%
Négligence active	290	331	7%	12%
Négligence passive	337	719	9%	25%
Physique	852	431	22%	15%
Restriction des droits	441	251	11%	9%
Psychologique	1167	221	30%	8%
Violence sexuelle	62	33	2%	1%

\*A noter que nous considérons qu'une négligence est active à partir du moment où elle existe et qu'il serait plus adapté de parler non pas de « négligence passive » mais du tout moins de « négligence involontaire ».

En 2022, les pourcentages des maltraitements principaux rapportés étaient également différents selon le statut des victimes concernées :

- chez les personnes âgées de 60 ans et plus : les maltraitements principaux étaient plus souvent des violences physiques (18%), des négligences passives (17%), et des maltraitements médicaux (15%) ;
- chez les personnes en situation de handicap : les maltraitements principaux étaient plus souvent psychologiques (28%), physiques (22%) et des négligences passives (12%).

**Type de maltraitance principale rapportée, selon le statut des victimes (2022)**

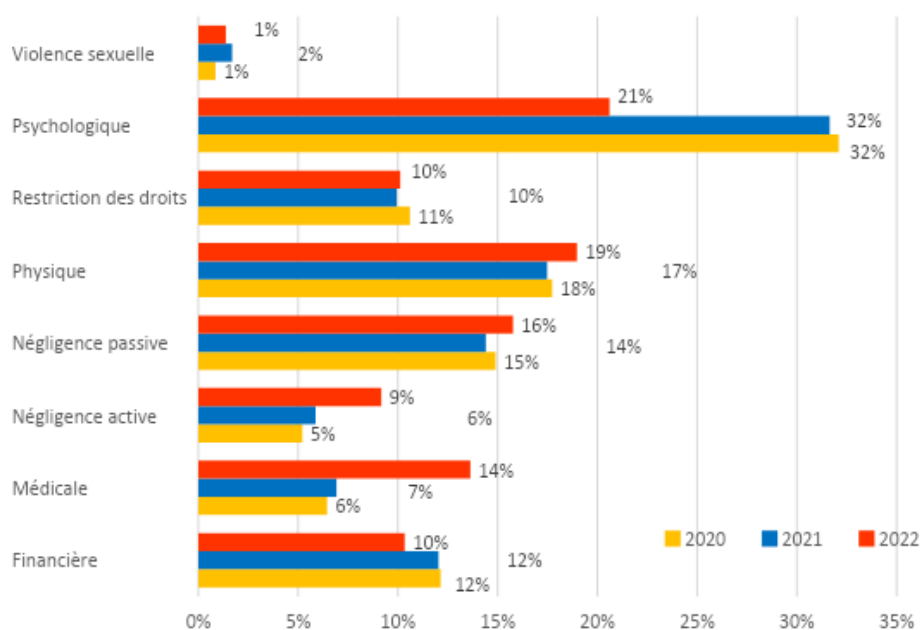


	Personne âgée	Personne en situation de handicap	Personne âgée	Personne en situation de handicap
Financière	546	151	11%	9%
Médicale	777	142	15%	9%
Négligence active	501	117	10%	7%
Négligence passive	874	189	17%	12%
Physique	920	359	18%	22%
Restriction des droits	529	153	10%	9%
Psychologique	932	457	18%	28%
Violence sexuelle	37	56	1%	3%
	5116	1624		

## Evolutions 2020 - 2022

Par comparaison avec 2022, la hausse observée en 2021 est plus particulièrement liée à celles des maltraitances médicales (+ 502 soit + 121%) et négligences actives (+264 soit + 75%), et les maltraitances physiques (+226 soit +22%), mais une attention particulière doit être portée à la très forte baisse en valeur relative des violences psychologiques (-517 soit -27%), d'autant que ce type de maltraitance est sans doute fortement sous-déclaré.

Evolution du type de maltraitances principales rapportées (2020-2022)



	2020	2021	2022
Financière	12%	12%	10%
Médicale	6%	7%	14%
Négligence active	5%	6%	9%
Négligence passive	15%	14%	16%
Physique	18%	17%	19%
Restriction des droits	11%	10%	10%
Psychologique	32%	32%	21%
Violence sexuelle	1%	2%	1%

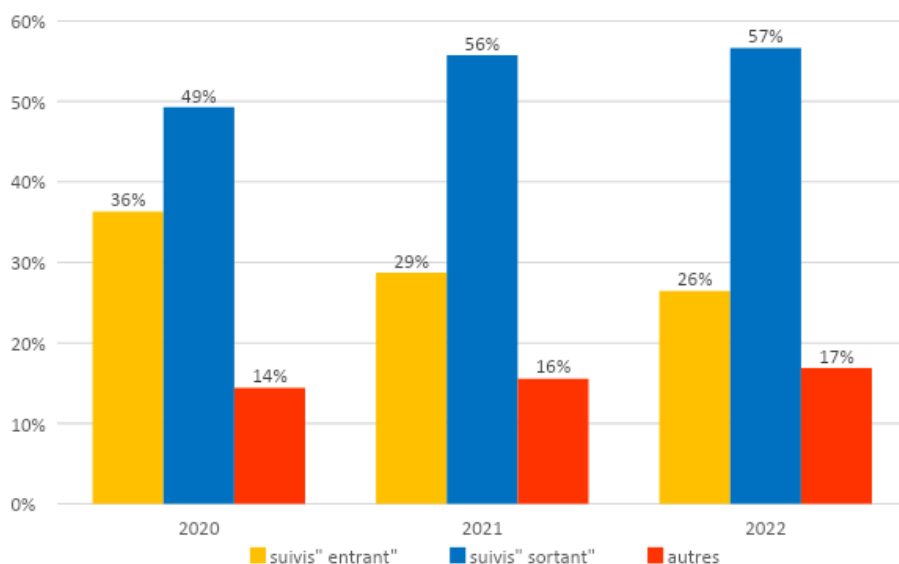
## Quelles propositions des centres en 2022 ?

Pour chercher à mettre un terme aux situations de maltraitements, les centres de la Fédération, chargés de chaque dossier ouvert suite à une alerte, reçoivent des informations dites entrantes (réception d'appels, de mails, de courriers), et adressent des informations dites sortantes vers l'appelant ou vers d'autres acteurs concernés par la situation, ou encore réalisent d'autres interventions (réunions...). Ce chapitre rend compte de ces échanges d'information, et des actions auxquelles ils conduisent.

### Evolution des échanges 2021 - 2022

De 2021 à 2022, les échanges d'informations saisis ont baissé de -2240 soit -5 %. Cette baisse en 2022 s'explique exclusivement par celle des échanges « entrants » (-1361 soit -14%) en lien avec la baisse des alertes directes aux centres, alors que les alertes adressées à la plateforme ont augmenté sur la même période (cf. chapitre 2). Dans le même temps, les échanges « sortants » (- 1033 soit - 6%) ont également baissé, alors que les « autres interventions » (+ 38 soit +1%) ont augmenté.

#### Evolution des échanges d'information sur les dossiers de l'année (2020-2022)



	2020	2021	2022
Suivis" entrant"	12893	9465	8104
Suivis" sortant"	17498	18383	17350
Autres	5129	5134	5172
Total	35520	32982	30626

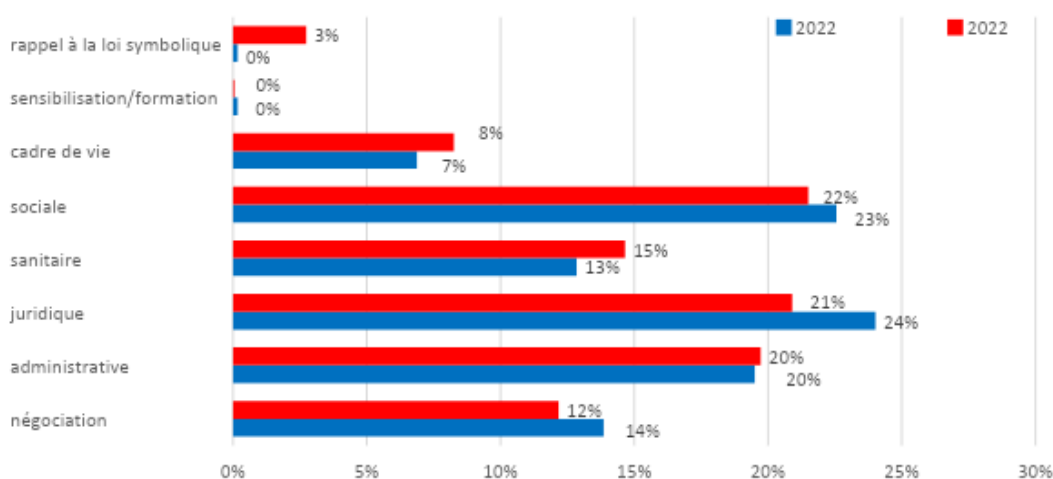
## Actions préconisées par les centres et réalisées par les appelants

Dans certains centres, ou chez certains partenaires, la saisie des actions préconisées ou réalisées n'est pas exhaustive ; les résultats qui suivent sous-estiment donc la mise en œuvre de ces actions.

En 2022, 4655 actions ont été préconisées, et 3985 ont été réalisées par les appelants, d'après les données saisies.

Les actions de nature sociale représentent 22% pour les réalisées et 23% pour les préconisées, les actions juridiques représentent 24% pour les préconisées et 21% pour les réalisées. Les actions administratives représentent 19% pour les préconisées et 19% pour les réalisées, les recherches de conciliation représentent 14% pour les préconisées et 12% pour les réalisées, et les actions portant sur l'environnement de la victime représentent 6% pour les préconisées et 8% pour les réalisées. Celles-ci étaient moins souvent mobilisées.

### Principales actions préconisées et réalisées lors de l'accompagnement des appelants par les centres (2022)



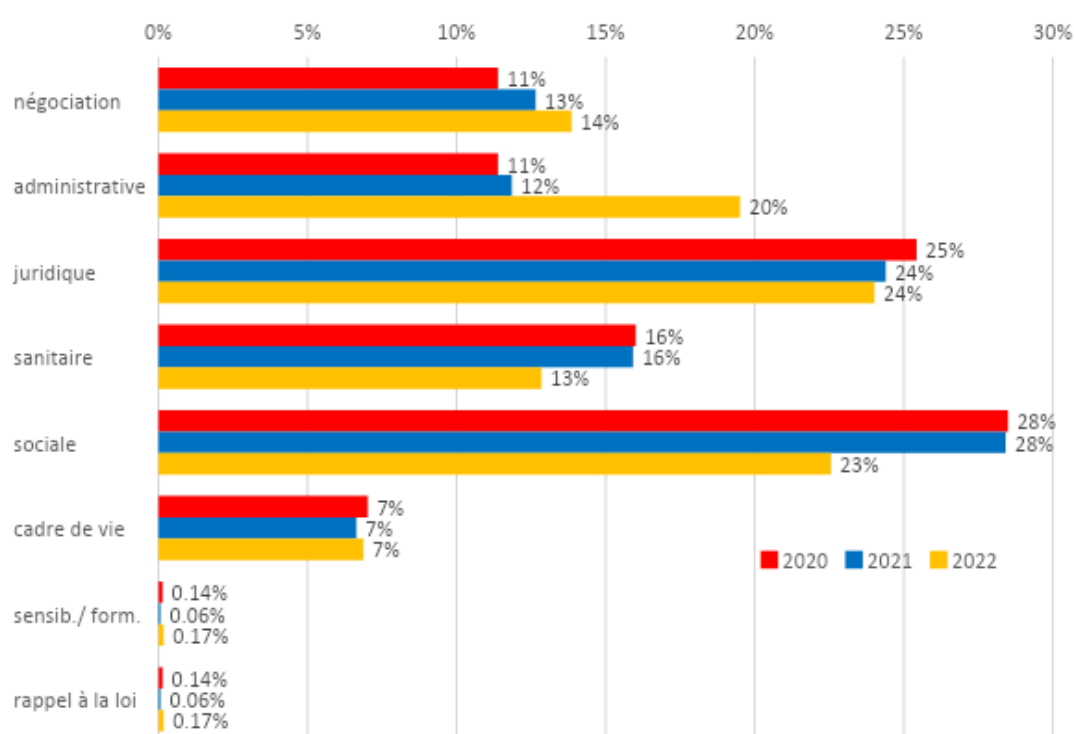
2022	Préconisé		Réalisée	
	Préconisé	Réalisé	Préconisée	Réalisée
Négociation	645	485	14%	12%
Administrative	908	786	20%	20%
Juridique	1118	833	24%	21%
Sanitaire	598	584	13%	15%
Sociale	1050	857	23%	22%
Cadre de vie	320	329	7%	8%
Sensibilisation/formation	8	2	0%	0%
Rappel à la loi symbolique	8	109	0%	3%

### Evolution des actions 2020 - 2022

De 2020 à 2022, les actions préconisées montrent une tendance claire à la hausse pour les actions préconisées administratives (+8% en 2022), et également pour les actions de négociation (+3 % en 2022).

Par contre, on peut constater une baisse pour les actions préconisées à caractère social (-6% en 2022), sanitaires (-3% en 2022) et, dans une moindre mesure, celles portant sur le juridique (-1% en 2022).

### Evolution des actions préconisées (2020 - 2022)



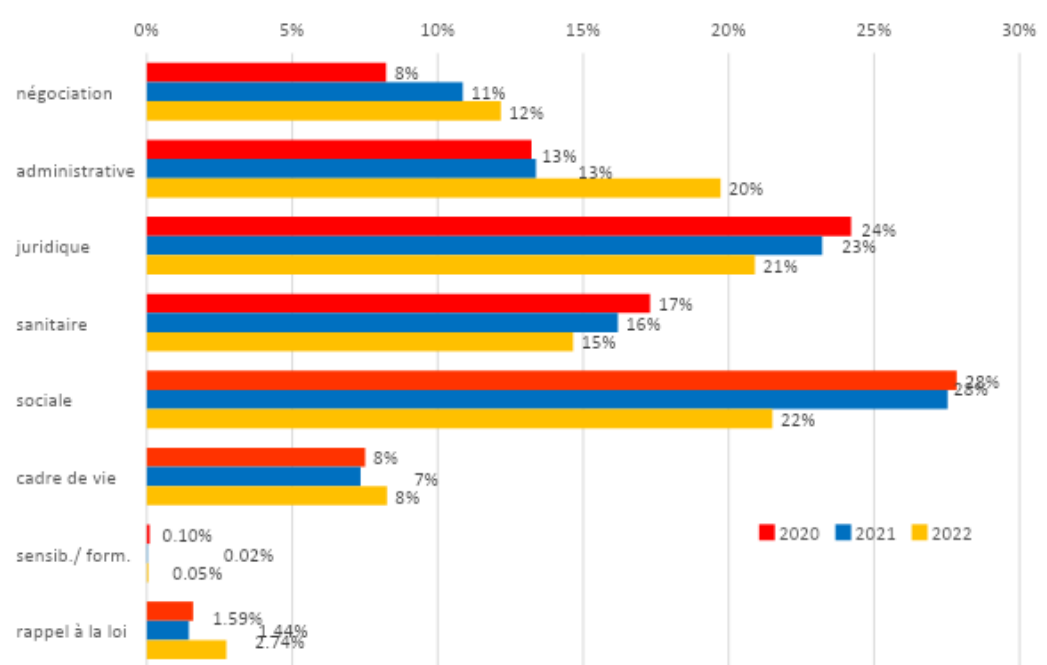
Actions Préconisées	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Négociation	498	585	645	11%	13%	14%
Administrative	498	548	908	11%	12%	20%
Juridique	1112	1128	1118	25%	24%	24%
Sanitaire	700	736	598	16%	16%	13%
Sociale	1246	1314	1050	28%	28%	23%
Cadre de vie	307	307	320	7%	7%	7%
Sensibilisation/Formation.	6	3	8	0,14%	0,06%	0,17%
Rappel à la loi	6	3	8	0,14%	0,06%	0,17%
Total	4373	4624	4655	100 %	100 %	100 %



## Activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

Les constats sont similaires pour les actions réalisées de 2020 à 2022, à l'exception des actions réalisées sur le cadre de vie, qui ont fluctué sur 3 ans sans tendance manifeste.

### Evolution des actions réalisées (2020 - 2022)



Actions réalisées	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Négociation	331	436	485	8%	11%	12%
Administrative	532	537	786	13%	13%	20%
Juridique	974	932	833	24%	23%	21%
Sanitaire	696	650	584	17%	16%	15%
Sociale	1120	1105	857	28%	28%	22%
Cadre de vie	302	295	329	8%	7%	8%
Sensibilisation./ Formation	4	1	2	0,10%	0,02%	0,05%
Rappel à la loi	64	58	109	1,59%	1,44%	2,74%
Total	4023	4014	3985	100 %	100 %	100 %

# *Information et communication*

*Réunion des instances  
fédérales*

*La Fédération et les médias  
en 2022*

*Orpéa.  
Bilan d'une « crise médiatique  
» début 2022*

*15 juin.  
Journée de sensibilisation à la  
maltraitance des personnes  
âgées*

## Réunion des instances fédérales

**La Fédération 3977 contre les maltraitances est pilotée par une instance stratégique : le Conseil fédéral, issu de l'assemblée générale, renouvelé par tiers chaque année. Un bureau fédéral, élu au sein de ce Conseil, et renouvelé chaque année, met en œuvre au quotidien les décisions prises par le Conseil.**

### Bureau fédéral

Le bureau fédéral s'est réuni 17 fois en 2022  
18 février - 23 février - 2 mars - 15 mars -  
15 avril - 27 avril - 11 mai - 07 juin - 14 juin -  
4 juillet - 11 août - 29 août - 06 septembre -  
12 septembre - 17 septembre - 3 novembre  
- 07 novembre.

### Conseil fédéral

Le conseil fédéral s'est réuni huit fois au cours de l'année 2022  
26 janvier - 23 mars 2022 - 27 avril 2022 -  
10 juin - 2022 - 4 juillet 2022 - 12 septembre  
- 17 octobre - 7 novembre.

### Assemblée générale

en visio le 11 mai 2022

### Rencontres avec la Direction général de la cohésion sociale

21 mars - 12 juillet - 14 septembre

### Cabinet du ministre des solidarités

4 octobre : Rencontre du Bureau de la Fédération avec la Directrice de Cabinet Mme Constance Bensussan du ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des personnes âgées et avec Mme Alice Casagrande, Conseillère Technique.

### Défenseur des Droits

10 octobre : Rencontre avec M. Loïc Ricour, Chef de Pôle chez la Défenseure des Droits.

### Réunions des présidents de centres

La réunion annuelle des présidents des centres adhérents s'est déroulée à Paris le 14 décembre 2022. Elle a permis de recueillir leur expérience, les difficultés auxquelles ils sont confrontés, mais aussi présenter et discuter des orientations proposées par la Fédération.

Quatre sujets ont fait l'objet d'une présentation, suivie d'une discussion, qui a permis de nombreux échanges avec les présidents de centres.

- Le partenariat
- Le bénévolat
- Les sensibilisations
- La Communication Externe

### Communication externe

18 mai : Réunion commission communication externe à Paris

### Lettre d'information interne

Une lettre interne a diffusé le 18 septembre 2022 avec un éditorial consacré à l'actualité liée au scandale Orpéa, le plan d'action et le colloque fédéral 2022.

## ***La Fédération et les médias en 2022***

### **Communiqués de presse**

Au cours de l'année 2022, 10 communiqués de presse ont été diffusés à l'Agence France Presse, aux médias locaux et nationaux, web médias, réseaux sociaux, partenaires, etc. qui les ont relayés sur leurs supports. Ces communiqués réagissaient à des faits de l'actualité relatifs aux maltraitances et à « l'explosion » des alertes.

20 janvier 2022 - Visites des familles en Ehpad au temps du Covid : apprendre de nos erreurs ».

27 janvier 2022 - Forte hausse des maltraitances en Ehpad en 2021 : Orpéa et les autres...

8 février 2022- Visite à la Fédération 3977 de Brigitte Bourguignon, Ministre chargée de l'autonomie.

16 février 2022 - Maltraitances en Ehpad : Alerter, enfin...

20 avril 2022 - Rapport Libault : on a encore oublié les maltraitances...

03 mai 2022 - Maltraitances en Ehpad « Explosion » des alertes au 1er trimestre 2022.

10 juin 2022 - En attendant la bientraitance : 15 juin, journée mondiale contre les maltraitances des personnes âgées.

15 septembre 2022 - Maltraitances en Ehpad : les alertes continuent de flamber au 1er semestre 2022.

29 novembre 2022- Maltraitances d'origine institutionnelle : mieux les comprendre pour mieux y répondre.

16 décembre 2022 - Refondation : La lutte contre les maltraitances aussi !

### **Colloque national**

Le 4ème Colloque national de la Fédération « Maltraitances : les institutions : causes et solutions » a été organisé mardi 8 novembre 2022 au Ministère des Solidarités et de la Santé à Paris, avec 120 participants.

L'origine institutionnelle des maltraitances d'adultes en situation de vulnérabilité, dans les établissements mais aussi avec les services d'aides ou de soins, ne figure pas dans les classifications internationales. La nouvelle définition des maltraitances, inscrite dans la loi en France, l'a enfin identifiée.

La Fédération 3977 a proposé dans ce colloque d'explorer ce cadre, pour expliciter en quoi une organisation de soins ou d'aides, par ses ressources, son organisation ou son pilotage, peut être source de maltraitances, mais aussi comment cette même organisation peut agir pour corriger, détecter et même prévenir ces situations.

Introduction : Pierre Czernichow – Président 3977

### **Table ronde : maltraitances institutionnelles « comprendre et mobiliser »**

- Métiers de l'aide et du soin : entre bienveillance et maltraitance Emmanuel Chignon (directeur d'établissement)
- Travail en équipe et prévention des maltraitances - Frédéric Woné (médecin coordonnateur, Alma 24)
- Les aidants : des constats aux initiatives
- Clémentine Cabrières (Association Française des Aidants)
- Les politiques peuvent-elles être maltraitantes ? Annie Vidal (Députée Seine Maritime) <https://youtu.be/p5j5slELW4M>

### **Conférence : indications, contribution et limites d'une réflexion éthique**

Régis Aubry gériatre, Professeur des universités, membre du Comité Consultatif National d'Éthique

### **Table ronde : maltraitances institutionnelles « prévenir et réagir »**

- Résidents et familles peuvent-ils peser ? Bernadette Ojardias (Collectif Ehpad Familles 42 et al.)
- Conciliation et médiation : en parler avant tout - Richard Grivel (Alma 74)
- Formation des professionnels à la lutte contre les maltraitances Céline Carreau (Alma 33)
- Prévention : Expérience « domicile renforcé » - Olivier Savier (Directeur ADMR Seine Maritime)
- Equipes mobiles et mutualisation des retours d'expérience - Sophie Moulias (gériatre, AP-HP)

### **Humanitude**

Le 8 novembre 2022, à Paris, dans le cadre du 15ème colloque Agevillage/Humanitude sur les approches non-médicamenteuses, a eu lieu la remise des Labels Humanitude 2022.

Pierre Czernichow, Président de la Fédération 3977, a été invité pour remettre un prix à l'Ehpad Bois d'Olive (974), établissement de la Fondation Père Favron.

# Orpéa.

## ***Bilan d'une « crise médiatique » début 2022***

### **Orpéa : opportunité et limites**

La diffusion très médiatisée du livre du journaliste Victor Castanet « Les fossoyeurs » en février 2022 au sujet du système mis en place par le groupe Orpéa pour accroître ses bénéficiaires aux dépens de la santé et du bien-être des résidents et qui a été ensuite suivie d'un reportage télévisé pour des constats similaires concernant le groupe Korian.

Cette « crise » a déterminé un afflux massif et inédit d'alertes portant sur des situations de maltraitances en Ehpad vers notre plateforme 3977, et elle a fortement mobilisé les pouvoirs publics. Cette parole plus libre a sans doute favorisé des témoignages qui, jusque-là, ne s'étaient pas concrétisés, et c'est tant mieux dans un contexte où, rappelons-le, l'OMS estime que 95% des situations de maltraitances sont méconnues. Cependant l'amalgame entre maltraitances en Ehpad et en établissements médico-sociaux commerciaux a dominé les commentaires, alors que nous constatons chaque jour que tous les types de statuts sont concernés : La lutte contre les maltraitances en Ehpad ne peut être confinée aux seuls établissements privés à but lucratif.

La Fédération 3977 a répondu à toutes les sollicitations d'interviews, de reportages dans nos locaux...

### **Visite de la Ministre à la plateforme**

9 février : Visite à la Fédération de Mme Brigitte Bourguignon, Ministre Chargée de l'Autonomie.

Arrivée de la ministre et accueil par le Président - Pierre Czernichow

Visite des locaux et premiers échanges avec le personnel.

Table ronde avec président et les bénévoles (type d'appels reçus, cas remontés, fonctionnement de la Fédération en France etc.)

### **Assemblée nationale**

Jeudi 17 février 2022 - Assemblée nationale - Commission des affaires sociales - Table ronde

Audition de la Fédération 3977, représenté par son Président Pierre Czernichow sur la situation dans certains établissements du groupe ORPEA.

### **Médias**

2022 01 31 - Alma 64 - Intervention TV

2022 02 15 - Alma 86 - Article presse

2022 02 15 - Alma 15 - Vidéo - Orpea

# 15 juin.

## **Journée de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées**

**Cette journée vise à sensibiliser l'opinion publique aux maltraitements des personnes âgées et à développer les efforts de prévention tout au long de l'année. Tous les centres ALMA se sont mobilisés pour cette journée en organisant des colloques, séminaires, théâtre-forum, présentations et annonces informatives dans la presse, des campagnes de communication...**

### **Conférence de presse du 3977**

Vendredi 10 juin 2022 de 14h00 à 15h00

En amont de la journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, qui se déroule tous les 15 juin, les médias ont été invités au siège fédéral à Paris à une conférence de presse.

Les points suivants ont été abordés :

- Maltraitements : On en parle bien plus en 2022 (chiffres).
- Ehpad, mais pas que... le « virage domiciliaire » peut aussi être un virage vers d'autres maltraitements.
- Limites de la bienveillance : détecter, comprendre et agir précocement, avant de pouvoir éviter, ce qui va nécessiter du temps (métiers du grand âge, formation).
- Faire cesser, réparer, mais surtout prévenir : pour une gestion des risques de maltraitements sensibiliser les professionnels, solliciter leur expérience pour détecter les situations, analyser les causes immédiates et plus structurelles, mesures pour prévenir les récurrences.

2022 06 13 - A42 - Conférence de presse - Article

2022 06 15 - 3977 - APM NEWS

2022 06 15 - A07 - Conférence de presse

2022 06 15 - A13 - Stand d'information

2022 06 15 - A15 - Stand d'information

2022 06 15 - A31 - Table ronde

2022 06 15 - A34 - Colloque

2022 06 15 - A81 - Conférence

2022 06 09 - A74 - Reportage TV

2022 06 13 - A81 - Table ronde

2022 06 15 - A88 - Conférence de presse - Article

2022 06 16 - A38 Colloque

2022 06 16 - A11 - Théâtre forum

2022 06 16 - A24 - Conférence

2022 06 16 - A38 - Colloque

2022 06 20 - A74 - Théâtre débat

2022 06 23 - A22 - Théâtre débat

2022 06 27 - A74 - Théâtre débat

### **Conférences grand public sur la maltraitance**

2022 04 06 - A44 - Colloque

2022 04 11 - A07 - Conférence débat

2022 05 10 - A26 - Conférence

### **Autres**

2022 02 26 - A04 - Décès M. Coulange

2022 10 13 - A74 - Théâtre débat

2022 12 09 - A 22 - Théâtre Forum

# ***La commission des centres***

*Réunion des  
instances fédérales*



## ***Réunion des instances fédérales***

**La commission des centres, créée en 2021, est une instance permanente de réflexion et de propositions**

**Elle est composée de 12 membres dont le président est Richard Grivel (ALMA 34)**

**En collaboration avec les centres ALMA, elle leur est une force de proposition, d'accompagnement, de soutien, de mobilisation des compétences, de promotion et de mutualisation inter-centres.**

### **Activités 2022**

La commission s'est réunie à six reprises  
(3 et 25 mai - 28 juin - 14 septembre - 25 octobre - 14 novembre).

Les points suivants ont été abordés :

- modalités de fonctionnement de la commission
- projet de la rencontre des partenaires
- projet de rencontre inter-centre
- préparation de la journée des Présidents de centre, décembre 2022

# ***Sensibilisation et formation***

***Formation initiale des bénévoles des centres***

***Formation externe aux maltraitances et à leur prévention***

***Prévenir les maltraitances financières :  
Domitys - Fédération 3977***

## **Formation initiale des bénévoles des centres**

**Le contrat d'adhésion à la Fédération 3977 définit les modalités d'organisation, les obligations réciproques et le caractère obligatoire de la formation initiale pour tous les écoutants bénévoles qui intègrent ou œuvrent déjà dans un centre. L'organisation de cette formation est du ressort de la Fédération qui dispose en 2022 d'un pool de 6 formateurs, réparti sur l'ensemble du territoire métropolitain.**

### **La commission s'est réunie 7 fois en visio et en présentiel**

(17 mars (Paris) - 27 avril - 08 juin (Paris) - 17 juin - 05 juillet - 06 septembre - 04 octobre)

### **FORMATION**

Organisée en région, elle permet de réduire le coût des déplacements et le délais d'attente pour être formé.

Toutes ces formations permettent aux bénévoles écoutants des différents centres d'échanger sur leurs pratiques.

### **Trois modules, dont un facultatif, sont répartis sur 5 jours.**

#### **Module 1 « De quoi et de qui parle-t-on » : deux jours.**

7 Formations régionales Grenoble Nancy Macon Nantes Narbonne Pau Rouen  
18 centres participants - 59 stagiaires  
98 heures / temps formation

#### **Module 2 « L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute » : deux jours.**

3 Formations régionales Bordeaux Albi Angers  
- 7 centres participants - 20 stagiaires  
48 heures / temps formation

#### **Module 3 « Système d'information 3977 » : Facultatif, un jour.**

Chaque centre doit obligatoirement avoir au moins deux personnes opérationnelles pour la saisie des informations.

Les formations ont été assurées par la coordinatrice salariée 3977 en visio-conférence ou en présentiel

8 formations/ 2 en régions : Macon Angers - 6 en visio

9 centres participants - 31 stagiaires

32 heures / temps formation

#### **Piqure de rappel pour les Modules I et II**

La piqure de rappel permet aux écoutants bénévoles, membre depuis plus de 5 ans dans leur centre de pouvoir se perfectionner dans un ou plus domaines : écoute, suivi des dossiers, législation, éthique...

La formation peut osciller entre un ou deux jours.

2 Formations régionales Saint-Etienne Dax  
- 2 centres participants - 17 stagiaires  
21 heures / temps formation

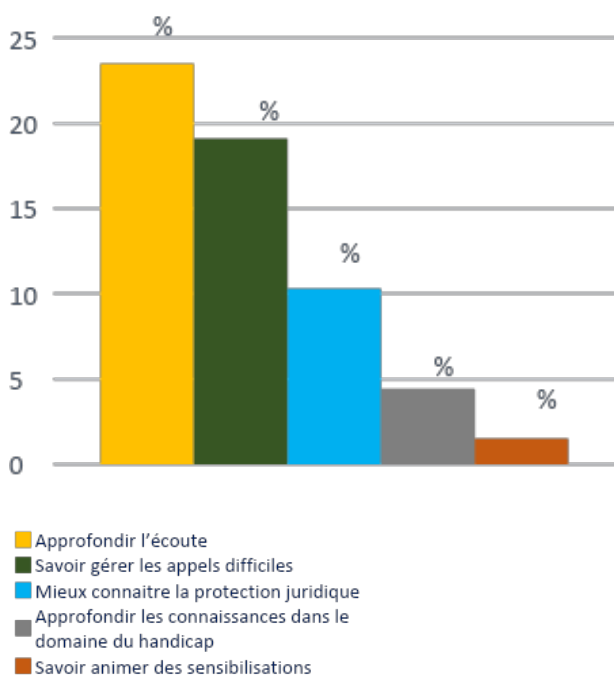
### EVALUATION

Chaque formation réalisée fait l'objet d'une évaluation :

- par les stagiaires (fiche d'évaluation à renseigner avec leurs appréciations et attentes)
- par les formateurs (rédaction d'un bilan pédagogique).

Une réunion de l'ensemble des formateurs est organisée une ou deux fois par an pour analyser ces retours et permettre de mieux répondre aux attentes de tous.

*Attentes des stagiaires à la fin du Module 1 « De quoi et de qui parle-t-on »*



### BILAN DE L'ANNEE 2022

Les années antérieures (2020 année du COVID, et 2021 avec toujours quelques restrictions), nous ont obligé à reporter ou annuler certaines formations de bénévoles car le présentiel est nécessaire pour l'interactivité entre les formés.

En 2022, la reprise des formations, en présentiel, ne nous a pas permis de palier à toutes les demandes des centres ALMA ; elles ont donc été programmées pour 2023.

La mobilité géographique de nos formateurs a permis d'organiser les formations du « Module 1 » sur tout le territoire.

Celles du « Module 2 » nécessitent au minimum 8 participants par sessions, pour, par exemple, les exercices pratiques et les simulations d'écoutes.

Cette contrainte peut réduire le nombre de formations car elle nécessite la disponibilité des formés aux dates programmées.

Les demandes de formation pour le « module 3 -Système d'Information 3977 » sont en croissance constante de la part des départements non gérés par la Fédération 3977 (Conseil départementaux, autres associations).

Le SI 3977 doit obligatoirement être renseigné pour le bon suivi des dossiers ce qui nécessite de se l'approprier.

## ***Formation externe aux maltraitances et à leur prévention***

### **LES TRAVAUX DE LA COMMISSION FORMATION EN 2022**

La commission Formation composée de 11 membres (anciens formateurs et formateurs actifs), s'est réunie le 26 janvier (visio), le 17 mars (Paris), le 08 et 27 juin, le 05 juillet, le 06 septembre, le 04 Octobre en visio.

### **QUALIOPI**

L'obtention de la certification QUALIOPI a été abordée pendant la première réunion. Les membres de la commission ont conclu qu'ils n'étaient pas en capacités d'assurer ce travail. Ils ont demandé qu'il soit fait par un salarié Fédéral (poste non pourvu actuellement à la suite d'un départ à la retraite).

### **Sensibilisations**

La commission souhaite proposer aux centres ALMA qui effectuent des animations et des sensibilisations à des tiers extérieurs :

- des outils de présentation « clé en main » qu'ils pourront adapter aux thèmes abordés pendant les sensibilisations ;
- un séminaire, sous forme de deux ateliers « Savoir prendre la parole en public » et « S'approprier les outils pédagogiques proposés par la Fédération ». Ce séminaire a été reporté à 2023.

### **Handicap**

La formation « Handicap » n'est plus proposée aux centres ALMA faute de formateurs spécialisé car qui n'ont pas pu mettre à jour les outils pédagogiques. La commission demande le recrutement d'un chargé de formation pour obtenir la certification QUALIOPI et la création d'un catalogue de formations externes.

### **LES PROJETS DE LA COMMISSION FORMATION POUR L'ANNEE 2023**

#### **La formation continue des écoutants**

Cette formation associe les écoutants salariés de la plateforme 3977 avec les écoutants bénévoles des centres ALMA, Elle permet à chacun d'étudier des cas concrets de situations rencontrées dans le cadre de leur écoute. Cette formation pourrait être proposée en 2023, avec le recrutement du nouveau responsable de plateforme.

## ***Prévenir les maltraitances financières : Domitys - Fédération 3977***

Le dispositif interne de gestion des risques du groupe Domitys, qui gère 160 résidences « services seniors », a montré une augmentation des maltraitances financières chez leurs résidents en 2020.

La Fédération a été sollicitée et partenariat national a été conclu en 2021 pour assurer des interventions de sensibilisation auprès de leurs résidents sur une thématique bien précise : « La prévention sur les maltraitances financières ».

Le groupe Domitys a choisi les résidences pour lesquelles cette intervention paraissait plus particulièrement pertinente.

De son côté, la Fédération a sollicité les centres ALMA les plus proches, pour identifier et former les intervenants bénévoles susceptibles d'assurer ces interventions.

Des supports adaptés ont été créés pour une présentation de 60 minutes.

Deux vidéos de 2/3 minutes

- « Toutes les maltraitances » identifier la diversité des maltraitances, et celle des victimes potentielles ;

- « Léonie » permettant de sensibiliser aux diverses maltraitances pouvant concerner des personnes âgées.

Un support d'intervention interactif, avec pour objectif, animer des échanges avec les résidents à propos des vidéos et ensuite présenter expliquer les modalités d'alertes et d'interventions de la plateforme 3977 et de ses centres.

Les centres sont intervenus dans 24 établissements en 2022.

# *Comité d'éthique*

*Missions*

*Principes éthiques de  
la Fédération*

## Missions

Le comité d'éthique a été créé en 2017 et peut être composé jusqu'à 9 membres permanents désignés par le Conseil fédéral (cf Statuts 2020).

Ces membres ne peuvent être élus dans les autres instances de la Fédération, afin de garantir leur indépendance.

Ce Comité est chargé de développer et conduire une réflexion éthique concernant la mise en œuvre des missions de la Fédération, y compris au sein de ses centres. Le Comité dégage des principes éthiques gouvernant leurs activités.

Il formule également des recommandations concernant la définition, la justification et l'application de règles relatives à l'éthique, et tente de concilier et de proposer tout règlement amiable en cas de différend ou de litige entre adhérents, ou entre la Fédération et un adhérent.

Le comité n'est chargé d'aucune procédure disciplinaire ou d'exclusion.

### Membres permanents en 2022

M. Jean-Claude Cadilhac, psychiatre, (Alma 34) ;

M. Michel Fauchereau, Juriste, (Alma 66) ;

M. Emmanuel Hirsch, Professeur d'éthique médicale ;

Mme Elizabeth Lepresle, médecin, philosophe (Alma Paris) ;

Mme Catherine Marand-Fouquet, professeur (Alma 13) ;

Mme Catherine Mouton-Michal, magistrate honoraire, présidente du Comité (Alma 38) ;

Mme Michèle Myslinski, Psychologue.

Compte tenu de la démission d'Elisabeth Lepresle au cours de l'année 2022, le comité d'éthique pourrait être complété par trois personnes et nous allons lancer un appel à candidature.

### Activités du comité

En 2022, les échanges entre les différents membres du Comité d'éthique ont eu lieu par téléphone par messagerie, et visioconférence.

Nous n'avons été saisie juin 2022 que d'une seule situation, celle du centre ALMA Alsace. Il nous a sollicité pour un avis consultatif sur une situation préoccupante concernant de jeunes adultes atteints de troubles autistiques.

Il y a lieu de constater que le comité d'éthique est peu sollicité. La création d'une adresse mail en 2022 devrait permettre une saisine plus facile.

Cette adresse est :

[ethique@3977contrelamaltraitance.org](mailto:ethique@3977contrelamaltraitance.org)



## ***Principes éthiques de la Fédération***

Le respect de la dignité de chaque être humain s'impose, quel que soit son âge, son genre, son statut social, ses origines ou son état de santé. Le respect de ce principe s'applique aussi bien pour les victimes et les témoins, que pour la ou les personnes mises en cause, quels que soient les faits, ou pour les interlocuteurs avec lesquels un échange intervient.

Ce principe général s'impose aux bénévoles et aux salariés de la Fédération, qu'il s'agisse des centres ou de la plateforme.

Ce principe général se décline en plusieurs recommandations :

Le respect des valeurs de citoyenneté des personnes, qui implique la protection de leurs droits civils et politiques et la lutte contre toute forme d'exclusion sociale, en particulier d'âgisme ;

Le principe de non-discrimination : respect des usages, des coutumes, des croyances, des valeurs morales des personnes dans le cadre prévu par la loi ;

La qualité de l'écoute proposée à tous les appelants, victimes ou autres appelants, le cas échéant. Celle-ci implique la formation des écoutants, leur empathie et leur bienveillance dans les échanges ;

Le respect de la parole de la victime (ou d'un autre appelant) dont l'expression doit être favorisée, libre et sans contrainte. Elles ou ils sont seuls responsables de leurs propos. L'écoute assurée en binôme par les bénévoles permet de mieux saisir le sens et les intentions des propos tenus ;

L'anonymat permanent des intervenants de la Fédération, bénévoles ou salariés, favorise une distance nécessaire avec l'appelant, lors des échanges, sans jamais porter de jugement sur ses propos, son attitude ou ses actes. Il limite l'implication émotionnelle de chacun, qui pourrait perturber l'analyse des propos tenus. Ces derniers sont ensuite résumés au plus près du sens exprimé par l'appelant, tel qu'il est perçu par les intervenants de la Fédération ;

L'information apportée en retour aux appelants par les intervenants, bénévoles ou salariés, doit être claire, loyale et adaptée au niveau de compréhension de la personne ;

Chaque appelant est assuré du respect d'une stricte confidentialité de la part des intervenants de la Fédération, qu'il s'agisse des propos et des faits rapportés, ou des personnes mentionnées. Chacun est informé de l'éventualité de partager dans certains cas des informations sur les situations rapportées avec des professionnels directement concernés, eux aussi soumis au secret, afin de proposer la réponse la plus pertinente possible. Dans ce cas, son autorisation pour ce partage est sollicitée préalablement auprès de lui ;

Le respect de l'autonomie de l'appelant, en particulier son accord, et son libre choix, pour tout contact ou démarche qui lui sont proposés, est impératif. L'accompagnement de l'appelant pour ces contacts ou ces démarches doit être personnalisé, le plus adapté possible à sa demande et à ses besoins, dans un esprit de bienveillance, de souci de l'autre, en excluant toute relation de pouvoir ou d'autorité ;

Les orientations, le soutien, et les conseils proposés, doivent veiller à ne pas créer de souffrance supplémentaire à celle liée à la situation rapportée. Ne pas nuire est le premier devoir de tout bénévole et de tout salarié intervenant au sein de la Fédération pour accompagner les appelants ;

Les intervenants de la Fédération, bénévoles ou salariés, qu'ils interviennent à la plateforme, dans les centres ou les services administratifs, n'ont pas vocation à des contacts directs (rencontres) avec les victimes ou les autres parties prenantes ; les échanges avec elles se font par téléphone (ou autre moyen de communication) ;

Les intervenants des centres (bénévoles et salariés) respectent strictement un principe de subsidiarité, en s'interdisant à se substituer de quelque façon que ce soit aux professionnels, aux services et aux institutions en charge des actions visant à résoudre les situations de maltraitances, ils cherchent au contraire à favoriser le recours des victimes à ces derniers ;

L'information préalable et l'accord des appelants, victimes supposées ou témoins, sont indispensables avant d'engager tout contact ou toute démarche à partir d'une situation de maltraitance possible ou avérée, sauf signalement exigé par la loi.

# ***La vie des centres en 2022 - Editoriaux***

# Alma 01

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 01- Editorial et Ressources)

## Quelques mots sur un point d'éthique...

Lorsqu'il s'agit d'écouter un appelant ou de l'accompagner sur le chemin du sortir d'une situation de maltraitance ou de trouver l'apaisement, quelle que soit sa fonction au sein du centre Alma, qu'il soit écoutant ou référent, chacun s'applique à mettre en œuvre les principes éthiques qui les unissent.

Parmi ces principes, celui du respect du consentement est souvent questionné. Toujours s'astreindre à recueillir le consentement éclairé des personnes avant d'accomplir toute démarche. Appliquer cette règle éthique, c'est considérer les personnes comme compétentes. Compétentes pour trouver elles-mêmes les solutions qui les concernent.

C'est aussi dans le respect du libre choix des personnes, c'est favoriser leurs capacités, leur autonomie décisionnelle. La relation à l'appelant s'appuie sur les capacités des écoutants ou référents à proposer un espace tiers, d'aller à la rencontre des personnes pour les accompagner à mobiliser les ressources qui peuvent être disponibles plutôt que d'imposer des solutions venant de l'extérieur.

La façon d'accueillir, de se positionner à ses côtés, de le laisser libre de ses choix et de l'expression de ses émotions, de ne pas juger, dit à l'appelant notre présence que l'on veut authentique. Pouvons-nous imaginer un instant le vécu de celle ou de celui qui nous appelle ? Saurons-nous être présents, saurons-nous répondre à cette attente, à cette demande parfois accompagnée d'un sentiment d'impuissance, de culpabilité,

*L'équipe des bénévoles du centre est composée de **6 membres**, dont :*

- **3 écoutants**
- **2 référents**
- **1 bénévole** (Membre du Conseil d'Administration)

*Le centre dispose d'une **coordinatrice** pour 7 heures.*

*Le centre s'appuie sur des professionnels « ressources ».  
(Médecin gériatre, notaire, avocat...)*

d'échec, de honte aussi... de ne pas être capable de...? L'écouter ou référent, confiant dans ses possibilités mais aussi conscient de ses propres limites, accepte de s'engager dans une rencontre à chaque fois unique, singulière, accepte de faire l'expérience de l'échange, de l'altérité. L'espace ainsi créé concourt à co-construire avec l'appelant une relation de confiance, d'aide, qui permettra peut-être d'accompagner la personne vulnérable au-delà d'une situation maltraitante ou de tension.

Bien sûr, il arrive parfois que la situation à l'origine de l'appel ne soit pas soulagée. Pour autant devrait-on accepter les effets du découragement ? Jusqu'ici l'équipe de bénévoles, par sa constance et son engagement, a donné sa réponse : elle répond présent. Nous pouvons la remercier.

## **Almalpes 04-05-83-84**

*(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Almalpes- Editorial et Ressources)*

L'année 2022 a été une année difficile, marquée par le décès de Monsieur Claude COULANGE, notre Président depuis 20 ans. Nous avons dû lui succéder et mettre en place une nouvelle structure.

De plus, certains bénévoles ont démissionné, d'autres ont été absents pendant de nombreux mois.

Ces circonstances, ont conduit, non sans regrets, le Conseil d'Administration à prendre la décision de l'abandon de la prise en charge du département du Var à partir du 1er janvier 2023, ce département représentant à lui seul plus de 50% de notre activité. Cette difficile décision nous permettra dans l'avenir, d'être plus sereins dans la gestion de nos dossiers. Nous nous attacherons à être plus actif dans notre mission de sensibilisation à la bientraitance et à la communication avec nos divers partenaires ainsi qu'à la formation interne.

Malgré ces difficultés, nous avons assumé l'immense tâche que représente notre mission d'aide aux personnes vulnérables sur les quatre départements dont nous avons la charge (04-05-83-84). Grâce à l'investissement de certains bénévoles et salariés, nous avons pu faire face au surcroît de travail, qu'ils en soient remerciés.

*Composition de l'équipe Alma 04-05-83-84 en 2022 est composé de :*

**11 membres bénévoles, dont**

**- 6 écoutants**

*dont 4 référents*

**- 5 administratifs**

**2 salariées** (secrétaire et coordinatrice écoutante/référente pour environ 30 heures par semaine).

*En 2022, 277 dossiers ont été ouverts et 618 dossiers ont été suivis.*

# Alma Aude (11)

(Extraits du pré rapport d'activité 2022 d'Alma Aude – Editorial et Ressources)

**En 2022, nous avons poursuivi notre projet selon les 3 axes suivants :**

## 1. Meilleure visibilité d'ALMA11.

Le fichier ressources est créé, il permet une orientation plus ciblée et adaptée des situations de maltraitances (Défenseur des droits, médiateur, organisme de tutelles,)

Les relations de partenariat ont été renforcées, avec les associations d'aide aux victimes de l'ANAV, France victimes 11, France bénévolat, organismes tutélaires, paroles de femmes, citoyennes audoises engagées, associations d'aides en soins palliatifs...

Nous avons participé activement au colloque des associations du Conseil Départemental (journée nationale du bénévolat, du handicap), et sommes membres de différentes structures départementales dont le Conseil Territorial de Santé, le Conseil de Citoyenneté et d'Autonomie du Conseil Départemental...

## 2. Contribution aux connaissances.

Nous avons enregistré une augmentation du nombre de dossiers et l'exploitation du logiciel 3977 permet la réalisation d'un rapport d'activité au plus juste.

Du fait de la médiatisation de l'enquête journalistique des médias en 2022, la parole s'est libérée et a provoqué une forte augmentation des alertes issues des établissements de l'ordre de 80% par rapport à 2021. La formation des professionnels de santé et médico-sociaux en formation initiale ou continue (étudiants infirmiers, aides-soignants, Aides à Domicile), la sensibilisation du grand public ( forum, colloque, l'organisation d'un théâtre-forum lors de la jour-

*Les membres du centre Alma 11:*

- **14 écoutants-référents**
- **5 Les référents**
- **La coordinatrice**  
(6 à 8 h/semaine).
- **Le Pôle Formation**  
4 formatrices
- **Le Pôle ressources**  
8 personnes
- **Le pôle gouvernance**  
12 personnes

née mondiale contre les maltraitances permettent de faire mieux connaître le dispositif d'alerte.

Une « mallette » pédagogique a été finalisée par les formatrices pour faciliter la mission de formation.

La qualité de nos actions « d'écoute et de suivi » repose en grande partie, sur les écoutants en lien avec les référents, véritables chevilles ouvrières de toutes nos actions.

Être écoutant exige entre autres prédispositions : humilité et bien sûr, formation tant initiale que continue, cette exigence construit la dynamique d'équipe incontournable pour ALMA11.

En 2022, nous avons accentué les rencontres « écoutants – référents » afin de questionner nos pratiques et de les améliorer avec l'appui d'une psychologue extérieure à ALMA11. Afin d'actualiser nos connaissances sur les recherches et travaux en cours, nous avons participé au colloque soutenu par le ministère des Solidarités sur « maltraitances les institutions causes et solutions » .

### **3. Intensification de la communication.**

Les publications dans la presse locale, les émissions de radio régionale étayent ou renforcent nos actions, ainsi que la participation active aux journées régionales de la structure d'appui ( SRA) de l'ARS .

Nous avons marqué les 10 ans de l'association par l'organisation d'une rencontre des tous les adhérents d'ALMA11 soit 32 personnes.

Notre projet pour l'année à venir

Développer les actions de sensibilisation « prévention et dépistage » à destination des services ou établissements,

Renforcer l'équipe de formateurs par des bénévoles « qualifiés » afin de répondre aux sollicitations de plus en plus nombreuses des établissements à la prévention et au dépistage

Poursuivre l'analyse des pratiques, permettant de les harmoniser et créer une culture commune.

## **Alma 13 – 2A – 2B**

*(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Aude – Editorial et Ressources)*

Pour Beaumarchais, "Ecouter, c'est pourtant tout ce qu'il y a de mieux pour bien entendre." Si cela peut paraître facile formuler son propos aussi clairement que possible et fidèlement à sa pensée. Cela donne lieu à des moments de sincérité, à des moments d'émotion, à des moments de doute pour celui qui écoute mais cela met toujours en exergue une réalité.

L'Association ALMA13 2A 2B n'a jamais cessé d'être ancrée dans le réel. Ecouter, c'est son ADN. Aider l'autre du mieux possible, c'est évidemment sa raison d'être. Mais elle ne s'est jamais contentée de tenter de guérir les maux d'une société en proie à l'exclusion des plus faibles et des plus vulnérables.

Elle a toujours œuvré à prévenir les risques en favorisant la prise de conscience, la réflexion sur les pratiques et sur la place que chacun offre aux personnes âgées ou handicapées dans son quotidien personnel ou professionnel.

Cette nouvelle année n'a pas dérogé aux précédentes en termes d'investissement de notre équipe, salariées et bénévoles, qui sont un exemple de générosité et d'altruisme, alors même que des scandales éblouissant des établissements d'accueil des personnes âgées ont donné lieu à une augmentation notable de l'activité.

*L'équipe du centre est composée de :*

- **Bénévoles** : 8 écoutantes dont 3 référentes,
- **Salariées** : Le centre dispose d'une secrétaire/coordinatrice pour 28 heures par semaine. Sur l'année 2022, il a été procédé à l'embauche d'un binôme à temps partiel pour la moitié de l'année.

*Notre structure est toujours en quête active de nouveaux bénévoles*

ALMA13 2A 2B traite le réel, avec recul mais sans faux-semblants, portée par la conviction que le meilleur reste à venir. Dans cette dynamique, plusieurs projets importants ont été conduits cette année 2022, notamment à la faveur d'un allègement des mesures sanitaires qui a permis des temps de rassemblement attendus depuis longtemps. L'année 2023 s'annonce riche et porteuse, alors allons-y ! ALMA lève le voile du silence ; ALMA prolonge l'écoute ; ALMA analyse ses observations ; ALMA agit dans le respect de son éthique



## **Alma Basse-Normandie (14-50-61)**

*(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Basse-Normandie – Éditorial et Ressources)*

En 2022, à nombre de dossiers constant, la nature des situations rencontrées a évolué vers davantage de dossiers en institution par rapport aux années précédentes.

Cette augmentation s'est cependant concentrée sur le premier semestre suite à la médiatisation des dysfonctionnements et maltraitements en EHPAD par le livre d'investigation *Les Fossoyeurs* de Victor Castanet et le magazine *Cash Investigation* présenté par Élise Lucet.

Si les témoignages de maltraitements en institution ont peu à peu retrouvé la proportion des années précédentes, il ne faut pas que les maltraitements en établissements re-tombent dans l'indifférence générale.

En 2023, comme chaque année, Alma Basse-Normandie devra maintenir ses efforts de sensibilisation, notamment des futur(e)s professionnel(le)s du secteur médico-social, sans pour autant négliger les maltraitements familiaux à domicile qui restent, malgré tout, les situations de maltraitance les plus courantes. Ainsi, nous participerons à la fin de l'année à une journée organisée par le CLIC du Cotentin pour permettre aux acteurs professionnels et bénévoles d'échanger sur les violences intrafamiliales.

Avec Alma 76-27, nous demanderons également à rencontrer l'ARS de Normandie afin de travailler ensemble plus efficacement à la lutte contre les maltraitements.

Nous restons bien sûr ouverts aux demandes d'interventions concernant l'antenne.

*L'équipe d'ALMA Basse-Normandie compte **5 bénévoles** dont **2 écoutants/référents**.*

*Le nombre de bénévoles s'est peu modifié mais seuls les bénévoles en retraite peuvent assurer la permanence de l'antenne et ont donc un double rôle d'écouter et référent.*

*Le centre dispose d'**un coordinateur** pour 7h/semaine.*

# Alma 22

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 22 – Editorial et Ressources)

L'année 2022 révèle une augmentation significative des situations de maltraitances enregistrées par ALMA 22

Notre plateforme d'écoute, d'accompagnement et d'orientation a su s'organiser pour répondre où engager les 693 appels, accompagner les 105 situations nouvelles dans la durée et les orienter pour une prise en charge adaptée et personnalisée vers notre pôle ressources externe.

Concernant notre pôle de prévention, il comptabilise en 2022 : 1525 personnes sensibilisées à la prévention de maltraitance par des programmes adaptés de sensibilisation. L'année 2022 a permis également :

- d'établir de nouveaux partenariats, je pense notamment à la collaboration avec la maison de protection des familles de la gendarmerie et de la police en apportant leurs expertises tant dans le cadre de nos dossiers de maltraitance que par leurs présences à nos côtés dans nos actions de prévention ;
- de renouveler auprès de l'ARS Bretagne notre agrément d'Association représente des usagers pour siéger dans les Etablissements du sanitaire ;
- de réaliser notre premier observatoire annuel des maltraitances et de le mettre à voire auprès des institutions ;
- de donner de la lisibilité à notre numéro d'appel par la réalisation d'un nouveau support
- de diffuser des communiqués de presse réguliers auprès de la presse locale du Département ;
- de démarcher de nouveaux contacts pour des actions de sensibilisation auprès de nouveaux publics ;

- **Une équipe de 5 écoutantes**
- **Une cellule de 4 conseillers référents**
- **Un pool de 2 opératrices de saisies**
- **Un comité « ressources » externe dans l'accompagnement des résolutions de situations de maltraitances.**

- de développer des projets de partenariats dans le cadre de la formation interne de nos équipes;
- de renforcer nos équipes par des contrats de mise à disposition de professionnels ;
- d'obtenir des fonds complémentaires par la conférence des financeurs grâce à notre stratégie de développement de la prévention ;

Pourtant rien n'est acquis, ALMA 22 est à la croisée d'un chemin entre son développement pour répondre aux nombreuses sollicitations du pôle prévention et notamment dans le champ du handicap et une recherche constante de financements.

Enfin et je conclurais que si le récent rapport du CREDOC pointe la maltraitance comme étant la 2ème inquiétude des Français, nous partageons encore plus aujourd'hui les difficultés et les fragilités des services et des établissements sanitaires et du médico-social face à la pénurie de personnel. Cet état impacte l'accompagnement nécessaire et attendu des personnes en situation de vulnérabilité, ce qui entraîne des risques des maltraitances.

## Alma 24

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 24 – Editorial et Ressources)

L'Année 2022 a été particulière pour notre centre l'écoute Allô maltraitance Dordogne, comme pour tout le réseau ALMA et le 3977, avec un nombre plus important qu'à l'habitude de nouveaux dossiers (+ 21%). Cette augmentation a été particulièrement concentrée au 1er semestre. Elle fait suite, évidemment, à « l'affaire Orpéa », fortement médiatisée au début de l'année. La levée du silence, probablement suscitée par cette médiatisation, a eu un retentissement tant sur le signalement de situations de maltraitance en établissement, que de situations à domicile. En effet, cette médiatisation a permis, malgré tout, de développer la notoriété du numéro 3977 et du réseau des centres d'écoute.

Si le nombre de signalements de situations en établissement progresse chaque année, la majorité des situations dénoncées a pour tout lieu à domicile (les 2 tiers).

Les chiffres de l'année 2022 font également ressortir le fait que les membres de la famille sont toujours les principaux mis en cause. Pour autant, ils ont tendance à diminuer ces dernières années au profit des professionnels principalement, mais également d'une diversité d'acteurs autres (voisins, amis, famille d'accueil, supérieur hiérarchique, banque...).

La maltraitance à l'égard des adultes vulnérables est donc le fait de tous ceux qui, quotidiennement ou ponctuellement, gravitent autour d'elles.

*L'équipe des bénévoles du centre Alma 24 est composée de **8 membres**, dont :*

- **6 écoutants**
- **2 référents** (Profils : juriste, psychologue)
- *Le centre dispose d'une **coordinatrice** (profil : intervenant social) pour 9h30 par semaine.*

Mais la maltraitance est surtout l'affaire de tous. Elle nous oblige à être vigilants quant au traitement réservé aux plus fragiles d'entre nous, mais aussi aux difficultés rencontrées par leur entourage familial et professionnel.

Dans l'objectif de sensibiliser le grand public et les professionnels aux risques de maltraitance, dont chacun peut être responsable ou témoin, l'association CASSIOPEA et son service ALMA 24 ont organisé, en 2022, et à l'occasion de ses 35 ans d'existence, une conférence sur le thème de la maltraitance.

Créé en 2008, le centre ALMA 24 fêtera l'an prochain ses 15 ans. Ce sera une nouvelle occasion de proposer des actions participant à la lutte contre la maltraitance et à la promotion de valeurs bienveillantes dans l'accompagnement des adultes vulnérables.

## **Alma Franche-comté (25 - 39 - 70 - 90)**

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Franche-Comté - Editorial et Ressources)

Le rapport d'activité 2022 reflète s'il en était besoin les faits marquants survenus dans notre société et plus particulièrement dans la sphère des personnes vulnérables.

Les chiffres clés retenus pour les quatre derniers exercices (2019 à 2022) mettent en lumière une forte augmentation des alertes en 2020 suite à l'épidémie COVID et au confinement, un retour aux chiffres habituels en 2021 et à nouveau un regain de signalements et témoignages après la parution de l'ouvrage de Jérôme CASTANET, les Fossoyeurs.

Cette étude choc a permis d'interpeler aussi bien les pouvoirs publics que la société toute entière sur la nécessité d'une prise en charge plus humaine du public âgé. Il convenait dès lors de porter une interrogation et un regard bienveillant dans toutes les structures et organisations du secteur de l'aide aux personnes vulnérables qu'elles soient publiques, associatives, privées, même si les abus dénoncés ne sont pas de même motivation dans l'un et l'autre des secteurs.

Durant l'année 2022 on note logiquement une augmentation conjointe de l'activité c'est-à-dire du nombre des appels, des témoignages, des accompagnements.

*L'équipe des bénévoles du centre est composée de **10 membres**, dont :*

- **9 écoutants et référents**  
(Profils : cadres de santé, directeur d'EHPAD, cadre bancaire, travailleur social, infirmières, enseignants...)
- **1 Trésorière.**
- **1 secrétaire/coordonateur**  
pour 35 heures par semaine.

Pour cette année encore on remarque une prévalence des alertes pour les suspicions de maltraitances en institution (+63% entre 2021 et 2022).

Ces mauvais traitements de typologie variable (négligences, maltraitance psychologique, médicale), font émerger de manière évidente la notion de maltraitance institutionnelle.

Une équipe prête à s'intégrer dans de nouveaux dispositifs de lutte contre les maltraitances (plateformes territoriales, Etats généraux de la maltraitance...).

Une équipe soucieuse de développer les partenariats nécessaires au niveau local par des contacts et des rencontres.

# Alma 29 – 56 – 975

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 29 – Editorial et Ressources)

Pour 2022, nos missions d'écoute, d'aide et d'assistance, de reconnaissance et de respect, auprès des personnes âgées et/ou handicapées, victimes de maltraitements ou de violences, auront été redéfinies, confortées, justifiées, par des événements d'actualité qui bouleverseront l'opinion publique en France et entraîneront les responsables politiques à prendre des mesures pour y mettre un terme.

Le 26 janvier 2022 était publié le livre/enquête du journaliste Victor Castanet Les Fossoyeurs (400 pages- éd Fayard). Conséquences vraisemblables de ce scandale sanitaire, dans les mois qui ont suivi nous avons recueilli à l'antenne d'Alma 26-56 des signalements de maltraitements, accrus de façon significative pour des résidents en institutions, Ehpad, maisons de retraite, Centres hospitaliers... Il nous était demandé conseil et soit d'intervenir auprès de la hiérarchie des établissements incriminés, soit de faire suivre une déclaration auprès de l'ARS... Nous avons reçu dans nos locaux un homme politique, Monsieur Didier Le Gac. Député de la majorité présidentielle, élu dans la 3ème circonscription du Finistère, Brest-rural selon la terminologie locale (réélu en juin 2022), membre de la commission des affaires sociales. Il ne connaissait pas bien le dispositif d'Alma 29-56, le numéro national 3977, ni le travail et les missions de l'association. Nous avons eu tout le loisir de leur en parler et de leur présenter l'organisation du travail.

Le journal Le Monde dans son édition du vendredi 9-09-2022 est revenu sur cette question des maltraitements en institutions, dans un article signé de Adrien Sénécat et dans lequel notre numéro national, 3977,

*L'équipe des bénévoles du centre est composée de **18 membres**, dont :*

- **9 écoutants** et 2 en formation interne
- **3 référents**
- **3 bénévoles administratifs**
- **3 comités ressources**

*Le centre dispose d'une **secrétaire salariée** du GEAI 29 (Groupement d'Employeur Associatif Intersectoriel) mise à disposition à raison de 37 heures par mois*

était cité en référence. Intitulé, « Les lacunes du suivi des maltraitements dans les Ehpad. Depuis 2018 des rapports internes au ministère de la santé dénoncent l'incapacité des autorités sanitaires à mesurer les violences... Combien des quelques 700 000 pensionnaires en Ehpad en ont été victimes ? A ce jour les autorités sanitaires françaises ne sont pas en mesure de le dire. La Direction Générale de la Cohésion Sociale (ministère de la Santé) regrette de ne recevoir qu'un très faible nombre de signalements de la part des ARS : à peine une dizaine de cas de maltraitements chaque année, tous types d'établissements confondus.

Aujourd'hui la part des alertes que nous connaissons via le 3977 ou d'autres canaux est dérisoire, abonde Pierre Czernichow, Président du bureau fédéral du 3977. Le problème de maltraitance n'est pas identifié par les pouvoirs publics... Ces constats et ces alertes n'ont semble-t-il, pas été entendus en amont du scandale Orpéa. Et près de huit

mois après celui-ci, la refonte tant attendue des systèmes informatiques se fait encore attendre... ».

Donc ainsi que nous l'avions remarqué, dès la mise au grand jour de ce scandale institutionnel, l'accroissement significatif des appels pour ces motifs était noté par nos écoutantes. Le travail n'allait pas manquer. Le ministère des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées, ainsi que le ministère de la santé et les ARS, allaient également devoir se mobiliser, être attentifs et mettre à jour leurs systèmes d'alertes rénovés.

Hélas ces maltraitances institutionnelles ne constituent qu'une fraction, certes significative, en regard des maltraitances domestiques toujours très présentes.

L'équipe d'Alma 29-56 qui recueille et traite ces signalements demeure très attentive, motivée, et formée pour prendre en charge les situations problématiques, parfois dramatiques, auxquelles elle est confrontée. Mais depuis la direction collégiale à la bienveillante autorité, en passant par les écoutantes et même les nouvelles adhérentes et jusqu'aux référentes et le secrétariat (poste à temps partiel), c'est avec abnégation, un profond respect et une totale humanité que cet engagement se poursuit.

# Alma 31

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 31 – Editorial, Rapport moral et Ressources)

Nous avons enfin vu notre fonctionnement se stabiliser en 2022 : du télétravail, du présentiel, et surtout la reprise des activités conviviales, en présentiel !

Cela a permis de renforcer les liens entre bénévoles, et de conforter l'important des rencontres physiques, tout en conservant la praticité des réunions visio (1 réunion sur 2 se réalise en visio).

Les sollicitations sont toujours nombreuses, mettant souvent à mal notre équipe, frustrée de ne pouvoir répondre rapidement aux appels, et surtout impuissante face au mécontentement parfois exprimé par les appelants sur nos limites d'actions.

Heureusement, la grande majorité des appelants reste reconnaissante de notre accompagnement et de notre soutien, ce qui nous permet de poursuivre notre engagement aux côtés des personnes vulnérables. Nous avons ainsi pu mettre en place assez fréquemment des permanences « spéciales 1ers appels », en plus des permanences standard.

Ces permanences ne sont pas encore totalement fixes ni régularisées, mais ont permis de traiter de nombreux dossiers en y consacrant plus de temps.

*Les membres du centre Alma 31 :*

**12 bénévoles, dont :**

- Les **8 écoutants-référents**
- Les **2 référents**
- La **coordinatrice régionale** (6 à 8 h/semaine).
- Les **2 formatrices** Pôle Formation
- Le Pôle « ressources »: **une juriste, des assistantes sociales du CCAS de Toulouse, le directeur d'une structure d'aide à domicile.**

L'offre de formation s'est développée et nous a permis de nous faire connaître, mais surtout de sensibiliser toujours plus de professionnels ou grand public au risque de maltraitance auprès de nos aînés et des adultes en situation de handicap.

Les projets de 2023 :

- création d'un livret de formation (projet 2022 reporté à 2023) ;
- améliorations de nos supports de communication grâce à la subvention DDCS ;
- stabiliser la permanence pour les 1ers appels.

Cécile Kirnidis, Présidente d'Alma 31

## **Alma Hérault et Gard (34 – 30)**

*(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Hérault – Editorial et Ressources)*

L'année 2022, comme chaque année, a connu une activité qui a, une fois de plus, demandé un engagement important des bénévoles pour assurer le fonctionnement d'ALMA 34 et ALMA 30, charges augmentées du fait des difficultés liées à l'absence de certains écoutants, pour raisons de santé ou familiale.

Le nombre d'appel est en 2022 sensiblement identique (213 pour l'Hérault et 99 pour le Gard) mais l'organisation du colloque le 15 juin, journée mondiale de la lutte contre la maltraitance, a mobilisé l'ensemble des équipes, tant sur le plan administratif qu'en démarches pour la recherche d'intervenants. La présence de 150 personnes à cette rencontre a démontré l'intérêt de ces actions pour faire connaître et reconnaître notre action.

Notre représentation au Conseil Départemental de la citoyenneté et de l'autonomie a été plus effective. Au-delà de ce que notre contribution aux travaux du CDCA, nous augmentons la visibilité de notre action.

De même, quelques formations ont été effectuées à la demande de la Fédération 3977 et quelques interventions auprès de partenaires ont été assurées.

Nous espérons développer cette action d'information et formation en 2023, tant auprès du public que des professionnels, aussi bien dans l'Hérault que le Gard, et assurer ainsi une sensibilisation plus importante à la lutte contre la maltraitance.

*L'équipe des bénévoles du centre Alma 34 est composée de **12 membres**, dont :*

- **4 écoutants**
- **4 référents** (gérontologue, psychiatre, juge, juriste)
- **4 administratifs** (secrétaire, trésorier, référent informatique, référent formation)



## Alma Isère (38)

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Isère – Editorial et Ressources)

L'année 2022 a été atypique en raison de l'actualité liée à la sortie du livre de Victor CASTENET « Les Fossoyeurs » qui met en cause le fonctionnement des établissements ORPEA et leurs pratiques déviantes. Il s'en est suivi un déferlement médiatique et une libération de la parole par les témoignages qui sont parvenus aux centres ALMA mais aussi à la plateforme d'écoute de la Fédération 3977.

Le nombre des appels a littéralement explosé et le rythme s'est maintenu tout au long de l'année, malgré un tassement au dernier trimestre.

Phénomène rarissime, la part des appels concernant les établissements tend à se rééquilibrer par rapport à ceux qui ont trait au domicile. Les professionnels des établissements sont de plus en plus mis en cause (défaut ou insuffisance de soins, négligences actives ou passives)

Le profit type des victimes reste le même que les années antérieures : une femme de plus de 75 ans veuve et vivant à domicile.

Les maltraitances institutionnelles constituent une catégorie à part entière dans la nouvelle définition des maltraitances envers les personnes vulnérables. Cette définition a pris une valeur législative en 2022 par son inscription au code de l'action sociale et des familles. Les maltraitances institutionnelles visent tout particulièrement la gouvernance et l'organisation des structures d'hébergement médicosociales et les services à domicile.

Sur le plan de la communication, ALMA Isère a poursuivi son action en direction des différents médias (presse locale, radios) ou de ses partenaires : participation au Forum des seniors le 21 mai organisé par le CCAS

*L'équipe des bénévoles du centre Alma Isère est composée de **13 membres**, dont :*

- **6 écoutants** ;
- **7 référents** issus des milieux juridiques, hospitaliers, médicaux, et éducatifs.

*Le centre dispose d'un **coordinateur** pour 12 heures par semaine.*

de Grenoble et le Conseil Départemental de l'Isère.

Le colloque du 16 juin dans le cadre de la journée mondiale contre les Maltraitances des personnes âgées sur le thème « Handicap et Vieillesse, éviter la Double Peine » a connu un vif succès et suscité des échanges très riches entre les participants et les associations présentes. Le colloque a été ouvert par la projection en avant-première du film « Handicap et Vieillesse, et réciproquement » réalisé par l'Association Le Fil Rouge.

ALMA Isère bénéficie d'un réseau de personnes ressources, qu'elle peut mobiliser dans sa mission de conseil et d'orientation des appelants. Des relations régulières sont entretenues avec l'ARS, la DDETS, le Conseil Départemental, les services régaliens, les associations spécialisées pour renouveler, entretenir et enrichir notre collaboration. En 2022 en particulier, nous avons pu rencontrer la Présidente du Tribunal judiciaire et le chef d'escadron de gendarmerie de Grenoble.

Merci à l'équipe d'ALMA Isère, salariée et bénévoles, pour son implication et son engagement.

# Alma 40

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 40 – Préface, Editorial et Ressources)

## Alma 40 à 10 ans.

C'est toute une équipe de bénévoles qui s'est investie pendant ces années dans une démarche délicate et souvent frustrante pour la mise en œuvre des objectifs de l'association.

L'écoute d'un témoin ou d'une victime de maltraitance nécessite un savoir-faire et un savoir-être qui oblige à un travail régulier de perfectionnement. C'est en ce sens que l'équipe a consacré deux journées en 2022 pour cette formation de rappel.

2022 nous a permis de sortir des contraintes souvent maltraitantes de la période Covid. Mais cette pandémie fut aussi un redoutable révélateur de divers dysfonctionnements et de la réalité d'une maltraitance institutionnelle complexe.

Il faut espérer que les Etats généraux des maltraitances permettront de définir un vrai plan national de lutte avec toutes les coordinations utiles, en particulier au niveau des départements pour une efficacité de proximité.

Une récente enquête du Credoc a montré à quel point la maltraitance des personnes vulnérables devient un sujet d'inquiétude pour une majorité de la population.

La lutte contre les maltraitances ne se limite pas à répondre aux alertes reçues. La prévention et la détection précoce restent à organiser et à développer.

Alma 40 prévoit d'élargir ses actions de sensibilisation auprès des personnels de l'accompagnement pour que les maltraitances ne restent pas dans le silence.

*L'équipe des bénévoles du centre Alma 40 est composée de **11 membres** :*

- **7 écoutants**
- **4 référents**

*Leurs origines professionnelles diverses facilitent un échange pluridisciplinaire*

## Alma 42 - 43

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 42/43 - Préface, Editorial et Ressources)

L'année 2022 a été marquée par l'affaire OR-PEA suite à la sortie du livre « les fossoyeurs ».

L'opinion public s'est rendu compte par la suite que les EHPAD étaient loin d'être parfaites.

Plusieurs questions se posent pour que la personne âgée soit mieux traitée :

Rythme de vie imposée

Perte d'utilité

Problèmes d'hygiène (protection, douche...)

Besoin de sortir

Une des plus grandes maltraitances que nous avons entendues cette année, a été les erreurs de diagnostics médicaux.

Comme les hôpitaux sont surchargés, les médecins hésitent à envoyer une personne âgée passer une radio d'un membre douloureux. Du coup, des personnes peuvent rester plusieurs jours avec une fracture.

Notre équipe de bénévoles reste toujours aussi motivée et est toujours partante pour assister aux différentes formations.

En début d'année, nous avons pu échangé avec le président du département de la Loire ainsi que plusieurs conseillers et le directeur de la MLA au sujet des situations rencontrées dans les EHPAD.

*L'équipe du centre est composée de **10 membres**, dont :*

*- **8 écoutants** ;*

*- **2 référents***

*(Profils : assistante sociale et directeur de l'OSPA*

## Alma 44

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 44 – Editorial et Ressources)

La maltraitance est devenue aujourd'hui un véritable phénomène de société. Lorsqu'elle concerne des enfants ou des femmes, elle est logement médiatisée, d'autant que l'évolution des mentalités a ouvert des portes restées longtemps fermées, comme la pédophilie, le viol et l'inceste.

Mais concernant les personnes âgées et handicapées, mise à part l'affaire ARPEA rapidement étouffée, elle est bien réelle comme l'attestent les appels enregistrés par l'antenne nationale 3977 et les réseaux départementaux d'ALMA.

Huits bénévoles pour la Saône-et-Loire et 4 pour la côte d'or sont aujourd'hui à l'écoute des personnes maltraitées, réelles ou supposées, qui s'adressent directement à ALMA ou par l'intermédiaire de leur famille, du voisinage ou des aidants divers.

Notre rapport d'activités 2022 est le reflet de ce travail. Notre action reste dépendante du soutien financier des Conseils départementaux et des Directions Départementales de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, sans quoi rien ne serait possible.

*L'équipe des bénévoles du centre est composée de **8 membres**, dont :*

*- **8 écoutants**, tous bénévoles.*

*Le centre dispose d'**une secrétaire/coordinatrice** pour 7 (sept) heures par semaine.*

# Alma 49

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 49 – Editorial et Ressources)

L'année 2022 a été une année de transition.

La restructuration d'ALMA 49 a été au centre de nos préoccupations, au terme de l'année, nous avons une équipe motivée et active très présente, pour cela nous avons tous intégrés, sans exception, le conseil d'administration qui se réunit 4 fois par an.

Le rythme de nos réunions nous ont permis de nous connaître, de nous comprendre, de nous structurer et de nous inclure dans le mouvement.

La recherche de bénévoles pour l'écoute et la préoccupation de mieux faire connaître ALMA 49 a été la quête de tous. Nous sommes heureux d'avoir pu réunir une équipe certes encore petite mais volontaire et intéressée. Tous les bénévoles ont effectué les trois modules de formation initiale.

Des rencontres et des contacts téléphoniques ont eu lieu avec les partenaires incontournables (administratifs et élus) en responsabilités et concernés par le bien être des personnes âgées et handicapées.

Nous avons organisé, dans nos locaux, la réunion grand ouest le 20 octobre 2022, étaient présents ALMA 22, ALMA 72, ALMA 53 et ALMA 85-79, Eric Andro représentait la Fédération.

700 cartes de vœux 2023 ont été envoyées aux structures adhérentes ou non (mairies ayant un député, CCAS, FNADEPA, EHPAD et les présidents des centres ALMA).

Au terme de cette année nous poursuivons nos fondations afin que nos bases soient saines et pérennes.

*L'équipe des bénévoles du centre Alma 49 est composée de*

**6 écoutants.**

*L'écoute est assurée 1 demi-journée par semaine chaque mardi de 9h à 13h.*

## **Alma Mayenne (53)**

*(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Mayenne – Editorial et Ressources)*

Reporté pour raison de pandémie notre « Théâtre Forum » sur le thème des maltraitements dont sont victimes les personnes en situation de handicap, a pu voir le jour cette année. La particularité de cet événement c'est de l'avoir conjointement organisé avec l'association APF France Handicap, avec qui nous partageons de mêmes valeurs, ces derniers nous ont apportés leur soutien logistique, leur communication etc. Cet esprit d'ouverture vers d'autres associations est à renouveler.

Les écoutants ont une nouvelle fois fait fonctionner le centre d'écoute par leur présence, leur disponibilité et leur professionnalisme si tant soit peu que l'on puisse parler de professionnalisme pour des bénévoles ! Les signalements pour des faits de maltraitance ne montrent qu'une petite partie de la réalité, il est important que nous développiions la communication afin de mieux faire connaître notre dispositif.

Les séances de sensibilisation vers les futurs professionnels ont lieu maintenant dans la plupart des centres de formation du nord au sud du département, notre expertise dans le domaine des maltraitements et de leur prévention est appréciée. Les demandes se succèdent d'une année sur l'autre.

*L'équipe des bénévoles du centre est composée de **14 membres**, dont :*

- **8 écoutants ;**
- **2 référents** (Profils : Directrice, social) ;
- **4 autres bénévoles.**

*Le centre s'appuie sur un groupe pluridisciplinaire.*

Concernant la fédération 3977 cette dernière doit renouveler la convention triennale avec le ministère, elle dispose d'un report d'un an. Les États Généraux de la Maltraitance ont lieu de mars à juin 2023, quelle place aura notre Fédération et nos Centres dans les futurs dispositifs de lutte contre les maltraitements ? rappelons que nous sommes 50 centres tenus par 600 bénévoles qui couvrent 75 départements.

Quelle place auront nous dans les nouveaux dispositifs à venir ?

L'année 2023 s'annonce donc cruciale pour nos centres et la Fédération restons optimistes.

## Alma 58/89

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 58/89 – Editorial et Ressources)

Une année 2022 marquée par : - la publication du livre « Les Fossoyeurs » de Victor Castanet - la diffusion de documentaires - et leurs suites. L'Assemblée générale montrent que cette année 2022 n'a pas été une année ordinaire pour le centre ALMA 58 & 89. Ce premier constat m'amène à féliciter et à remercier très chaleureusement l'équipe de bénévoles qui m'entourent car elle s'est employée sans compter à écouter, conseiller, et suivre les situations nombreuses qui nous ont été signalées et à remercier aussi tous les partenaires (institutions, organismes, associations ...) que nous sollicitons.

Dès le début de l'année, l'affluence des appels a donné le ton, et la progression, conforme à la progression nationale, s'est poursuivie tout au long de l'année. Ceci se traduit par une croissance très importante -près de 100 %- du nombre de dossiers ouverts. Toute cette activité d'écoute et d'accompagnement des situations a exigé un nombre beaucoup plus important d'heures de présence puisque nous sommes passés de 576 heures à 664 heures pour un nombre d'écoutes identique.

La maltraitance s'installe dans la durée dans pratiquement tous les cas et elle ne se résout pas par un simple coup de téléphone. Répétons-le, l'association ALMA 58 & 89 agit en confidentialité et en toute neutralité ce sont les principes éthiques de la Fédération 3977, mais surtout ALMA ne se substitue à aucun service.

Il faut regretter encore que l'année 2022 a été une année peu propice aux actions de sensibilisation, donc, dans ce domaine un gros effort s'impose, car il ne suffit pas de

*L'équipe des bénévoles du centre est composée de **13 membres**, dont :*

- **7 écoutants ;**
- **2 référents** (Profils : assistante sociale, infirmière,
- **4 autres bénévoles.**

prononcer le mot « bienveillance » pour que les personnes qui entourent, qui apportent une aide de quelque nature qu'elle soit à une personne en situation de vulnérabilité soient dans une bonne posture, il faut expliquer ce qu'est la maltraitance, les mécanismes et les causes, connaître les risques, de façon à les prévenir et à construire une culture de bienveillance.

En dehors de la communication écrite que nous avons maintenue au niveau des années précédentes, c'est avec plaisir que nous avons pu participer à un salon des seniors en fin d'année 2022, moment qui permet toujours des contacts plus fructueux que le simple échange de courriers. Cependant nous observons toujours cette méconnaissance du numéro 3977 et du rôle du centre ALMA.

Sur le plan local, je voudrais souligner un aspect positif, c'est la reconnaissance de notre association par le département de la Nièvre notamment dans notre participation d'une part aux travaux du CDCA (Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie) et particulièrement aux journées thématiques Adapt'ta Nièvre qui devraient déboucher sur des propositions faites à la commission Solidarités du CD58 et d'autre

part au CTS (Conseil territorial de Santé piloté par l'ARS) à travers la Formation des Usagers.

Nos réflexions et nos actions sont tournées vers les usagers qu'ils résident à domicile ou en établissement. L'année 2023 a amorcé une nouvelle dynamique en portant une attention particulière aux maltraitances à travers divers consultations nationales dont les Etats Généraux de la maltraitance, alors nous ne pouvons qu'espérer une amplification de la politique publique consacrée à la lutte contre les maltraitances envers les personnes en situation de vulnérabilité, politique formalisée à travers un plan associant les parties prenantes avec objectifs, ressources dédiées, programmation et suivi permettant d'identifier les difficultés rencontrées et de les résoudre. Le centre ALMA 58 & 89, grâce à son expérience acquise depuis sa création en 2008, peut et doit se préparer à y contribuer.



## **Alma Mayenne (53)**

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Mayenne – Editorial et Ressources)

Les bénévoles sont la clef du fonctionnement d'ALMA Nord-Pas-de-Calais. Ils assurent l'écoute et le suivi des dossiers.

Les bénévoles peuvent être écoutants, conseillers-référents ou membres du comité de ressource.

Les écoutants – conseillers – référents assurent en binôme l'écoute téléphonique et le suivi des situations de maltraitance. Issue de divers horizons professionnels, l'équipe analyse les dossiers en pluridisciplinarité et assure la prise en charge, en lien avec les professionnels de terrain. Les bénévoles écoutants sont issus à 20% du secteur tertiaire, 20% du domaine médical, 50% du domaine paramédical, 10% du secteur social : 2 médecins, 1 assistante sociale, 4 cadres de santé, 1 kinésithérapeute et 2 personnes du tertiaire. Ils sont pour la plupart en retraite et tous issus de la région Lilloise.

Les membres du comité de ressource sont des consultants issus du secteur social, médical, médico- social et juridique, sensibilisés aux difficultés des personnes âgées et/

**Centre Alma 59 : Permanences d'écoute les mardis et jeudis matins.**

ou en situation de handicap : 4 médecins, 2 maîtres de conférences, 1 consultant. Ils apportent une aide ponctuelle au Centre d'écoute.

Tous les bénévoles participent à des réunions d'équipe (analyse de dossiers et de bonnes pratiques) et à des réunions administratives.

Ils s'impliquent dans un travail de prévention selon leurs compétences : formation et sensibilisation à la prévention de la maltraitance et à la bientraitance auprès des professionnels de terrain, étudiants et élèves ou participation à des actions de communication (salons, colloques, congrès scientifiques, etc)

# Alma 65

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 65 – Editorial et Ressources)

Après une année 2021 encore perturbée par les conséquences de la pandémie COVID les bénévoles encore présents au sein de l'association ont continué à exercer leurs missions avec constance car le nombre de signalements à traiter n'a pas diminué.

Plusieurs personnes chargées notamment de l'instruction des dossiers et présentes dans l'association depuis des années ont pris du recul rendant plus difficile la tâche de celles qui continuent la prise en charge des dossiers.

Les permanences d'écoute sont néanmoins assurées avec régularité de même que la synthèse mensuelle tous les premiers lundis du mois ; la secrétaire à temps partiel, également écoutante et en cours de formation, se charge du traitement des dossiers au fil de l'eau afin que ceux-ci soient enregistrés en temps réel sur le serveur de la fédération.

Conscients du déficit de notoriété de l'association les bénévoles ont entrepris dans le cours de l'année 2022 un travail qui devrait, espèrent-ils, améliorer la visibilité de l'association notamment l'adaptation de la plaquette de l'association « devenez bénévole à ALMA65 » ; finalisé en 2023 ce triptyque sera diffusé le plus largement possible.

Pour ce qui concerne la présence sur les réseaux sociaux la réflexion est plus complexe dans leur choix en raison de la difficulté à les faire vivre.

*L'équipe des bénévoles du centre 65 est composée de **10 membres**, dont :*

- **5 écoutants ;**
- **5 référents** (Profils : Directeurs d'EHPAD actifs et retraités, cadre infirmiers, mandataire judiciaire, éducation nationale) ;

*Le centre dispose d'une **secrétaire coordinatrice et écoutante** rémunérée 14 heures par semaine (60 heures par mois).*

*Il dispose d'un groupe pluridisciplinaire de référents chargés du traitement des dossiers.*

Nous constatons par ailleurs une diminution du nombre d'adhérents en 2022, notamment de la part de certains établissements sanitaires et sociaux malgré une cotisation inchangée ; la Fédération connaît nos difficultés de recrutement mais ne peut nous proposer qu'une aide logistique.

Il convient enfin de souligner que les aides financières accordées par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, le Département des Hautes-Pyrénées et la mairie de Tarbes permettent à ALMA65 de pérenniser sa mission malgré le déficit de bénévoles observé dans le secteur associatif notamment le nôtre.

# Alma Alsace 67-68

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Alsace – Editorial et Ressources)

*« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement »*

Créé en 1995, le centre régional ALMA ALSACE affilié à la Fédération 3977 contre les maltraitances, mène son action au sein d'un dispositif associatif national d'alerte et de prévention des maltraitances envers les personnes en situation de vulnérabilité (notamment âgées ou en situation de handicap). Ce dispositif est soutenu et financé par les pouvoirs publics (DGCS).

L'équipe des bénévoles formés (10 en 2022) d'Alma Alsace assure en binôme l'écoute puis le suivi des dossiers, encadrée par des conseillers-référents.

La diversité des dossiers, situations préoccupantes ou accompagnement de situation, nécessite de fréquentes réunions d'échanges internes et de fait, le savoir-faire d'Alma Alsace se renforce. Son action est aussi confortée par la reconnaissance grandissante de la notion de maltraitance dans la société.

Alma Alsace agit dans un climat indispensable de confiance avec ses partenaires. L'une des bénévoles est élue au conseil fédéral du 3977.

Alma Alsace est aussi à l'écoute des travaux

L'équipe des bénévoles du centre Alma Alsace est composée de **14 membres**, dont :

- **8 écoutants** ;
- **4 conseillers référents** : deux médecins, une assistante sociale, une psychologue et une médiatrice familiale ;
- **1 secrétaire salariée** 3 heures par semaine ;
- **1 bénévole** se consacre à des tâches administratives.

*Par ailleurs, 3 référents ont quitté l'équipe en cours d'année, et 1 écoutante est élue au Conseil Fédéral du 3977 pour représenter Alma Alsace.*

actuels du Conseil National de la Refondation sur le thème : B TIR LA SOCIÉTÉ DU BIEN VIEILLIR. En effet des réformes sont attendues sur les sujets tels que : reconnaître et simplifier la vie de ceux qui entourent les personnes âgées, repérer l'isolement social et mieux prévenir la perte d'autonomie, simplifier l'accès aux services publics et à l'offre de soins, lutter contre les maltraitances et moraliser le secteur du grand âge.

Souhaitons que ces réformes puissent également prendre en compte la réalité des besoins des personnes en situation de handicap.

# Alma 74

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 74 – Organisation)

Quelques mots sur l'activité du centre...

## Une activité soutenue.

Un plus grand nombre de situations de maltraitance et de témoignages a été reçu :  
+ 9 situations préoccupantes  
+10 témoignages

Alma 74 participe aux activités de la Fédération 3977 (commissions des centres, réunions des présidents de centres, réunions du Conseil Fédéral...)

Il est membre d'AURALMA, association regroupant les centres Alma de la région Auvergne Rhône Alpes.

Une participation plus active aux travaux du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) depuis cette année. Participation à la filière gérontologique du bassin annécien : Groupe Maltraitance (Espace Ressource Maltraitance).

## Des sensibilisations nombreuses

Une communication

- 4 représentations de théâtre forum ont été organisées sur les 4 territoires gérontologiques et handicap de la Haute Savoie. Elles ont donné lieu à de fructueux échanges avec les 120 personnes accueillies.
- Refondation du site internet
- Participation à divers forums (5 en 2022) et journée des partenaires.

*L'équipe des bénévoles du centre Alma 74 est composée de **13 membres**, dont :*

- **7 écoutants**
- **3 référents** (profils : Social, médico-social)
- **3 autres bénévoles** (membres du Conseil d'Administration)

*Le centre dispose d'un **secrétaire/coordinatrice** pour 28 h par semaine soit 0.80 ETP.*

*Le centre Alma 74 s'appuie des professionnels « ressources » (médecin gériatre, notaire, avocat...).*

# Alma 75

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma Paris – Editorial et Ressources)

Alma se centre sur le problème singulier d'une personne, tout en étant aussi capable de travailler avec les institutions de tutelles, transmettant à ces dernières des renseignements leur permettant d'élaborer des stratégies de prévention collective de maltraitance.

Pour reprendre la convention qui lie Alma Paris et la Direction des Solidarités (D SOL), les missions qui lui sont dévolues se déclinent en écoute, conseil et orientation des personnes qui appellent que ce soient des victimes de maltraitances ou des témoins plus ou moins directs de ces situations. Ces moments d'écoute sont essentiels pour d'une part mettre l'appelant en confiance et d'autre part entendre ce qu'il dit et ce qu'il veut nous dire reprenant la distinction lacanienne.

L'analyse du récit se fait par le binôme d'écoute et vise à comprendre la problématique posée par la situation et son vécu. In fine, il s'agit de mettre les personnes maltraitées en sécurité grâce à l'intervention des partenaires appropriés à la situation de maltraitance.

Cette finalité s'appuie sur des valeurs fortes énoncées dans les principes éthiques de l'association Alma Paris.

Au nom de ces valeurs des écoutants d'Alma sont représentants des usagers dans des structures de soins et depuis cette année dans des CVS d'EHPAD. Les EHPAD ont été mis à rude épreuve avec la sortie du livre « les fossoyeurs ». S'il est juste de dénoncer ce qui ne va pas, il est juste aussi de dire ce qui va bien. L'analyse des plaintes en EHPAD mérite une étude approfondie dans la continuité du rapport Delarue auquel nous avons participés.

*Les moyens humains d'Alma Paris en 2022 :*

- **2 salariés**
- **36 bénévoles :**
  - **15 référents ;**
  - **25 écoutants ;**
  - **11 administratifs ;**
  - *des référents sont aussi écoutants.*

*Des personnes ressources non comptées comme bénévoles peuvent être contactées par téléphone ou mail à chaque fois que les écoutants estiment avoir besoin de leurs conseils : psychiatre, notaire, gériatre.*

Nous devons aussi signaler nos difficultés de fonctionnement :

- [Une difficulté] interne à la Fédération 3977 en fin d'année explique une diminution des dossiers parisiens, mais aussi une augmentation d'activité en lien avec la recrudescence des appels pour d'autres régions via notre site Internet.

- Dans le contexte actuel, bien que le financement public nous assure une subvention stable, nous connaissons des problèmes de financement avec la diminution des formations dispensées (la référence Qualiopi étant pour nous inaccessible), avec une diminution des dons.

Nous devons toutefois nous réjouir de l'arrivée de stagiaires du service national universel, de bénévoles plus jeunes ce qui a soulagé la surcharge de travail assumée par les anciens bénévoles de l'association qui

ont eu à cœur de remplacer ceux d'entre eux malades.

Après 20 ans passés à nos côtés, Catherine n'a plus la santé nécessaire pour venir donner tous les mardis ses conseils avisés dans le domaine juridique. Son absence manque à tous.

# Alma 81-12-46

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 81 – Editorial, Ressources humaines)

## Optimisme, engagement et formation

A l'occasion du rapport 2022 d'activités, d'orientation et financier qui sera présenté à l'Assemblée générale du 22 juin prochain à ALBI, il est important de le précéder de quelques commentaires sur la vie de l'association ALMA 12 – 46 – 81 qui poursuit son évolution débutée il y a quelque 2 ans.

En effet, il apparaît que la période que nous avons traversée depuis Mars 2020 a été une fabuleuse prise de conscience et un détonateur majeur de nouvelles formes de bénévolat que les plus anciens et chevronnés membres ont observées.

Certes, il y a toujours deux salariées, en coordination ou activités d'entretien et une auto-entrepreneuse et divers référents et autres bénévoles qui font « tourner » le centre ALMA mais une dynamique est enclenchée, d'une part, par un rajeunissement des membres bénévoles et, d'autre part, avec le souffle innovant des nouvelles technologies appliquées en notre domaine.

Au-delà de nos actions habituelles, écoute, traitement des dossiers ouverts, 85 en 2022 soit + 31%, et dispositif Réconfort Entr'aïdants, un air frais continue de se répandre sur le centre albigeois et par ricochets sur les antennes du Lot et de l'Aveyron, donnant au réchauffement climatique un aspect plus supportable dans nos locaux ...

N'est-ce pas ?

Depuis 1999 ALMA est une structure autonome dans son domaine de prédilection sur les trois départements concernés (12, 46 et 81) et ce grâce à des moyens financiers bien utilisés de l'Etat, de la CARSAT, de la Confé-

*Au 31/12/2022, Alma 81 est composée de **16 personnes ressources** dont :*

- **13 personnes adhérentes ;**
- **3 personnes, partenaires auprès de l'association.**

*En 2022, 18 nouvelles personnes, venues essentiellement de la plateforme numérique Benevolt et avec des besoins différents, ont découvert l'association : ses missions, son fonctionnement ainsi que ses ressources humaines.*

rence des Financeurs, de partenaires spécifiques versés par générosité mais aussi par l'attrait porté à notre mission et enfin par la Mairie d'Albi par la mise à disposition de locaux, soutiens indispensables à notre raison d'être.

Bien sûr, il faudra toujours une réflexion, des contacts humains, une analyse fine et confidentielle des dossiers et une solution appropriée pour que le résultat final soit adapté à la lutte contre la maltraitance des personnes vulnérabilisées par l'âge et/ou le handicap et ouvre la voie à la bientraitance; ce qui peut être le graal caché ou bien conceptualisé de chacun et chacune qui lors de son engagement au bénévolat à ALMA avait dans un coin de ses pensées profondes et humanitaires cet objectif.

Sous forme éditoriale, voici le vœu le plus accompli qui peut être livré à chacun d'entre nous afin de poursuivre avec le même élan ce qui a été accompli depuis près de 24 ans.

## La vie des centres en 2022 - Editoriaux

Optimisme - notre Président ne termine-t-il pas chaque courriel par le mot SOURIRE - engagement et formation sont les trois piliers de la force de frappe du siège albigeois d'ALMA.

Georges AIX - Vice-président



## Alma Vendée - Deux Sèvres (85-79)

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 85 - Editorial, Ressources)

### 2022 : une année pour reprendre là où le Covid nous avait arrêté...

En début d'année, nous avons eu une activité dense avec de nombreux témoignages et donc beaucoup d'écoute.

L'activité d'écoute réduite à 1 matinée par semaine depuis 2021 a cependant vu le traitement d'un nombre de dossiers qui est resté le même que les années précédentes ainsi que le suivi des dossiers ouverts.

Le nombre de bénévoles au sein de l'association a fluctué, beaucoup de personnes intéressées par nos missions mais peu d'entre elles ont donné suite, malgré un accueil très chaleureux et convivial de l'équipe. Il semble que le bénévolat change et que l'on préfère s'engager pour une mission définie dans le temps plutôt que sur une mission à long terme.

Nous avons vécu différents temps forts au cours de l'année : notre participation à plusieurs manifestations organisées par nos partenaires nous ont permis de prendre la parole pour présenter nos missions : AG ANR, colloque FNADEPA, Journée éthique sur la maltraitance.

Les demandes de sensibilisation auprès des professionnels ont repris mais avec moins d'intensité.

*L'équipe des bénévoles du centre est composée de **18 membres**, dont :*

- **7 écoutants ;**
- **3 référents** (profils : Infirmière, directrice d'EHPAD, éducateur spécialisé, directeur ESAT...);
- **8 autres bénévoles.**

*Le centre s'appuie sur un groupe « ressources » pouvant être consulté au niveau médical, juridique, social, tutelles, institutionnel.*

Les contacts avec les administrations des 2 départements et de nouveaux partenaires travaillant sur le même champ d'activité que nous, ont continué en priorisant ceux sur les violences faites aux femmes.

Nous voulons remercier les bénévoles de l'association sans qui rien ne serait possible, leur implication, leur volonté d'agir sont les gages de pérennité et sérieux.

« Etre à l'écoute, c'est faire preuve d'humanité. Etre à l'écoute, c'est être capable de se détacher de soi pour être disponible à l'autre »

## Alma 86 - 17

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 86 – Editorial, Ressources)

En 2022, le centre ALMA 86-17 a élargi davantage ses activités, au-delà des temps de permanences bihebdomadaires pour le recueil et le suivi des situations de maltraitements. En effet, l'arrivée en cours d'année d'une nouvelle salariée, a permis de développer davantage les actions de préventions du centre, mais aussi d'approfondir les partenariats, notamment en lien avec les acteurs du champ du handicap.

Ce fut également l'occasion de développer de nouveaux projets, grâce à différents financements, comme un cycle de prévention sur les arnaques financières avec les gendarmes de la Maison de Protection des Familles, une campagne de communication sur les discriminations liées à l'âge, ou encore un travail sur un protocole de recueil des situations de violences conjugales et renforcement des partenariats sur ce sujet, en lien avec le pôle recherche de l'association CIF-SP Solidaires entre les âges.

Alors qu'en ce début d'année 2023 sont lancés les états généraux de la maltraitance (auquel le Centre ALMA 86-17 souhaite prendre une part active afin de faire remonter ses constats et idées), ce rôle de prévention, de communication, de sensibilisation, de formation du centre ALMA prend encore davantage de sens.

Au-delà de ces nouvelles actions, le centre ALMA 86-17 a continué en 2022 à remplir ses missions d'écoute, d'orientation et de soutien aux personnes âgées et/ou en situation de handicap victimes de maltraitements.

En 2022, l'équipe du centre Alma 86 – 17 s'est composée de :

- **4 bénévoles écoutants-référents**
- **1 coordinatrice salariée pour 14h / semaine**
- **1 chargée de missions salariée pour 30h / semaine**
- **1 chargée de projet pour 24h / semaine**

L'équipe du Centre ALMA 86-17 est également complétée par :

- **La direction** (2 salariés, co-directeurs de l'association CIF-SP Solidaires entre les âges qui porte ALMA 86-17).
- **Un comité « ressources »** ou groupe pluridisciplinaire composé de professionnels de différents milieux (mandataire judiciaire, gendarme, chargée des relations patientèle au CHU, responsable à l'ARS, spécialiste juridique...)

En 2022, le pôle ALMA a également accueilli 2 stagiaires (une étudiante en 3ème année de licence de psychologie et une étudiante du master IPHD – Inclusion et Participation – Handicap, Difficultés, Dépendance).

### **Enjeux du centre ALMA 86-17 en 2022 et perspectives 2023**

En 2022, l'association CIF-SP a continué à avancer sur la question de l'isolement, identifié comme un facteur de risque de maltraitance important, avec le déploiement de la plateforme de lien social sur le département de la Vienne. Trois autres axes de travail avaient également été mis en œuvre : le premier sur l'approfondissement des questions liées aux inégalités de genre en vieillissant, avec une enquête ciblée sur les inégalités en termes de mobilité et d'accès au numérique - le second sur la construction d'un protocole de repérage et de traitement systématique des situations relevant de violences conjugales, en lien avec les associations spécialisées - et enfin le troisième, sur les discriminations liées à l'âge, et la construction d'un protocole de repérage, traitement, ainsi qu'une communication de sensibilisation par rapport à ce sujet.

# Alma 88

(Extraits du rapport d'activité 2022 d'Alma 88 – Editorial, Ressources)

Les années se suivent et chacune apporte son lot de surprises bonnes ou mauvaises !

2022 a commencé sur les chapeaux de roue avec , dès janvier , la parution du livre de Victor CASTANER «Les Fossoyeurs» mettant en lumière un système de maltraitances généralisées dans les EHPAD notamment du groupe privé géant ORPEA ..Aux conséquences du confinement sur chacun , mais surtout sur les personnes en établissements, sont venues s'ajouter l'officialisation (le mot est choisi à dessein) des difficultés des personnels de ces établissements mais également de TOUS les personnels dans TOUS les établissements qu'ils soient d'accueils publics ou privés, de personnes âgées, handicapées ou « simplement » malades !!!

Alors, pour clore, je veux dire qu'il ne faut pas être optimiste : il faudra mettre et remettre, dire et redire, sans cesse que les maltraitances sont PARTOUT, dans tous les établissements et que la vigilance est une obligation ! Nous savons tous que le manque de personnel, dans n'importe quel établissement, ou service, quel qu'il soit, ajoute de la gravité et des risques ... mais , comment deux salariés de même qualification , sensiblement du même âge peuvent-elles faire que l'une prendra soin de la personne (malade ou dépendante ou..)avec respect , comme si c'était son proche , et que l'autre réalisera le même « soin » en regardant l'émission diffusée sur le téléviseur sans aucun égard pour la même personne ??? Comment dans un établissement peut-on donner, à un patient, ses médicaments habituels ,tous mélangés dans un petit récipient alors qu'un autre établissement apportera les mêmes médicaments , sous blisters

*L'équipe des bénévoles du centre Alma 88 est composée de **11 membres**, dont :*

- **4 écoutants ;**
- **6 référents** (Profils : social, expert handicap, notaire, avocat, médecin, infirmière) ;
- **1 autre bénévole** (informatique).

*Le centre s'appuie sur un comité « ressources » ou un groupe pluridisciplinaire composé des référents.*

individuels permettant ainsi , au patient , de savoir, ou de reconnaître, ce qui est prescrit ??Ce travail se fait par des robots et non du personnel... oui mais il n'y a pas de robot dans tous les établissements me direz-vous ! il y a surtout , et , c'est terrible à dire , une différence fondamentale et essentielle entre des personnes qui , comme partout et pendant le même temps horaire, font leur métier , difficile , avec empathie , en pensant à la dignité du patient -âgé ou non- et d'autres qui en sont dépourvues...

J'ajouterai le travail, énorme à apprendre à certains, pour le respect de la personne consciente ou non, âgée ou non, handicapée ou non et l'apprentissage de l'utilisation de certains vocabulaires à bon escient, selon sa qualification, sans cris d'un bout à l'autre des couloirs... Toujours le respect, parfois grand absent de ma récente expérience personnelle qui m'a fait ressentir profondément l'humiliation et la détresse qui font que, parfois, certains préfèrent « se laisser glisser »...

## La vie des centres en 2022 - Editoriaux

Nous avons à lutter pour longtemps encore,  
ne baissons pas les bras..  
Le COURAGE est l'une de nos qualités, ca-  
pitale...

Merci à tous !

# *Rétrospective* *2022*

*Chronologie des événements  
de la Fédé 3977*

## Chronologie des événements de la Fédé 3977

**12 janvier** : Bureau fédéral.

**26 janvier** : Conseil fédéral.

**9 février** : Visite à la Fédération de Mme Brigitte Bourguignon, Ministre Chargée de l'Autonomie.

**17 février** : Assemblée nationale Audition sur la situation dans certains établissements du groupe Orpea

**18 février** : Bureau fédéral.

**23 février** : Bureau fédéral.

**2 mars** : Bureau fédéral.

**15 mars** : Bureau fédéral.

**17 mars** : Commission Formation

**21 mars** : Rencontre DGCS.

**23 mars** : Conseil fédéral.

**15 avril** : Bureau fédéral.

**27 avril** : Bureau fédéral

**27 avril** : Conseil fédéral.

**27 avril** : Commission Formation

**03 mai** : Commission des centres

**11 mai** : Bureau fédéral.

**11 mai** : Assemblée générale ordinaire

**18 mai** : Réunion commission communication externe

**25 mai** : Commission des centres.

**07 juin** : Bureau fédéral.

**08 juin** : Commission Formation

**10 juin** : Conseil Fédéral

**14 juin** : Bureau fédéral.

**17 juin** : Commission Formation

**28 juin** : Commission des centres.

**4 juillet** : Bureau fédéral.

**4 juillet** : Conseil fédéral.

**05 juillet** : Commission Formation

**12 juillet** : Rencontre DGCS.

**11 août** : Bureau fédéral.

**29 août** : Bureau fédéral.

**06 septembre** : Bureau fédéral.

**06 septembre** : Commission Formation

**12 septembre** : Bureau fédéral.

**12 septembre** : Conseil fédéral.

**14 septembre** : Rencontre DGCS.

**14 septembre** : Commission des centres

**17 septembre** : Bureau fédéral.

**04 octobre** : Commission Formation

**04 octobre** : Rencontre du Bureau de la Fédération avec la Directrice de Cabinet Mme Constance Bensussan du Ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des personnes âgées et avec Mme Alice Casagrande, Conseillère Technique.

**10 octobre** : Rencontre avec M. Loïc Ricour, Chef de Pôle chez la Défenseure des Droits.

**17 octobre** : Conseil fédéral.

**25 octobre** : Commission des centres.

**3 novembre** : Bureau fédéral.

**07 novembre** : Bureau fédéral

**08 novembre** : Colloque national : Les maltraitances institutionnelles.

**12 novembre** : Rencontre DGCS.

**14 novembre** : Commission des centres.

**6 décembre** : Commission des centres.

**7 décembre** : Conseil fédéral.

**12 décembre** : Rencontre DGCS.

**14 décembre** : Réunion des présidents de centre.

**20 décembre** : Bureau fédéral.

# *Perspectives de la Fédération*

**NOS AXES STRATEGIQUES  
2023 - 2025**



**Ce rapport d'activité traduit une période de transition importante pour notre société, nos partenaires et donc pour la Fédération 3977 contre les maltraitances. Nous voulons mettre en évidence nos perspectives résolument pragmatiques et optimistes pour les années à venir.**

Nous nous positionnons clairement dans une démarche de structuration, de développement et d'innovation pour contribuer à la lutte contre les maltraitances et continuer d'exister dans le paysage institutionnel national.

Nous avons initié fin 2022 un état des lieux de notre fonctionnement, principalement à la plateforme et au siège, qui se conclura en début d'année 2023. Beaucoup reste encore à faire, analyser et transformer. Cependant, les premières préconisations issues de différents regards internes et externes nous amènent à envisager autrement l'avenir.

Pour commencer, nous avons pris la décision de nommer un directeur fédéral qui puisse assumer le management de la Fédération, avec pour feuille de route l'optimisation et la coordination des missions de la plateforme d'écoute et des délégations départementales.

Notre plateforme a en effet été fortement mise à mal par la forte croissance d'activité connue en 2022. Ce constat nous amène à vouloir penser et organiser autrement cette plateforme et ses liens avec le réseau fédéral. Afin d'accompagner ce développement fédéral, nous prévoyons en 2023 le déménagement du siège dans le 20ème arrondissement de Paris.

Nous avons aussi besoin d'actualiser les missions de la Fédération, de les communiquer en interne et dans l'ensemble de notre réseau, tant au niveau la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), notre partenaire principal, que de l'ensemble de nos

partenaires répartis sur la France métropolitaine et en outre-mer.

Nous avons besoin d'être plus présents, plus en proximité, afin d'honorer de façon plus équilibrée et soutenable nos activités au plus près des centres départementaux, et donc au plus près des victimes de maltraitances. Nous témoignons d'une vraie difficulté à assurer la continuité du maillage national et outre-mer là où les bénévoles, malgré leur formidable engagement, sont en difficulté. Il nous faut changer cela.

Il ressort de notre projection stratégique fédérale la nécessité de renforcer nos procédures, ce qui passe par un étayage de notre organigramme national : une équipe de direction nationale en supervision de la plateforme d'écoute et en liens étroits avec le réseau national des associations adhérentes, des conseils départementaux... Il s'agit de professionnaliser le contexte de travail, de moderniser notre système d'information (repenser nos logiciels métiers, notre site internet), mais aussi de valoriser les bénévoles et l'incroyable expertise qu'ils ont réussi à capitaliser depuis des années.

La Fédération appellera à une vigilance particulière sur :

Le repérage des situations de maltraitances trop souvent occultées. Il s'agit de développer dans les structures médicosociales un système d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques pour éviter un renouvellement de situations similaires.

La mise en place d'un dispositif de coordination des signalements au niveau départemental. Il devra garantir la neutralité et l'in-

dépendance de l'instance gérant les alertes et l'adaptation des règles sur le secret professionnel pour permettre le partage d'informations entre les différents acteurs.

Pour les années à venir, dans un contexte sociopolitique que nous savons tendu, nous osons une vision stratégique qui nous guidera et nous permettra d'aborder les prochaines années sur un modèle solide, structuré et cohérent.

# **NOS AXES STRATEGIQUES**

## **2023 - 2025**

- **Instaurer une direction fédérale structurée et y adapter notre gouvernance.**
- **Activer un management des ressources humaines efficient et qualitatif.**
- **Découpler l'efficacité de la plateforme d'écoute et notre capacité de suivi des situations sur le terrain.**
- **Instaurer une animation plus collaborative du réseau fédéral, mais aussi plus exigeante et ambitieuse.**
- **Améliorer la relation avec nos financeurs, et avec tous nos partenaires et prestataires en général.**
- **Mobiliser et valoriser tout le réseau national, pour plus de cohésion dans le traitement des situations de maltraitance.**
- **Développer l'expertise et la notoriété de la Fédération par des canaux multiples (formation externe, partages d'expériences, sensibilisation citoyenne, production de connaissances, jumelages...).**
- **Adapter notre système d'information aux enjeux de la lutte contre les maltraitances (repenser nos logiciels métiers...).**
- **Activer une stratégie de communication externe adaptée aux missions et engagements de la Fédération.**
- **Stabiliser des instances fédérales par davantage de structuration des fondamentaux s'imposant à notre statut et notre taille.**
- **Développer davantage de moyens et de prévention et de lutte contre les maltraitances des adultes vulnérables, conformément à l'article 2 de nos statuts.**
- **Activer un management opérationnel adapté à une stratégie fédérale plus volontaire.**



**« Agir contre les maltraitances des  
personnes âgées et des adultes en  
situation de handicap :  
le courage de voir,  
le choix d'en parler. »**

Le Conseil Fédéral

Soutenu par

