

Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés

Le courage de voir,
Le choix d'en parler



3977

Rapport annuel 2016

LE 3977, C'EST :



29 610
appels reçus



55
centres



77
départements
couverts

LA MALTRAITANCE DES PERSONNES AGÉES ET HANDICAPÉES EN FRANCE



29,1%
psychologique.



12,7%
maltraitements
financières



13%
physique



13,5%
négligence
passive

À L'ORIGINE DE LA MALTRAITANCE

Formation insuffisante, troubles
cognitifs, absentéisme et burn-out

Épuisement de l'aïdant

Addiction

Trouble du comportement

Dysfonctionnement de
l'établissement d'accueil

Agressivité

Intérêt financier

Relations
familiales
difficiles



DANS PRÈS DE LA MOITIÉ DES CAS,

le mis en cause appartient à l'entourage
familial. Dans 80% des cas, il s'agit du fils,
de la fille ou du conjoint (un tiers chacun).



75%

des maltraitements ont lieu au domicile
(70% pour les personnes âgées,
80% pour les personnes handicapées)



70,5%

des appelants sont des femmes
(75% pour les personnes âgées,
66% pour les personnes handicapées)



**Alain
KOSKAS,
Président**



2016 : an 1 de la Fédération 3977 contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées.

L'année 2016 et son rapport d'activité ont livré les imposantes contributions des centres d'écoute comme du 3977 au regard et à l'analyse à porter sur le signalement des maltraitances et l'évolution de ce fléau.

Ce rapport nous interroge sur les nouvelles formes d'abus et d'emprise et sur la complexité de notre mission, toujours frustrante, mais bien souvent très valorisante.

Je suis heureux de vous présenter ici ces travaux riches en observations, en analyses et en hypothèses de travail.

2016 est aussi une année de bilan et donc une année de projection.

2016 est une année de bilan pour la convention tri-annuelle signée en 2014 avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS).

Ce fut une année miroir sur l'adaptation voire l'adaptabilité de la nouvelle Fédération aux missions assignées et acceptées... et donc aux engagements pris.

2016 fut donc une année féconde pour l'analyse de notre fonctionnement et celle des outils fédéraux mis en œuvre pour l'accomplissement de notre mission.

Le dialogue interne, comme celui permanent avec notre partenaire DGCS, a permis de préciser les besoins d'améliorations urgentes et souhaitées par toutes les parties des outils existants, tout comme la création de modes organisationnels et d'outils nouveaux.

Le but est d'améliorer notre connaissance du phénomène complexe de la maltraitance, en l'observant mieux, en l'analysant mieux, en communiquant différemment, en unissant les centres et le numéro national dans une réelle méthodologie de combat contre ce fléau déshonorant pour notre société.

Ainsi 2016 a vu :

- Les travaux d'élaboration et de création d'un nouveau logiciel mieux adapté à l'analyse des maltraitances et à la recherche sur cette thématique.
- Un observatoire est d'ailleurs en chantier et devrait fonctionner dès 2017 avec ses fondamentaux d'observation, d'analyse, de recherche et de préconisation, avec nos partenaires issus de la société civile comme des nom-

breux ministères référents et des associations représentatives des élus de France.

- La régionalisation, déjà initiée en 2015, continue à développer un esprit de solidarité entre les centres et un meilleur service en direction des usagers de la plateforme.

Plusieurs régions ont mis en place un outil organisationnel interne issu de coopérations pratiques et méthodologiques déjà rodées et efficaces.

2017 permettra la poursuite de cette démarche qui requiert un grand respect pour les différences culturelles et historiques, mais aussi une obligation de respect pour les règles éthiques et scientifiques de notre engagement.

La commission maltraitance financière et le rapport co-réalisé avec la FIAPA sur mission de Pascale BOISTARD, secrétaire d'État chargée des personnes âgées et de l'autonomie, ont montré la confiance de l'État en nos capacités à mobiliser les partenaires et les acteurs sur des thématiques aussi complexes que ravageuses.

Notre désignation au sein du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Âge témoigne à la fois des encouragements de l'État, mais aussi de ses exigences sur la qualité de notre contribution au débat national.

Pour conclure, je veux signaler que, pour la première fois, notre Fédération a engagé une action auprès de la juridiction européenne, et ce à la demande d'un de nos centres.

Il s'agit d'une saisine visant à présenter une réclamation alléguant violation de la charte sociale européenne. Cette procédure de réclamation collective devant le comité européen des droits sociaux est fondée sur la non-conformité de la disposition légale française incriminant et réprimant l'abus de faiblesse au regard des exigences de l'article 23 de la charte sociale européenne.

Ainsi de l'écoute de la souffrance comme de celle de la maltraitance du sujet âgé comme du sujet handicapé, la Fédération se donne désormais le droit et la mission de poursuivre et de prolonger cet engagement pour faire aussi évoluer la pratique judiciaire.

Sommaire

04

Le projet associatif

05

Les faits marquants

06

Les partenariats

08

Une année d'écoute et d'accompagnement

12

Exemples de maltraitance

16

Le soutien aux associations du réseau

17

Le centre de formation

18

Les actions de prévention

19

Annexes
Fiche technique
Gouvernance
Le conseil scientifique
Le comité éthique
L'équipe salariée
Chiffres clés du dispositif national

22

Perspectives 2017

23

Les antennes de la Fédération 3977

Le projet associatif

La Fédération 3977 contre la maltraitance a pour objectif d'animer et de coordonner un dispositif d'alerte sur les risques de maltraitance envers les personnes âgées et les adultes handicapés. La force et l'originalité de ce dispositif unique sont d'assurer une écoute approfondie et un accompagnement jusqu'à la cessation de la maltraitance, ceci en toute neutralité.

Basé largement sur un bénévolat compétent, ce système associatif indépendant et gratuit, financé principalement par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, associe le numéro d'appel national «3977» à un réseau ALMA de centres d'écoute de proximité qui couvre aujourd'hui 77 départements.

Écouter

La mission majeure de la Fédération 3977 est de permettre à la voix de la personne vulnérable, de la personne en souffrance, de se faire entendre, d'être écoutée avec attention et bienveillance quel que soit le lieu et en toute équité.

Accompagner

Une fonction essentielle est de soutenir et d'accompagner, à long terme si besoin, les victimes et personnes en état de faiblesse qui, même une fois le problème résolu, gardent les séquelles psychologiques du traumatisme vécu.



Alerter

Les acteurs de la Fédération 3977 n'ont pas vocation à se substituer aux institutions relevant de l'autorité judiciaire dans le cadre des crimes et délits ou à celles relevant de l'action médicale ou de la protection sociale. Leurs missions sont d'alerter, conformément à son éthique, les institutions concernées, d'aider celles-ci à les analyser et de veiller à la qualité et à la continuité des actions entreprises.

Orienter les politiques publiques

La Fédération 3977 contre la maltraitance représente un élément essentiel de l'information des pouvoirs publics sur la nature, l'étendue, la fréquence et la gravité des situations relevant de la problématique maltraitance, grâce à la centralisation et l'analyse quantitative et qualitative des dossiers enregistrés.

Concourir à l'action publique

La prévention de la maltraitance et de sa récurrence sont les actions qui permettront, à terme, une évolution significative des comportements des membres de la société civile, qu'il s'agisse des citoyens eux-mêmes, de leurs représentants ou de leurs agents institutionnels.

Les faits marquants

Une commission “Maltraitance financière” à l’initiative de la Fédération 3977

Réunissant de nombreux experts issus des pouvoirs publics et des associations, l’objet de cette commission est de dresser un état des lieux sur le thème des maltraitements financiers, permettant une évaluation des dispositifs actuels et des évolutions législatives en cours.

Il s’agit également d’établir des partenariats autour de cette problématique, afin de mettre en place des actions concertées et pertinentes dans un but de prévention, d’accompagnement et de suivi des personnes.

Le travail collaboratif a permis de développer des sessions de formation préventives destinées aux professionnels qui les ont eux-mêmes diffusées dans leurs réseaux respectifs.

Les travaux initiés par cette commission ont enfin permis à la Fédération de s’associer aux travaux de la FIAPA, missionnée par le Ministère fin 2016.

Le rapport aboutit, en mars 2017, à 19 préconisations (voir ci-dessous) en direction des pouvoirs publics

et met largement l’accent sur la méconnaissance du numéro 3977 auprès des professionnels et du public. Il invite les pouvoirs publics à se saisir sans délai de cette question et à mettre en place une communication ciblée comparable à ce qui a été réalisé pour d’autres dispositifs du même type.

Le développement de la régionalisation

Une des orientations stratégiques de la Fédération concerne la mise en place de la régionalisation, déjà présente sur 3 centres « témoins ». Ce projet répond à deux objectifs principaux :

- La Fédération doit faciliter la présence du réseau auprès des acteurs régionaux majeurs, niveau décisionnel dans les secteurs social, médico-social et sanitaire.
- Elle doit aussi permettre à tous les centres départementaux d’une région de bénéficier d’une rationalisation de leur organisation et d’une mutualisation des moyens.

Plusieurs expérimentations seront lancées, sur la base du volontariat, pour permettre d’en évaluer l’intérêt et les modalités de mise en œuvre.

LA FIAPA

La Fédération Internationale des Associations de Personnes Âgées (FIAPA) est née de la volonté d’une soixantaine d’associations de quatre pays (France, Italie, Belgique et Espagne) de défendre les droits et les intérêts des personnes âgées au sein de notre société contemporaine. Reconnue d’utilité publique, la FIAPA est une Organisation Internationale Non Gouvernementale (OING), dotée du statut consultatif, statut le plus élevé de l’ONU. Elle a son siège à Paris.

Les 19 PRÉCONISATIONS

Chiffrer, quantifier, qualifier le phénomène des maltraitements financiers

Communiquer largement et auprès de tous

Améliorer l’information et faciliter l’alerte

Harmoniser les pratiques de facturation et le contenu des contrats de séjour

Améliorer le mandat de protection future

Sensibiliser les acteurs de la démocratie sanitaire et sociale

Lutter contre les pratiques commerciales abusives

Droit à l’information bancaire et financière

Réaménager les régimes juridiques de l’autorisation

Financer des formations

Organiser la vigilance des acteurs du domicile

Les nouvelles technologies : renforcer la visibilité sur les recours des consommateurs

Identifier les besoins spécifiques en matière de protection des victimes

Argent de poche et dignité

Renverser la charge de la preuve

Développer le recours aux mesures d’accompagnement

Renforcer le rôle de la Délégation d’Aide aux Victimes (DAV)

Vérifier les comptes de gestion

Développer la justice restaurative

Le développement des partenariats

Les agences régionales de santé, les conseils départementaux et les services de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), la Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES) et des associations font partie intégrante du dispositif 3977.

Plusieurs conventions sont déjà signées avec ces partenaires directs, 2017 devrait voir la suite de ce mouvement de conventions dans le cadre du partage d'informations sensibles du dispositif de lutte contre la maltraitance, selon le vœu de la Direction Générale de la Cohésion sociale.

Convention avec le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables (CSOEC)

L'objectif de ce partenariat est

d'alerter rapidement les autorités et d'accompagner les personnes âgées ou fragilisées confrontées à une situation de maltraitance financière.

La Fédération 3977 et le CSOEC ont mis en place, comme annoncé lors du précédent rapport, un pôle ressources animé par des experts-comptables en exercice ou à la retraite pour apporter un appui technique aux centres départementaux de la Fédération en matière d'évaluation des préjudices subis par les personnes âgées ou handicapées ou du risque de préjudice.

La couverture des attentats de Nice

La Fédération et ses centres locaux sont venus en renfort aux équipes de soutien psychologique à la suite

des attentats de Nice, en collaboration avec la FIAPA, l'INAVEM, Générations Mouvement et le CCAS de la ville de Nice, soutenus par les pouvoirs publics.

La Fédération a été invitée, en tant qu'intervenant aux attentats de Nice, au premier colloque international sur l'aide aux victimes qui s'est tenu à l'UNESCO, initié par Juliette Méadel, Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée de l'Aide aux victimes. Ce colloque visait à faire un point sur les remontées de terrain de plusieurs pays concernant des situations d'attentats et le moyen de mettre en place des procédures efficaces applicables rapidement.

Le partenariat avec le Défenseur des droits

Les dossiers les plus complexes





traités par la Fédération ont été transmis au Défenseur des droits. Ce dernier nous a informé de la procédure de saisine qui ne concerne pas les personnes morales, mais bien les personnes physiques directement impliquées qui seront orientées vers un numéro de téléphone spécifique. Une communication a été diffusée à l'ensemble de la Fédération, siège et centres.

Le Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (TESS)

Le collectif TESS réunit les principaux acteurs de la téléphonie sociale. Il permet à chaque structure de faire le point sur ses pratiques et apporte des éléments prospectifs sur l'avenir des centres d'écoute. Il conduit des formations à l'intention des écoutants. Il organise une Journée annuelle des écoutants consacrée au bilan des activités d'écoute et à l'anticipation des transformations de cette activité notamment liée au développement digital.

L'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM)

Sur certaines situations, quand les intéressés ont porté plainte et que la situation de maltraitance perdure, l'INAVEM apporte son concours à la Fédération en se saisissant du dossier et en réalisant une enquête dite « Victime » avec accueil physique de la personne. Elle prend alors la main sur le dossier.

LA FIAPA

Depuis de nombreuses années, la FIAPA œuvre à la lutte contre

Depuis de nombreuses années, la FIAPA œuvre à la lutte contre la maltraitance en contribuant à former sur ce thème professionnels, familles, experts, décideurs – mais aussi victimes, témoins et lanceurs d'alerte.

la maltraitance en contribuant à former sur ce thème professionnels, familles, experts, décideurs – mais aussi victimes, témoins et lanceurs d'alerte.

Dans ce cadre, le rapprochement avec la Fédération 3977 contre la maltraitance était une évidence qui s'est concrétisé par un partenariat officiel et des activités partagées au service des personnes âgées.

Ce partenariat étroit, symbolisé par l'arrivée d'Alain Koskas, président de la FIAPA, à la présidence de la Fédération 3977, a conduit les deux Fédérations, chacune en quête de locaux, à trouver une adresse commune.

Ensemble, elles avaient déjà créé en 2015 la Commission maltraitance financière qui poursuit l'objectif de dresser un état des lieux exhaustif sur ce thème, permettant une première évaluation des dispositifs en place, des évolutions législatives en cours, le tout autour d'une problématique complexe, celle des

maltraitements financiers dirigés contre les publics âgés rendus vulnérables temporairement ou de façon pérenne. Quatre commissions se sont réunies en 2016.

Afin de poursuivre efficacement cette démarche, la FIAPA a créé, en 2016, l'Institut de Formation FIAPA. Les premières formations organisées, intitulées « Mieux comprendre la maltraitance financière », associent un intervenant psychologue mis à disposition par la Fédération 3977. Ces formations ont rencontré un franc succès auprès des professionnels et la FIAPA reçoit de nombreuses demandes de formation de la part de partenaires du domaine médico-social, en France et à l'étranger (Conseil de l'Europe, ONU, OMS, Conférence des OING).

La Fédération 3977 est membre du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge au collège « âge » au titre de son activité contre la maltraitance des personnes âgées et adultes handicapés.

Une année d'écoute et d'accompagnement

AU CŒUR DE NOTRE MISSION : L'ÉCOUTE

L'objectif de l'écoute est de restaurer émotionnellement la personne qui appelle, en contenant son angoisse, en lui permettant, à travers le récit aidé par la reformulation, de verbaliser et de se ressaisir lorsqu'elle est en « meilleur état » psychologique qu'au début de l'appel.

L'écoute permet également d'offrir à la personne une synthèse de sa situation. C'est une autre façon de pouvoir la présenter, sans les détails qui parfois lui nuisent, car ils ennuiet ses interlocuteurs ; c'est donc lui offrir un rapport au verbal qui pourra lui servir où qu'elle aille afin d'être comprise, clairement, en quelques phrases.

L'écoute du 3977 lui permet enfin de détenir plusieurs lectures possibles d'une situation, sa vérité et celles, parfois différentes, de l'entourage comme autant de perspectives sur un même problème.

Intégrer l'entourage dans l'écoute, qu'il soit familial, professionnel ou social, permet d'évaluer le lien social de la personne et de pointer éventuellement son isolement, dont on sait qu'il constitue un risque majeur de maltraitances.

Le bilan du numéro d'appel national

La plateforme nationale d'écoute est ouverte du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures. Sept écoutants, de formation en psychologie, s'y relaient, à raison de trois en parallèle (sauf le lundi où ils sont quatre).

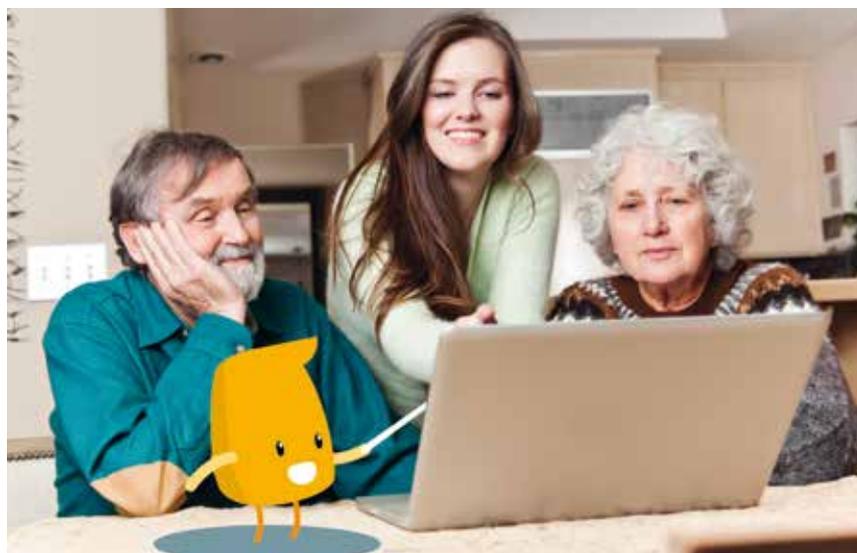
La Fédération a reçu 29 610 appels qui se répartissent entre la plateforme nationale (21 165 aux heures d'ouverture et 8 445 appels en dehors de ces horaires, soit 29 610 appels sur l'année) et une estimation pour les centres d'environ 6 882 appels.

LES PUBLICS CONCERNÉS :

Les personnes âgées et les adultes handicapés victimes de maltraitances.

L'entourage privé et professionnel témoin de situations de maltraitances.

Les aidants familiaux.



Le taux de réponse moyen des écoutants du 3977 sur l'année est de 76% (16 065 appels répondus pour 21 165 appels reçus). Ce chiffre est considéré comme une très bonne performance en téléphonie sociale.

Les appels ont lieu pour 71,5%, pendant l'ouverture de la plateforme, les 28,5% d'appels hors ouverture se répartissent entre le soir après 19 heures et le week-end, respectivement 52% et 48% des appels hors ouverture.

Le message téléphonique, renseignant sur les horaires d'ouverture, permet aux personnes de rappeler. Les appels hors ouverture ne peuvent donc pas être considérés comme définitivement perdus.

La durée d'un appel n'est pas contrainte par le temps, elle varie de cinq minutes à plus d'une heure, en fonction de la personne, de ses besoins et de la teneur de la situation. Elle est en moyenne d'une vingtaine de minutes.

Le bilan des associations locales

Tous les bénévoles (écoutants et conseillers-référents) reçoivent une formation initiale abordant essentiellement la vulnérabilité et l'écoute. Les centres Alma (55 centres couvrant 77 départements) assurent un travail de proximité.

L'écoute : elle est effectuée par les écoutants des centres qui assurent pendant leurs permanences (de 1 à 3 fois par semaine) la continuité

Les principes qui guident notre action

LES COMPÉTENCES

Celui qui participe à notre objectif doit disposer des savoirs nécessaires.

LA CONFIDENTIALITÉ

Cette garantie est indispensable pour une libre parole des victimes et des témoins.

L'INDÉPENDANCE

Nos actions doivent s'exercer en toute indépendance, à l'abri de toutes les pressions extérieures.

LA NEUTRALITÉ

Nous agissons toujours de façon neutre, indépendante de tout préjugé, sans porter de jugement.

L'AUTONOMIE

L'autonomie de la victime doit être respectée, son avis est recherché chaque fois que possible.

L'ACCOMPAGNEMENT

Tout appel est d'abord un appel au secours qui nécessite souvent un accompagnement long.

LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES

L'expérience acquise par notre pratique crée un savoir nouveau qu'il est nécessaire de recueillir pour assurer un progrès continu.

LA GRATUITÉ

Notre action associative doit être accessible librement à tous.

L'ÉVALUATION

Pour progresser, se faire connaître et reconnaître, des évaluations régulières de l'activité sont réalisées.

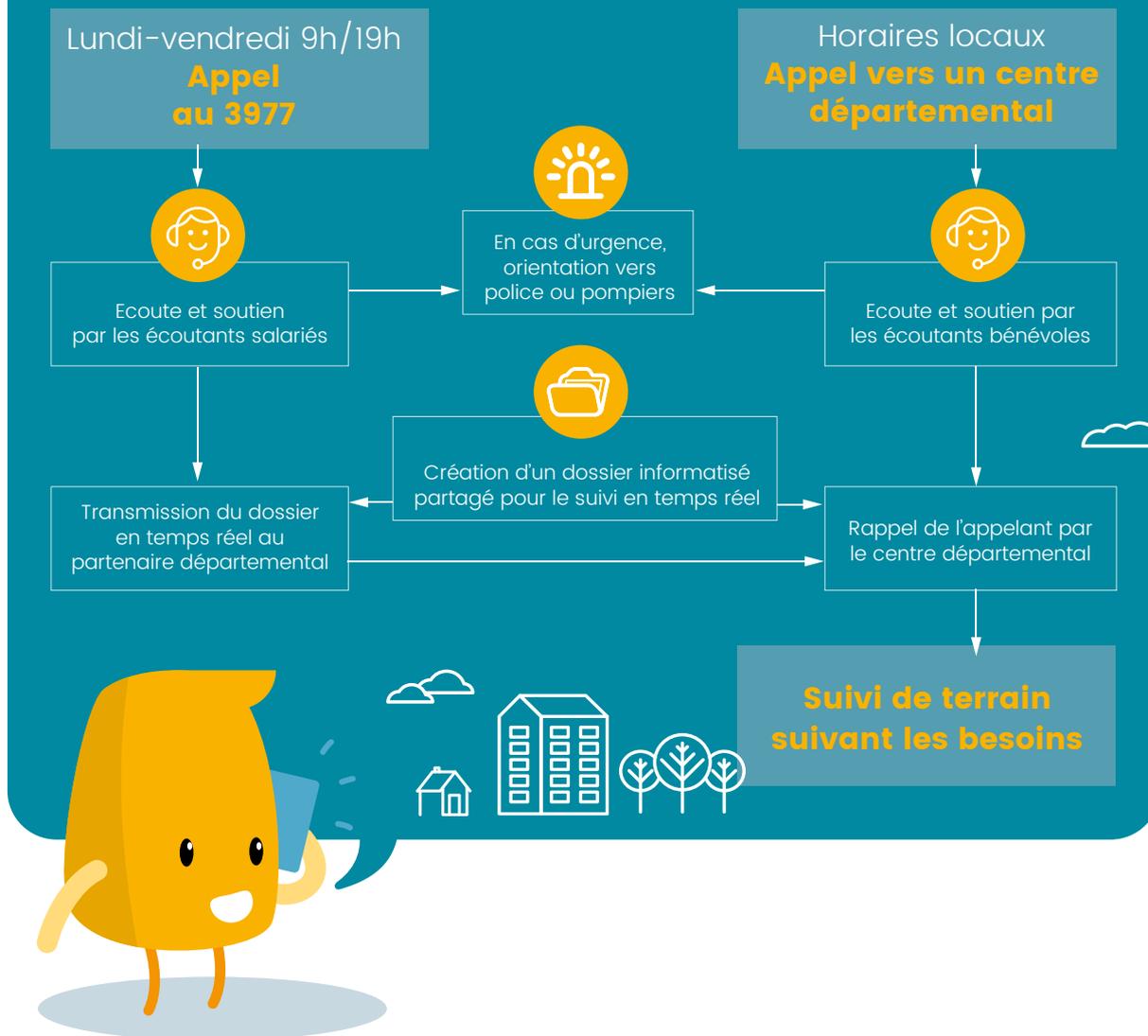
des appels reçus par le 3977. Ils peuvent également être contactés directement sur leur numéro de téléphone local.

Le suivi et l'accompagnement : Dans cette phase, les conseillers-référents sont aidés des écoutants qui participent aux réunions d'analyse des situations et à la recherche d'informations complémentaires; il convient d'évaluer les besoins de la personne, de déceler la réalité d'une situation de maltraitance, et d'orienter vers les services ou autorités compétents lorsque cela est nécessaire.



L'objectif de l'écoute est de restaurer émotionnellement la personne qui appelle, en contenant son angoisse, en lui permettant, à travers le récit aidé par la reformulation, de verbaliser et de se ressaisir lorsqu'elle est en « meilleur état » psychologique qu'au début de l'appel.

LE PARCOURS D'UN APPEL



Ces équipes regroupent des bénévoles du secteur médical, psycho-social, médico-social, juridique... Elles ont un rôle de coordination entre les différents intervenants qui peuvent être impliqués dans la résolution d'une situation. La bonne connaissance de l'ensemble des différents intervenants locaux permet une orientation vers les interlocuteurs pertinents. Lorsque la complexité de la situation l'impose, l'implication de ressources

aux compétences complémentaires sera sollicitée localement, voire au-delà, là où se trouve l'expertise.

Les chiffres du suivi

Au niveau de la plateforme, ils correspondent exclusivement à des rappels de la part de l'appelant qui souhaite être écouté.

Pour les centres Alma et partenaires, ils correspondent aux appels de l'appelant, à ceux du centre et aux actions de suivi des situations.

Dans les trois cas, il s'agit d'accompagner une personne en souffrance.

- 24 727 suivis créés quelle que soit la date de création du dossier (22 783 par les centres & partenaires et 1 944 par la plateforme).

Tous les suivis ont en commun la réouverture d'un dossier existant et ses suites.

- Sur les dossiers créés en 2016, 14 884 suivis créés (14 020 par les centres & partenaires et 864 par la plateforme).

Par exemple, si 3 personnes différentes appellent chacune 3 fois pour Mme Dupont, il n'y aura qu'un seul dossier au nom de Mme Dupont (la fiche initiale), 3 appelants, 8 suivis correspondant aux appels ultérieurs et les centres et partenaires créeront en plus, les suivis correspondant aux actions réalisées.

- Les centres ont émis 11 107 appels sortants et le logiciel comptabilise environ 9 800 heures de saisie pour traiter les situations. Le reste du travail, très majoritaire par rapport à la saisie, se fait hors logiciel et n'a pas été comptabilisé par les centres.
- 10% des situations ont fait l'objet d'un transfert vers les autorités compétentes pour l'intervention.



Si 3 personnes différentes appellent chacune 3 fois pour Mme Dupont, il n'y aura qu'un seul dossier au nom de Mme Dupont

Chaque centre assure une aide pour soutenir la détresse et un accompagnement humain pour l'engagement d'actions sociales ou juridiques ayant pour but de mettre fin à cette situation.



Chroniques de la maltraitance

Un appelant, qui s'inquiète pour une amie, Mme G., âgée de 88 ans, nous décrit la situation suivante...



Mme G. connaît l'appelant, qui dit être est handicapé, depuis une trentaine d'années et elle lui a demandé de venir s'installer chez elle il y a environ 6 mois. L'appelant pense qu'elle se sentait démunie face aux professionnels qui interviennent pour elle et qu'elle avait besoin d'un soutien affectif et matériel. Mme G. n'a pas de famille hormis la fille de la femme de son frère, qui se dit être sa nièce. Il y a quelques années, cette nièce aurait tenté de récupérer les biens de Mme G. et l'appelant a appris récemment que Mme G. avait fait le choix de la déshériter et de léguer ses biens à l'appelant.

Il indique qu'il a toujours aidé Mme G. face aux difficultés qu'elle rencontrait et que depuis quelques mois, c'est lui qui répondait à un certain nombre de ses besoins (en plus d'une aide à domicile 4h par semaine). Depuis quelques mois, Mme G. a été mise sous tutelle en raison de ses troubles amnésiques, la tutrice a augmenté l'aide à domicile (elle a à présent 6h par jour) et mis en place un service de soins pour la toilette. Cependant, Mme G. serait moins bien aidée qu'auparavant, les intervenantes changeraient sans cesse, elles seraient parfois autoritaires envers Mme G., elles laisseraient les protections souillées par terre, le ménage ne serait pas fait, Mme G. ne serait pas lavée tous les jours car le personnel prétendrait qu'il n'a pas le temps, Mme G. mangerait moins bien

car l'aide à domicile n'achèterait pas ce qu'elle souhaite et ferait des repas en grande quantité, on lui donnerait tous ses médicaments en une prise ce qui semble avoir des effets sur sa santé... De plus, Mme G. n'aurait plus accès à son argent ; la tutrice lui aurait proposé de lui laisser 250 euros par semaine mais finalement, c'est l'aide à domicile qui a de l'argent pour les courses et Mme G. n'en disposerait jamais. De ce fait, l'appelant serait obligé de faire des dépenses pour Mme G. (notamment pour lui acheter ce qu'elle aime).

Il ajoute que l'aide à domicile aurait profité d'une hospitalisation de Mme G. pour jeter beaucoup d'affaires (meubles, vêtements...). La tutrice aurait fait changer la serrure de Mme G. à ce moment-là pour éviter que l'appelant reste dans l'appartement et elle aurait refusé de donner un double des clés à Mme G., si bien que depuis, celle-ci ne peut plus fermer sa porte, même la nuit. Par ailleurs, l'appelant estime que la tutrice effectue des dépenses inutiles (achat de plusieurs appareils ou meubles usés, inopérants, voire dangereux comme un déambulateur à roulettes). L'appelant explique qu'il ne peut pas dialoguer avec la tutrice (celle-ci l'insulterait ou le méprisera) et qu'il a déjà sollicité le Juge des tutelles pour lui faire part de cette situation.

Les apparences sont parfois trompeuses...

La prise en charge de cette situation a permis de mettre en évidence que la «nièce» et la tutrice de la dame âgée ont toujours agi dans le sens de ses intérêts. Cet appelant,



Maltraitance financière

qui se déclarait être l'ami de trente ans de la supposée victime était inconnu des services qui avaient pris en charge Mme G. pendant un temps, il y a quelques années. C'est la « nièce » qui avait alors sollicité le CLIC afin de désencombrer et nettoyer le logement et solliciter la mise en place des aides à domicile. Suite à cette alerte, le CLIC avait signalé la situation au procureur de la République, ce qui avait abouti à la mise sous tutelle de la dame âgée. La vulnérabilité de cette dernière a sans doute été repérée par l'appelant qui, sous couvert de bienveillance à l'égard d'une personne vulnérable, est parvenu à asseoir une véritable emprise sur cette dernière. Il s'est présenté à elle avec des solutions à ses difficultés quotidiennes, gagnant ainsi sa confiance au point de pouvoir investir son domicile, se faire désigner comme son seul héritier et interférer avec les missions des professionnels intervenant auprès de Mme G. Ces interférences qu'il a tenté de créer avec les intervenants n'étaient destinées qu'à isoler encore plus la dame âgée qui, dès le départ, n'avait que peu de famille pour l'entourer. Ces intervenants constituaient des témoins gênants de ses intentions qui étaient manifestement de récupérer le patrimoine de la dame âgée (ce n'est sans doute pas le fait du hasard qu'il ait abandonné son

« ... les intervenantes changeraient sans cesse, elles seraient parfois autoritaires envers Mme G., elles laisseraient les protections souillées par terre, le ménage ne serait pas fait... ».

propre domicile pour venir s'installer chez la dame âgée, se plaignant par ailleurs de n'avoir nulle part où aller lorsqu'il lui a été demandé de quitter les lieux). Heureusement, les moyens financiers de la dame âgée étaient déjà protégés par la présence d'une tutrice qui s'est avérée efficace dans la protection de cette dernière et a procédé au renforcement de l'aide à domicile, notamment la nuit. On peut aussi noter qu'à partir du moment où les tentatives d'isolement et de spoliation ont échoué, l'appelant initial/mis en cause a déplacé la maltraitance financière vers de la maltraitance physique et psychologique à l'égard des professionnels intervenant à domicile. Le dossier a été clos par le centre départemental à partir du moment où l'appelant a fait l'objet d'une procédure d'expulsion du domicile de Mme G., cette dernière étant désormais protégée par la vigilance des professionnels qui œuvrent auprès d'elle.



Le 22 décembre 2015, Mme L. appelle pour un voisin, M. P., qui serait victime de maltraitances financières, distribuant son argent de façon estimée inconsiderée. Elle nous dit que M. P a des troubles cognitifs oubliant le présent mais cède tout à tout le monde.

A la suite du décès de la sœur de M. P., qui s'occupait de lui, ses neveux demeurant en Suisse ont pris le relai. Ils auraient procuration sur ses comptes en banque.

L'équipe conseille à Mme L que M. P. soit protégé par une mesure de protection juridique de type curatelle simple aménagée.

En allant porter plainte pour escroquerie, Mme L. apprend que des plaintes ont déjà été déposées, qu'une avocate suit le dossier et encourage M. P. à envisager une mesure de protection juridique. Une femme faisant partie d'un réseau serait à l'origine des détournements d'argent selon l'enquête de police. Les neveux n'auraient rien à voir dans cette escroquerie. M. P. a proposé à l'appelante d'être sa tutrice. Nous conseillons à Mme L., afin d'éviter tout conflit avec la famille, de demander à l'avocate de disjoindre la protection aux biens de la protection à la

personne et de demander que la protection aux biens soit confiée à un professionnel.

M. P. est placé par le juge sous curatelle provisoire, en mai 2016, mais l'expertise montre que M. P. devrait être mis sous tutelle. Mme L. est nommée curatrice et nous lui proposons notre soutien face à cette curatelle provisoire en lui expliquant son rôle et en insistant sur sa possibilité de se retirer.

Mme L. nous demande de continuer à l'appeler régulièrement pour l'aider dans sa fonction de curatrice. De plus, le régime de curatelle simple est passé, à la demande de l'avocat de M. P., en curatelle renforcée, en septembre 2016 permettant à M. L. de se servir de son chéquier. Mme L. trouve cette charge de plus en plus lourde.

Le dossier ne concerne plus à partir de maintenant l'escroquerie financière dont était victime M. P., mais concerne les difficultés de Mme L. à assurer sa fonction de curatrice.

Nous lui donnons les démarches à suivre afin d'être dessaisie de la curatelle aux biens et être nommée subrogée tuteur à la personne.

Le 1^{er} décembre 2016 une voisine, restée anonyme dans un premier temps, nous contacte pour un voisin, M. B., 85 ans, qui serait victime de maltraitances de la part de son épouse de 65 ans dont il était ami des parents.

Dès son mariage, il aurait été victime de maltraitances financières avec importants travaux dans l'appartement, rendant nécessaire la vente de biens immobiliers et générant un non-paiement des charges. De plus, il aurait été progressivement isolé de sa famille au prétexte qu'il serait atteint d'une maladie d'Alzheimer.

L'ensemble de la copropriété est inquiet et s'interroge avec le syndic face à des cris, des insultes, des propos humiliants de l'épouse envers son mari beaucoup plus âgé qu'elle

et paraît-il fortuné.

L'appelante, dont nous avons toutes les coordonnées et le nom, Mme F., souhaite que nous lui donnions des pistes de solutions pour mettre fin à la maltraitance. Elle-même avait écrit une lettre à l'épouse pour l'alerter sur l'inquiétude de la copropriété et la prier de mieux traiter son mari. Elle était



**Maltraitance
physique**

proche de M. B. qui venait chez elle parler avec son père du même âge. Nous lui suggérons de rencontrer M. B. et d'en parler afin de savoir comment il vit cette situation. Il lui confirme avoir le sentiment d'être parfois maltraité.

En janvier 2016, il semble que la situation soit apaisée, les cris ont cessé. L'appelante nous demande de la rappeler dans 2 mois. En mars, M. B. semble ne plus être maltraité et vivre normalement.

Fin mars, Mme F. nous appelle car les maltraitances semblent recommencer : M. B. n'aurait plus accès à la boîte à lettres, ne pourrait plus sortir, et ne disposerait plus de son argent. En l'absence de sa femme, il dépendrait d'un tiers, désignée par elle pour avoir de l'argent liquide. Une infirmière passerait le voir 3 fois par semaine. L'appelante dit souhaiter nous rappeler si quelque chose de nouveau survient.

Un autre voisin nous appelle en juillet 2016, M. B. lui aurait révélé être victime de violences verbales et physiques de la part de son épouse qui le mettrait à la porte de son appartement la nuit. M. B. dit se réjouir quand sa femme s'en va car il a alors la paix. Il nous dit que d'autres voisins sont prêts à témoigner. Il nous donne les coordonnées du médecin généraliste de M. B.

Le centre Alma tente pendant 1 mois, à 5 reprises de joindre le médecin traitant sans y parvenir, nous parvenons à joindre des médecins remplaçants qui disent ne pas être au courant de la situation de M. B. Fin août ; Mme F. nous dit que M. B. attendrait une place en maison de retraite avec impatience selon les dires de son épouse. Mme F. doute de cette affirmation. Nous ne connaissons pas l'avis de M. B. ? Nous proposons à Mme F. d'appeler le CLIC pour éclaircir la situation.

En présence de sa femme, M. B. ne pourrait plus sortir, faute de clés et ne disposerait plus de téléphone. Deux personnes de l'immeuble ont porté plainte.



Nous contactons à plusieurs reprises le cabinet infirmier et début septembre, l'infirmière de M. B. nous dit qu'il est en effet maltraité par son épouse et qu'il la craint au point de ne plus avoir la force de réagir psychologiquement. L'infirmière qui voit M. B. en l'absence de son épouse, convient avec nous de demander au CLIC de faire une visite à domicile (VAD) avec l'accord de M. B.

Le 27 octobre M. B. accepte de nous parler : il dit être persécuté par son épouse et demande de l'aide car il dit ne pouvoir décider seul de son avenir. De même il ne disposerait plus de l'argent du ménage. Son épouse le mettrait dehors toute la journée le contraignant à se nourrir de sandwichs.

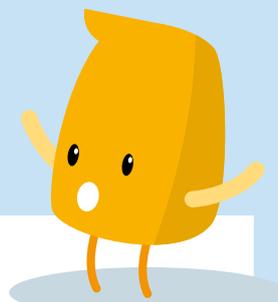
Il accepte de se rendre au CLIC et demande de les prévenir. Nous adressons une fiche FAMO (Formulaire d'analyse multidimensionnelle et d'orientation).

En raison de difficultés de fonctionnement, M. B. est reçu mi-novembre par une coordinatrice du CLIC. Il est décidé qu'il soit admis en séjour temporaire. Le CLIC fait un signalement au procureur. Nous transmettons à sa demande un résumé de notre dossier au CLIC pour appuyer son signalement.

M. B. dit avoir besoin de soutien, car il a conscience de s'engager dans les procédures longues.

Le 1^{er} décembre, M. B. est hospitalisé, le procureur a entamé une procédure judiciaire à l'encontre de l'épouse.

En février 2017, Mme F. nous confirme que M. B. va bien, qu'il a renoué avec sa famille et va sans doute rentrer en EHPAD à sa demande.



Le soutien aux associations du réseau

La Fédération apporte régulièrement un soutien dans l'organisation administrative et financière des centres Alma. Une dizaine de soutiens aux centres ayant rencontré des difficultés ont été apportés en 2016. Elle veille à la qualité et l'homogénéité des données saisies sur le logiciel de la Fédération.

Le poste de «correspondants des centres» a été créé. Deux coordinatrices, Nord & Sud de la France ont assuré l'accompagnement au quotidien et ont fait part à la Fédération des besoins et des attentes des centres. Les salariés se sont répartis les régions.

Selon la convention d'adhésion, la Fédération est un soutien

administratif, moral et financier pour les centres départementaux : elle met à disposition des outils, tel que le site Intranet de la Fédération, des bilans financiers types, des rapports cadres...

Une cellule d'aide et d'accompagnement a été créée en 2016. À partir d'une analyse d'un dysfonctionnement, de difficultés spécifiques et temporaires, elle est en capacité de préconiser des actions à entreprendre immédiatement ou à court terme.

Le comité scientifique émet des avis consultatifs sur des situations complexes; il rédige et publie des articles à portée nationale et internationale.



9formations
logiciel**2**formations
Handicap**13**formations internes
Module 1 pour
80 personnes**15**formations internes
Module 2 pour
91 personnes**55**visites de
centres
réalisées

Le centre de formation

La formation initiale des bénévoles qui œuvrent déjà ou intègrent un centre d'écoute est de la responsabilité de la Fédération. Pour répondre aux exigences d'éthique et d'efficacité de notre Fédération tous les bénévoles doivent être formés. Cette formation initiale est complétée par une offre de formation continue.

Les contenus de la formation handicap ont été travaillés

pendant l'année 2015, un nouveau support, très complet et à jour des évolutions de la loi, a été proposé en formation interne et a bénéficié d'excellentes critiques.

Une formation informatique d'une journée pour au moins deux personnes par centre est réalisée sur site, pour une bonne maîtrise et une utilisation optimale du logiciel 3977.



Les actions de prévention

Le centre de formation de la Fédération a conduit 26 journées d'étude (formation professionnelle continue) sur le thème «Développer la bientraitance, prévenir la maltraitance». La dynamique pédagogique a permis à 160 participants (professionnels du secteur exerçant en établissement ou à domicile) de partager les réalités de terrain, d'échanger sur la pratique en complément des apports théoriques des formateurs.

Des actions de sensibilisations (sur 2 heures maximum) sur la prévention de la maltraitance ont également été menées par le réseau des centres départementaux. Près de 2 800 heures (préparation et animation) ont permis d'accompagner des élèves (25% lycéens et étudiants), des professionnels qui œuvrent auprès de la personne âgée / l'adulte en situation de handicap au domicile (26%) ou en établissement (49%).

La diversité des situations de maltraitance

Psychologique	29,1%	
Négligence passive	13,5%	
Physique	13%	
Financière	12,7%	
Privation de citoyenneté	7,4%	
Médicale	6,2%	
Négligence active	6,3%	
Violence sexuelle	0,9%	



Annexes

LA GOUVERNANCE DE LA FÉDÉRATION 3977

BUREAU FÉDÉRAL

Jusqu'au 12 mai 2016

COLIN Danielle - HOUDART Laurent - Coprésidents

CLOIX Yvette - Secrétaire générale

RICHE Dominique - Secrétaire générale adjointe

BALZER Charley - Trésorier

GODARD Bernard - Trésorier adjoint

À partir du 12 mai 2016

KOSKAS Alain - Président

MOUNEY Jean-Pierre - Secrétaire général

CEVA Michel - Trésorier

BOUTIN Pierre - Personne qualifiée - Conseiller

GUILLAUMOT Philippe - Conseiller

LEPRESLE Claude - Conseiller

PERRIOT-MATHONNA Claire - Personne qualifiée - Conseiller

REITH Anne-Marie - Conseiller

LE CONSEIL FÉDÉRAL élu pour 3 ans

COLLÈGE 1

Associations membres de la Fédération 3977

CEVA Michel (Almazur)

CLOIX Yvette (Alma Nièvre & Yonne)

COLIN Danielle (Alma Finistère & Morbihan)

CORTOT Marie-Claude (Alma Franche Comté)

DEHE Émile (Alma Moselle) †

DELAUNAY Pierre (Alma Seine-Maritime)

GUILLAUMOT Philippe (Alma Pyrénées-Atlantiques)

LAMOUREUX Éric (Alma Drôme)

LEPRESLE Claude (Alma Paris)

MOUNEY Jean-Pierre (Alma Aude)

REITH Anne-Marie (Alma Alsace)

RICHE Dominique (Alma Vendée)

COLLÈGE 2

Personnes qualifiées

BALZER Charley

BOUTIN Pierre

GODARD Bernard

HOUDART Laurent

KOSKAS Alain

PERRIOT-MATHONNA Claire

Présidents d'honneur

DUPORTET Bernard

MOULIAS Robert

La fiche technique du 3977

Type de structure :
Fédération, association
Loi 1901

Président :
Alain KOSKAS

Conventionnement /
Financement :
DGCS

Siret : 801 831 868 00022

Code APE : 9499Z

Ouverture plateforme :
du lundi au vendredi
de 9 à 17 heures

Effectif personnel :
16 / ETP : 13.8

Implantation
géographique :
nationale avec
56 associations
& environ 1 200
bénévoles

LE CONSEIL SCIENTIFIQUE

Il participe à la diffusion de la connaissance en favorisant la prise de conscience et l'analyse des phénomènes de maltraitance.

Composé de personnalités qualifiées, il a pour missions de :

- Développer et diffuser les connaissances dans le domaine de la maltraitance et de la bientraitance,
- Établir des collaborations avec les scientifiques.

LE COMITÉ ÉTHIQUE ET DE CONCILIATION

En cours de constitution, il a pour missions de :

- Rédiger et actualiser la charte éthique de la Fédération,
- Conduire et développer la réflexion sur les questions éthiques,
- Formuler des recommandations,
- Tenter de concilier ou de proposer tout règlement amiable en cas de différend ou de litige entre deux adhérents ou entre la Fédération et un adhérent.

L'ÉQUIPE SALARIÉE

L'équipe des salariés de la Fédération se compose de 16 personnes (13,8 en équivalent temps plein) qui assurent les responsabilités suivantes :

- Direction générale,
- Communication,
- Services informatiques,
- Écoute et qualité,
- Développement et formation interne du Réseau,
- Direction administrative et financière,
- Formation externe,
- Accompagnement du réseau (2 personnes se répartissant le Nord de la France, le Sud de la France).

LES BÉNÉVOLES

1.200 bénévoles issus du réseau ALMA sont présents sur toute la France. Ils peuvent être écoutants, référents, ou membres du Conseil pluridisciplinaire.



LES CHIFFRES CLÉS DU DISPOSITIF NATIONAL 2016

	GÉNÉRAL	Personnes âgées	Personnes handicapées
Les principales victimes			
Les femmes	69%	73%	52%
Le lieu de maltraitance le plus fréquent			
Le domicile	73.5%	73%	77%
Maltraitements significatives			
Psychologiques	59%	57.5%	65%
Physiques	31%	29%	38%
Financières	28%	29%	25.5%
Privation de citoyenneté	26%	25%	28%
Les facteurs de vulnérabilités de la victime			
Handicap moteur	19%	17%	30%
Relation du mis en cause avec la victime			
Entourage familial	53,5%	55%	45%
Entourage professionnel	32%	32%	33%
Entourage social	14,5%	13%	22%
Age des mis en cause			
11-20 ans	1%	1%	3%
21-45 ans	24%	22%	36%
46-55 ans	24%	23%	27%
56-65 ans	23%	24%	18%
66-80 ans	19%	20%	11%
81-95 ans	9%	10%	5%
Les facteurs de maltraitance du mis en cause			
Agressivité	31%	30%	33%
Relations familiales difficiles	20%	19%	22%
Intérêt financier	18%	18%	20%
Troubles du comportement	12%	12%	10%
Addiction	9%	10%	7%
Qui appelle ?			
Personne en institution :			
Entourage familial	56%	32%	29%
Entourage professionnel	18%	9%	17%
Entourage social	1%	1%	2%
Victime elle-même	13%	5%	32%
Personne au domicile :			
Entourage familial	37%	40%	23%
Entourage professionnel	32%	8%	10%
Entourage social	9%	10%	7%
Victime elle-même	23%	20%	38%

Perspectives 2017

L'année 2016 s'est ouverte sur un vaste audit organisationnel, permettant de construire un diagnostic partagé des forces et faiblesses de la Fédération et d'élaborer des propositions stratégiques. Cet audit a tiré profit du travail réalisé lors des deux années précédentes par la Fédération et ses centres, avec l'appui de tous, salariés et bénévoles. 2017 sera l'occasion d'un travail en profondeur sur la réorganisation du siège, et plus particulièrement sur la plateforme 3977 qui verra sa plage horaire réduite de 9 à 17 heures, au lieu de 9 à 19 heures - le reste du temps des écoutants psychologues étant consacré à l'élaboration de projets.

Le triple objectif de la Fédération

1 HARMONISER L'ACCOMPAGNEMENT DES CENTRES EN PROPOSANT UN GUICHET UNIQUE D'ENTRÉE

La volonté d'offrir un correspondant par région s'est en effet révélée infructueuse, la plupart des centres n'ayant pas intégré la notion de correspondant et s'adressant préférentiellement aux personnes qui ont assuré l'accompagnement dans le passé, ou à celles avec lesquelles elles avaient des contacts réguliers, quelle que soit la thématique.

Ce guichet unique vient en renfort de la mise en place récente de la cellule d'analyse et d'accompagnement des centres, assurée par des présidents de centres bénévoles, pour évaluer et proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques.

2 RENFORCER UNE COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

Il s'agit de faciliter la mission des Conseils départementaux (CD) et des Agences Régionales de Santé (ARS) en assurant le travail d'investigation préalable nécessaire pour le traitement, au sein de ces autorités compétentes, des situations qui leur sont transmises.

La Fédération propose également d'être un « filtre » pour les situations qui ne relèvent pas d'un accompagnement social ou juridique et pour lesquelles les CD et ARS trouvent leurs limites de compétence, notamment en ce qui concerne les conflits familiaux, les conflits de voisinage, les difficultés administratives ou l'isolement. Ces souffrances au domicile demandent une écoute, une orientation et un accompagnement

bienveillant pour apaiser les tensions.

L'expérience montre qu'en fonction de la personne qui appelle, de ses ressources psychologiques, de l'intensité du problème, l'entretien unique ou l'accompagnement à long terme peut résoudre spontanément certaines difficultés, sans aller plus loin dans la démarche, si telle est la volonté de la personne.

Dans tous les cas et à tous les niveaux de gravité d'une situation, il y a la souffrance individuelle et subjective de la personne vulnérable et de son entourage familial, social et professionnel qui nécessite, au-delà d'un traitement par les autorités compétentes, un accompagnement humain associé.

2016 a donc vu la création d'un service d'analyse et d'accompagnement psychologique plus approfondi des situations, appelé « deuxième écoute » pour un accompagnement égalitaire en France des départements non couverts par un partenaire.

3 AMÉLIORER LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

La démarche d'amélioration continue de la qualité, engagée par la Fédération avec ses centres et ses partenaires, vise à produire des effets tangibles en termes de service rendu à la population.

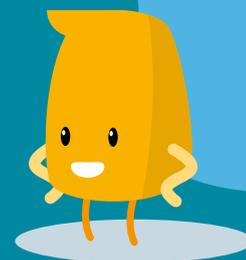
Le résultat attendu, conformément à la mission même de la Fédération, est de garantir l'égalité des chances dans l'accompagnement, le soutien, l'information et l'orientation des personnes les plus vulnérables, ainsi que de leur entourage, en lien étroit avec les autorités départementales, régionales et l'État.

LES CENTRES DE LA FÉDÉRATION 3977

Centre ALMA

Ain (01)	ALMA 01
Aisne (02)	ALMA Aisne
Allier (03)	ALMA 03
Alpes-Haute-Pce (04)	ALMALPES (04)
Hautes-Alpes (05)	ALMALPES (04)
Alpes-Martimes (06)	ALMA 06
Ardèche (07)	ALMA 07
Ardennes (08)	ALMA 51
Aube (10)	ALMA 51
Aude (11)	ALMA 11
Aveyron (12)	ALMA 81
Bouches-du-Rhône (13)	ALMA 13
Calvados (14)	ALMA Basse-Normandie
Charentes-Maritimes (17)	ALMA 86
Cher (18)	ALMA 18
Corse (20) - Corse-du-Sud 2A & Haute-Corse 2B	ALMA 13
Côte-d'Or (21)	ALMA 71 (Saone et Loire)
Côte-d'Armor (22)	ALMA 22
Dordogne (24)	ALMA 24
Doubs (25)	ALMA Franche-Comté 25
Drôme (26)	ALMA 26
Eure (27)	ALMA 27
Finistère (29)	ALMA 29
Gard (30)	ALMA 30
Haute-Garonne (31)	ALMA 31
Gironde (33)	ALMA 33
Hérault (34)	ALMA 34
Indre (36)	ALMA 36
Isère (38)	ALMA 38
Jura (39)	ALMA Franche-Comté 25
Landes (40)	ALMA 40
Loire (42)	ALMA 42
Haute-Loire (43)	ALMA 42
Loire-Atlantique (44)	ALMA 44
Lot (46)	ALMA 81
Lot-et-Garonne (47)	ALMA 47
Lozère (48)	ALMA 48
Maine-et-Loire (49)	ALMA 49
Manche (50)	ALMA Basse-Normandie

Marne (51)	ALMA 51
Mayenne (53)	ALMA 53
Meurthe-et-Moselle (54)	ALMA 54
Meuse (55)	ALMA 55
Morbihan (56)	ALMA 29
Moselle (57)	ALMA 57
Nièvre (58)	ALMA 58
Nord (59)	ALMA Nord-Pas-de-Calais
Oise (60)	Alma 01
Orne (61)	ALMA Basse-Normandie
Puy-de-Dôme (63)	ALMA 63
Pyrénées-Atlantiques (64)	ALMA 64
Hautes-Pyrénées (65)	ALMA 65
Pyrénées-Orientales (66)	3977 Antenne Perpignan
Bas-Rhin (67)	Alma Alsace
Haut-Rhin (68)	ALMA Alsace
Rhône (69)	RHONALMA 69
Haute-Saône (70)	ALMA Franche-Comté 25
Saône-et-Loire (71)	ALMA 71
Sarthe (72)	ALMA 72
Savoie (73)	ALMA 73
Haute-Savoie (74)	ALMA 74
Paris (75)	ALMA 75
Seine-Maritime (76)	ALMA 76
Deux-Sèvres (79)	ALMA 85
Somme (80)	Alma 55 (Meuse)
Tarn (81)	ALMA 81
Var (83)	ALMALPES (04)
Vaucluse (84)	ALMALPES (04)
Vendée (85)	ALMA 85
Vienne (86)	ALMA 86
Vosges (88)	ALMA 88
Yonne (89)	Alma 58
Territoire de Belfort (90)	ALMA 25
Guadeloupe (97-1)	ALMA 971
Martinique (97-2)	ALMA 972
Réunion (97-4)	ALMA 974
Saint-Pierre-et-Miquelon (97-5)	ALMA 76



Autres fédérations

09 - Arièges	ARS (Unité d'accueil des victimes/Hôpital)
15 - Cantal	Association EMPAPH
16 - Charente	CD* - Cellule d'écoute et de lutte contre la maltraitance des personnes vulnérables en Charente
19 - Corrèze	CD* (Corrèze Télé Assistance)
23 - Creuse	CD* et ARS
28 - Eure-et-Loire	ARS
32 - Gers	CD*
35 - Île-et-Vilaine	CD*
37 - Indre-et-Loire	CD* (Touraine Repér'Age)
41 - Loir-et-Cher	CD*
45 - Loiret	CD* et ARS
52 - Haute-Marne	CD*
62 - Pas-de-Calais	DDCS + CD*
75 - Paris	CD* (DASES)
77 - Seine-et-Marne	CD*
78 - Yvelines	AGY association
82 - Tarn-et-Garonne	CD*
87 - Haute-Vienne	CD*
91 - Essonne	CD*
92 - Hauts-de-Seine	CD* (Solrès Hauts de Seine)
93 - Seine-Saint-Denis	CD*
94 - Val-de-Marne	CD*
95 - Val-d'Oise	CD* (Domicile et institutions)
973 - Guyane	DJSCS
976 - Mayotte	

*Conseil départemental



FÉDÉRATION 3977 CONTRE LA MALTRAITANCE

163 rue de Charenton - 75012 Paris
01 44 74 38 23 - contact@le3977.info
Siret : 801 831 868 000 22 Code APE : 9499Z



Premier ministre
SECRÉTAIRE D'ÉTAT
CHARGÉE
DES PERSONNES
HANDICAPÉES
