Rapport annuel 2017

3977

Le courage de voir, Le choix d'en parler

Alain Koskas – Président

2017, an 1 de la nouvelle Convention Pluriannuelle d'Objectifs.

Chers amis,

2017 a été une année clé pour préparer l'avenir de la Fédération dans le cadre de la CPO 2017-2019.

Les défis posés par notre fonctionnement interne, par les demandes de la DGCS et du Ministère ont été à la hauteur de notre ambition à rester l'outil incontournable et militant de recueil et de traitement des alertes.

Qu'il s'agisse de souffrances ou de maltraitances présumées ou avérées, toutes nos équipes ont été confrontées aux mêmes questions concernant le consentement des victimes, le respect des règles d'anonymat, la capacité à faire évoluer nos pratiques et nos réflexions.

Rappelons les demandes faites par notre autorité de contrôle et de financement :

- homogénéisation des pratiques,
- remontée des informations de traitement et de suivi,
- capacité à écouter et à traiter les signalements et alertes émis à propos de la situation de victimes en situation de handicap,
- création et mise en œuvre d'un outil informatique prenant en compte les attentes et les conseils de nos centres ainsi que les besoins de la plateforme 3977, chargée d'acheminer vers la DGCS et de façon régulière l'évolution des saisines.

Dans le même temps et grâce au travail et aux efforts considérables des équipes, il a fallu communiquer sans pour autant céder aveuglément aux propositions gourmandes d'émissions radio et autres médias. Pour cela, il a fallu s'entendre sur des protocoles de communication qui appelaient à la réflexion et à la diffusion de nos valeurs plutôt qu'à désigner des boucs émissaires.

Accepter la complexité, accepter la temporalité nécessaire à une sortie d'emprise, accepter voire solliciter le conseil de partenaires, accepter les interpellations des appelants sans frilosité, lire autrement les situations d'alerte en empruntant à la systémie autant qu'à la psychanalyse les alertes quotidiennes nous ont à nouveau forcés à nous exposer et à partager et donc à changer nous-mêmes.

Notre colloque sur l'alerte a été bien reçu, tout comme notre engagement à saisir la charte sociale européenne quand les centres d'écoute nous ont signalé des violations importantes et répétées des droits.

Le rapport sur les maltraitances financières a aussi permis de placer notre Fédération en partenaire actif et susceptible d'alimenter le débat au sein du Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Age dont nous avons l'honneur d'être membres.

Enfin, le chantier de révision des statuts qui doivent devenir garants d'une gouvernance harmonieuse, tout comme celui du développement des partenariats ont mérité une attention particulière et un gros travail a été accompli par les équipes en œuvre de ces défis essentiels pour placer la Fédération sur des bases sécurisées et néanmoins ouvertes.

Pour terminer, signalons l'importance des efforts engagés pour considérer d'un œil neuf les formations internes et externes, ainsi que les travaux d'évaluation de nos pratiques.

Et n'oublions pas la mobilisation du conseil scientifique tout comme les débats enfin soulevés par le comité d'éthique sur l'évolution nécessaire de nos statuts fédéraux.

2017 aura permis à nos centres, de plus en plus regroupés au sein d'entités régionales actives et efficaces, de communiquer, bien souvent au travers d'événementiels très attendus et très appréciés et de faire connaître l'étendue de leurs actions et de leur mobilisation.
2017 aura permis des avancées significatives dans tous les domaines en s'appuyant sur les revendications légitimes remontant à la fois des équipes de terrain qui font de notre Fédération un outil incontournable et des équipes du siège dont l'organisation et le travail quotidien forcent aussi l'admiration.

Sans vous bénévoles nombreux fondateurs du réseau, sans les professionnels de première écoute et de première exposition, rien de ce que j'ai décrit n'aurait été possible.

Sans nos partenaires qui ont permis un autre regard, un autre engagement, de nouvelles coopérations, nos avancées et nos débats n'auraient pas été possibles.
A vous tous, merci de découvrir ce rapport d'activité 2017, témoignage de nos valeurs, de notre ouverture et de notre engagement au service des plus vulnérables.

Les objectifs de la Fédération 3977

Les objectifs de la Fédération sont définis par la Convention Pluriannuelle d'Objectifs de la Direction Générale de la Cohésion Sociale
Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées majeures, de gérer, d'animer et d'améliorer le dispositif d'écoute, de suivi et d'accompagnement des appelants victimes ou témoins de situations de maltraitance et de développer la prévention et la formation dans ce domaine.
Pour ce faire, la Fédération 3977 contre la maltraitance assure la gestion et l'exploitation de la plateforme téléphonique d'écoute du numéro national 3977 ainsi que le pilotage et l'animation du réseau des centres de proximité d'écoute de conseil et d'accompagnement des appelants.

Le conseil fédéral

Les membres du Bureau
Koskas Alain*, président
Lepresle Claude (Alma Paris), vice-président
Reith Anne-Marie (Alma 67/68), vice-présidente
Mouney Jean Pierre (Alma 11), secrétaire général
Ceva Michel (Alma 06), trésorier
Boutin Pierre*, membre conseiller
Perriot-Mathonna Claire*, membre conseillère

Les administrateurs
Cloix Yvette (Alma 58/89)
Colin Danielle (Alma 29/56)
Cortot Marie-Claude (Alma Franche Comté)
Delaunay Pierre (Alma 76)
Godard Bernard* (collège 2)
Guillaumot Philippe (Alma 64)
Houdart Laurent* (collège 2)
Lamouroux Éric (Alma 26)
Mouaci Catherine* (collège 2)
Riché Dominique (Alma 85/79)
Rémy Frantz (Alma Martinique)
Duportet Bernard (Président d'honneur)
Moulias Robert (Président d'honneur)

* personne qualifiée / collège experts

Les professionnels du siège et du réseau

Siège
Organisée en deux pôles, l'équipe fédérale est composée de 13 salariés dont 2 en télétravail :

- support administratif (administration-finances-RH, système d'information, coordination des centres, assistanat-gestion de projets) et une direction générale soit 5 E.T.P.
- plateforme d'écoute nationale avec 7 écoutants médicaux sociaux (3,5 E.T.P.) et une responsable (1 E.T.P.).

Réseau
22 salariés-coordinateurs travaillent à temps plein ou partiel dans le réseau des centres pour un équivalent à temps plein de 10 salariés.

Membres des cellules et commissions

Cellule Aide accompagnement réseau
Boutin Pierre - Cloix Yvette - Cortot Marie-Claude - Riché Dominique

Cellule Communication interne et externe
Andro Eric - Godard Bernard

Commission « Juridique fédérale »
Cloix Yvette - Mouney Jean-Pierre

Commission de l' « Evaluation et de la Certification »
Cloix Yvette – Gillet Isabelle - Lepresle Claude - Mouney Jean-Pierre - Mouaci Catherine - Riché Dominique - Rémy Frantz

Commission Formation interne et externe
Colin Danielle – Koskas Alain - Guillaumot Philippe

Commission Régionalisation
Colin Danielle – Czernichow Pierre (Alma 76) – Koskas Alain – Reith Anne-Marie

Commission « Support informatique et du Logiciel 3977 »
Andro Eric - Lepresle Claude

Commission « Médecins et Maltraitances »
Delaunay Pierre - Lamouroux Eric - Moulias Robert

Comite Ethique
Bonnery Anne-Marie (Alma Aude) - Guichet Franck (EmiCité Paris) - Lucet Frédérique (Psychologue - Nice) - Lepresle Elisabeth (Alma Paris) - Marand-Fouquet Catherine (Alma 13) - Mouton-Michal Christine (Alma Isère)

Conseil Scientifique
Cadilhac Jean-Claude (Alma 34) - Geoffroy Nicole (Sociologue CNRS) - Isern-Real Marie Hélène (Avocate Paris) - Michot Marie-Hélène (Cadre Supérieure de Santé - APHP) - Moulias Robert (Chef de Service Gérontologie – APHP) - Poch Bernard (Gériatre Alma 40) - Simon-Marzais Martine (Cadre Supérieure - APHP).

Rétrospectives 2017

Points de repères et décisions importantes du Conseil Fédéral

2 mars

- Embauche de Madame Antonella Cellot-Deneux à la direction de la Fédération.
- Confirmation des commissions de travail du conseil fédéral et de ses membres :
  . commission statutaire « Cellule d'aide et d'accompagnement du réseau » ;
  . commission « Formation interne & externe » ;
  . commission « Support informatique et du Logiciel 3977 » .
  . commission «Communication interne & externe» ;
  . commission « Régionalisation » ;
  . commission « des statuts » ;
  . commission « de l'Evaluation et de la Certification/Labélisation » ;
  . commission « Médecins et Maltraitances » projet.

13 juin 2017 / Assemblée générale ordinaire

Election du nouveau Bureau Fédéral

14 juin / Colloque national

La Fédération 3977 contre la maltraitance a organisé au Ministère des Solidarités et de la Santé / D.G.C.S.(Direction générale de la cohésion sociale) son colloque national « Le signalement des maltraitances : droits et devoirs des alerteurs, entre secret professionnel, obligations, citoyenneté ».

Juillet 2017

- Signature de la convention pluriannuelle 2017-2019 entre l'Etat et la Fédération 3977
- Information de la démission de la directrice générale au 31 juillet
- Isabelle Gillet est recrutée en qualité de psychologue et de cadre, responsable de la plateforme de l'Ecoute.

1er septembre 2017

Jean Pierre Mouney, secrétaire général démissionne de ses mandats d'administrateur bénévole et accepte, à temps partiel, l'intérim de directeur général de la Fédération jusqu'à l'embauche effective d'un nouveau directeur général.

22 septembre 2017

Dossier FIAPA / Réclamation collective - Abus de faiblesse à la demande de la Fédération 3977 et d'Alma 13 ; décision du comité européen des droits sociaux reconnaissant la recevabilité de la Réclamation.

28 septembre 2017

Pour se conformer aux obligations de la nouvelle convention fédérale 2017-2019 avec la D.G.C.S. et pour faciliter l'analyse du travail des Centres, la commission « Evaluation » créera un nouvel outil de relevé d'activités et de suivi.

7 décembre 2017

La collectivité d'outre-mer de Saint-Pierre et Miquelon sera gérée à compter du 1er janvier 2018 par ALMA 29.

Le département de Mayotte sera lui porté directement par le Conseil Départemental de Mayotte à compter du 1er janvier 2018, la Direction et la plateforme de la Fédération seront en appui technique.

Un service d'écoute dédié aux professionnels de l'Accompagnement :
Le Président Alain Koskas, dans la ligne du communiqué de presse élaboré par le conseil fédéral, propose de réactiver l'idée d'une écoute téléphonique pour tous les personnels de l'accompagnement aux aînés avec pour objectif d'être opérationnel pour le milieu d'année 2018.

Communiqué de presse du conseil fédéral de la Fédération 3977 contre la maltraitance : une motion publique a été envoyée à l'A.F.P. concernant la recrudescence d'appels alarmant des familles, des professionnels et des personnes âgées elles-mêmes, à propos des moyens indigents de l'accompagnement et des soins prodigués envers elles aujourd'hui en France.

On constate des conditions de vie de plus en plus dégradées pour nos aînés dans les lieux de vie médicalisés ou non, favorisant ainsi la prolifération importante de pratiques maltraitantes en institution.

Le conseil fédéral décide de réviser les statuts fédéraux pour une échéance fixée à novembre 2018. Une consultation juridique sera sollicitée pour consolider ces travaux.

Alain Koskas fait un rappel de notre place au sein du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age présidé par Bertrand Fragonard ; il informe à titre d'évènement important à venir, de la création d'une sous-commission de la maltraitance pour mi-janvier 2018.

17 décembre 2017 / Remise du rapport actualisé de mission

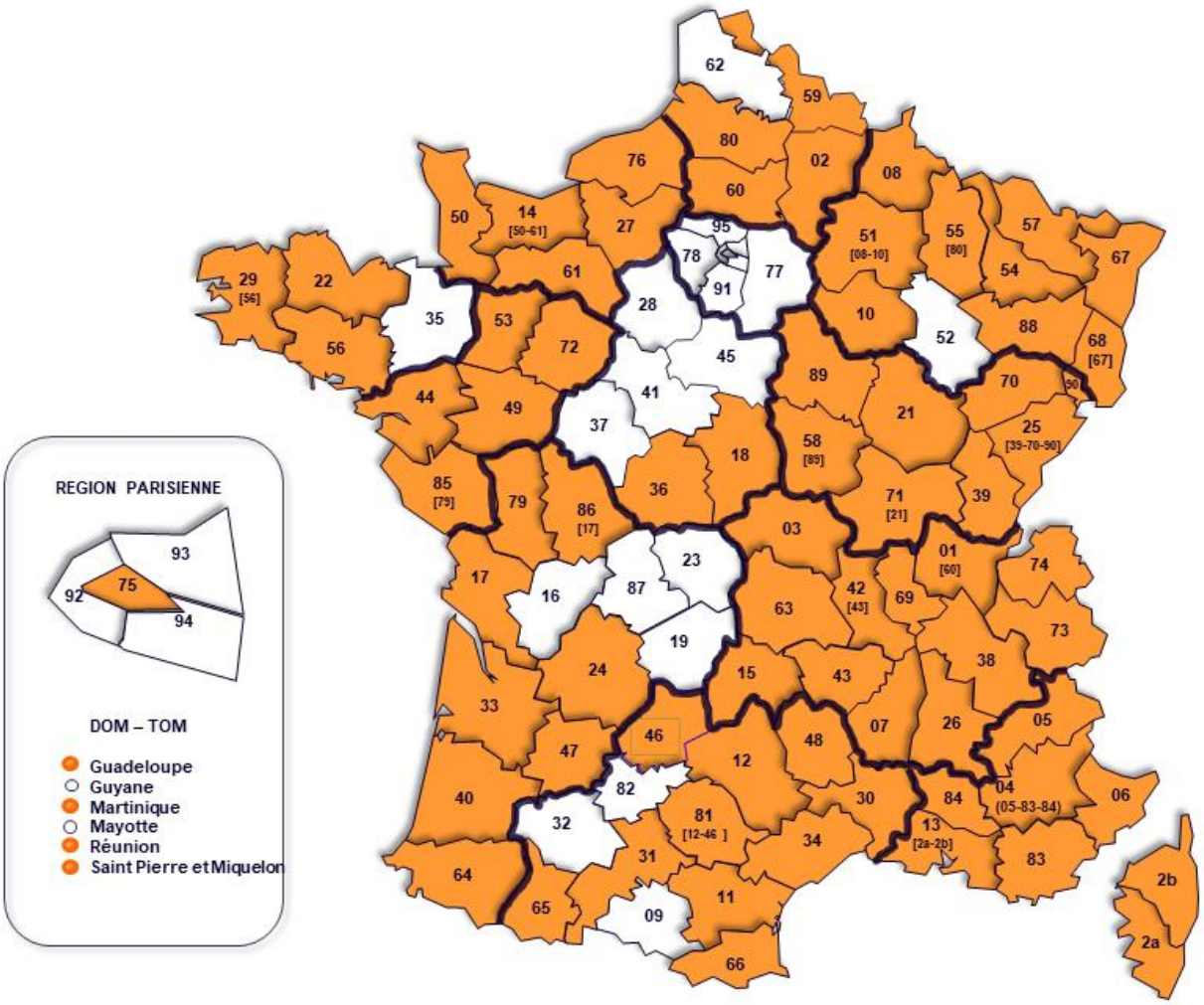
« Les maltraitances financières à l'égard des personnes âgées :
Un fléau silencieux
Mission d'information présidée par Monsieur Alain Koskas
Psycho-gérontologue Président de la Fédération 3977 contre la maltraitance et de la FIAPA, à la demande de Madame Pascale Boistard, Secrétaire d'état chargée des personnes âgées et de l'autonomie.

Couverture nationale

L'ensemble du réseau couvre la totalité du territoire métropolitain et des outre-mer :

- **56 centres fédéraux gèrent 79 départements**
- **23 autres partenaires** (Conseils départementaux, autres associations).

Le travail des bénévoles représente l'équivalent de 39 emplois à temps plein.



Principes éthiques dans l'écoute, l'analyse, l'alerte et l'accompagnement des appels pour maltraitance

La résolution de la situation de maltraitance vise à améliorer le vécu de la personne en veillant à ce que cette résolution ne crée pas une autre souffrance, peut-être pire que la maltraitance initiale. Nous intervenons sur des relations interhumaines.

L'écoute et l'accompagnement visent aussi à apaiser et conseiller le témoin qui appelle, qui peut être également en souffrance et peut aussi vouloir intervenir pour ou rendre supportable la situation.

Un appelant peut aussi vouloir nuire à une personne, à une structure ou être le maltraitant lui-même. Un écoutant ne peut donc pas conseiller avant l'analyse fine de la situation.
Pour arriver à cette résolution de la situation, l'équipe doit connaître les acteurs de proximité capables d'intervenir avec pertinence pour faire cesser cette situation.

Le Centre d'écoute n'a pas à se substituer à la mission d'un service public ou de la société civile dans sa responsabilité spécifique. Il a à informer les services dont c'est la compétence et à coopérer avec eux pour faciliter la résolution de la situation.

Objectifs

Le but de l'écoute, de l'analyse, du conseil, de l'alerte et de l'accompagnement des appels est de restaurer le bien-être de la victime en faisant cesser la maltraitance et de rasséréner l'appelant.

Activités de l'écoute et suivi

La plateforme d'écoute se situe au cœur du dispositif de la Fédération 3977.

En 2017, sept écoutants ont assuré quotidiennement, par équipe de 3 ou 4, les permanences du lundi au vendredi, de 9h à 19h.
A partir de septembre 2017, à raison de 2 jours par semaine, une stagiaire en 4ème année de psychologie est venue parfaire ses connaissances et apporter sa contribution à l'équipe des écoutants.

Le 3977, c'est :

Une écoute sans jugement : les écoutants recueillent la parole de l'appelant en toute neutralité. L'anonymat peut être préservé, si la personne le souhaite.

Une analyse

Les écoutants aident l'appelant à voir la situation et ses enjeux, de manière plus claire, sans dramatiser ni minimiser les faits, en lui posant des questions sur le contexte (interventions de professionnels, avis du médecin traitant, existence d'aides financières…), les personnes concernées, l'historique de la situation.

Une information

L'écoutant va proposer à l'appelant, si cela est possible, certaines pistes de réflexion.
Il va également expliquer les suites qui vont être données à l'appel, ainsi que le rôle des partenaires de terrain pour le suivi du dossier.

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.

Comment fonctionne le dispositif ?

Les différents types de dossiers

La situation préoccupante

La majorité des appels relève de cas de maltraitance supposée et engendre la création de dossiers de Situation Préoccupante (S.P.).

L'accompagnement de situation

Les dossiers qui ne relèvent pas du champ de la maltraitance, appelés Accompagnement de Situation (A.S.), concernent les appelants qui nous contactent pour une demande d'aide pour une personne en souffrance, démunie, et qui aurait besoin d'une prise en charge (Exemple : personne isolée vivant dans des conditions déplorables).

Le témoignage

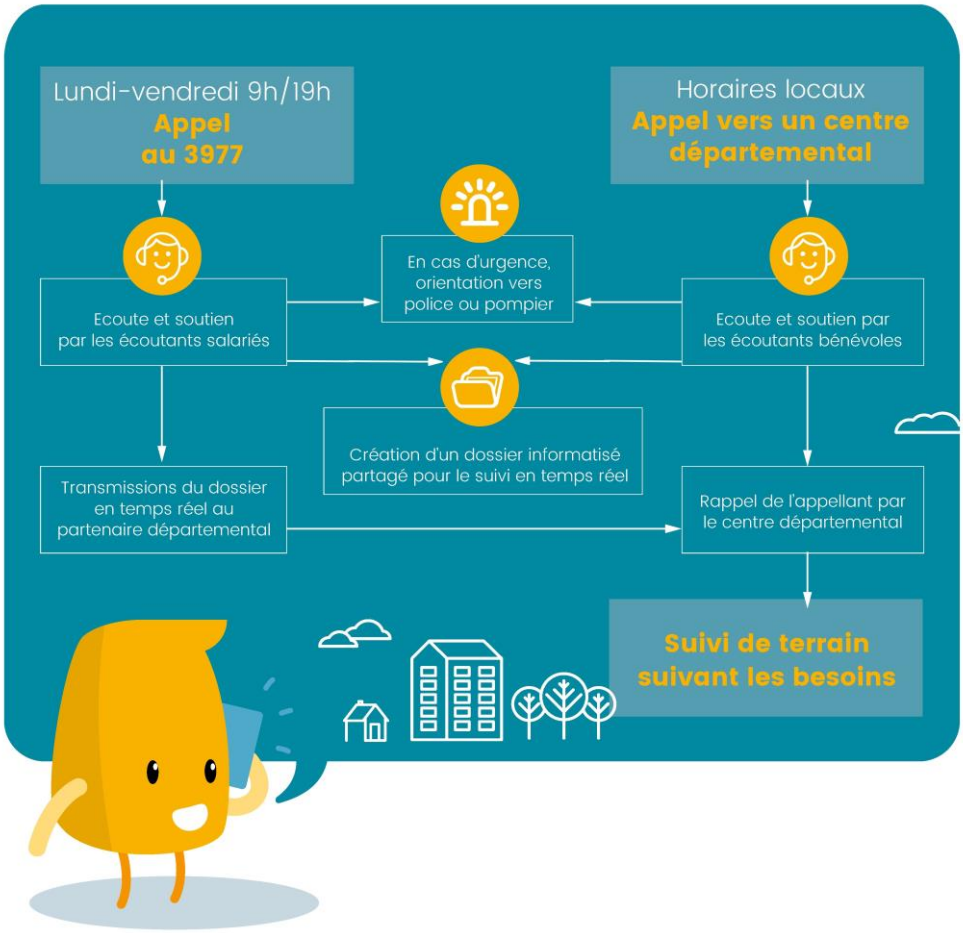
Une troisième typologie de dossier, appelé Témoignage (T) ; il est créé lorsqu'un appelant rapporte une situation de maltraitance et qu'il n'est pas encore prêt à communiquer ses coordonnées pour une prise en charge.

La peur de s'engager ou parce qu'il entretient un lien trop proche avec la personne mise en cause ou parce qu'il a encore besoin de réfléchir sont les principaux motifs évoqués pour conserver l'anonymat et ne pas vouloir être recontacté. Le dossier pourra ensuite être requalifié si l'appelant recontacte le 3977 ou un centre d'écoute.

Ces dossiers font l'objet de suivis, qui permettent d'enregistrer les actions réalisées et de suivre l'évolution des situations.

Les suivis

Ils concernent uniquement les dossiers Situations Préoccupantes (S.P.) et Accompagnements de Situation (A.S.).
Pour évaluer l'activité du dispositif, il est nécessaire de prendre en compte ces suivis, qu'il y ait ou non maltraitance.



Le parcours d'un appel

Le système d'information

Un dossier est systématiquement créé dans le système d'information (extranet 3977) pour tous les appels reçus et les éléments sur l'appelant sont consignés le plus précisément possible : l'exposé de la situation, la victime présumée (ou personne concernée), la personne mise en cause et les types de maltraitance.

Le partenaire départemental concerné (Centre Alma, Conseil départemental, ARS…) est informé par courriel de cette création afin qu'il prenne en charge le dossier en recontactant par téléphone l'appelant.

Les appels reçus

Un certain nombre d'appels n'engendre pas la création d'un dossier actif : appels de personnes souffrant de solitude qui sont alors réorientées vers un autre partenaire ; personnes souhaitant uniquement des renseignements sur le dispositif ; personnes désirant parler d'une situation de maltraitance mais ayant besoin de réfléchir encore….

En 2017, 20167 appels ont été reçus au 3977. Ils prennent en compte aussi bien les appels spécifiquement dédiés au 3977 que les erreurs de numéro ou les appels raccrochés sans que la personne ne parle.

Appels reçus	2017	2016	
Nombre d'appels	20167	21165	-5,00 %
dont pour le 3977	8392	6381	32,00 %

Il y a eu beaucoup moins d'erreurs de numéro en 2017 qu'en 2016 (-40%). Les appels non qualifiés ont également nettement baissé : de 6824 à 1041 (-85%).

Afin de pouvoir comparer les chiffres avec le bilan de 2016, les données prennent en compte : Accompagnement de Situation, Situation Préoccupante, Témoignage, Cellule d'analyse et Flash.
58% des appels reçus en 2017 étaient pour le 3977 (8392), contre 30% en 2016 (6381).

Les dossiers créés

Sur les 8392 appels destinés au 3977, 5759 ont généré la création d'un dossier par le dispositif national, dont 4034 relevant de maltraitance présumée (3395 en 2016).

Les centres départementaux, quant à eux, ont créé 1477 dossiers, dont 990 dossiers de maltraitance présumée.
L'augmentation totale du nombre de dossiers est difficile à interpréter : S'agit-il d'une réelle augmentation du nombre des faits, d'une meilleure visibilité du dispositif, d'une plus grande liberté de la parole… ?

	2017	2016	
3977	3044	2203	38 %
Départements	990	1132	-13 %
Total	4034	3335	21%

Comparatif avec la population française âgée + de 60 ans

(Source INSEE)

Le nombre de dossiers de maltraitance pour les personnes âgées (3310 en 2017) représentent 0,02% de la population de ces tranches d'âge, d'après les données de l'INSEE. Nous pouvons donc penser que ce pourcentage est sous-estimé par rapport aux maltraitances réelles.

4034 dossiers de maltraitance supposée ont été créés en 2017 (+21% par rapport à 2016), en ne prenant donc en compte que « Situation Préoccupante » et « Témoignage ».

	Source INSEE	Dossiers créés	%
Nb Pers. Agées	16 608 942	3310	0,02 %
Hommes	7 303 523	756	0,01 %
Femmes	9 305 419	2114	0,02 %

Personnes Agées

Parmi les dossiers créés en 2017, 82%, (N=3310) concernent des personnes âgées. Pour celles-ci, les victimes présumées sont majoritairement des femmes (67%), ce qui n'est pas étonnant, étant donnée la pyramide des âges.

Personnes âgées	Hommes	Femmes
3310	24%	67%

Lieux de maltraitance

Les maltraitances ont lieu à domicile dans 73% des cas.

Domicile	Institution
73%	25%

Les maltraitances principales

Les répartitions de types de maltraitance principale sont différentes entre le domicile et l'institution : à domicile, les plaintes prépondérantes concernent de la maltraitance psychologique (33%), financière (19%) et physique (18%). En institution, les négligences passives (30%) et la maltraitance médicale (21%) sont majoritaires.

Maltraitances principales	Domicile	Institution	Total
Psychologique	33 %	13 %	27 %
Négligence passive	12 %	30 %	17 %
Physique	18 %	12 %	17 %
Financière	19 %	4 %	15 %
Médicale	2 %	21 %	7 %
Autres	16 %	20 %	17 %

Qui appelle ?

L'appelant est, majoritairement, soit la victime présumée (21% à domicile et 12% en institution), soit un membre de la famille (44% à domicile et 66% en institution).

Appelants	Domicile	Institution	Total
Personne elle-même	21 %	12 %	18 %
Famille	44 %	66 %	50 %
Entourage	15 %	5 %	13 %

Qui est mis en cause ?

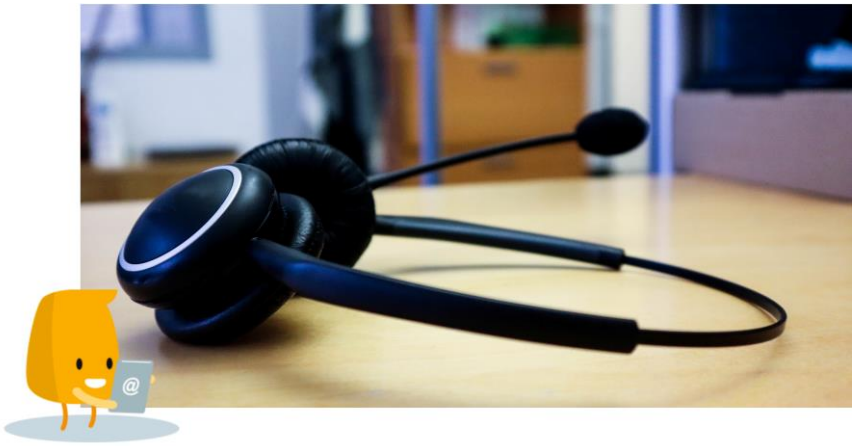
La personne mise en cause fait partie de la famille, à 71% pour les maltraitances à domicile, ou du personnel de l'établissement, à 56% en institution.

Mis en cause	Maltraitance à domicile	Maltraitance en institution	Total
Famille	71 %	7 %	55 %
Personnel de l'établissement	1 %	56 %	14 %
Services médicaux	2 %	31 %	9 %

Suivis

3409 dossiers demandant une prise en charge (S.P. + A.S) ont été créés en 2017 et ont généré 13718 suivis, dont 12686 par les départements (92%).
Les dossiers non clos, antérieurs à 2017, sont toujours suivis.

Personnes âgées	Total	dont 3977	dont départements
Dossiers S.P. + A.S.	3409	2456	953
Suivis sur dossiers 2017	13718	1032	12686



Personnes en situation de handicap

Pour les personnes en situation de handicap, les 724 situations avec maltraitance présumée représentent 53% de femmes et 43% d'hommes, (les 4 % restants sont des couples ou des groupes).

Personnes Handicapés	Hommes	Femmes
724	43 %	53 %

Lieu de maltraitance

Comme pour les personnes âgées, les maltraitances sont nettement plus rapportées à domicile (78% contre 21% en institution).

Domicile	Institution
78 %	21 %

Les maltraitances principales

Pour ces deux lieux, la maltraitance principale est psychologique (39 et 40%), avec ensuite une prépondérance des maltraitances physiques à domicile (22%), et de la négligence passive (20%) et médicale (18%) en institution.

Maltraitance principale	Domicile	Institution	Total
Psychologique	39 %	40 %	40 %
Négligence passive	9 %	20 %	11 %
Physique	22 %	9 %	19 %
Financière	13 %	1 %	10 %
Négligence active	5 %	7 %	6 %
Médicale	2 %	18 %	6 %
Autres	10 %	5 %	8 %

Qui appelle ?

L'appelant est majoritairement la victime présumée, puis la famille.

Appelant	Domicile	Institution	Total
Personne elle-même	43 %	35 %	40 %
Famille	26 %	37 %	29 %
Entourage	11 %	8 %	11 %

Qui est mis en cause ?

La personne mise en cause est un membre de la famille, à 50% à domicile, ou un membre du personnel de l'établissement, à 59% en institution.

Mis en cause	Total PH	Domicile	Institution
Famille	40 %	50 %	3 %
Entourage	11 %	13 %	2 %
Services médicaux	7 %	3 %	2 3%
Personnel de l'établissement	15 %	4 %	59 %

Suivis

En prenant en compte « Situation Préoccupante » et « Accompagnement de Situation », 803 dossiers ont été créés en 2017, ayant généré 3163 suivis, dont 2793 par les départements (88%).

Personnes en situation de handicap	Total-PH	dont 3977	dont départements
Dossiers SP+ AS - PH	803	562	241
Suivis sur dossiers 2017-PH	3163	370	2793

Formation – sensibilisation

① Formation interne : Les formations initiales

Les nouveaux Ecoutants et Référents doivent obligatoirement être formés six mois maximum après leur arrivée dans le centre et pour permettre des échanges sur leurs pratiques. Elles sont organisées par Région, en 3 modules répartis sur 5 jours.

Module 1 – Obligatoire – 2 jours
« De quoi et de qui parle-t-on » - La connaissance de la personne âgée, le phénomène de la maltraitance

Module 2 – Obligatoire – 2 jours
« L'écoute et la prise en charge de la maltraitance dans un centre d'écoute »
(9 sessions : 85 bénévoles)

Module 3 – Facultatif* – 1 jour
« Le système d'information - Logiciel 3977 »
*Si le centre a déjà deux personnes opérationnelles sur le système d'information (7 sessions : 37 bénévoles).

Répartition par Régions

Régions concernées	Nb de sessions	Nb de centres
Occitanie	1	6
Auvergne-Rhône Alpes	3	5
Nouvelle Aquitaine	2	6
Grand Ouest	3	6

② Formation Continue

Pour compléter les formations dispensées par la Fédération, des Centres initient localement des formations continues pour leurs membres.

Par exemples :
- des formations organisées au sein d'un centre (techniques d'écoute en fonction du profil de l'appelant, le concept d'urgence dans un centre Alma…)

- le regroupement des bénévoles de plusieurs centres autour d'un thème (organisation judiciaire et échanges sur les pratiques)
- la proximité avec des partenaires associatifs (repérage de la souffrance psychique et du phénomène suicidaire ; maltraitance psychique ; mesures de protection ; prestations et dispositifs du handicap ; médiation ; relations familiales, analyses des pratiques, ...)
- la participation à des colloques formateurs (psychogériatrie, consultants en gérontologie...)

③ Formation externe / Sensibilisation

Au moins 240 actions de sensibilisations (durée de 3h maximum) sur la prévention de la maltraitance ont été organisées par le réseau des centres auprès de 7000 personnes environ.
- 26% étaient des professionnels d'établissements ou de services intervenant auprès des personnes âgées / des adultes en situation de handicap,
- 44% auprès de lycéens et d'étudiants du secteur sanitaire, social et médicosocial,
- 30% auprès du grand public.

Communication

Le 3977, indispensable ami - Une nouvelle communication pour la Fédération
Une nouvelle communication a vu le jour en juin 2017. Elle est axée sur l'idée que le 3977 est d'abord une main tendue ouverte aux victimes et aux témoins.
Elle préfère l'exhortation à l'action plutôt que la dénonciation abstraite. Elle a pour rôle de donner confiance et de rassurer, d'éclairer et d'accompagner.

Les situations de maltraitance apparaissent comme des « pièges sophistiqués ». Des pièges à entrées multiples et sans aucune sortie. Piège pour la victime, bien sûr, qui est d'abord victime de sa relation de dépendance avec le maltraitant, de ce que leur existence se trouvent structurellement imbriquées l'une dans l'autre. Et bien souvent cette dépendance n'est pas à sens unique : maltraitant et maltraité sont mutuellement dépendants l'un de l'autre, ce qui ne fait que renforcer l'étau.

La situation de maltraitance est également un « piège » pour l'entourage, qui ne sait pas comment se positionner par rapport à cette relation, qui craint de bouleverser des équilibres qui, s'ils sont insatisfaisants (dommageables, injustes, voire dangereux) n'en sont pas moins réellement des équilibres.
Et, là encore, l'étau peut se trouver renforcé par le fait que le témoin entretient lui-même un lien de dépendance - financière, affective… - avec le maltraitant ou la victime.

Le rôle du 3977 est de représenter une autre issue :

- Parce que le labyrinthe dans lequel se retrouvent enfermés les protagonistes est aussi mental, la première chose qu'offre le 3977 est un diagnostic rationnel, qui vise à être partagé, et qui prétend à une certaine objectivité par la multiplication des points de vue, préalable nécessaire à toute reconstruction.

- Parce que le 3977 propose aux protagonistes de sortir du piège systémique de la maltraitance par le haut, il doit avant tout travailler à se rendre accessible. Il doit figurer une main tendue, toujours présente, toujours ouverte, jamais bloquante. Il est une ouverture, pas un engrenage : il doit se rendre parfaitement clair sur ses intentions, ses objectifs, ses limites.

Logotype 3977

Nous avons cherché à donner corps à cette idée d'ami ou d'allié de circonstance, et un petit personnage - orange et conique - a fait son apparition. Il accompagne toutes les communications de la Fédération.

Nous l'avons imaginé à la fois comme un repère lumineux et une source de chaleur, d'un orange qui éclaire sans éblouir - comme une veilleuse d'une chambre d'enfant que l'on branche pendant la nuit.

Site Internet

Le site Internet du 3977 a été entièrement repensé à partir de ces principes : simplicité, luminosité, esprit de service rendu.
Un formulaire de « Contact » permet d'envoyer des messages au 3977 sur des situations présumées de maltraitance.

Affiches / dépliant / kakemono

La campagne d'affichage, quant à elle, est centrée sur le premier pas qui conditionne tous les suivants : celui qui consiste à d'abord voir la maltraitance, autrement dit à prendre conscience qu'une situation dans laquelle on se retrouve, à un titre ou à un autre, partie prenante, n'est pas celle qui convient.

"**Le commencement est la moitié du chemin**", affirmait Platon : de fait, avoir le courage de voir qu'on fait face à une situation de maltraitance, c'est déjà beaucoup. La suite, la décision de parler, d'appeler, d'échanger, est largement facilitée par ce geste initial - qui représente parfois un vrai choix existentiel et fondateur.

Voir est une affaire de courage, c'est le message que nous avons voulu faire passer : ce mot de courage où résonne encore celui de cœur, cette force d'âme qui se veut suffisamment forte pour entreprendre d'aller contre le lent (et parfois très lent) effondrement moral que représente la maltraitance.
Il s'agit bien d'un combat entre deux forces contraires, l'une qui plonge aveuglément la victime, les témoins et le maltraitant lui-même vers le vide et la solitude, l'autre qui entreprend de remonter vers la lumière, la vie, la société des hommes et ses normes d'entraide.

"**Il faut toujours dire ce que l'on voit. Et surtout, et c'est le plus difficile, il faut toujours voir ce que l'on voit.**"
Ces mots qu'écrivait Charles Péguy dans *Notre Jeunesse*, ressemblent au mot d'ordre que notre Fédération poursuit depuis sa création et ils nous dépassent.

En faisant campagne sur ces thèmes, nous faisons campagne pour nous-mêmes et en même temps bien au-delà de nous-mêmes.

Communiqué de presse

Un communiqué de presse a été émis le 11 décembre 2017 concernant le positionnement de la Fédération 3977 à la suite des sollicitations et appels issus des familles et des professionnels concernant des situations de maltraitance en institution.

Colloque national

« Le signalement de maltraitances sur les personnes âgées : droits et devoirs des alerteurs, entre secret professionnel, obligations, citoyenneté… ».
130 personnes ont participé au colloque national organisé la veille de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, le 14 juin 2017 à la D.G.C.S (Paris).

Communication interne

Lettre d'information : ce support a été réactivé en 2017.
Réunion des présidents : une première rencontre a été organisée le 6 décembre 2017 à Paris.

Communications des centres ALMA
Affiches / Dépliants

Le Kit de communication fédéral, composé des affiches et du dépliant, a été personnalisé en 2017 pour 10 centres.

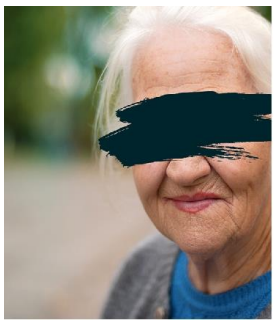
Un dépliant spécifique a été créé pour la recherche de bénévoles.

Adresses Courriel – contact@almaXX.fr

L'uniformisation des adresses de contact courriel a débuté et se poursuivra en 2018.

Forum, Salons, Colloques

Les centres répondent présents et s'engagent dans des d'évènements locaux :
- Salons Autonomic, des Seniors, etc ;
- forums « Bien Vieillir », des Aidants, des associations (septembre) ;
- Journée Mondiale de lutte contre la maltraitance (15 juin)
- Semaine Bleue (octobre)
- Octobre Rose ;
- interview Radio, presse écrite,…



Aide et accompagnement au réseau

Cellule d'accompagnement et d'aide aux centres

La cellule d'accompagnement et d'aide du réseau recueille les alertes transmises par les centres, les membres du conseil fédéral ou les salariés de la Fédération.
Si un dysfonctionnement grave est mis en évidence dans un centre une procédure d'alerte est déclenchée.

Toujours en concertation avec la présidence du centre en difficulté, un état des lieux sur site permet de rechercher les suites à donner avec ensuite des préconisations pour les actions à mener et les points à améliorer.

Le suivi sera alors assuré par la cellule avec l'intervention si nécessaire des correspondants de centres.

Les difficultés sont diverses et souvent complexes. Elles impactent le fonctionnement associatif, la gestion financière, le manque de bénévoles, le management des équipes, la gestion des dossiers.

5 réunions

8 procédures d'alertes engagées

3 interventions sur site

Commission évaluation

La commission élabore et propose des outils de travail destinés aux centres pour recueillir leurs données et permettre d'évaluer l'activité du travail d'écoute et d'accompagnement.

Ces indicateurs quantitatifs et qualitatifs, transmis à la D.G.C.S., permettront de valoriser notre implication et notre utilité sociale.

Un tableau de bord a été développé en 2017 et sera généralisé en 2018 à tous les centres. Il fait ressortir 4 pôles d'activité :

- Ecoute, conseil, suivi ;
- Formation et sensibilisation ;
- Communication ;
- Vie associative.

Comité éthique

Les 2 réunions de 2017 ont permis au comité de poser un certain nombre de réflexions sur : l'indépendance (pour plus d'efficacité), le respect de certains principes (place, missions, saisine, délibérations et avis). Si l'éthique est un point fort et un repère pour tous, l'éthique amène à l'analyse des bonnes pratiques.

Commission formation interne et externe

L'objectif de la commission a été de mettre en avant la formation interne et externe au sein de la Fédération, avec une organisation rationnelle et des outils adaptés.

Elle a échangé avec les formateurs internes de la Fédération sur le contenu des programmes dispensés pour qu'ils soient en accord et ajustés avec les nouveaux textes de lois.

Primordiaux pour la cohésion de fonctionnement des centres, des programmes de formations continues ont été créés (ex. : Analyses de pratiques).
Ils reprennent les fondamentaux abordés lors de la réunion des Présidents :
- les règles éthiques de la Fédération ;
- la pluridisciplinarité des équipes permettant une meilleure approche des situations ;
- la maîtrise de la construction du génosociogramme ;
- le développement des compétences en matière d'écoute ;
- comment faire face à une situation d'urgence ?.

En accord avec le Conseil scientifique, la commission a repéré des situations de maltraitance répétitives qui ont été par la suite présentées dans les formations, afin de définir des scénarios fréquents et de proposer des pistes de solutions.

Formation handicap

Le groupe de travail, en charge de cette formation, a pour mission de revoir le module et d'en approfondir le contenu avec l'expertise d'associations spécialisées dans ce domaine.

Ce groupe a proposé aux fédérations accompagnant les adultes handicapés, UNAPEI, APAJH et à l'UNAFAM, d'intégrer les partenaires et les usagers afin de mieux connaitre les attentes, les besoins, les envies pour mettre en place un système d'alerte et de formation efficace et adapté aux réalités quotidiennes de ces publics.

Commission régionalisation

La constitution de ce groupe de travail s'inscrit dans un contexte de multiples initiatives de coopération régionales ou suprarégionales émanant de centres départementaux.

Si les démarches de « régionalisation » sont envisagées comme des possibilités, soit de mutualisation ou d'extension de couverture géographique des dispositifs de signalement et d'écoute, une analyse systématique, région par région, des départements non couverts est nécessaire.
Les expériences de centres qui exercent déjà des extensions seront à analyser.

Conseil scientifique

Un Comité Scientifique a préalablement été mis en place, constituant le noyau central du Conseil Scientifique.
Y participent des cadres soignants, directeurs de structures, gériatres, juristes, psychiatres, sociologues.
Ce comité organise le fonctionnement et le travail de groupes d'experts interdisciplinaires internes et externes au réseau œuvrant sur un thème précis (citons les groupes EHPAD, Domicile, Handicap psychique et mental).

Parmi les objectifs que le Conseil s'est assigné :
1- Recueillir l'expérience des centres d'écoute (situations, initiatives), la mutualisation au sein du réseau (exemple de réponses à des cas types), la diffusion à l'extérieur.
2- Informer le réseau sur les avancées des connaissances dans le domaine de la maltraitance - bientraitance
3- Diffuser les connaissances acquises en interne et à l'extérieur

Commission support informatique et du logiciel 3977

La « Commission Logiciel » a été créée avec des représentants du siège Fédéral, d'ALMA PARIS, de certains centres et de la cellule bientraitance d'un conseil départemental.

Le système d'information 3977 n'a pas permis, en 2017, d'extraire un certain nombre de données indispensable à la production de statistiques pertinentes et fiables de l'activité du dispositif national et de ses partenaires. Pour se conformer à la demande de la D.G.C.S. de nouveaux items seront créés ou améliorés au cours de l'année 2018.

Commission mixte fédération 3977 / FIAPA sur les maltraitances financières

La Commission Maltraitance financière est issue d'un travail collaboratif conduit par la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées et la FIAPA.

Cette collaboration s'est poursuivie en 2017, avec :
- un élargissement de la Commission,
- la participation active des membres au sein des séminaires de formation sur les maltraitances financières de la FIAPA,
- l'apport de leur expertise dans la rédaction du rapport de mission « Les maltraitances financières à l'égard des personnes âgées : un fléau silencieux »
- et la mise en place d'un laboratoire d'idées sur cette thématique au sein d'un EHPAD à Maromme en Normandie.

Cette Commission pluridisciplinaire regroupe des représentants de la DGCS, de la MIVILUDES, du Défenseur des Droits, du réseau France Victimes, du groupe bancaire BPCE, des réseaux de professionnels et des experts de terrain.
Elle se veut un espace de réflexion actualisé, de dialogue, de recherche et d'échanges sur les problématiques complexes liées aux maltraitances, à leur prévention et à leur traitement éventuel.

Partenariats

Les AG2R LA MONDIALE sont notre partenaire historique. Ils nous soutiennent à la démarche de la labellisation.

Les partenariats qui ont été maintenus ont concerné :

- le Conseil National de l'Ordre des Experts Comptables (CNOEC),
- France Victimes,
- Handéo.

Nous avons également fait appel au Défenseur des Droits pour des situations individuelles spécifiques.

Orientations prospectives 2018

Affirmer le projet sociétal de la Fédération

S'approprier une démarche d'homogénéisation des pratiques dont un renseignement régulier du dispositif aux fins d'amélioration partagée et effective du travail de tous les acteurs.

Agir de façon efficace afin de connaitre, pour les évaluer, les suivis des actions mises en œuvre par la Fédération, les Centres et leurs partenaires …

Amplifier la lutte contre la maltraitance et les emprises envers les personnes âgées et les personnes handicapées en augmentant notre communication fédérale nationale via les réseaux sociaux, les communicants ou toutes opportunités offertes par nos partenaires publics, associatifs et privés.

Etre dans notre domaine d'activité, un acteur diligent incontournable capable de partager et d'enrichir nos activités fédérales notamment dans le secteur de la formation avec nos partenaires historiques tel que la FIAPA, France Victimes, l'UNAPEI…

Développer et renforcer le réseau fédéral :
- en interne, en favorisant les entraides volontaires régionales ;
- en externe, en se saisissant de toutes les opportunités liées à l'international notamment au sein de la communauté européenne, pour toutes problématiques de coopération larges, dédiées aux maltraitances et au grand Age.

Mieux connaitre et mieux appréhender les personnes porteuses de handicap, victimes de maltraitance ou d'emprise ; solliciter leurs organisations et envisager des actions et des rapprochements croisés en terme de formation et de représentation.

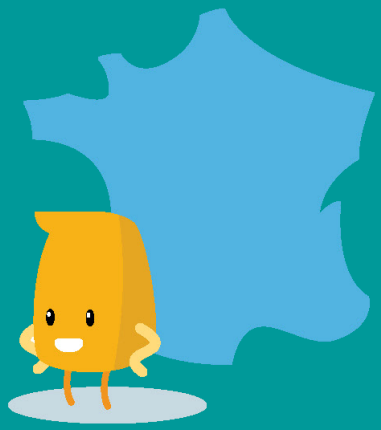
Créer l'Observatoire de la Fédération 3977 et finaliser à cette fin un nouvel outil pour :

- travailler et réfléchir ensemble au sein d'un partenariat élargi et diversifié ;
- mesurer l'évolution de notre activité ;
- mesurer le suivi opérationnel des accompagnements ;
- montrer et évaluer l'évolution des types de maltraitances signalées, en connaitre les évolutions ;
- discriminer les populations concernées ;
- mesurer l'impact des mesures d'accompagnement mises en œuvre par notre dispositif ;
- mesurer l'impact des mesures d'accompagnement mises en œuvre par nos partenaires.

Les centres de la Fédération 3977

Centres ALMA

Ain (01)	ALMA 01	04 74 23 49 45
Aisne (02)	ALMA Aisne	03 23 57 58 34
Allier (03)	ALMA 03	04 70 03 77 77
Alpes-de-Haute-Provence (04)	ALMALPES	04 86 49 14 94
Hautes-Alpes (05)	ALMALPES	04 86 49 14 94
Alpes-Maritimes (06)	ALMAZUR	04 93 68 58 09
Ardèche (07)	ALMA 07	04 75 20 84 79
Ardennes (08)	ALMA 51	03 26 88 10 79
Aube (10)	ALMA 51	03 26 88 10 79
Aude (11)	ALMA Aude	04 68 41 44 04
Aveyron (12)	ALMA 81	05 63 43 69 92
Bouches-du-Rhône (13)	ALMA 13	04 91 08 50 94
Calvados (14)	ALMA Basse-Normandie	02 31 82 95 35
Charente-Maritime (17)	ALMA 86/17	05 49 52 20 27
Cher (18)	ALMA 36/18	09 66 82 37 64
Côte-d'Or (21)	ALMA 71/21	03 80 72 23 56
Côtes-d'Armor (22)	ALMA 22	02 96 33 11 11
Dordogne (24)	ALMA 24	05 53 53 39 77
Doubs (25)	ALMA Franche-Comté	0800 00 83 75
Drôme (26)	ALMA Drôme	04 75 86 10 10
Eure (27)	ALMA 27	02 32 23 15 56
Finistère (29)	ALMA 29/56	02 98 43 68 07
Gard (30)	ALMA Gard	04 66 36 02 86
Haute-Garonne (31)	ALMA 31	05 61 21 41 69
Gironde (33)	ALMA Gironde	05 56 01 02 18
Hérault (34)	ALMA Hérault	04 67 04 28 50
Indre (36)	ALMA 36/18	09 66 82 37 64
Isère (38)	ALMA Isère	04 76 84 06 05
Jura (39)	ALMA Franche-Comté	0800 00 83 75
Landes (40)	ALMA 40	05 58 35 66 77
Loire (42)	ALMA 42/43	04 77 38 26 26
Haute-Loire (43)	ALMA 42/43	04 77 38 26 26
Loire-Atlantique (44)	ALMA 44	02 40 710 710
Lot (46)	ALMA 81	05 63 43 69 92
Lot-et-Garonne (47)	ALMA 47	05 53 98 28 92
Lozère (48)	ALMA Lozère	04 66 65 10 00
Maine-et-Loire (49)	ALMA Anjou	02 41 44 91 48
Manche (50)	ALMA Basse-Normandie	02 31 82 95 35
Marne (51)	ALMA 51	03 26 88 10 79
Mayenne (53)	ALMA Mayenne	09 81 72 05 68
Meurthe-et-Moselle (54)	ALMA 54	03 83 32 12 34
Meuse (55)	ALMA 55	03 29 71 32 29
Morbihan (56)	ALMA 29/56	02 98 43 68 07
Moselle (57)	ALMA Moselle 57	03 87 37 25 25
Nièvre (58)	ALMA 58	03 86 59 06 49
Nord (59)	ALMA Nord	09 70 72 70 72
Oise (60)		3977
Orne (61)	ALMA Basse-Normandie	02 31 82 95 35
Puy-de-Dôme (63)	ALMA 63	04 73 24 38 05
Pyrénées-Atlantiques (64)	ALMA 64	05 59 02 47 84
Hautes-Pyrénées (65)	ALMA 65	05 62 56 11 00
Pyrénées-Orientales (66)	3977 Perpignan	04 68 61 55 49
Bas-Rhin (67)	ALMA Alsace	03 89 43 40 80
Haut-Rhin (68)	ALMA Alsace	03 89 43 40 80
Rhône (69)	RhônAlma	04 72 61 87 12
Haute-Saône (70)	ALMA Franche-Comté	0800 00 83 75
Saône-et-Loire (71)	ALMA 71/21	03 85 38 92 79
Sarthe (72)	ALMA Sarthe	02 43 40 44 33
Savoie (73)	ALMA Savoie	09 83 48 99 18
Haute-Savoie (74)	ALMA 74	04 50 46 80 91
Paris (75)	ALMA Paris	01 42 50 11 25
Seine-Maritime (76)	ALMA 76	09 51 01 03 43



Deux-Sèvres (79)	ALMA 85	02 51 24 14 20
Somme (80)		3977
Tarn (81)	ALMA 81	05 63 43 69 92
Var (83)	ALMALPES	04 86 49 14 94
Vaucluse (84)	ALMALPES	04 86 49 14 94
Vendée (85)	ALMA 85	02 51 24 14 20
Vienne (86)	ALMA 86/17	05 49 52 20 27
Vosges (88)	ALMA 88	03 29 31 17 01
Yonne (89)	ALMA 58	03 86 59 06 49
Territoire de Belfort (90)	ALMA Franche-Comté	0800 00 83 75
Corse-du-Sud (2A)	ALMA 13	04 91 08 50 94
Haute-Corse (2B)	ALMA 13	04 91 08 50 94
Guadeloupe (971)	ALMA Guadeloupe	05 90 23 80 06
Martinique (972)	ALMA Martinique	05 96 48 47 48
La Réunion (974)	ALMA Réunion	02 62 41 53 48
Saint-Pierre-et-Miquelon (975)	ALMA 29/56	02 98 43 68 07

Autres

Ariège (09)	ARS 09	05 61 60 90 15
Cantal (15)	EMPAPH 15	04 71 43 13 83
Charente (16)	CD 16	05 16 09 50 90
Corrèze (19)	Corrèze Télé Assistance	05 55 86 11 01
Creuse (23)	CD 23	05 44 30 23 23
Eure-et-Loir (28)	ARS 28	02 38 77 33 53
Gers (32)	CD 32	0800 32 31 30
Ile-et-Vilaine (35)	CD 35	02 99 02 21 22
Indre-et-Loire (37)	Touraine Reper'âge	02 47 31 47 31
Loir-et-Cher (41)	CD 41	02 54 58 43 79
Loiret (45)	ARS 45	02 38 25 47 79
Haute-Marne (52)	CD 52	03 25 02 89 58
Pas-de-Calais (62)	CD 62	03 21 60 31 67
Seine-et-Marne (77)	CD 77	09 69 32 10 85
Yvelines (78)	Association AGY	01 34 77 41 45
Tarn-et-Garonne (82)	CD 82	0800 10 31 10
Haute-Vienne (87)	CD 87	05 44 00 11 43
Essonne (91)	CD 91	01 60 91 95 18
Hauts-de-Seine (92)	SOLRES 92	08 06 00 00 92
Seine-Saint-Denis (93)	CD 93	01 43 93 93 93
Val-de-Marne (94)	CD 94	3994
Val-d'Oise (95)	CD 95	01 34 25 30 30
Guyane (973)	DJSCS	05 94 29 92 15
Mayotte (976)		

FEDERATION 3977 CONTRE LA MALTRAITANCE

163 rue de Charenton – 75012 Paris
www.3977.fr

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ