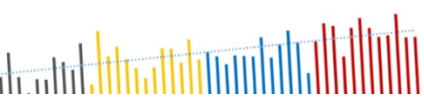




Rapport d'activité 2020

Fédération 3977 contre les maltraitances



CHIFFRES CLÉS

2020

Fédération 3977



+ 36 %

d'appels à la plateforme*
(n=25457)

*Estimation compte-tenu des appels
reçus en télétravail

+ 6 %

de nouvelles situations
(n=7212)

Qui sont les victimes ?



83 %

ont 60 ans et plus



67 %

sont des femmes



17 %

sont en situation
de handicap.

Lieux des maltraitements



75 %

vivant à leur domicile



25 %

en établissements

Qui sont les mis en cause ?



52 %

Entourage familial

32 %

Professionnels

16 %

autres (voisin, ami...)

Maltraitements principales les plus fréquentes



32 %

Psychologiques

18 %

Physiques

15 %

Négligences
involontaires

12 %

Financières



1

plateforme téléphonique nationale

25

Conseils Départementaux partenaires

52

centres répartis sur **74** départements

1

autre partenaire départemental

600

bénévoles

Editorial **Faire face et aller plus loin**

2020 : année de tous les dangers

Nous n'en avons pas fini avec la Covid-19, ses plus de 115 000 morts, le confinement qu'elle a provoqué, détruisant la vie sociale, dévastant la santé mentale, restreignant les libertés élémentaires, notamment chez les plus fragiles, marginalisant nos principes éthiques.

Cette crise, la Fédération y a fait face et a su s'y adapter : à la fois sa plateforme, toujours disponible, ses centres, toujours attentifs, son administration, toujours vigilante.

Qu'avons-nous constaté depuis le début de cette épidémie ? Plus de maltraitements à domicile mais, paradoxalement, une pause des alertes venant des établissements : certes, la faible disponibilité des appelants, et la parole publique trop rare, s'agissant des personnes en situation de vulnérabilité, peuvent être en cause. Mais ce constat renvoie aussi à la méconnaissance des maltraitements liés aux insuffisances des ressources, de l'organisation du travail, du management ou aux directives discriminatoires ou liberticides, bref, aux maltraitements institutionnels. En apparence, tout se passe comme si la Covid-19 était seule en cause !

Maltraitements : Le renouveau

Mais 2020 a vu aussi apparaître une nouvelle définition des maltraitements, issue de la Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance, unifiée autour des personnes en situation de vulnérabilité. Cette définition a enfin reconnu l'origine institutionnelle de certaines maltraitements, et pas seulement au sein des établissements. Il faut maintenant travailler ensemble à une nouvelle classification des maltraitements, qui permette une description cohérente des alertes reçues dans les différents lieux d'accueil, dont la Fédération, mais surtout, qui aide à analyser les facteurs en cause dans les situations de maltraitements, et à identifier les interventions susceptibles de les faire cesser. L'annonce d'une stratégie nationale de lutte contre les maltraitements et d'un plan d'action, situe le cadre politique pertinent de cette perspective.

Nouveaux textes de référence

En 2020, la Fédération s'est dotée de nouveaux statuts, lui permettant dorénavant de mieux reconnaître la valeur

du partenariat, en créant un 3ème collège qui lui est dédié au sein de l'assemblée générale. Pour la première fois, un règlement intérieur explicitant nos modalités de fonctionnement a été adopté. Enfin, le contrat d'adhésion qui unit chaque centre à la Fédération a été révisé, et lui aussi adopté.

Ces textes essentiels, ainsi revus, doivent aider à un fonctionnement à la fois plus efficace et plus serein de la Fédération.

Hommage à Robert Moulias

Robert Moulias nous a quittés, la Fédération est en deuil. Le site de la SFGG illustre l'homme de qualité qu'il était, et l'élan formidable qu'il a donné à sa discipline. Reste pour la Fédération la voie qu'il a tracée : identifier l'apport des sciences à la lutte contre les maltraitements, en faire une synthèse accessible et en promouvoir la diffusion, ce qu'il a fait inlassablement au sein de notre Conseil scientifique. Poursuivre dans cette direction, du mieux que nous pouvons, c'est le meilleur hommage que nous pouvons lui rendre.

D'une convention à l'autre

De 2017 à 2020, la Fédération a bénéficié d'une convention d'objectifs avec la DGCS, qui lui a donné la légitimité, les orientations et les moyens de lutter contre les maltraitements sur l'ensemble du territoire national. La nouvelle convention 2021-2023, en cours de signature, est source de satisfaction, par la reconnaissance du chemin parcouru qu'elle traduit, par la confiance renouvelée qu'elle donne, et la motivation accrue qu'elle apporte d'aller plus loin.

Projet 2021-2023 : nouvelle ambition

Cette nouvelle convention nous amène à repenser notre développement autour d'un nouveau projet. Celui-ci doit d'abord contribuer à une meilleure identification des maltraitements comme priorité de santé publique en France. Il doit chercher à améliorer l'accueil des alertes, et l'accompagnement des appelants, « cœur de métier » de la plateforme et des centres. Il doit enfin permettre le renforcement de la Fédération, par l'amélioration de son organisation interne, mais aussi par son engagement plus marqué dans son environnement.

Le Bureau fédéral

Pierre Czernichow . Président **Dominique Riché** . Vice-présidente

Claude Lepresle . Vice-président **Yvette Cloix** . Secrétaire générale

Bernard Crozat . Secrétaire général adjoint **Pierre Boutin** . Trésorier

Sommaire

I Lutter contre les maltraitances en France

- 1 Une compétence d'Etat 2
- 2 Une politique spécifique 3
- 3 Une approche par public et un financement dédié 4
- 4 La Fédération 3977 : un dispositif associatif délégué contre les maltraitances 5
- 5 L'obligation de signalement des maltraitances dans les structures médico-sociales 6
- 6 Les enjeux et perspectives 7

II La Fédération 3977 : ses ressources et son organisation

- 1 Organisation fédérale 10
- 2 Plateforme nationale d'écoute 11
- 3 Centres départementaux et interdépartementaux 13

III La Fédération : activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

Activité du dispositif fédéral dans son ensemble

- 1 Différents types de dossiers 16
- 2 2020 : des alertes toujours plus nombreuses 17
- 3 Les acteurs clefs des situations de maltraitances possibles 18
- 4 Quelles maltraitances principales signalées en 2020 ? 27
- 5 Quelles réponses apportées par les centres ? 29
- 6 Quelle satisfaction des appelants ? 31

Activités de la plateforme nationale

- 1 Appels toujours plus nombreux en 2020 34
- 2 La plateforme nationale 3977 : Quelle accessibilité ? 35
- 3 Le profil des appels reçus au 3977 36

Actions des centres départementaux et interdépartementaux

- 1 Les centres départementaux et interdépartementaux 40
- 2 Décrire l'activité des centres 41
- 3 Quelques exemples d'intervention du dispositif : approche qualitative 45

IV Information et communication

- 1 Evénements fédéraux 60
- 2 La Fédération et les médias 63
- 3 Focus : de nouveaux statuts 64

V Prévention : Sensibilisation et formation

- 1 La sensibilisation 68
- 2 La formation externe 70

VI Partenariats et représentations institutionnelles

- 1 Au plan fédéral 72
- 2 Dans les territoires 74

VII Le Conseil scientifique 79

VIII Principes éthiques – Comité d'éthique 81

IX Commissions et groupes de travail

- 1 Cellule aide et accompagnement des centres 86
- 2 Groupe de travail « Refonte des statuts fédéraux » 88
- 3 Groupe de travail « Règlement intérieur » 89

X Rétrospective des faits marquants de l'année 2020 92

XI Projet fédéral 2021 93



Lutter contre les maltraitances en France

- 1 Une compétence d'Etat
- 2 Une politique spécifique
- 3 Une approche par public et un financement dédié
- 4 La Fédération 3977 : un dispositif associatif délégué contre les maltraitances
- 5 L'obligation de signalement des maltraitances dans les structures médico-sociales
- 6 Les enjeux et perspectives



1. Une compétence d'État

En France, la lutte contre les maltraitements envers les personnes vulnérables est une compétence de l'État, garant de l'intérêt général, de la protection des populations et de la cohésion sociale. Aux termes du décret n° 2010-95 du 25 janvier 2010, la définition et l'animation de la politique de prévention et de lutte contre les maltraitements des publics vulnérables est assurée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), plus particulièrement le bureau de la protection des personnes.

Cette politique est déconcentrée au travers de deux réseaux territoriaux de l'État :

- pour l'ensemble des établissements et services sociaux, les Directions Régionales et Départementales, placées sous l'autorité du Préfet ;
- pour les établissements et services de santé et médico-sociaux, les Agences Régionales de Santé (ARS) contribuent à la lutte contre la maltraitance et

au développement de la bientraitance aux termes de la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (dite HPST).

Ces institutions sont chargées, dans chaque région, et chaque département, du pilotage et de la coordination de la politique de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance. Elles travaillent de manière coordonnée, selon l'instruction SG n° 2011-08 du 11 janvier 2011.

De plus, dans le champ social et médico-social, l'action de l'État complète celle des Conseils Départementaux, chargés de définir et de mettre en œuvre la politique d'action sociale en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap depuis les lois de décentralisation, au titre du Code de l'action sociale et des familles.



© Ph. kaleidico

2. Une politique spécifique

La lutte contre les maltraitances faites aux personnes vulnérables est l'objet d'une politique publique nationale, déclinée en programmes, dispositifs et procédures, et mise en œuvre par l'État, depuis les années 2000.

Cette politique poursuit plusieurs objectifs :

- faciliter l'alerte des faits de maltraitances ;
- mieux répondre aux maltraitances dans les établissements sociaux et médico-sociaux ;
- prévenir et repérer les risques de maltraitances, en particulier par la promotion de la bientraitance.

La « *Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance* » réunit le Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age (HCFEA) et le Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH), auxquels sont adjoints des experts et des représentants des secteurs concernés.

Début 2019, cette commission a remis à Agnès Buzyn, Ministre des Solidarités et de la Santé et Sophie Cluzel, Secrétaire d'Etat en charge des personnes handicapées, une « note d'orientation » réalisée sous la présidence conjointe de Denis Piveteau, conseiller d'État et d'Alice Casagrande, directrice à la FEHAP.

Cette « note d'orientation » proposait trois buts :

- mieux comprendre les situations de maltraitance ;
- mieux réagir suite à des alertes à ce sujet ;
- et enfin prévenir les maltraitances.

L'annonce par Sophie Cluzel, secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargée des Personnes handicapées, d'une stratégie nationale de lutte contre la maltraitance, a été suivie d'une large concertation au sein de la commission, au cours de l'année 2020, sous la présidence de Alice Casagrande.



Cette concertation a conduit à une nouvelle définition des maltraitances, commune à l'ensemble des populations en situation de vulnérabilité, et à une liste d'informations utiles à recueillir (« *caractérisation* »).

La Fédération 3977 fait partie de cette commission et à ce titre, elle a participé activement à ces travaux.



3. Une approche par public et un financement dédié

La logique principale de l'action publique contre les maltraitances est une déclinaison selon les populations concernées, chacune étant inscrite dans un environnement social distinct. Ces diverses populations sont exposées à des types de maltraitances différents, et requièrent, de ce fait, des réponses spécifiques.

L'annexe au projet de loi de finances pour 2021 « Solidarité, insertion et égalité des chances »¹, indique que la lutte contre les maltraitances se traduit en France par trois programmes, chacun étant l'objet d'un financement annuel propre :

- le **programme 157** finance la lutte contre la **maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées**. L'action 13 de ce programme finance la Fédération 3977 pour la gestion de la plateforme nationale d'écoute et la lutte contre les maltraitances faites à l'égard des personnes âgées et des personnes en situation de handicap au niveau national, et aussi pour les centres départementaux et interdépartementaux de la Fédération (1,9 millions d'euros prévus en 2021) ;
- le **programme 304** est dédié à **l'enfance maltraitée** : L'État contribue, avec les conseils départementaux, au financement du Groupement d'Intérêt Public « Enfance en Danger » (GIPED) à hauteur de 2,5 millions d'euros prévus en 2021 ;
- le **programme 137** est consacré à la lutte contre les **agissements et violences sexistes et sexuelles**, avec le financement de nombreuses associations comme la Fédération nationale solidarité femmes, le Collectif féministe contre le viol, l'Association contre les Violences faites aux Femmes au Travail (AVFT), l'Amicale du Nid, le Mouvement du Nid et l'association Accompagnement-Lieu d'accueil-Nice...). Les crédits alloués à ce programme sont prévus à 3,4 millions d'euros en 2021.

¹ Source : <https://www.budget.gouv.fr/documentation/documents-budgetaires/exercice-2021/projet-de-loi-de-finances/budget-general/solidarite-insertion-et-egalite-des-chances>

4. La Fédération 3977 : un dispositif associatif délégué contre les maltraitances

Pour la mise en œuvre du programme 137 consacré à la lutte contre les maltraitances faites aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, l'Etat s'appuie sur un dispositif national spécifique : la Fédération 3977 contre les maltraitances. L'historique de la mise en place de ce dispositif est passé par plusieurs étapes.

2008 : un numéro national d'accueil téléphonique : le 3977...

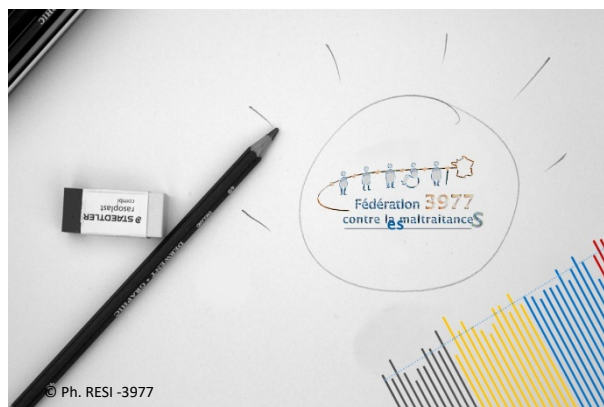
En 2008, un nouveau dispositif d'écoute téléphonique consacré aux victimes et aux témoins de faits de maltraitances a été mis en place, avec un numéro bref national consacré à l'accueil des appels pour maltraitances : le 3977.

Dans un premier temps, les suites données à ces appels relevaient d'un dispositif distinct : le réseau des centres Alma départementaux ou interdépartementaux. Ce réseau intervenait pour analyser les situations de maltraitances qui lui étaient rapportées puis orienter les appelants vers les autorités locales concernées : professionnels et services sociaux, services de l'État, Conseils Départementaux, autorités judiciaires, etc.

2014 : la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance

Cette organisation hétérogène a été unifiée en 2014 avec la création de la « Fédération 3977 contre la maltraitance » réunissant la plateforme téléphonique nationale, et le réseau des centres Alma, avec l'objectif de couvrir l'ensemble du territoire national et d'assurer l'égalité de traitement de tous les appels.

Le financement de ce nouveau dispositif passait par une convention pluriannuelle d'objectifs, signée en 2017 entre cette Fédération 3977 et la Ministre des Solidarités et la Santé, déléguant pour trois ans la gestion du numéro national 3977 à la Fédération. Cette convention a été prolongée pour une année en 2020.



2021-2023 : La Fédération 3977 reconduite dans ses missions

D'ici la fin du mois de mai 2021, une nouvelle convention pluriannuelle d'objectifs 2021-2023 va être signée, liant pour 3 ans la Fédération au Ministère des Solidarités et la Santé, avec des objectifs de développement présentés plus loin dans le présent rapport.

5. L'obligation de signalement des maltraitements dans les structures médico-sociales

Le décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 contraint les responsables de structures médico-sociales à signaler « tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées ».

Cette obligation de signalement concerne les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soins ou de surveillance, mais aussi les situations de maltraitements dont peuvent être victimes les résidents.

Ce signalement doit être adressé aux autorités au moyen d'un formulaire spécifique.

L'analyse de ces situations et les réponses qui leur sont apportées font l'objet d'un suivi de la part de l'autorité recevant ce signalement. Cet encadrement réglementaire permet d'inscrire dans la gestion des risques les maltraitements dits institutionnels (liés à des insuffisances de ressources, de l'organisation des aides ou des soins, ou encore de directives discriminatoires ou inappropriées).



Ce contexte fournit des pistes d'action pour répondre aux alertes portant sur de telles maltraitements d'origine institutionnelle.

6. Les enjeux et perspectives

Depuis 2008, un important dispositif national, articulant de multiples acteurs de statuts différents, a été progressivement mis en place pour lutter contre les maltraitances faites aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap en France.

Ce dispositif doit encore progresser, pour mieux répondre à de multiples défis :

- la part des situations de maltraitances, objet d'une alerte, reste très faible ;
- on ne dispose pas d'une vue d'ensemble des alertes reçues par les multiples institutions concernées, il est donc difficile de prendre la pleine mesure des maltraitances portant sur les adultes en situation de vulnérabilité en France ;
- cet état des lieux d'ensemble est, par ailleurs, indispensable à toute tentative d'évaluation de la politique publique consacrée aux maltraitances ;
- les modalités de réponse aux alertes pour maltraitances sont encore diverses d'un acteur à un autre, et gagneraient sans doute à être harmonisées ; un réel retour d'expérience suite à ces alertes, clé de leur prévention, est nécessaire ;
- les effets des maltraitances sur la santé des victimes, dans ses diverses composantes, et sur leur qualité de vie, doivent être mieux connus, situant la lutte contre les maltraitances dans une logique de santé publique.

La « *Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance* » a proposé en 2020 une nouvelle définition des maltraitances, et une « caractérisation » proposant une liste type d'informations à recueillir dans les situations de maltraitances, autant d'éléments nouveaux que devront s'approprier tous les acteurs concernés.

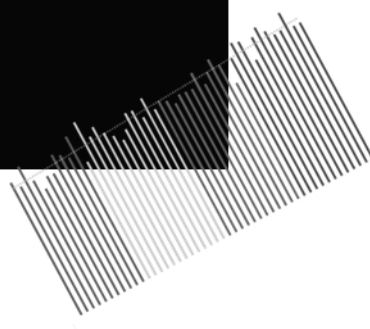
Il reste à faire évoluer les classifications internationales utilisées pour décrire de façon cohérente les alertes reçues, en répartissant ces alertes en catégories permettant d'éclairer les facteurs explicatifs en cause, et d'aider à proposer des actions démontrées comme efficaces pour faire cesser les maltraitances.

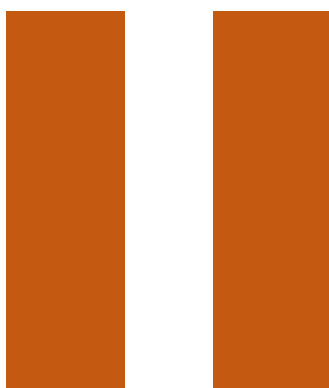
Par ailleurs la Commission doit travailler en 2021 sur des projets de coordination des multiples acteurs au sein des départements.

Ces enjeux, et d'autres à expliciter, seront sans doute au cœur de la stratégie nationale de lutte contre les maltraitances, annoncée par la Ministre des Solidarités et de la Santé, et du plan d'action attendu dans les prochains mois.



© Ph. cristina gottardi





La Fédération 3977 : ses ressources et son organisation

- 1 Organisation fédérale
- 2 Plateforme nationale d'écoute
- 3 Centres départementaux et interdépartementaux



1. Organisation fédérale

La Fédération 3977 contre les maltraitances regroupe un réseau de centres départementaux ou interdépartementaux associatifs, et la plateforme nationale d'écoute. Complété par différents partenaires institutionnels (Conseils Départementaux...), le dispositif couvre intégralement le territoire national.

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

Son activité s'inscrit dans le cadre de la mission de

lutte contre les maltraitances faites aux personnes adultes en situation de vulnérabilité. Elle est l'interlocuteur des pouvoirs publics sur ce thème, notamment le Ministère des Solidarités et de la Santé.

Ses instances comportent, en conformité avec ses statuts, une instance stratégique : le Conseil fédéral, et un bureau fédéral chargé de la mise en œuvre des décisions au quotidien.

Le bureau fédéral en 2020



Composition du bureau

Pierre Czernichow : Président ■ Dominique Riché : Vice-présidente ■ Claude Lepresle : Vice-président
Yvette Cloix : Secrétaire générale ■ Pierre Boutin : Trésorier ■ Bernard Crozat : Secrétaire général adjoint

Le Conseil fédéral en 2020

Composé de 19 membres élus pour 3 ans, appartenant à l'un des deux collèges :

Collège 1 ■ 13 personnes membres des structures associatives adhérentes.

Hélène Albert ■ Anne-Marie Berthault ■ Yvette Cloix ■ Marie-Claude Cortot ■ Claude Coulangue ■ Bernard Crozat ■ Pierre Czernichow ■ Régis Gonthier ■ Claude Lepresle ■ Bernard Poch ■ Dominique Riché ■ Colette Ryckwaert ■ Anne-Marie Reith.

Collège 2 ■ 6 personnes physiques, dites qualifiées.

Pierre Boutin ■ Jean-Yves Herviou ■ Alain Koskas ■ Catherine Mouaci ■ Linda Aouar ■ (1 poste vacant).

Président d'honneur : Robert Moulias †.

Les salariés de la Fédération

Le fonctionnement administratif et le soutien aux centres départementaux et interdépartementaux sont assurés par une équipe de cinq salariés, supervisés par les membres du bureau fédéral. En

outre, une équipe de sept écoutants médico-sociaux, encadrés par une responsable salariée, assure le fonctionnement de la plateforme.

2. Plateforme nationale d'écoute

Porte d'entrée la plus fréquentée du dispositif national fédéral, la plateforme nationale d'écoute est ouverte sans interruption du lundi au vendredi, de 9h à 19 h. Depuis mi-novembre 2020, une extension au samedi et au dimanche a été mise en place de 9h à 13h et de 14h à 19h. La plateforme

répond à tous les appels issus du territoire métropolitain et d'outre-mer et recueille les premières informations nécessaires à l'analyse des situations, en ouvrant un dossier.

L'organisation de la plateforme

Une équipe de sept salariés écoutants médicosociaux se relaient quotidiennement, à 4 ou 5 en parallèle, pour assurer une permanence sur l'ensemble de la semaine. L'effectif a été augmenté d'un équivalent temps-plein, de formation juridique, en remplacement du départ d'un écoutant et pour faire face à l'accroissement des appels. Une nouvelle écoutante a rejoint l'équipe comme travailleur indépendant, pour permettre d'assurer l'écoute des appels de fins de semaine, un seul écoutant étant

alors présent. Les écoutes de fin de semaine ont commencé par une phase expérimentale de 6 semaines, qui a permis d'apprécier le niveau d'activité. Compte-tenu de l'activité significative observée, poursuivant celle des autres jours de la semaine, cette organisation a été pérennisée.

Chaque écoutant travaille de 1 à 4 jours par semaine. Certains ont une autre activité professionnelle en complément.

L'écoute : comment ?

Une écoute sans jugement

Chaque écoutant recueille sans jugement la parole de l'appelant avec neutralité et bienveillance, selon les principes éthiques de la Fédération. La confidentialité sur les faits et les personnes mentionnées est strictement garantie, quelle que soit la situation. S'il le souhaite, l'appelant peut conserver son anonymat.

- le contexte : cadre familial, ou établissement, interventions de professionnels ;
- l'avis du médecin traitant, le cas échéant ;
- les aides en place : prestations, aides des proches ou par des professionnels ;
- les différentes personnes impliquées, ou témoins de la situation ;
- l'historique de la situation.

Quelles informations ?

Pour analyser chaque situation et ses enjeux, sans dramatiser ni minimiser les faits, les appelants sont interrogés sur :

L'écoute : et ensuite ?

L'écouter propose à chaque appelant de continuer l'écoute en l'orientant vers le centre le plus proche du lieu de résidence de la victime présumée.

Faire face à la Covid-19

L'activité de la plateforme a dû être profondément réorganisée lors du premier confinement lié à l'épidémie à la Covid-19 en mars 2020.

Jusqu'alors, tous les appels étaient reçus directement par le système de téléphonie interne à la plateforme, sur place.

La mise en place du confinement a conduit au télétravail de tous les écoutants. Les autres salariés

de la Fédération ont été mobilisés pour assurer un premier contact téléphonique (« standard ») en répartissant les appels vers les portables des écoutants. Un nouveau système de téléphonie a ensuite été mis en place, pour répartir les appels entre les écoutants poursuivant le télétravail et ceux assurant les écoutes dans les locaux fédéraux.

Mieux accueillir les personnes sourdes ou malentendantes

Pour faciliter l'accès à la plateforme de personnes sourdes ou malentendantes, un partenariat avec la société Acceo a été mis en œuvre par extension d'un dispositif validé par les pouvoirs publics.

L'équipe des écoutants a été d'abord sensibilisée aux troubles de l'audition par un formateur de la société Acceo, lui-même atteint de surdité.

En retour, les traducteurs d'Acceo, en Langue des Signes Française, en Langue Française Parlée

Complétée et en Transcription Instantanée de la Parole, ont été eux aussi sensibilisés par un petit groupe d'écouteurs lors de plusieurs vidéoconférences aux questions touchant aux maltraitances, afin de permettre une meilleure accessibilité du 3977 aux personnes sourdes ou malentendantes dès le début 2021.



3. Centres départementaux et interdépartementaux

Le réseau des centres de la Fédération

Les centres sont des associations départementales ou interdépartementales (jusqu'à 4 départements couverts par centre) juridiquement indépendantes. Chaque centre adhère à la Fédération 3977 sur la

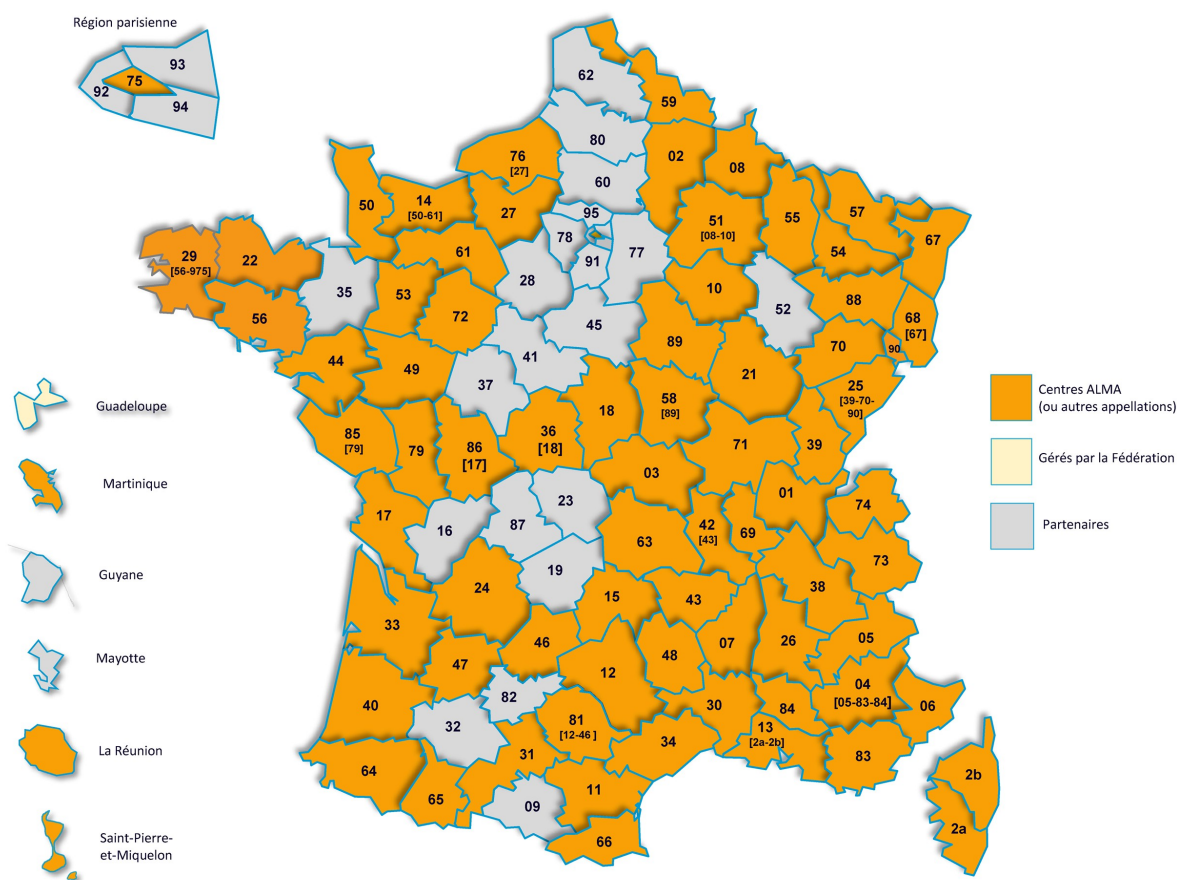
base d'un contrat définissant des droits et des engagements réciproques qui engagent les deux parties. Des principes éthiques partagés sont formalisés par le Comité d'éthique fédéral.

101 départements couverts par le dispositif

52 centres départementaux ou interdépartementaux

26 partenaires départementaux (Conseils départementaux ou autres)

1 département en gestion directe par la Fédération



Le fonctionnement des centres

Une réponse personnalisée en proximité

Les centres sont constitués de bénévoles issus des secteurs sanitaires, médicosociaux ou sociaux, juridiques, éducatifs... travaillant en équipe (écoutants et référents). Chaque bénévole suit obligatoirement une formation spécifique assurée en interne, sur la base d'objectifs explicites.

Une partie des centres s'appuie sur un salarié, généralement à temps partiel.

Ecoute des appelants

Les centres sont ouverts en général deux demi-journées par semaine, de 9h à 12h et/ou de 14h à 17h. Ces permanences d'écoute ou d'accompagnement des situations relayent la plateforme nationale 3977 pour soutenir les appelants et répondre en proximité à chaque situation individuelle.

Les appelants peuvent aussi contacter directement les centres avec un numéro d'appel spécifique.

Chaque appel est l'objet d'une écoute assurée par un binôme d'écouter bénévoles, en s'inspirant des principes éthiques de la Fédération. Cette écoute demande généralement plusieurs appels téléphoniques. Il s'agit de compléter le recueil des informations, d'identifier les personnes impliquées, et de soutenir l'appelant.

Suites données aux appels

L'analyse qui suit l'écoute de chaque situation permet d'apprécier les besoins de la victime, de la soutenir, de comprendre si la maltraitance est ressentie et/ou avérée, de conseiller, et d'orienter l'appelant dans ses démarches, en l'accompagnant et en l'aidant au besoin. Ces suites sont assurées en équipe interdisciplinaire (bénévoles référents).

La qualité du travail des centres est liée à l'engagement et l'investissement au quotidien de tous leurs bénévoles.

Les suites données à chaque appel sont personnalisées, variables d'une situation à l'autre : conciliation ou médiation, intervention de services sociaux, ou de santé..., pouvant aller jusqu'à saisir les autorités locales : ARS, Conseil départemental, Parquet, autre autorité administrative ou judiciaire. Dans tous les cas, les centres n'interviennent jamais par rencontres physiques directes. Les échanges sont exclusivement téléphoniques, par messagerie ou courrier.

Les centres favorisent le recours aux professionnels, aux services et aux institutions existants, seuls légitimes et compétents pour intervenir directement dans les situations de maltraitance. Les centres favorisent le recours à eux, sans jamais s'y substituer.

Les centres s'interdisent toute substitution aux services existants.

Organisation des centres pendant le 1^{er} confinement

A partir du mois de mars 2020, les centres se sont organisés pour maintenir leurs activités, en limitant les contacts directs entre bénévoles : 40% ont fonctionné entièrement à distance, 36% ont renvoyé les écoutes vers la plateforme nationale 3977 et se sont consacrés à l'accompagnement des appelants déjà connus à distance, et 9% ont maintenu leur organisation habituelle.

La plupart des centres actifs (85%) ont gardé l'accès au logiciel 3977 depuis leur local, ou par une procédure temporaire d'accès par les ordinateurs personnels des bénévoles activés par la Fédération. Toutefois, 15% des centres (n=8) ont suspendu leurs

activités, faute d'accès à leur local (hébergés par des structures ayant fermé tout accès extérieur), ou dans l'attente du déconfinement, par précaution.

Lors du déconfinement en mai 2020, un centre sur trois a repris ses activités sans délai en présentiel au local, avec une distanciation physique entre bénévoles, au besoin en limitant à 2 ou 3, par un roulement, le nombre de personnes présentes. Les autres ont poursuivi une activité au moins partielle à distance.



La Fédération : activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

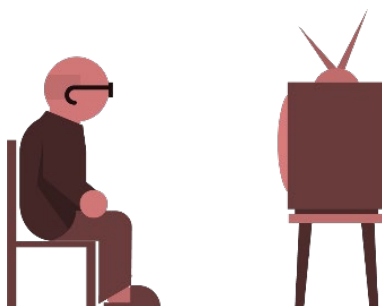
①

ACTIVITÉS DU DISPOSITIF FÉDÉRAL DANS SON ENSEMBLE

Nota Bene

Les données de ce chapitre concernent l'ensemble des dossiers ouverts par la plateforme ou par les centres.
Les effectifs peuvent toutefois varier d'une rubrique à l'autre en fonction des données disponibles.

- 1 Différents types de dossiers
- 2 2020 : des alertes toujours plus nombreuses
- 3 Les acteurs clefs des situations de maltraitances possibles
- 4 Quelles maltraitances principales signalées en 2020 ?
- 5 Quelles réponses apportées par les centres ?
- 6 Quelle satisfaction des appelants ?



1. Différents types de dossiers

Une partie importante des appels reçus à la Fédération 3977 caractérise des situations de maltraitements possibles, et donne donc lieu à l'ouverture d'un dossier. Ces appels correspondent toutefois à des situations différentes, le type de dossier étant différent.

Les situations préoccupantes

La majorité des appels conduisant à ouvrir un dossier correspondent à des suspicions de maltraitements, pour autant qu'on puisse en juger au premier appel. Cela signifie qu'une ou plusieurs personnes (ou un mécanisme institutionnel) sont mis en cause, et que des effets délétères, ou un défaut de réponse aux besoins d'une personne en situation de vulnérabilité, sont décrits par l'appelant. Ces appels conduisent à créer des dossiers dits, par convention, « *Situation Préoccupante* ». Ce terme n'empêche pas que d'autres situations soient préoccupantes, même en l'absence de maltraitance signalée.

Les témoignages

Pour d'autres appels, la situation évoque également une possibilité de maltraitements, mais les faits rapportés sont plus allusifs, sans coordonnées individuelles précises. L'appelant a du mal à s'engager, du fait d'un lien avec la personne mise en cause, ou par besoin de réfléchir. L'anonymat ne permet pas d'aller plus loin, avec demande de ne pas être recontacté. Les dossiers ouverts dans ces situations sont dits « *Témoignage* ».

L'accompagnement de situation

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

Les demandes d'information – orientation

D'autres appels encore ne correspondent pas des situations de maltraitements ou d'autres motifs individuels. Il s'agit de demandes d'information à caractère général, portant sur les maltraitements ou sur l'activité de la Fédération, ou encore de demandes d'une autre nature, orientées vers d'autres services que ceux de la Fédération. Ces appels sont qualifiés « Information-orientation ».

En pratique...

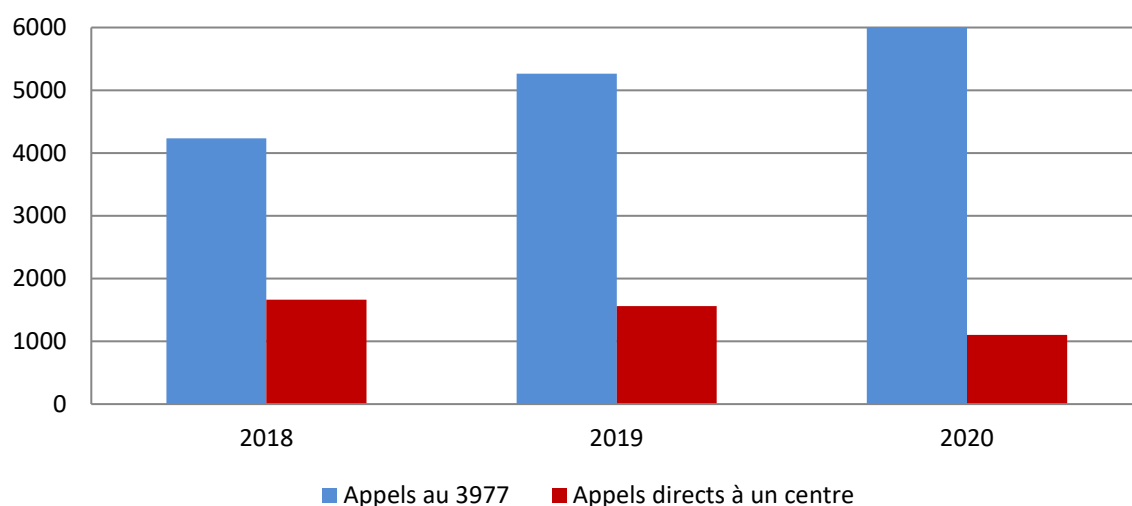
- Le type de dossier ouvert lors d'un premier appel à la plateforme 3977, ou par un centre de la Fédération, évolue souvent. Une suspicion de maltraitance initiale peut être requalifiée en Accompagnement de Situation, sur la base d'informations apportées par les écoutes ultérieures, et inversement. Des témoignages peuvent évoluer en Situation Préoccupante par des appels ultérieurs apportant des faits précis.
- Ces deux types de dossiers (Situation Préoccupante et Accompagnement de Situation) justifient un accompagnement par les centres, qui permet de recueillir les actions proposées et réalisées, et aussi de connaître l'évolution des situations, chaque fois que possible.
- Dans la suite de ce chapitre, les données portant sur les maltraitements présumés regroupent les dossiers de « Situations préoccupantes » et de « Témoignages ». Sont donc exclus de ces résultats les dossiers ouverts pour « Accompagnement de Situation » et pour « Information-orientation ».

2. 2020 : des alertes toujours plus nombreuses

En 2020, 7212 dossiers ont été ouverts, tous motifs confondus, suite à un appel à la plateforme 3977 ou à un centre, soit une augmentation de 6% par rapport à 2019 (+ 385). Cette augmentation, moindre qu'entre 2018 et 2019, traduit les effets de la crise sanitaire, discutés plus loin.

La plateforme 3977 en première ligne

■ Évolution des nouveaux dossiers ouverts selon le lieu de réception du premier appel (2018-2020)



Le schéma ci-dessus montre que l'augmentation des dossiers ouverts en 2020, quel que soit le motif de l'appel, porte sur la plateforme 3977. En effet, l'augmentation des dossiers ouverts par la plateforme est de 16% (+ 848) ce qui conforte les tendances observées depuis 3 ans. Les dossiers ouverts suite à des appels directs à l'un des centres départementaux ou interdépartementaux de la Fédération ont baissé en 2020 (-463, soit -30%).

Cette évolution s'explique par la plage hebdomadaire et la latitude horaire d'ouverture bien plus larges à la plateforme (tous les jours, y compris dorénavant en fin de semaine), les permanences assurées par les bénévoles des centres étant d'une ou deux demi-journées par semaine.

De plus, lors du premier confinement en mars 2020, les centres ont dû fermer leurs locaux pour une période plus ou moins longue, selon le cas. De ce fait, les permanences ont été assurées par des rappels réalisés par les bénévoles depuis leur domicile. La possibilité de prise d'appels en direct par les centres était donc réduite.

Sur 7212 dossiers au total en 2020, 4836 correspondaient à des situations préoccupantes et 259 à des témoignages, soit 71% de l'ensemble des dossiers ouverts.

Sur ces 5 095 dossiers de maltraitances possibles en 2020, 5% correspondaient à des témoignages, en repli d'année en année.

3. Les acteurs-clés des situations de maltraitances possibles

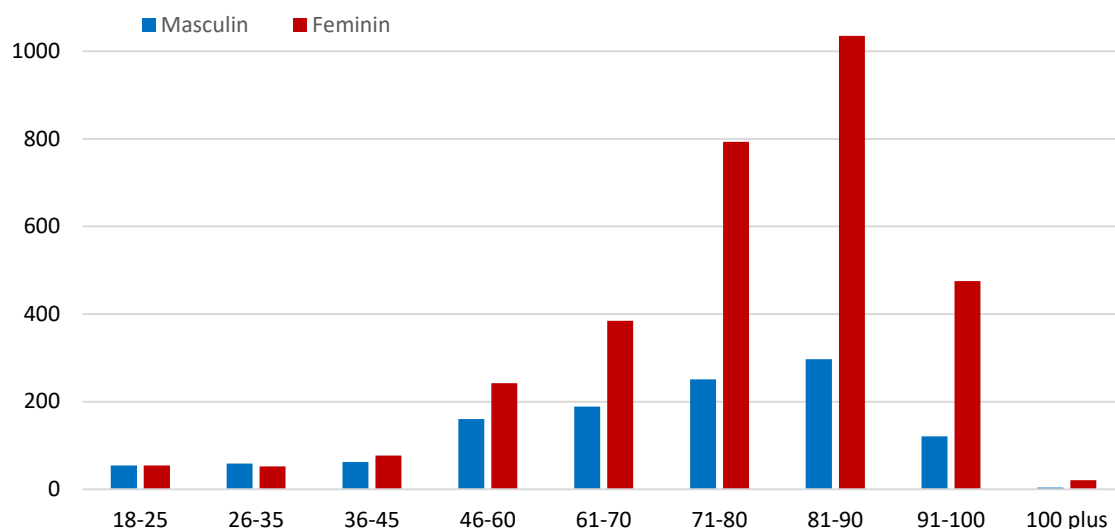
Le profil des victimes signalées

Facteurs démographiques (âge et genre)

En 2020, 67% des victimes signalées étaient des femmes, et 26% des hommes. En outre, dans 7% des situations, les victimes étaient des couples, ou encore des groupes de personnes.

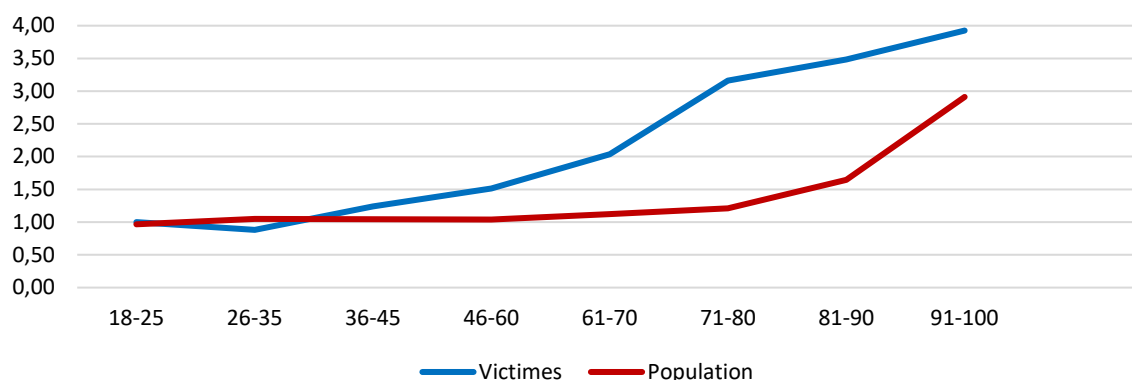
En ce qui concerne la répartition selon l'âge des victimes, la classe la plus nombreuse était celle des personnes de 81- 90 ans (31% des situations). La prédominance des femmes était particulièrement marquée après 60 ans.

■ Profil démographique des victimes (2020)



Le ratio femmes / hommes chez les victimes en 2020, comparé à celui de la population générale de même âge, la même année (cf. ci-dessous), montre la nette surreprésentation féminine parmi les victimes à partir de 45 ans, bien au-delà de celle liée à la structure démographique de la population.

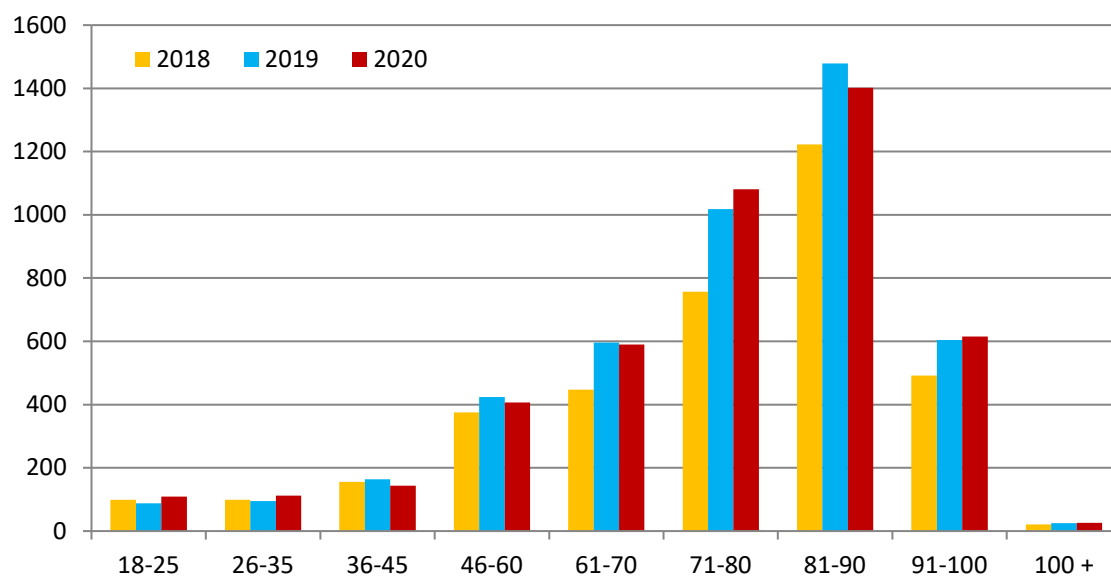
■ Sexe ratio Femmes/ Hommes chez les victimes et dans la population générale (2020)



Evolution du profil des victimes selon l'âge

De 2018 à 2020, la progression, en valeur relative, du nombre des dossiers ouverts pour maltraitances possibles a particulièrement porté sur les personnes âgées de 61-70 ans (+143 soit + 32%) et 71-80 ans (+324 soit + 43%).

■ Evolution de l'âge des victimes (2018 – 2020)



Selon le lieu de survenue (à domicile ou en établissement)

En 2020, 75 % des situations de maltraitements signalées étaient survenues à domicile, et 25 % dans des établissements. Une hausse des dossiers de maltraitements a été observée de 2019 à 2020, pour les situations à domicile (+235 soit +6%), alors que paradoxalement, une certaine baisse a été constatée pour les situations en établissement (-91 soit -6%).

Les alertes venant du domicile sont plus fréquentes, ce qui reflète la prédominance des personnes vivant à domicile, y compris après 80 ans ; il est difficile de comparer les **risques de maltraitements** à domicile et en établissement, compte tenu de la part très faible des maltraitements qui font l'objet d'un signalement.

Les alertes issues du domicile ne portent en général que sur une seule victime, alors que pour les établissements, les maltraitements sont souvent d'origine institutionnelle, impliquant que, pour une alerte reçue, il y a **souvent plusieurs victimes**, même si l'alerte ne porte que sur une seule d'entre elles.

L'évolution différente entre les établissements et le domicile en 2020 est liée à de multiples facteurs :

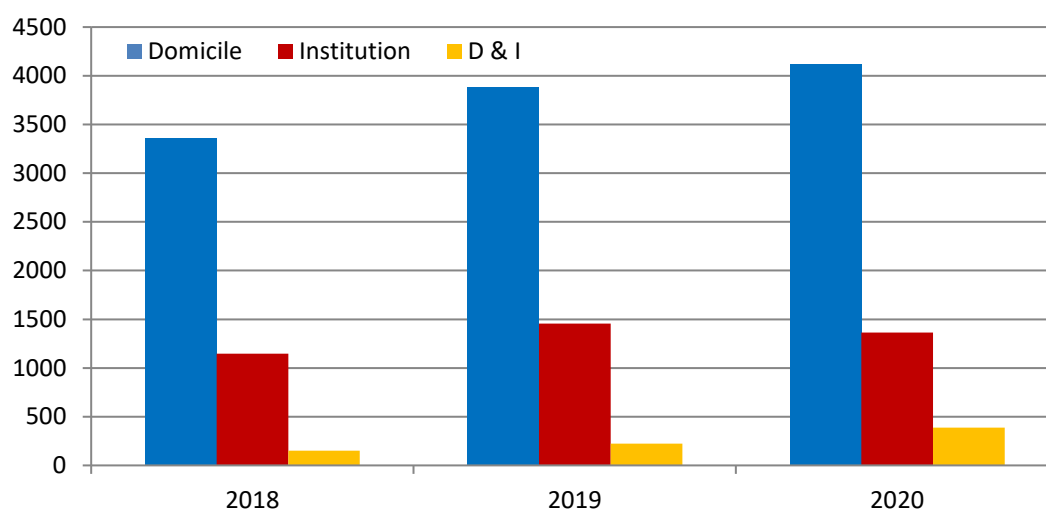
A l'évidence, l'exclusion des familles des établissements (interdiction des visites) et la surcharge de travail du personnel de ces établissements sont l'explication essentielle, ces deux acteurs étant en général à l'origine des alertes.

Ensuite, le discours public a été concentré sur les maltraitements faites aux enfants et les violences faites aux femmes, alors que les maltraitements des personnes en situation de vulnérabilité n'ont pratiquement pas été mentionnées. Les incitations aux alertes ont été bien faibles, pour ces personnes.

Enfin, il est possible que les faits de négligences (moindre accès aux aides et aux soins), de restrictions de liberté, et les altérations de la santé mentale chez les résidents des établissements aient été perçus, à tort, comme des effets inévitables de l'épidémie à la Covid-19, plutôt que comme des maltraitements d'origine institutionnelle, ce qu'elles sont en réalité.

La forte reprise des alertes issues d'établissements après la fin du 2^{ème} confinement, depuis le début de l'année 2021, donne du crédit à cette dernière hypothèse.

■ Evolution des dossiers de maltraitance, selon le lieu de survenue (2018-2020)



D & I : maltraitements survenues à la fois au domicile et en institution

Selon le statut (Personnes de 60 ans et plus, personnes en situation de handicap)

En 2020, 79% des alertes pour maltraitances concernaient des personnes âgées de 60 ans et plus et 21% des personnes plus jeunes, en situation de handicap. Entre 2019 et 2020, les maltraitances des personnes en situation de handicap ont augmenté de 9% (+97), principalement pour les femmes (+64, soit 12%). Les maltraitances des personnes âgées ont augmenté de 1% (+47).

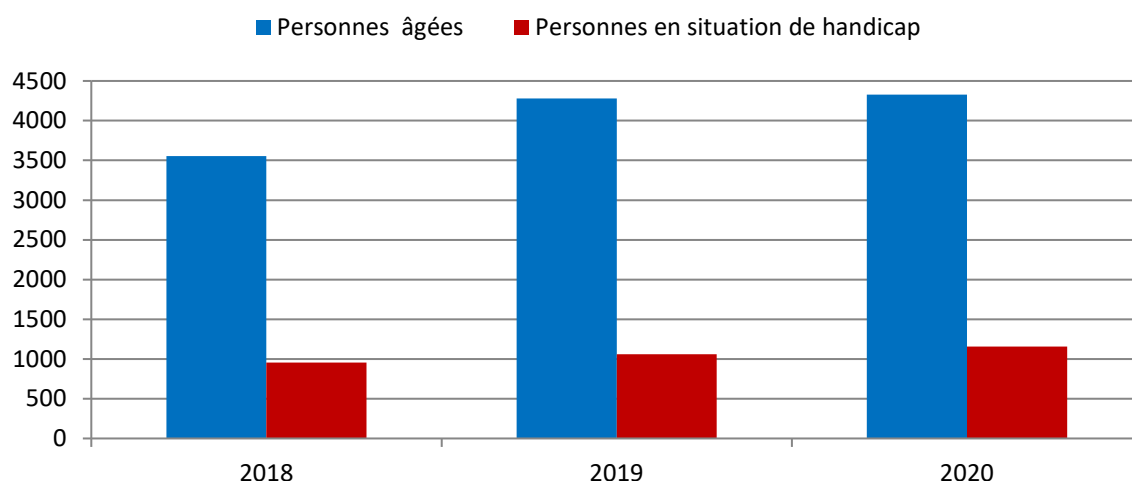
Ces résultats sont à interpréter avec précaution, les personnes en situation de handicap étant parfois restreintes, à tort, aux seules personnes de moins de 60 ans dans les données recueillies.

De 2018 à 2020, la progression des situations de maltraitances signalées est de même ordre pour les personnes de 60 ans et plus (+22% soit + 771) et pour

les personnes en situation de handicap (+200 soit +21%).

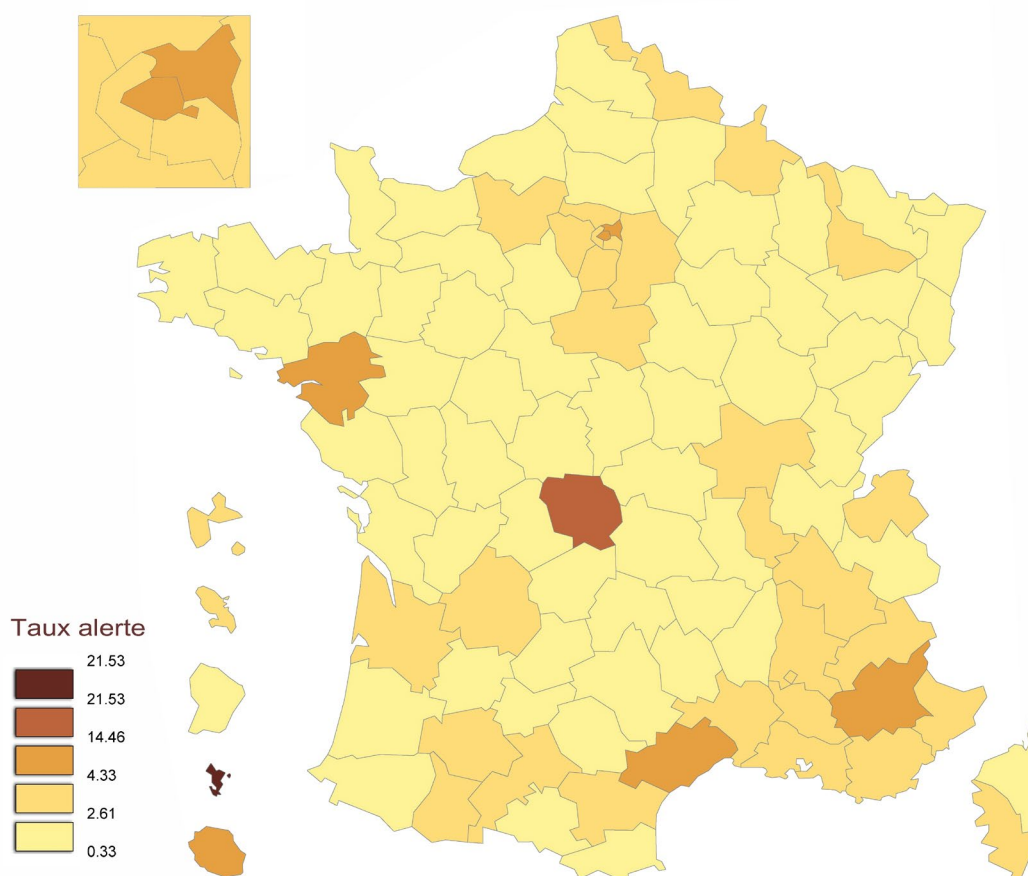
Parmi les victimes présumées de maltraitances, la part des personnes vivant en établissement est supérieure chez les personnes âgées (26%) comparativement aux personnes en situation de handicap (19%).

■ Evolution des dossiers de maltraitances, selon le statut des victimes (2018 – 2020)



Répartition des alertes pour maltraitements selon les départements en 2020

■ Répartition des taux d'alertes pour maltraitance selon les départements (2020)



La répartition géographique des alertes reçues pour des situations de maltraitements, doit tenir compte de la population : ici, les habitants âgés de 60 ans et plus, et les bénéficiaires d'aides sociales départementales pour handicap en 2020. La carte ci-dessus représente les taux d'alertes par département pour 2020, pour cette population. Les couleurs visualisent ces taux du moins fréquent (jaune clair) au plus fréquent (marron foncé).

On retrouve, comme en 2019, deux territoires particulièrement concernés par les alertes, nécessitant une vérification des méthodes de recueil.

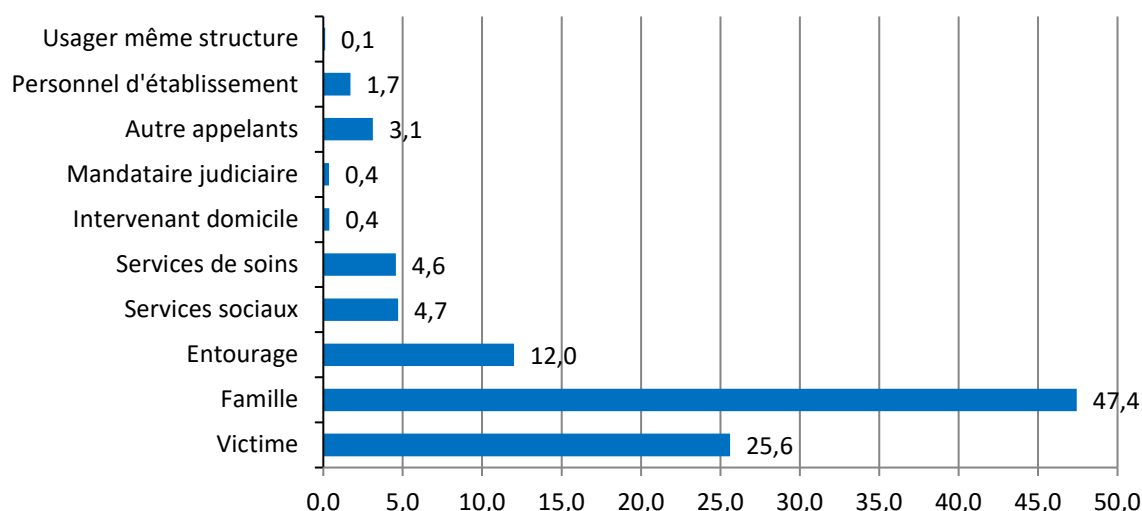
Par ailleurs, on retrouve aussi des zones cohérentes de surreprésentation des alertes, dans le Sud-Est, le Sud-Ouest et en Ile de France : 14 départements dépassent de plus de 20% le taux national, de façon statistiquement significative.

Ces contrastes peuvent correspondre soit à une meilleure couverture des situations de maltraitements (dont la part signalée est très faible), soit à des différences portant sur la fréquence des maltraitements elles-mêmes dans les populations concernées.

Le profil des appelants

En 2020, les familles des victimes étaient les appelants les plus nombreux, suivies des victimes elles-mêmes et des autres personnes faisant partie de l'entourage. Les autres catégories d'appelants représentaient chacune moins de 10% de l'ensemble des appelants.

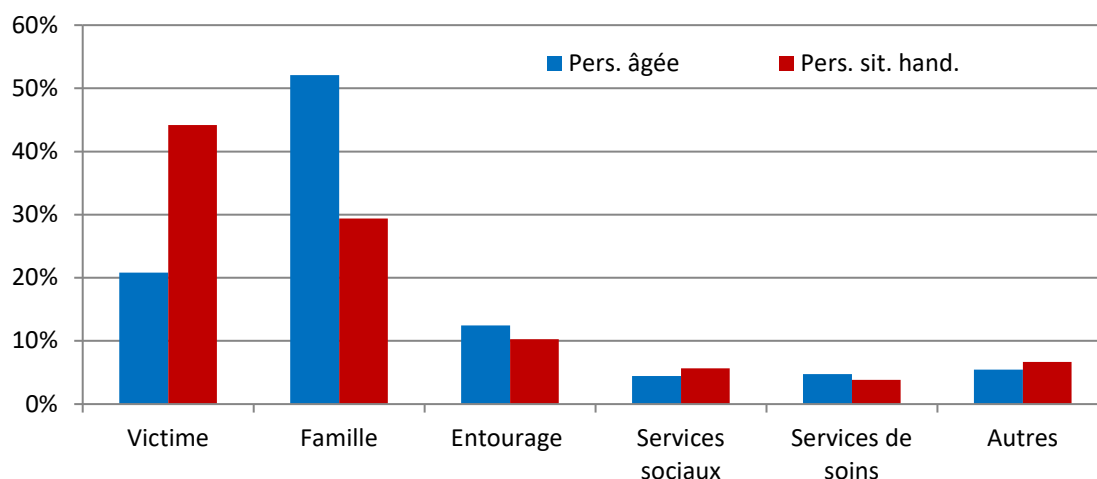
■ Répartition des appelants pour des situations de maltraitances possibles (2020)



Cependant, cette répartition était **différente selon que les victimes étaient des personnes en situation de handicap, ou bien des personnes âgées de 60 ans et plus** :

- Pour les personnes âgées, l'appelant est bien plus souvent un membre de la famille (52%), moins souvent la victime elle-même (21%) ou l'entourage (12%) ;
- Alors que, pour les personnes en situation de handicap, l'appelant le plus fréquent était la victime elle-même (44%) ou bien un membre de la famille (29%).

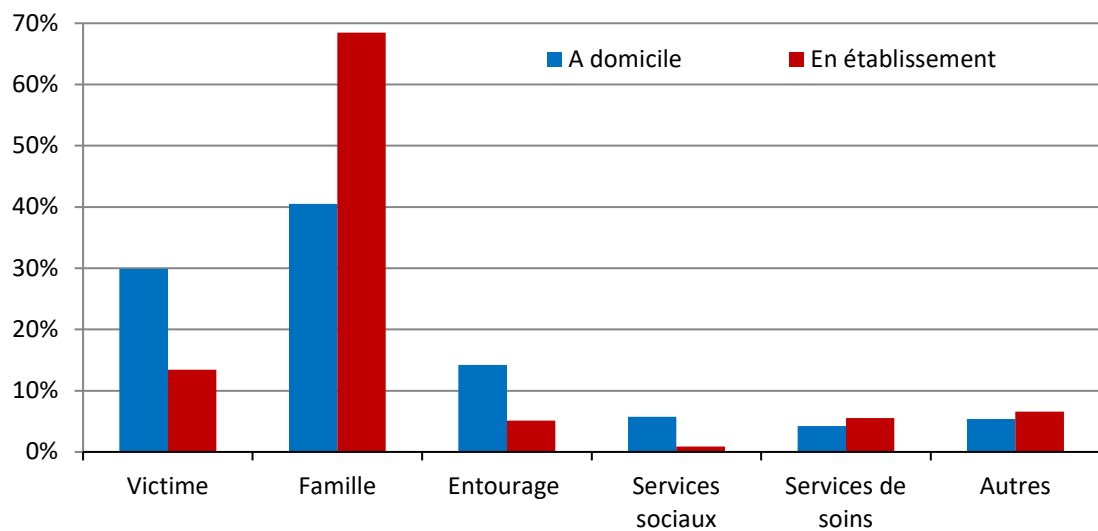
■ Répartition des appelants selon le statut de la victime (2020)



La répartition des appelants en 2020 était aussi différente selon le lieu de survenue des maltraitances :

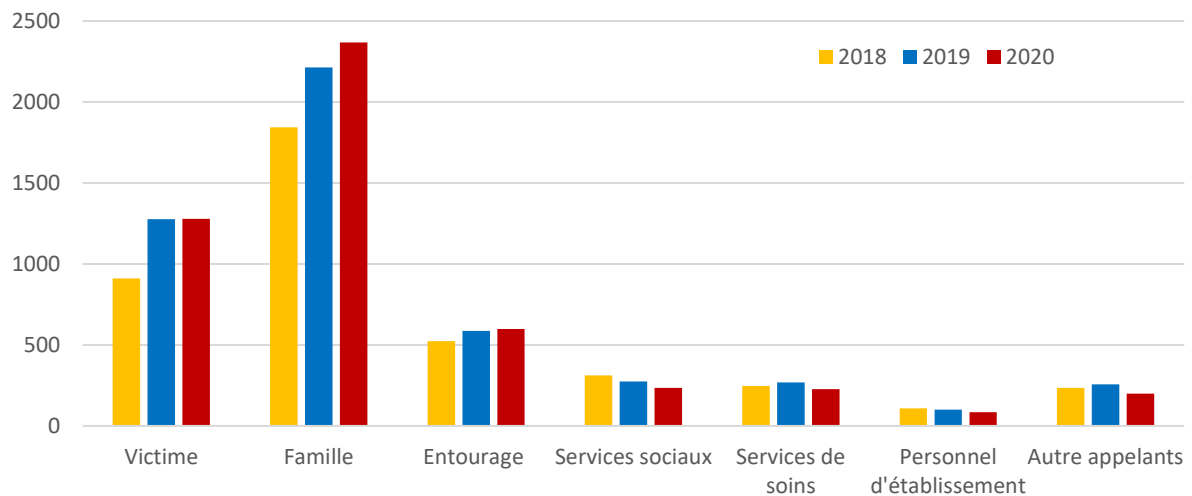
- à domicile : les appelants étaient le plus souvent un membre de la famille (41 %), la victime elle-même (30 %) ou son entourage (14%) ;
- en établissement : les appelants étaient le plus souvent un membre de la famille (68%) ou la victime (13 %).

■ Profil de l'appelant selon le lieu de survenue (2020)



De 2019 à 2020, une hausse a été observée pour les appels venant des familles (+ 154 soit + 7%). Les appels venant de professionnels ont diminué, en lien avec la baisse des appels issus d'établissements.

■ Evolution du profil des appelants (2018-2020)

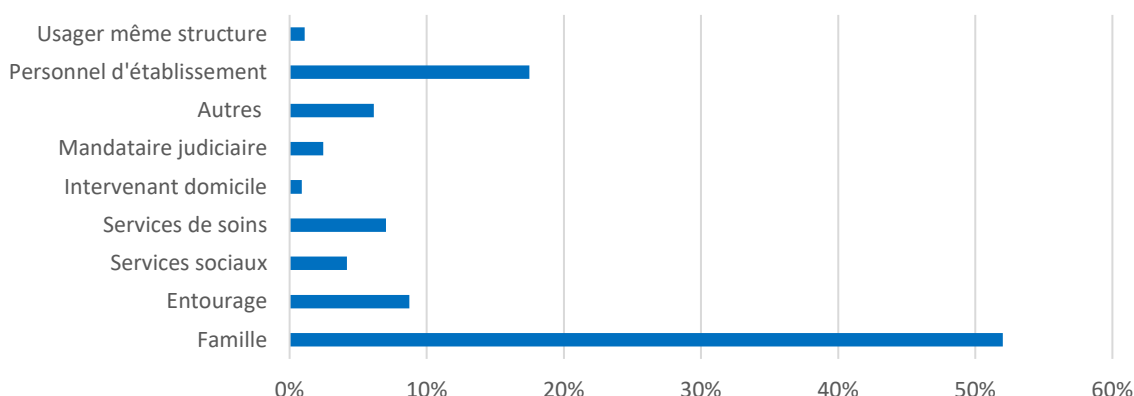


Le profil des personnes mises en cause

En 2020, les personnes les plus souvent mises en cause dans les situations de maltraitements possibles étaient un membre de la famille (52%) ou un personnel d'établissement (17%).

La classification internationale utilisée n'identifie pas les maltraitements d'origine institutionnelle. En considérant que celles-ci concernent la plupart de celles survenant en établissement, et une bonne partie des négligences à domicile dans lesquelles un professionnel est mis en cause, les maltraitements institutionnels pourraient représenter entre le tiers et le quart des situations objet d'alertes reçues à la Fédération.

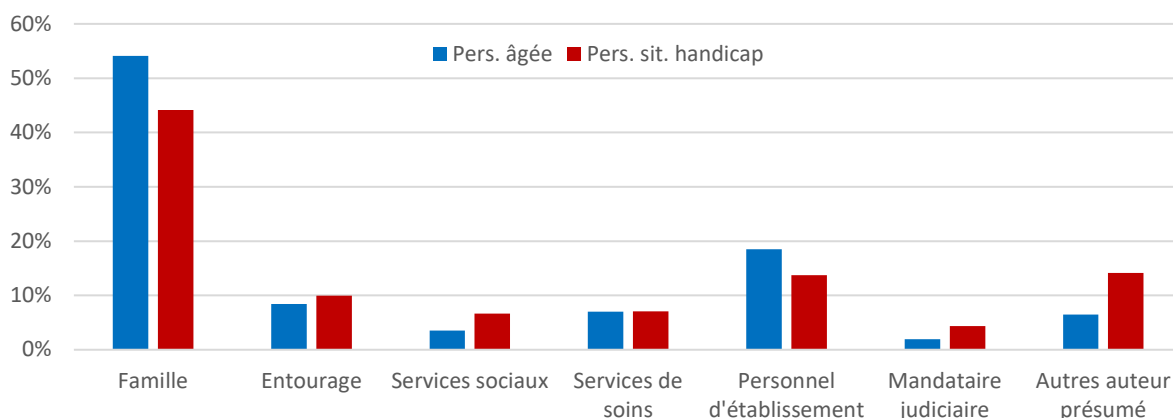
■ Répartition des auteurs présumés des maltraitements (2020)



Cependant, la répartition des personnes mises en cause était différente **selon le statut des victimes** :

- pour les personnes âgées de 60 ans et plus, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (54%) ou un personnel de l'établissement (18%) ;
- pour les personnes en situation de handicap, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (44%) ou un personnel de l'établissement (14 %).

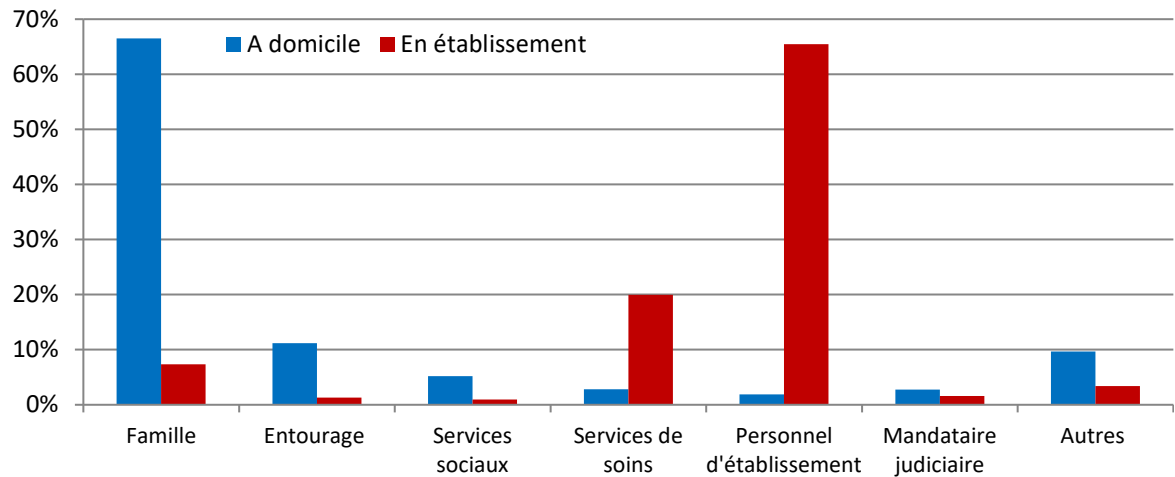
■ Auteurs présumés des maltraitements, selon le statut des victimes (2020)



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

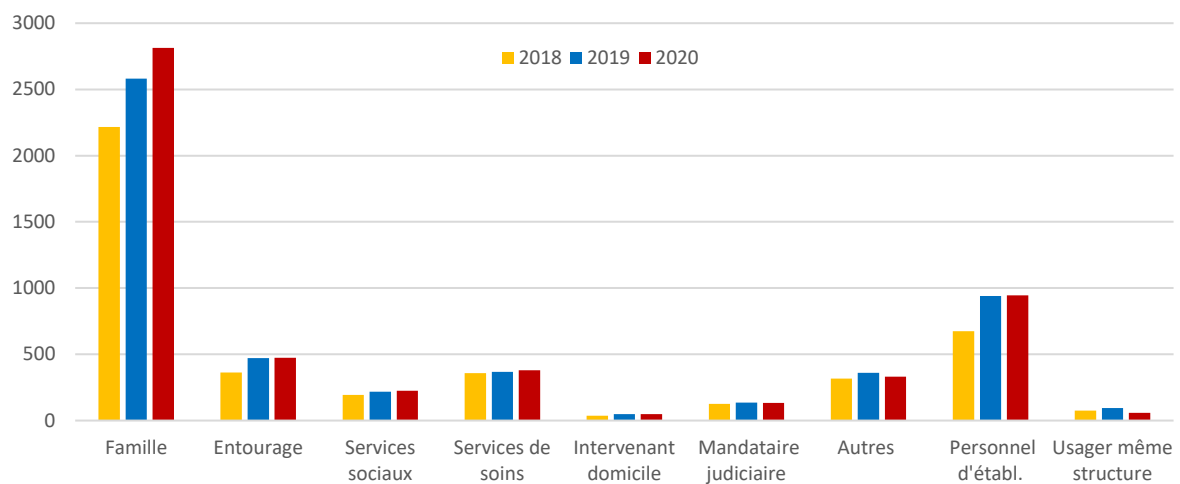
- à domicile, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (67 %) ou l'entourage (11%) ;
- en établissement, les personnes mises en cause étaient le plus souvent un personnel de l'établissement (65%) ou des services de soins (20%).

■ Auteurs présumés des maltraitances, selon le lieu de survenue des maltraitances (2020)



De 2018 à 2020, l'augmentation la plus forte a été observée pour les membres de la famille (+ 597 soit +27%).

■ Evolution des personnes mises en cause dans les maltraitances (2018-2020)



4. Quelles maltraitances principales signalées en 2020 ?

Les résultats qui suivent sont à interpréter avec précaution, compte tenu du caractère le plus souvent multiple des types de maltraitances, qui rend aléatoire le choix d'une maltraitance « principale ». Par ailleurs, les classifications en vigueur privilégient la description des conséquences (psychologiques, physiques...) sur les causes, le mécanisme ou le lieu de survenue des maltraitances.

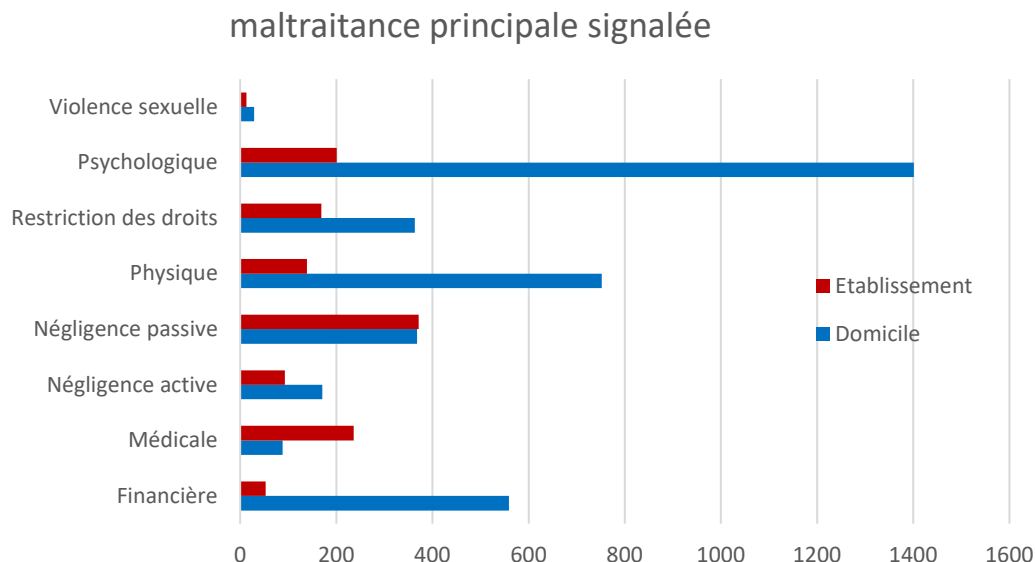
Maltraitances principales en 2020

En 2020, les maltraitances principales signalées étaient psychologiques (32%) et physiques (18%), les négligences dites « passives », c'est-à-dire non volontaires (15%) et les maltraitances financières (12%).

Toutefois, les pourcentages des maltraitances principales signalées en 2020 étaient différents **selon le lieu de leur survenue** :

- à **domicile** : les maltraitances principales signalées étaient psychologiques (38%), physiques (20%) et financières (15%) ;
- en **établissement** : les maltraitances principales signalées étaient les négligences passives (29 %) et les maltraitances liées aux soins (19 %).

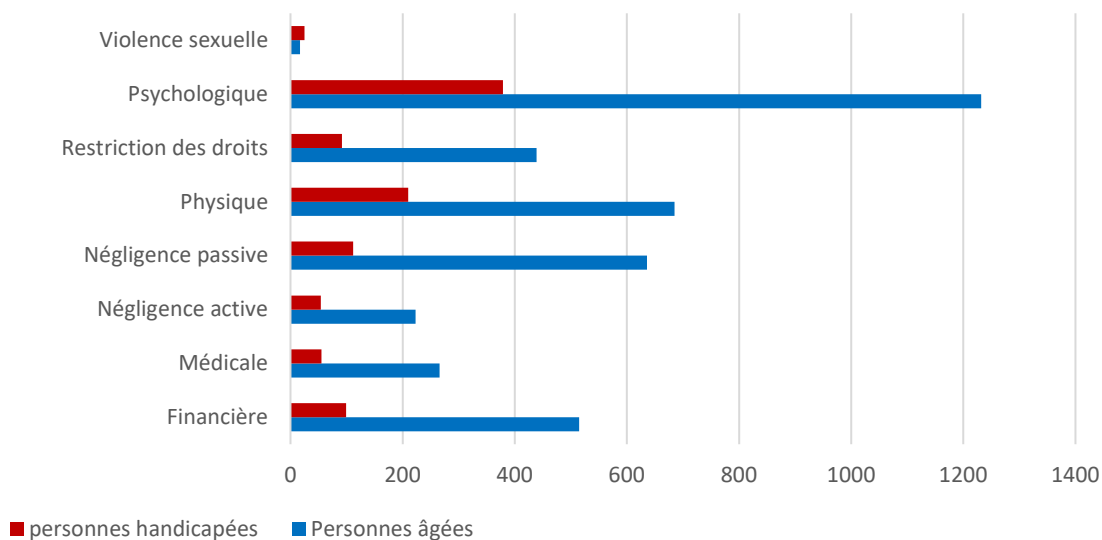
■ Type de maltraitance principale signalée selon le lieu de leur survenue (2020)



En 2020, les pourcentages des maltraitances principales signalées étaient également différents **selon le statut des victimes** concernées (avec la réserve méthodologique déjà mentionnée sur la définition de ce statut) :

- chez les personnes âgées de 60 ans et plus : les maltraitances les plus fréquentes étaient les maltraitances psychologiques (31%), les maltraitances physiques (17%) et les négligences dites passives (16%) ;
- chez les personnes en situation de handicap : les maltraitances principales étaient psychologiques (37%) et physiques (20%).

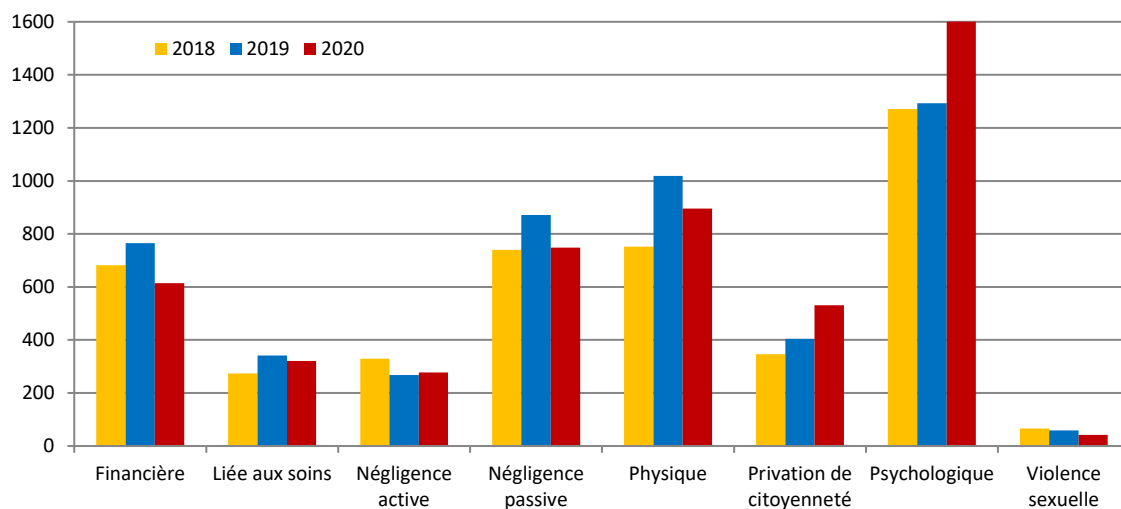
■ Type de maltraitance principale signalée, selon le statut des victimes (2020)



Evolutions 2018 – 2020

Par comparaison avec 2019, la croissance observée globalement en 2020 s'explique en particulier par celles des privations de citoyenneté (+127 soit 31%) et des maltraitances psychologiques (+ 318 soit + 25%). Ces augmentations sont probablement partiellement dues aux mises en isolement des personnes lors des confinements.

■ Evolution du type de maltraitances principales signalées (2018-2020)



5. Quelles réponses apportées par les centres ?

Echanges d'information – 2020

En 2020, 5401 dossiers ouverts et relevant d'un accompagnement (Accompagnement de situations et Situations préoccupantes), y compris lorsque les maltraitances ne sont pas établies, ont fait l'objet d'une écoute, d'une proposition d'orientation et d'un accompagnement de la part des centres départementaux ou interdépartementaux, parfois de la plateforme.

Ces activités impliquaient le recueil d'informations

entrantes (réception d'appels, de courriers...), et l'envoi d'informations vers l'appelant ou vers d'autres acteurs concernés (informations *sortantes*) ou à d'autres interventions (réunions...).

En 2020, 28 950 échanges d'informations ont été ainsi assurés : 22% entrantes, 61% sortantes et 17% d'autres interventions.

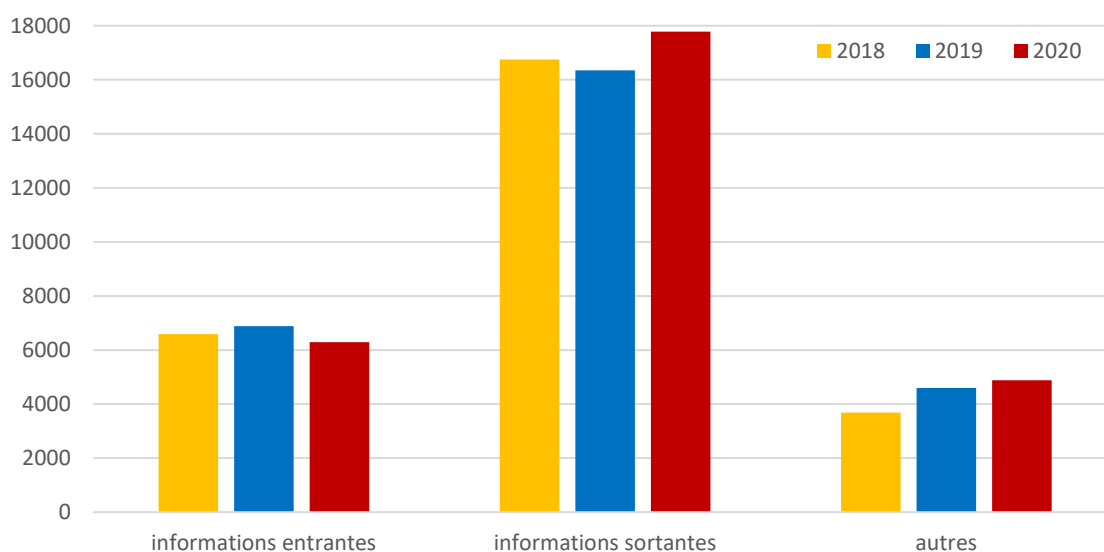
Evolutions 2018 – 2020

De 2019 à 2020, les échanges d'informations saisies ont progressé de + 4 % (+1118), un peu plus qu'entre 2018 et 2019 (+808 soit +3%).

Les échanges « entrants » ont baissé de 9% (-595) en lien avec la situation sanitaire, alors que les échanges « sortants » ont augmenté de 9% (+1432).

Le schéma ci-dessous montre une augmentation sur 3 ans des échanges « autres » (réunions) (+ 25% soit + 1199), une augmentation des échanges « sortants » de 2019 à 2020 (+1024 soit + 33%) et une baisse des échanges « entrants » sur cette même période (-297 soit -5%).

■ Evolution des échanges d'information sur les dossiers de l'année (2018-2020)



En moyenne, 5,4 échanges d'informations par dossier ouvert dans l'année ont été réalisés en 2020. Ce nombre variait selon les départements :

- 3,5 échanges par dossier pour la moitié des départements (*médiane*) ;
- un quart des départements ne dépassait pas 1,5 échanges par dossier (*1^{er} quartile*), probablement, en partie, du fait d'un défaut de

recueil (ou de saisie) de données ;

- à l'inverse, un quart des départements réalisait plus de 4,9 échanges par dossier (*3^{ème} quartile*).

S'agissant des départements couverts par les centres Alma, le nombre médian d'échanges par dossier ouvert dans l'année était de 4,0 (*1^{er} quartile* : 2,8 - *3^{ème} quartile* : 5,6).

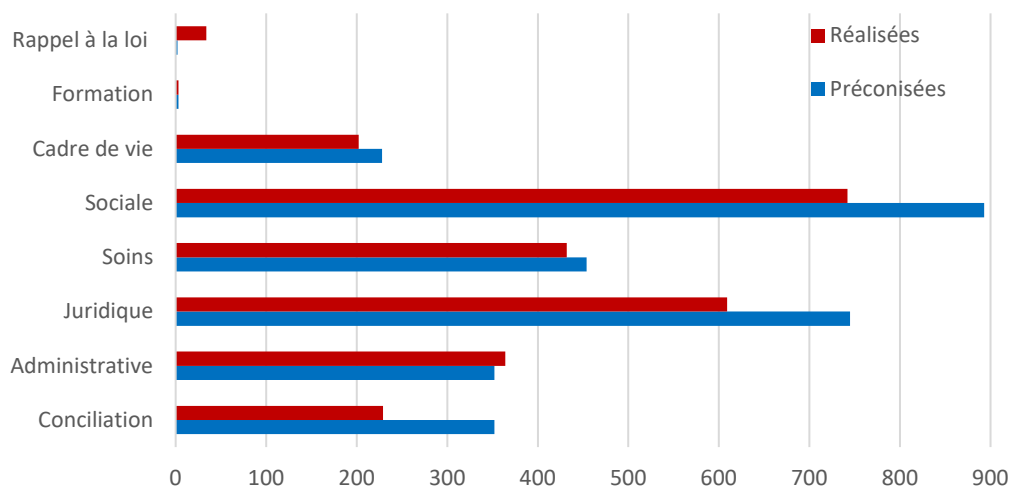
Actions préconisées par les centres et réalisées par les protagonistes

Dans certains centres, le recueil (ou la saisie) des actions n'est pas exhaustif ; les résultats qui suivent sous-estiment donc la mise en œuvre de ces actions, compte tenu de la situation sanitaire en 2020.

En 2020, 3029 actions ont été préconisées, et 2615 ont été réalisées, d'après les données saisies.

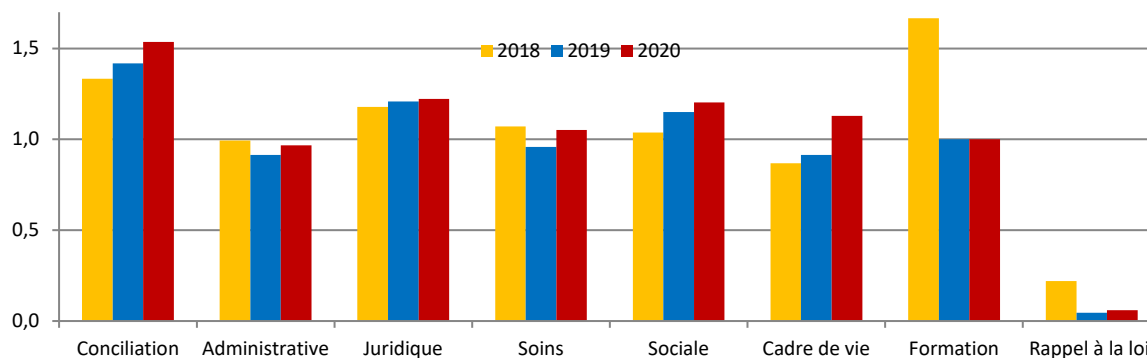
Les actions de nature sociale représentent 29% de celles préconisées (28% de celles réalisées), les actions juridiques 25% de celles préconisées (23% de celles réalisées), et les actions de soins 15% des actions préconisées (17% de celles réalisées).

■ Principales actions préconisées et réalisées lors de l'accompagnement par les centres (2020)



De 2018 à 2020, les actions préconisées sont en repli (-664 soit -18%) la saisie étant incomplète, compte tenu de la situation sanitaire. En outre, la possibilité de mettre en œuvre les actions a été restreinte.

■ Evolution des actions préconisées (2018-2020)



6. Quelle satisfaction des appelants ?

La situation sanitaire n'a pas permis d'organiser pour 2020 la même enquête de satisfaction auprès des appelants que celles réalisées en 2018 et 2019. Les résultats qui suivent rappellent les résultats observés dans ces dernières, d'ailleurs assez stables.

Pourquoi apprécier la satisfaction des usagers de la Fédération ?

L'appréciation par les usagers eux-mêmes de l'intervention de la plateforme 3977, le cas échéant, puis des centres de la Fédération, est nécessaire compte-tenu de la diversité des pratiques au sein de la Fédération, en l'absence de référentiel, et du faible retour d'informations consécutif aux actions proposées aux appelants.

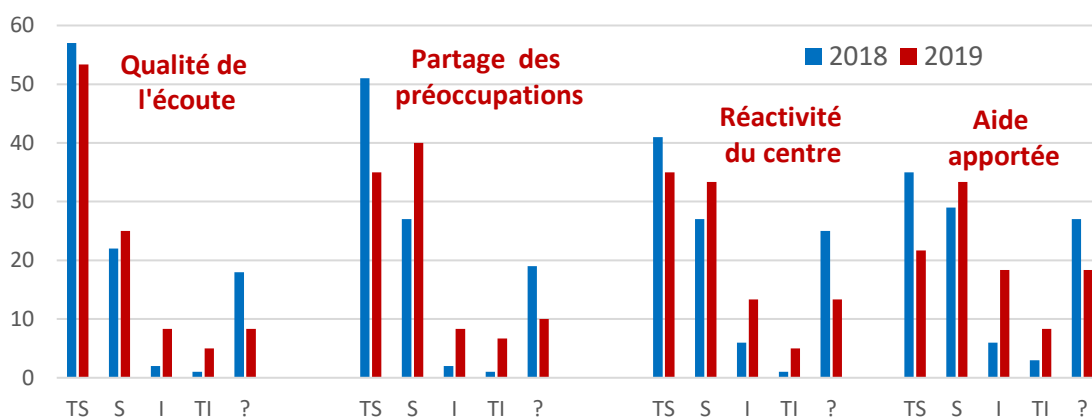
Une nouvelle enquête devra être refaite pour 2021, dans toute la mesure du possible.

Méthodes d'enquête en 2018 et en 2019

Un échantillon d'appelants a été interrogé sur la qualité perçue de l'écoute ; la possibilité de partager ses préoccupations ; la réactivité du centre après le 1^{er} contact ; et enfin l'aide globalement apportée par les conseils et l'accompagnement. Sur chaque critère, la personne interrogée pouvait répondre de façon positive (Très satisfait : TS ou satisfait : S) ou négative (Insatisfait : I ou très insatisfait TI) ou encore ne pas s'exprimer (?).

Principaux résultats

■ Evolution de la satisfaction des appelants en % (2018-2019)



TS : très satisfaits – S : plutôt satisfaits – I : plutôt insatisfaits – TI très insatisfaits – ? Sans opinion

Les résultats montrent un degré important de satisfaction des appelants en ce qui concerne la qualité de l'écoute, la possibilité d'y exprimer ses préoccupations, et aussi la réactivité des centres. La perception de l'aide apportée, reste majoritairement favorable, mais elle dépend certainement de l'efficacité de l'intervention des professionnels ou des acteurs institutionnels sollicités, le cas échéant.



© Ph. jon-eric marababol



La Fédération : activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

②

Activités de la plateforme nationale

- 1 Appels toujours plus nombreux en 2020
- 2 La plateforme nationale 3977 : Quelle accessibilité ?
- 3 Le profil des appels reçus au 3977



1. La plateforme nationale 3977 : Appels toujours plus nombreux en 2020

L'épidémie à la Covid-19 n'a pas cassé la forte dynamique de croissance des appels au 3977 depuis le début de l'année 2019. En 2020, la plateforme a ainsi reçu 28 198 appels, dont 22 078 ont pu être pris immédiatement. A partir de ces appels pris, 6111 dossiers ont été ouverts par la plateforme, dont 4232 pour de probables situations de maltraitements (69%). Par ailleurs, 4401 suivis ont été assurés par la plateforme pour des dossiers déjà ouverts.

Le confinement et le télétravail des écoutants ont amené à modifier l'organisation de la plateforme (cf. chapitre II) ce qui contraint à devoir estimer le nombre d'appels mensuels reçus par la Fédération. Les données, ci-après, reposent sur ces estimations.

Le schéma ci-dessous montre l'évolution mensuelle de 2017 à 2020 des appels reçus et pris immédiatement, des dossiers ouverts à la suite de ces appels, et des suivis de dossiers déjà ouverts. Cette analyse confirme clairement la tendance à un accroissement net et persistant du nombre de dossiers ouverts depuis le début de l'année 2019.

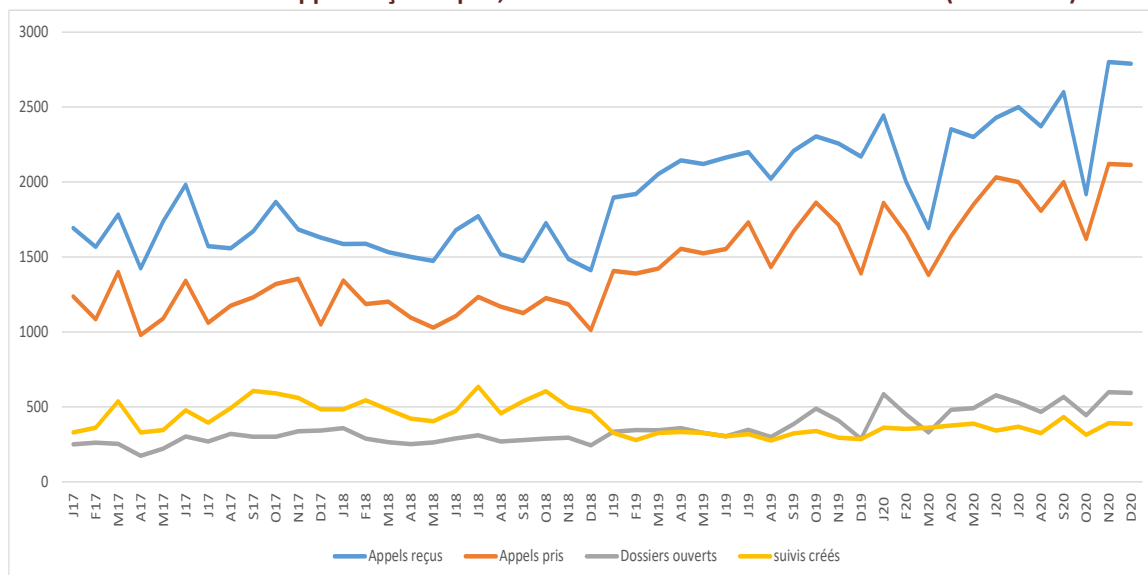
De 2019 à 2020, le nombre d'appels reçus a augmenté de 16% (+ 3 962) et celui des appels pris de 17% (+ 3 258). Dans le même temps, le nombre de nouveaux dossiers a crû de 16% (+ 848).

La tendance observée sur 4 ans est très cohérente : l'activité de la plateforme, stable en 2017 et 2018, montre une croissance forte et continue depuis le début de l'année 2019, à la fois pour les appels et pour les nouveaux dossiers.

L'impact de l'épidémie à la Covid-19 sur cette évolution est nette, avec une chute des appels et des nouveaux dossiers contemporains de la mise en place des mesures de confinement, en mars et en octobre 2020. Toutefois, une reprise rapide de la croissance antérieure a été constatée dans les deux cas.

En définitive, la plateforme recevait environ 1 500 appels, et procédait à l'ouverture de 250 nouveaux dossiers par mois fin 2018. A la fin de l'année 2020, le nombre d'appels approchait 3 000, et celui des dossiers ouverts dépassait les 500.

■ Evolution mensuelle des appels reçus et pris, des dossiers ouverts et des suivis créés (2017-2020)



2. La plateforme nationale 3977 : Quelle accessibilité ?

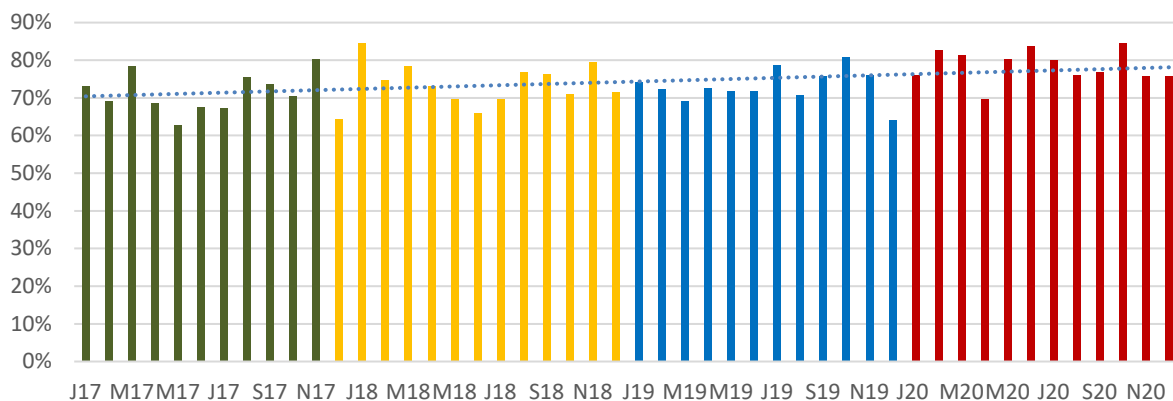
La plateforme 3977 vise à répondre aux alertes venant des victimes ou de leurs proches, ou encore de professionnels témoins de situations de maltraitances possibles. Il s'agit d'une réponse organisée dans le cadre d'une politique publique, dont la mise en œuvre est confiée à la Fédération. Elle nécessite donc une évaluation en termes de réponses apportées aux appels.

La plupart des appels sont pris immédiatement

La plupart des appels reçus à la plateforme sont pris immédiatement par les écoutants (78% en 2020). Au cours de l'année 2020, la part de réponses immédiates a dépassé 80% pour 6 des 12 mois. L'évolution du pourcentage de réponses immédiates sur 4 ans (schéma ci-dessous) montre une

progression régulière de 71% (2017), à 74% (2018), 73% (2019) puis 78% en 2020 : ainsi, ce pourcentage était de l'ordre de 70% début 2017 et il atteignait 80% fin 2020, comme l'illustre la courbe de tendance associée au schéma.

■ Evolution mensuelle de la part des appels pris selon les mois (2017-2020)



La quasi-totalité des appelants finissent par nous joindre

Il est difficilement évitable que certains appels ne soient pas pris immédiatement, malgré les efforts : certains appels sont coïncidents et dépassent le nombre d'écoutants disponibles ; d'autres raccrochent en constatant qu'ils ont fait une erreur de numéro ; certains appelants se ravisent avant d'avoir été pris par l'écoutant.

Toutefois, les appels qui n'ont pas abouti immédiatement peuvent être renouvelés. Pour 2018 et 2019, une analyse approfondie de ce phénomène a permis de montrer que la quasi-totalité des

appelants sont pris, soit d'emblée pour la plupart, soit de façon différée pour les autres.

Cette étude montrait qu'en 2018, 94,8% des appelants avaient été pris, immédiatement ou en différé, et 95,5% en 2019.

Il n'a pas été possible de renouveler cette étude pour 2020, compte-tenu de la mise en place du télétravail. Il n'y a toutefois guère de raison de penser que ces résultats se soient dégradés, au vu de la progression des appels pris immédiatement.

3. Le profil des appels reçus au 3977

La connaissance de la répartition des appels à la plateforme au cours du temps est importante : elle aide à la gestion de l'équipe, en mobilisant plus d'écoutants aux moments où les appels sont plus nombreux, le cas échéant. Elle peut également aider à mieux comprendre le processus d'appel, du point de vue de la victime ou du moins de la personne qui appelle.

L'effet « début de semaine » persiste

La répartition des appels au 3977 selon les jours de la semaine montre la prédominance des appels reçus le lundi, alors que ceux reçus le mercredi et vendredi sont un peu moins fréquents. Cette structure se reproduit plus ou moins sur les 4 années étudiées.

La forte croissance des appels observée en 2020, comparativement aux trois années précédentes, est observée pour tous les jours de la semaine, mais plus particulièrement sur le lundi (+44%), le mardi (+46%) et le vendredi (+43%).

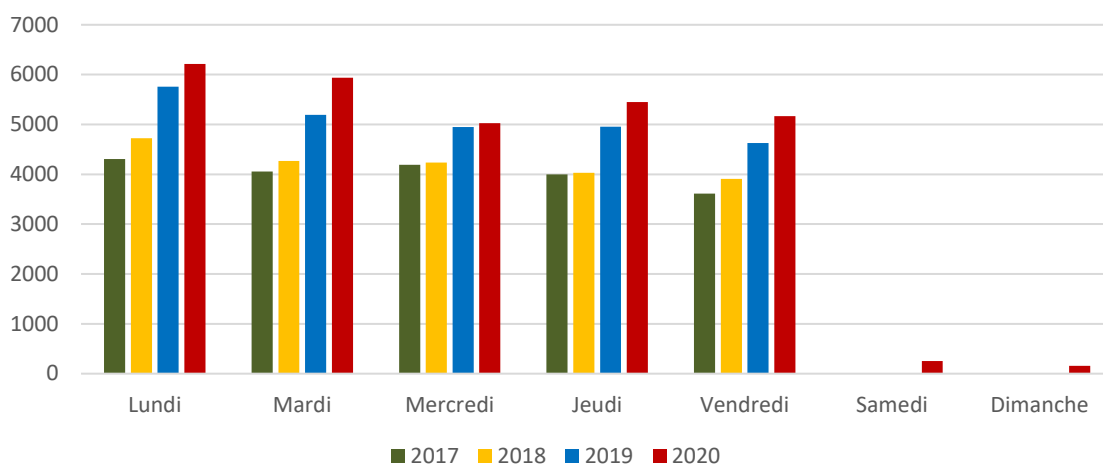
Cette légère prédominance d'appels en début de semaine pourrait s'expliquer par une plus grande disponibilité du futur appelant le samedi et

dimanche pour « mûrir » sa décision, ou plus simplement par le report sur le lundi d'appels qui auraient eu lieu le samedi et le dimanche précédents, si la plateforme avait été ouverte.

L'ouverture de la plateforme le week-end ayant commencé mi-novembre (premières données dans le schéma ci-dessous), il est prématuré d'en chercher les effets en 2020.

La mise en place d'un répondeur devrait également apporter ultérieurement des compléments de réponse à ce sujet, ayant été mis en service fin décembre 2020.

■ Appels à la plateforme 3977, selon les jours de la semaine (2017-2020)

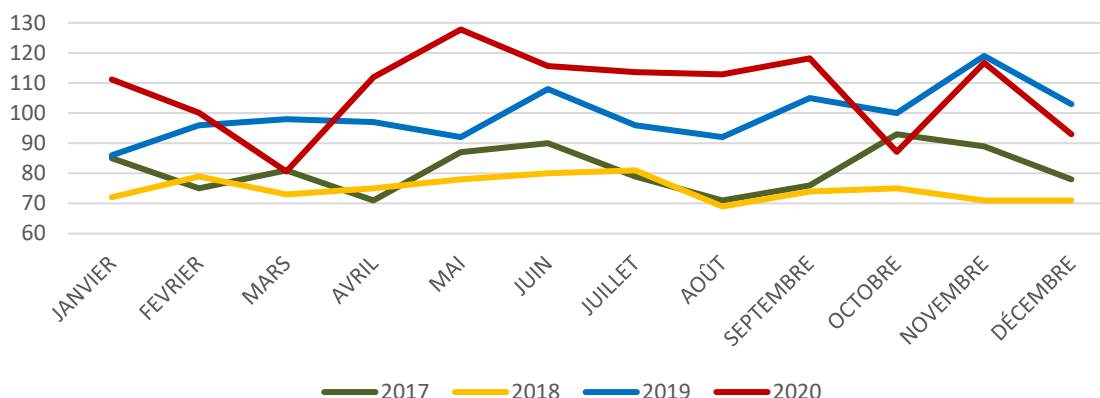


Absence de variations saisonnières

La comparaison du nombre moyen d'appels quotidiens reçus selon les mois de l'année, prenant en compte le nombre de jours ouvrés, ne montre pas de variation saisonnière systématisée en 2020, confirmant les observations de 2017, 2018 et 2019 (schéma ci-dessous).

En 2020, des pics d'appel quotidiens ont été observés en mai (128 / jour), en septembre (118 / jour) et en novembre (117 / jour). Les chutes observées en mars et en octobre (respectivement 81 et 87 appels/jour) correspondent aux débuts des deux périodes de confinement.

■ Appels quotidiens (moyenne) reçus à la plateforme 3977 selon les mois de l'année (2017-2020)



3977 : une identité confortée dans la téléphonie sociale (2017-2020)

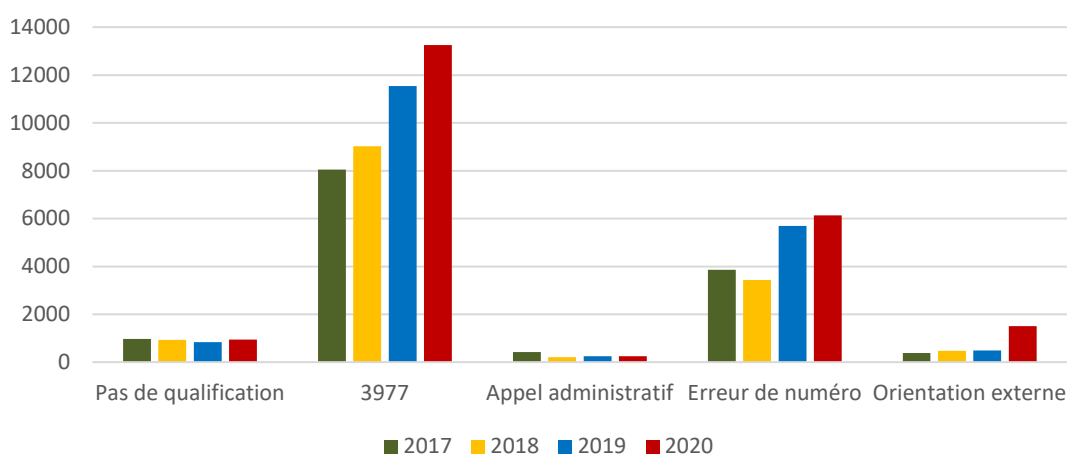
En 2020, 60% des appels correspondaient à la description d'une situation de maltraitance possible, mission électorale de la plateforme 3977.

D'autres appels correspondent à des erreurs de numéro (28%), ou à des appels nécessitant une autre orientation (enfants, violences faites aux femmes,

rarement urgences, soit 7%).

La forte croissance des appels observée en 2020, comparativement aux trois années précédentes, porte bien sur ceux destinés à la plateforme 3977, dont l'identité et les missions paraissent mieux identifiées (schéma ci-dessous).

■ Evolution de la qualification des appels à la plateforme 3977 (2017-2019)





© Ph. Jon-tyson



La Fédération : activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

③

Actions des centres départementaux et interdépartementaux

- 1 Les centres départementaux et interdépartementaux
- 2 Décrire l'activité des centres
- 3 Quelques exemples d'intervention du dispositif : approche qualitative



1. Les centres départementaux et interdépartementaux

Les permanences d'écoute

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

Pendant ces permanences, des bénévoles dits « *écoutants* », spécifiquement formés, travaillant en binôme, répondent immédiatement aux appelants, ou les rappellent pour poursuivre l'écoute amorcée par les professionnels de la plateforme 3977.

Qu'il s'agisse d'un appel direct au centre ou d'un rappel, les écoutants recueillent les faits de la situation concernée, font préciser la demande de l'appelant, expliquent ce que va faire le centre, et les principes éthiques de son action.

Avec l'accord de l'appelant, les écoutants ouvrent (appel direct) ou complètent (appel initial au 3977) un dossier informatisé, en utilisant un logiciel spécifique, sécurisé, autorisé par la CNIL. Ce dossier comporte une synthèse des faits recueillis : déroulement, personnes concernées, environnement familial, intervenants sociaux, médicaux, existence ou non d'une mesure de protection juridique...

Proposition d'une orientation

Les données recueillies par les écoutants sont ensuite analysées par des bénévoles dits « *référénts* », en réunion pluridisciplinaire, pour déterminer si la maltraitance est avérée ou s'il s'agit de souffrance de la victime, ou de l'appelant, sans responsabilité extérieure.

Surtout, les référents proposent une conduite à tenir personnalisée : compléter les informations en sollicitant des professionnels impliqués, rechercher une conciliation ou une médiation, lorsqu'elle semble possible, solliciter des professionnels ou un service social, médicosocial ou sanitaire, voire préconiser une démarche institutionnelle (ARS, Conseil départemental, juge des tutelles, police ou gendarmerie, procureur).

Sur cette base, les référents recontactent l'appelant pour lui proposer l'orientation ainsi définie,

l'argumenter et l'expliquer, proposer de l'accompagner vers les interlocuteurs pertinents et de l'aider à entreprendre les démarches. Dans certaines situations, il peut être fait appel à d'autres associations (Lutte contre l'isolement, par exemple).

L'accompagnement

Chaque appelant est accompagné vers les interlocuteurs qui lui ont été proposés, avec son accord, en assurant un soutien psychologique, le cas échéant, en tenant compte de l'évolution de la situation et de la réactivité de la personne, mais aussi des réponses des interlocuteurs sollicités.

Cette phase, parfois très longue, n'est pas « linéaire » : elle est faite d'avancées, de temporisations et de reculs, certaines propositions d'abord rejetées peuvent être acceptées plus tard. A chaque étape du processus, une fiche de suivi est documentée et vient compléter le dossier.

Du début à la fin, le droit à confidentialité, le respect de la vie privée, le droit au libre arbitre et le respect de la dignité de la personne, victime, appelant ou mis en cause, sont des principes intangibles de tous les échanges.

L'objectif poursuivi est de faire cesser les situations de maltraitances, et que les conditions de vie de la victime soient apaisées et supportables.

La clôture du dossier

Chaque dossier finit par être clôturé, parfois à la demande de l'appelant, ou de la victime, plus souvent par le centre lorsque la situation est prise en charge par un professionnel, une structure, ou une institution, que les démarches sont engagées, et que le rôle d'intermédiaire du centre est rempli. C'est aussi le cas en l'absence de maltraitance avérée, après avoir recherché d'autres modalités d'accompagnement.

Lors de la clôture, les référents caractérisent la situation (confirmation ou non des maltraitances, requalification). L'appelant est informé de cette clôture, et de la possibilité de rouvrir le dossier à tout moment en cas de faits nouveaux.

2. Décrire l'activité des centres

Les possibilités d'analyse des données recueillies dans le logiciel spécifique 3977 sont réduites. De ce fait, un échantillon représentatif de dossiers a fait l'objet d'une étude particulière en 2018 et en 2019, pour préciser des résultats qui ne sont pas accessibles en routine. Cette étude n'a pu être réalisée pour 2020. Ce qui suit résume les principaux résultats observés en 2018 et 2019.

Délais d'intervention

Pour les 155 dossiers clôturés en 2019, la durée totale d'intervention de la Fédération, entre l'appel au 3977 ou au centre, et la clôture, était de 105 jours (médiane), un peu moins qu'en 2018 (116 jours).

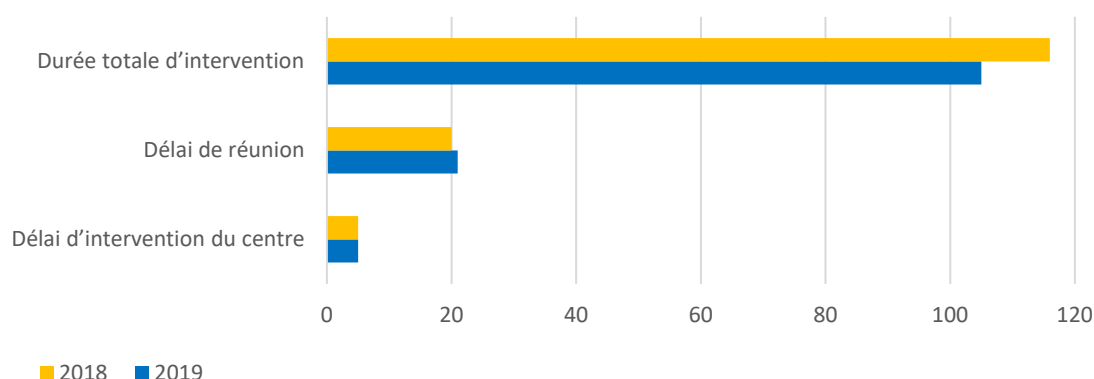
Pour les appels reçus au 3977, le délai médian d'intervention du centre sollicité était de 5 jours, comme en 2018.

Lorsqu'une réunion a été organisée, elle est

intervenue dans un délai médian de 21 jours après l'appel initial.

La plupart des dossiers a fait l'objet d'un suivi (98 %), dont les échanges avec les différents interlocuteurs allaient de 1 (minimum) jusqu'à 39 au maximum (médiane : 4 échanges). Ces résultats étaient similaires à ceux de l'année 2018 (cf. ci-dessous).

■ Délais d'appel des centres, de réunion et durée totale d'intervention en jours (2018-19)



Les interventions lors de l'accompagnement

L'accompagnement a comporté une réunion au sein des centres pour 29% des situations en 2019 (33% en 2018). Des mesures ont été déterminées puis proposées à l'appelant, une partie ayant été mise en œuvre. Certaines mesures ont été engagées indépendamment des propositions.

Mesures sociales

Elles étaient les plus fréquentes (39 % des situations en 2019 (47% en 2018) : Parmi elles, demandes d'évaluation ou d'accompagnement : 25% (31 % en 2018) ; orientation vers un dispositif de coordination : 12% (14 % en 2018) ; orientation vers une autre association : 8 % (7 % en 2018) ; demandes de prestation : 6% (11 % en 2018).

Mesures administratives

Elles étaient aussi fréquentes : 39 % (51% en 2018) : démarches auprès d'un service du Conseil Départemental : 16% (26 % en 2018), auprès d'un établissement médico-social ou de santé : 11% (13 % en 2018), auprès d'une mairie : 9% (13 % en 2018), ou auprès de l'ARS : 7% (8% en 2018).

Mesures juridiques

Elles concernent 37 % des situations (49% en 2018) : démarches auprès de la police ou la gendarmerie : 15% (24 % en 2018), dépôt de plaintes auprès du procureur : 12% (16 % en 2018), demandes de protection juridique : 7% (13 % en 2018), demandes de conseil juridique : 6% (12 % en 2018), conciliations ou médiations : 7% (9 % en 2018).

Mesures sanitaires

Elles concernent 13% des situations (49% en 2018) : demandes auprès du médecin traitant : 8% (25 % en 2018 auprès du dispositif de santé mentale : 4% (11 % en 2018).

Mesures liées au cadre de vie

Elles concernent 12% des situations (17% en 2018) : entrée ou changement d'établissement : 6% (8 % en 2018), intervention d'un service d'aide ou de soins à domicile 2% (5 % en 2018).

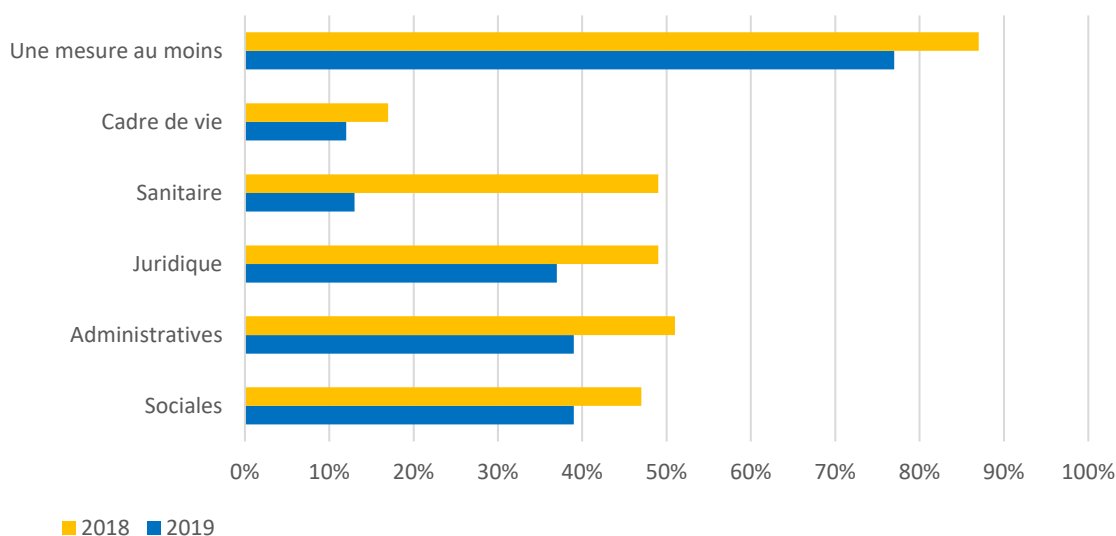
Evolution des interventions (2018-2019)

La proportion des situations ayant fait l'objet d'une ou plusieurs mesures a diminué de 87% à 77%.

Cette baisse a principalement porté sur les mesures à caractère sanitaire (de 49% à 13%), à caractère juridique (de 49% à 37%) et à caractère administratif (de 51% à 39%).

Cette baisse pourrait s'expliquer par des modifications de pratiques au sein des centres ou des changements observés dans les situations de 2018 à 2019 : la part des situations où les maltraitances n'ont pas été confirmées a augmenté en 2019.

■ Types de mesures proposées ou mises en œuvre au cours des interventions des centres (2018-2019)



Les types de maltraitements décrits initialement

Chaque situation peut associer plusieurs types de maltraitements. Les types de maltraitements décrits étaient :

Types de maltraitements	2019	2018
- psychologiques	61 %	63 %
- physiques	26 %	24 %
- négligences dites « involontaires »	27 %	20 %
- financières	25 %	28 %
- mise en cause des droits des personnes	21 %	15 %
- négligences volontaires	7 %	10 %
- maltraitements liés aux soins	7 %	9 %

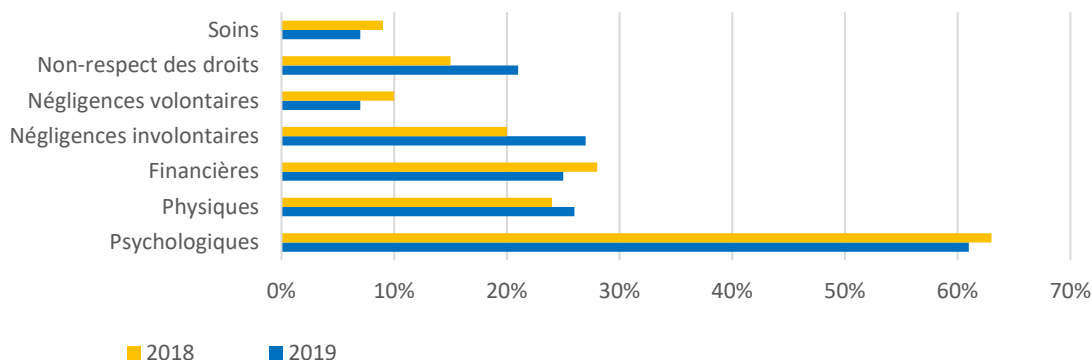
Les types de maltraitements exprimés étaient **le plus souvent multiples** : n=146 situations soit 58%.

Par ailleurs, dans 9% des situations, aucune maltraitance n'avait été exprimée d'emblée (10 % en 2018) : ces appels ont fait ouvrir un dossier

« d'accompagnement de situation ».

De 2018 à 2019, des augmentations des négligences dites « involontaires », et du non-respect des droits des personnes, étaient constatés.

■ Types de maltraitance identifiés suite aux appels (2018-2019) *



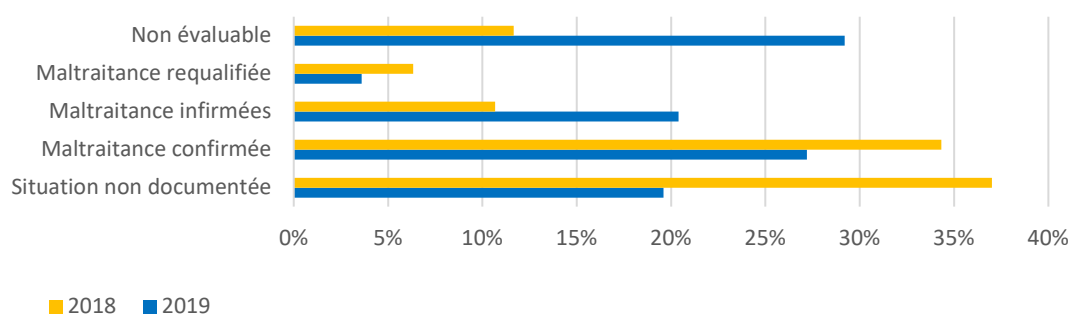
* Compte-tenu des associations de types de maltraitements, le total des motifs dépasse 100%.

Le classement des situations

Après analyse et accompagnement par un centre, 80% des situations de maltraitements telles qu'exprimées initialement par l'appelant, lors de l'alerte, ont été documentées (63% en 2018). Elles ont été confirmées pour 34% (55 % en 2018),

requadrifiée par les référents dans 2% des situations, (10 % en 2018). Les maltraitements allégués ont été infirmés en l'absence de mise en cause dans 25% (17 % en 2018). Enfin, la situation n'a pu être évaluée dans 29% (18 % en 2018).

■ Résultat du processus d'évaluation des maltraitances identifiées suite aux appels (2018-19)



Statut des victimes et lieux de survenue (2019)

La comparaison des situations de maltraitances entre personnes âgées et personnes en situation de handicap pour 2019 montre peu de différences :

- Les **maltraitances physiques** et les **négligences involontaires** paraissent plus souvent exprimées chez les personnes âgées que chez les personnes en situation de handicap ;
- Les **mesures juridiques** pourraient être plus souvent préconisées chez les personnes âgées que chez les personnes en situation de handicap.

En revanche, les situations de maltraitances chez des personnes vivant à domicile et celles pour les personnes résidant en établissement, analysées en

2019 paraissent contrastées :

- les maltraitances psychologiques, et financières paraissent plus souvent exprimées chez les personnes vivant à domicile ;
- à l'inverse, les négligences involontaires et les maltraitances liées aux soins semblaient plus fréquentes chez les personnes résidant en établissement ;
- les mesures à caractère juridique et social étaient plus fréquentes chez les personnes vivant à domicile, celles de nature administrative étaient plus fréquentes chez les personnes résidant en établissement

3. Quelques exemples d'intervention du dispositif : approche qualitative

Les exemples qui suivent, rendus anonymes, illustrent la complexité des situations, leur caractère parfois imprévisible, leurs particularités, et la dimension humaine des échanges dans lesquels les membres de la Fédération, en particulier ses centres, sont impliqués au quotidien. Les centres Alma, qui ont ainsi fait part de leur expérience, sont vivement remerciés d'avoir mis en forme ces exemples.

Exemples de maltraitements à domicile

Situation 1 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : physique, psychologique et financière

Situation 2 – Personne âgée à domicile

Négligences passives – Maltraitements psychologique et financière.

Situation 3 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux – Psychologique

Situation 4 – Personne en situation de handicap, à domicile

Négligences passives.

Situation 5 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : physique et psychologique.

Situation 6 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : physique et psychologique.

Situation 7 – Personne âgée à domicile.

Maltraitements intrafamiliaux : psychologique et physique.

Situation 8 – Personne âgée à domicile

Maltraitements psychologiques

Situation 9 – Personne âgée à domicile

Maltraitance psychologique

Situation 10 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : psychologique et négligences

Exemples de maltraitements en institution

Situation 11 – Personne âgée en résidence autonomie

Non-respect des droits : maltraitements institutionnelles.

Situation 12 – Personne âgée en EHPAD

Maltraitements liés aux soins et négligences.

Situation 13 – Personne âgée hospitalisée

Maltraitements liés aux soins et négligences.

Situation 14 – Personne âgée en établissement

Négligences et non-respect des droits

Situation 15 – Personne âgée en EHPAD

Maltraitance institutionnelle

Situation 16 – Personne âgée en résidence

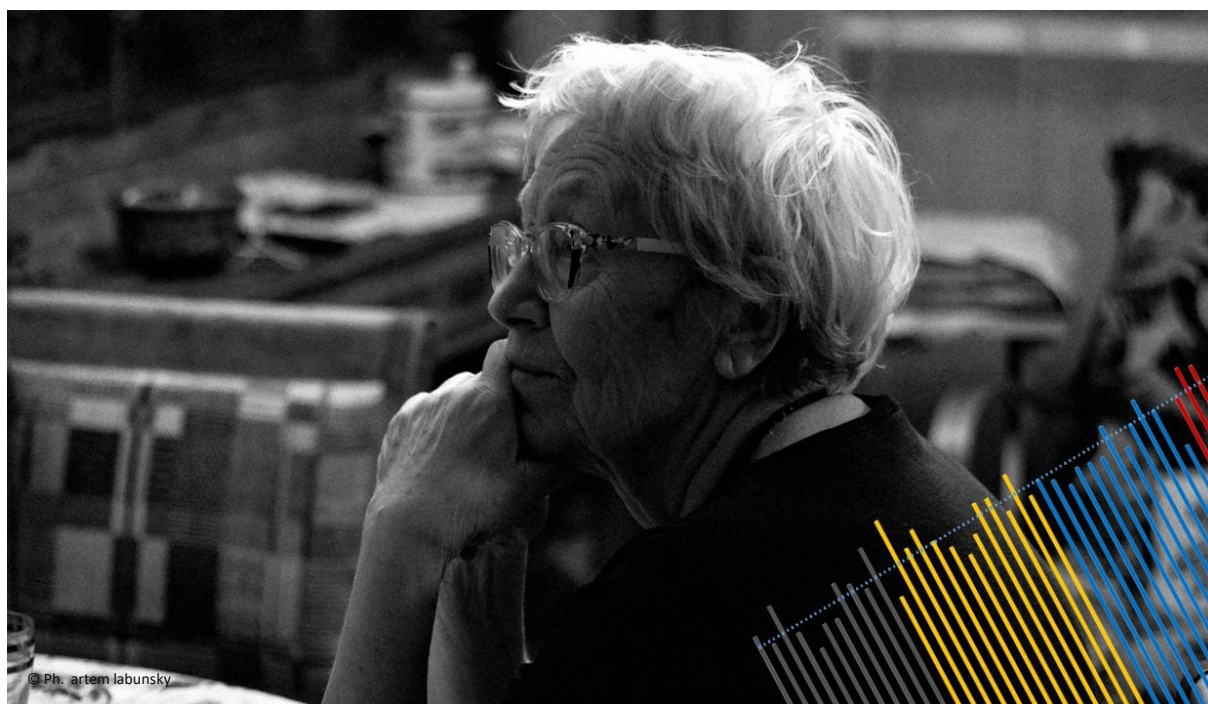
Négligences actives et maltraitements liés aux soins

Situation 17 – Personne en situation de handicap en établissement

Non-respect des droits

Situation 18 – Personne âgée en EHPAD

Négligences passives et maltraitance psychologique.



Situation 1 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : physique, psychologique et financière

→ Maltraitements avérés → Plainte au Procureur de la République

Le contexte : Huguette C., âgée de 83 ans, vit dans son appartement, dont elle est propriétaire. Elle est suivie par son médecin traitant pour plusieurs affections chroniques. Elle est autonome au plan physique et mental, mais ne peut plus faire son ménage ni ses courses : une aide à domicile vient trois fois par semaine. Deux infirmières interviennent deux fois par jour pour ses soins. Son fils Jean-Louis, âgé de 58 ans, retraité, vit chez elle depuis 3 ans, d'abord de façon temporaire, le temps de se remettre d'un accident, mais il est resté et s'est approprié l'appartement, dans lequel il est nourri et logé aux frais de sa mère.

L'alerte : La nièce d'Huguette, Catherine, appelle le centre Alma du fait de maltraitements que subit Huguette, selon elle, de la part de Jean-Louis : Huguette serait enfermée dans sa chambre toute la journée et ne pourrait aller dans sa cuisine que pour préparer ses repas. Catherine est inquiète car Jean-Louis est régulièrement violent : insultes, cris, et même coups. Jean-Louis voudrait mettre sa mère sous tutelle mais le médecin d'Huguette, alerté à ce sujet, a fait un certificat attestant de l'intégrité de ses

fonctions mentales. Selon Catherine, Jean-Louis vit la nuit et dort le jour. Il détiendrait une arme, et aurait menacé de tuer le chien d'Huguette. Celle-ci aurait demandé à Jean-Louis, à de nombreuses reprises, de partir, sans succès ; elle a même été jusqu'à déposer une main-courante au commissariat de police.

Propositions : La situation est considérée comme grave par les bénévoles, après écoute et avis des référents : Jean-Louis est violent et armé : un courrier est donc adressé au Procureur de la République par le président du centre Alma pour un signalement sur cette situation.

L'accompagnement : En principe, les référents sollicitent l'accord de la victime, ou de l'appelant, avant toute démarche : ici, la gravité potentielle des faits contraint, selon le Droit pénal, à faire un signalement. Cette démarche met fin aux possibilités d'action du centre : les suites dépendent de la Justice. Le dossier est clôturé.

Au total : Cette situation illustre le risque accru de maltraitements intrafamiliaux lié à la cohabitation contrainte de parent(s) âgé(s) avec leur(s) enfant(s).

Situation 2 – Personne âgée à domicile

Négligences passives – Maltraitements psychologique et financière

→ Maltraitements possibles → Intervention des services d'aide à domicile

Le contexte : Fatima F., 41 ans, est aide-soignante depuis 3 ans dans un service d'aide à domicile pour personnes âgées. Elle y travaille à temps plein.

L'alerte : Fatima appelle le 3977 car, selon elle, le service serait maltraitant à l'égard des personnes aidées : pas de changes lorsque nécessaire, médicaments non donnés, aliments périmés, et même vols ... D'après elle, les personnes âgées aidées n'oseraient pas se plaindre, suite à des intimidations, dont elle dit avoir été témoin.

Propositions : Après écoute, les référents du centre sollicité proposent de faire un signalement auprès du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) dont dépend le service d'aide à domicile. Fatima donne son accord.

Accompagnement : Fatima a quitté le service de son propre chef. Le CCAS indique après recherche que la plainte s'appuie sur une situation particulière : celle de Germaine, une personne de 87 ans à domicile, en grande perte d'autonomie, très demandeuse, voire « revendicative », difficile à satisfaire. D'après le CCAS, Fatima a exprimé un ressentiment personnel vis-à-vis de son ex-employeur, en utilisant la situation de Germaine, qui n'est pas représentative du fonctionnement habituel du service. Toutefois, le CCAS s'est engagé à contacter l'assistante sociale du service pour une enquête approfondie sur les aides apportées à Germaine.

Au total : Cette illustration montre l'importance d'une écoute ouverte et neutre, qui permette aux appelants de s'exprimer librement. Elle montre également que les bénévoles doivent prendre du recul et envisager d'autres explications possibles, que celles qui sont mises en avant par l'appelant.



© Ph. irfan hakim

Situation 3 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux- Psychologique

→ Maltraitements probables → Situation spontanément résolue

Le contexte : Anne-Marie, 86 ans, vit à son domicile avec son mari André. Ils ont eu une fille Hélène, 62 ans, et un fils Frédéric, 59 ans, qui habite à proximité. Anne-Marie est atteinte de troubles cognitifs modérés. Une infirmière passe 3 fois par semaine, et une aide à domicile intervient 3 heures par semaine.

L'alerte : Frédéric appelle le 3977 et signale des maltraitements psychologiques de la part d'André sur son épouse. Il évoque la « forte personnalité » de son père et le caractère « effacé » de sa mère. Lors d'une altercation bruyante, les voisins ont interpellé Frédéric, qui a appelé la police. Anne-Marie aurait dénié toute brutalité, mais l'aide à domicile a, elle aussi, contacté Frédéric et serait prête à témoigner. Hélène et Frédéric envisagent une décohabitation, afin que Anne-Marie vienne quelques mois chez sa fille.

L'écoute montre que la situation conjugale s'est dégradée depuis 3 ans, mais qu'elle est bien antérieure. Frédéric a tenté d'intervenir plusieurs fois mais son père l'a mis à la porte.

Propositions : Les référents proposent de solliciter une mesure de protection pour Anne-Marie.

Accompagnement : Dans l'immédiat Anne-Marie a accepté de partir chez sa fille ; elle a déposé une main-courante à la gendarmerie pour signaler qu'elle partait quelques jours, pour éviter qu'André dise qu'elle avait été enlevée ou qu'elle avait abandonné le domicile conjugal, mais elle refuse de porter plainte contre son mari. Hélène ne peut accueillir sa mère à plus long terme car elle est malade. Au bout de deux mois, Anne-Marie rentre accompagnée de sa fille. André poursuit la même attitude violente malgré les troubles de son épouse, comme l'attestent les voisins et les professionnels qui interviennent à domicile. Le médecin vient maintenant à domicile. Il prescrit un bilan des troubles cognitifs et propose une démarche pour une entrée en établissement. Dans ce contexte, Frédéric informe qu'André est décédé brutalement de la Covid-19. Sa mère va pouvoir bénéficier de l'APA, lui permettant de rester à son domicile avec des aides accrues.

Au total : Cet exemple illustre que les violences conjugales peuvent exister au sein de couples âgés. Il montre aussi que les situations signalées révèlent bien souvent un processus plus ancien.



Situation 4 – Personne en situation de handicap à domicile

Négligences passives

→ Maltraitance liée aux soins → Situation non résolue à ce jour

Le contexte : Irène, 97 ans, est grabataire, avec une autonomie très réduite (GIR 1). Elle vit chez elle avec son fils Gilbert, 71 ans, qui a des séquelles de trois accidents vasculaires cérébraux, qui l'empêchent de se déplacer. L'orthophoniste qui intervient à domicile avance de l'argent à Gilbert.

L'alerte : Gilbert appelle le 3977 car, en retirant de l'argent, des erreurs de code ont conduit à bloquer la carte de crédit, que sa banque refuse de lui restituer. Par ailleurs, il est en conflit avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) et le Conseil départemental à propos de sa demande concernant l'APA de sa mère. L'appel de l'orthophoniste confirme les dires de Gilbert.

Propositions : Les référents suggèrent un contact avec une association de consommateurs, d'une part, et avec les services du Conseil départemental, d'autre part, Gilbert souhaite une aide dans ce sens.

Accompagnement : Le Conseil départemental, sollicité, précise que Gilbert veut être reconnu comme aidant et percevoir les prestations destinées à sa mère, ce qui paraît incompatible avec son état. Il est perçu comme revendicatif et agressif, y compris envers les intervenants à domicile. Il y aurait un contexte de conflit familial. Une mesure de protection pour Irène, entamée, n'a pu aboutir. Les services du CCAS ont prévu une visite à domicile. Gilbert se plaint de l'indisponibilité du service d'aide à domicile et demande à ce que le centre Alma les contacte : le CCAS indique que la situation d'Irène dépasse les possibilités d'aide de Gilbert.

On apprend que Gilbert est hospitalisé pour infection à la Covid-19. Irène est désormais seule chez elle, les infirmiers passent 4 fois par jour et les aides viennent 3 fois pour les repas, mais personne ne fait les courses : Irène est donc nourrie avec des compléments nutritionnels. Elle n'a pas de matelas anti-escarre. Elle reste parfois dans le noir quand les intervenants oublient d'ouvrir les volets. La porte

reste ouverte car les intervenants n'ont pas la clé.

Les services du Conseil départemental ont fait une démarche auprès du service qui intervient auprès d'Irène. Cependant, un intervenant à domicile témoigne de maltraitances physiques d'un infirmier qui s'occupe d'Irène. Les services du CCAS font un signalement au Conseil départemental.



Au total : Cette situation illustre la multiplicité des types de maltraitances, la complexité des interactions entre les acteurs met en évidence l'insuffisance de coordination, qui favorise sans doute les maltraitances.

Situation 5 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : physique et psychologique

→ Maltraitements avérés → L'entrée en EHPAD comme mise à l'abri

Le contexte : Gérard, 80 ans, et Agnès, 76 ans, vivent à domicile. Agnès est atteinte d'une maladie de Parkinson évoluée. Une révision de l'APA est en cours pour augmenter les aides qu'elle reçoit. Elle veut rester à domicile. Gérard a un suivi psychiatrique, il est sous traitement neuroleptique, hypnotique et antidépresseur.

L'alerte : Gérard appelle : il craint d'être maltraitant vis-à-vis d'Agnès : il est « débordé », il perd patience.

Propositions : L'appel du service d'aide à domicile confirme des gestes violents du mari envers son épouse. Une réunion avec les enfants a conduit à proposer un placement temporaire en EHPAD, refusé au dernier moment par l'épouse. Les aides à domicile sont augmentées.

Accompagnement : Une demande de protection juridique pour Agnès est mise en route. Le service de soins à domicile envisage un signalement au procureur si les maltraitements de la part de Gérard se renouvellent.

Début 2020, Gérard nous recontacte pour nous informer du décès d'Agnès après son entrée en EHPAD. Il est très en colère et a tenté de se suicider. Il accepte un contact avec des psychologues, qui lui proposent de participer à un atelier d'écriture, de consulter un psychologue en ville, et de contacter son psychiatre.

Au total : Cette situation illustre la complexité des relations aidant-aidé dans un cadre familial. Les problèmes de santé de l'aidant ajoutent à la complexité : il souhaite probablement aider son épouse, mais il n'a pas les moyens d'assurer seul cette aide, et il est devenu maltraitant.

Situation 6 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : physique et psychologique

→ Maltraitements avérés → En rémission

Le contexte : Gisèle, 75 ans, vit à domicile avec son mari Marcel, 79 ans. Gisèle a eu plusieurs accidents vasculaires cérébraux, avec des séquelles d'hémiplégie gauche, et des douleurs résiduelles. Elle a une aide à domicile. Sa sœur Mireille vient la voir chaque semaine. Depuis des années, Marcel est brusque, parfois violent.

L'alerte : Gisèle laisse un message sur notre répondeur : elle profite de l'absence de Marcel et de la présence de l'aide à domicile pour se plaindre des maltraitements physiques et psychologiques qu'elle subit. Marcel ne supporte pas sa mauvaise santé et la frappe depuis. Elle dit aussi avoir été, elle-même, enfant battue ; elle a fait une fausse couche à l'âge de 42 ans et ses relations avec Marcel sont difficiles depuis.

Propositions : Le rappel de Gisèle est difficile, du fait de la présence de Marcel. Gisèle nous donne le téléphone de Mireille, dont elle est très proche, et nous propose de la contacter.

Accompagnement. Mireille nous informe que Marcel est au courant de l'appel de Gisèle à notre centre. Elle pense que, depuis cet appel, Marcel est plus mesuré, et la situation s'est apaisée pour Gisèle : il n'y a plus de maltraitance physique. Un nouveau contact 3 mois plus tard confirme cet apaisement.

Au total : Cette illustration montre l'efficacité de la parole pour faire cesser les maltraitements. Marcel a eu peur d'une intervention suite à l'alerte. Toutefois, la vigilance reste de mise.

Situation 7 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : psychologique et physique

→ Maltraitements avérés → Situation résolue

Le contexte Denise, 88 ans, vit avec son mari Henri, 82 ans, à leur domicile.

L'alerte : Denise appelle le centre pour alerter sur le comportement de plus en plus agressif d'Henri à son égard, avec insultes et menaces : « *je vais te détruire* ». Dans ces crises, il est violent et casse des objets. Denise souhaite divorcer, ce que son mari refuse. Cette situation s'aggrave depuis 3 ans. La mairie et une assistante sociale sont au courant, mais le confinement a paralysé la démarche en cours. Henri a quitté le domicile sans prévenir, et Denise a peur de son retour et d'une contamination virale. Elle est désespérée et inquiète.

Propositions : Avec l'accord de Denise, le centre signale cette situation préoccupante au Conseil départemental, dont l'assistante sociale avait réuni le couple en présence de policiers municipaux lors d'une crise antérieure : Denise avait porté plainte, puis s'était rétractée devant les menaces d'Henri.

Accompagnement. Très inquiète, Denise décide de partir chez son amie Ginette en Bretagne. Henri rentre au domicile. Il décide finalement d'accepter le divorce et contacte un avocat. Ginette aide Denise pour la procédure de divorce, avec son avocat. Elle souhaite vendre l'appartement qui lui appartient, et rechercher un logement à proximité de son amie. De son côté, Henri a quitté la région.

Au total : Ce nouvel exemple de maltraitements de la part du conjoint, au sein d'un couple âgé, illustre aussi le rôle aggravant de la pandémie, à la fois par le risque de contamination et aussi par une suspension des procédures administratives. Les services du Conseil départemental ont été très efficaces dans ce contexte.

Situation 8 – Personne âgée à domicile

Maltraitements psychologiques

→ Maltraitements avérés → Orientation vers les services sociaux

Le contexte : Hélène, 90 ans, vit seule chez elle. Elle est veuve depuis 4 ans. Elle bénéficie d'aides à domicile. Son fils, Charly, 63 ans, et sa fille, Sidonie, 59 ans, passent régulièrement la voir.

L'alerte : Alice, 78 ans, voisine d'Hélène, appelle le 3977, pour des maltraitements de la part de Charly vis-à-vis de sa mère. Depuis le décès de son père, il a des propos violents quand il passe, sans maltraitance physique, semble-t-il. Les cris s'entendent lorsque les fenêtres sont ouvertes ou que la scène a lieu dans le jardin.

Accompagnement : Après avoir appelé le 3977, Alice, après discussion avec son mari, ne veut plus être contactée. Pour autant, elle accepte que le centre tente de chercher une solution. Les bénévoles contactent les services territoriaux du Conseil départemental, pour faire état de cette situation. Il

apparaît qu'Hélène est bien suivie par le service ; une assistante sociale confirme connaître la situation, et les « difficultés de communication » entre Hélène et son fils. Notre appel lui permet de refaire un point sur la situation et de proposer une rencontre avec Charly pour le confronter aux conséquences de ses paroles.

Au total : Cette illustration montre bien la durée du processus de maltraitements et des tentatives d'y mettre un terme. Même lorsque la situation est connue, la recherche de solutions peut être difficile, voire laborieuse.

Situation 9 – Personne âgée à domicile

Maltraitance psychologique

→ Maltraitements possibles → Situation apaisée → Orientation vers les services sociaux

Le contexte : Odile, 69 ans, vivant seule chez elle, mais sa fille Virginie, 48 ans, vient régulièrement chez elle, surtout pendant les vacances d'hiver où elle s'installe plusieurs semaines.

L'alerte : Odile envoie un message au 3977, se plaignant de maltraitements de la part de sa fille, et demandant de l'aide. Elle est difficile à joindre, car Virginie est présente, elle nous demande de la recontacter plus tard. A partir du confinement lié au Covid-19, elle n'est plus joignable.

Accompagnement : Les bénévoles décident de contacter Odile par mail. En retour, elle répond qu'elle n'a plus de téléphone et qu'il n'est pas possible d'échanger avec elle, Virginie étant confinée avec elle. Les dernières informations suggéraient l'augmentation des violences dans ce contexte, les

bénévoles ont alerté la permanence des services territoriaux du Conseil départemental. Ceux-ci tentent de joindre Odile, qui ne répond pas. L'appel du médecin traitant d'Odile indique que celui-ci a fait une visite à domicile ; il est sensibilisé à la situation et informera les services sociaux en cas de besoin. Lors du déconfinement, on apprend que la situation s'est améliorée pour Odile.

Au total : Cet exemple illustre le rôle d'intermédiaire du centre, qui ne se substitue en rien aux services compétents, et favorise au contraire leur intervention.

Situation 10 – Personne âgée à domicile

Maltraitements intrafamiliaux : psychologique et négligences

→ Maltraitements avérés → Situation résolue

Le contexte : Régine, 85 ans, est veuve et vit chez sa fille, Françoise, 62 ans. Elle ne voit pas ses 3 autres enfants. Régine a besoin d'aides (GIR 2). Elle communique difficilement. Elle bénéficie de l'APA avec une aide à domicile (3 fois par jour), une aide à la toilette (5 fois par semaine), et des soins infirmiers (2 fois par jour).

L'alerte : Magali, infirmière coordinatrice appelle le centre suite à plusieurs hospitalisations de Régine. L'entrée en EHPAD proposée a été refusée par Françoise. Selon Magali, Françoise est souvent absente (fins de semaine), elle enferme sa mère dans sa chambre et la surveille à distance avec une caméra. Régine ne dispose pas de téléalarme. Un signalement au Procureur aurait été fait pour demander une mesure de protection de Régine.

Propositions : L'écoute confirme la vulnérabilité de Régine (perte d'autonomie, troubles cognitifs évolués) et sa situation d'insécurité. Le contact avec les services infirmiers atteste que le linge de Régine n'est pas lavé, sans linge de rechange. Françoise n'est

« pas apte à prendre en charge sa maman », celle-ci devrait être admise en EHPAD.

Accompagnement : Dans l'immédiat, le dispositif d'accompagnement est complété par un cahier de liaison entre les professionnels, pour visualiser les passages et identifier les lacunes ; un portage de repas et une téléalarme sont installés. La commune accepte une « visite de courtoisie » de cette famille nouvellement installée. Régine est ensuite orientée vers une structure de répit, sur avis du médecin traitant.

Au total. Une sauvegarde de justice a été prononcée, et l'entrée de Régine en EHPAD est en cours.

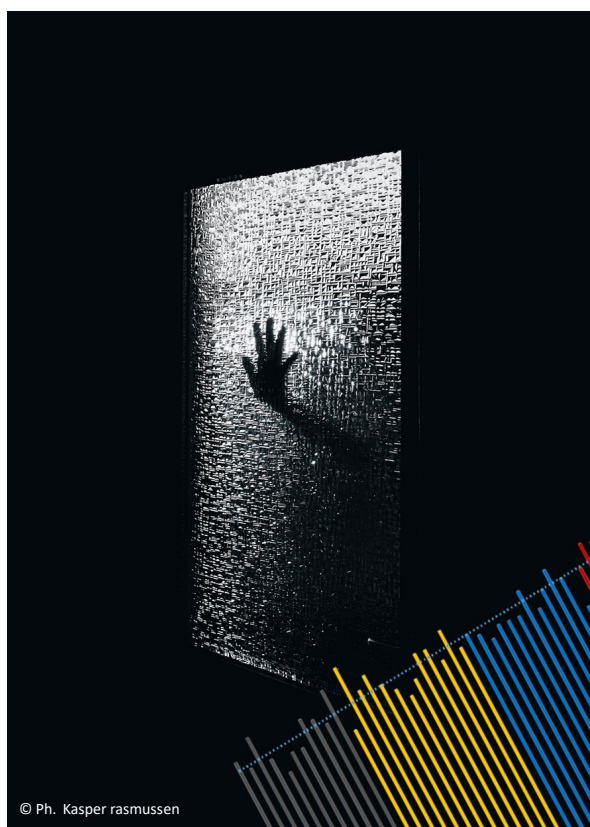
Situation 11 – Personne âgée en résidence autonomie.

Non-respect des droits : maltraitances institutionnelles

→ Maltraitances avérées → Situation en partie améliorée

Le contexte : Charles, 77 ans, habite dans une résidence autonomie depuis 18 mois. Il est entièrement autonome, et a choisi de quitter son domicile après le décès de sa femme.

L'alerte : Par courrier au centre, Charles se plaint d'être « séquestré » depuis des semaines dans la résidence, qui applique les mêmes mesures d'isolement que pour un EHPAD. Il joint une directive de l'établissement selon laquelle : « *Suite à la circulaire ministérielle du 18/08/2020, (...) les sorties individuelles et collectives sont suspendues temporairement à compter du 22/08/2020* ».



Propositions : L'interrogation d'autres résidences autonomies suggère que les résidents peuvent généralement sortir, sauf restrictions temporaires

suite à des cas de contamination. Une salariée de la résidence en cause confirme la mise en œuvre d'un confinement strict indifférencié, sans chercher à adapter les mesures à la situation individuelle des résidents. Elle témoigne de la dégradation de l'état de santé des résidents du fait de cette contrainte, à la fois psychologique et physique. Il est donc proposé d'interroger le Conseil départemental sur le droit de priver durablement les résidents de sortie.

Accompagnement : Le Conseil départemental fait état de cas de contamination par la Covid-19 chez des professionnels de santé libéraux intervenant dans l'établissement. Les restrictions de sortie sont désormais levées. La directrice de la résidence en cause écrit : « *Suite à vos appels, les sorties sont autorisées, mais avec des mesures drastiques pour ceux qui sortent individuellement (plus le droit de manger au restaurant, de participer aux animations, et de se faire coiffer le jeudi par la coiffeuse. Ils ne doivent (...) plus avoir de contact avec les autres résidents alors que, s'ils sortent sous la surveillance de l'animateur ou de l'homme d'entretien (...), ils auront le droit de continuer à manger en salle* ». Elle admet que ces mesures sont injustes et infantilisantes pour les résidents, mais rappelle que, durant le confinement, seules les visites médicales étaient autorisées.

Au total : cet exemple de maltraitances institutionnelles illustre la marge d'initiative des établissements, les limites des interventions des organisations de tutelle et l'intérêt de solliciter directement les directions des établissements.

Situation 12 – Personne âgée en EHPAD

Maltraitements liés aux soins et négligences

→ Maltraitements avérés → Situation résolue

Le contexte : Edmond, 88 ans, réside en EHPAD du fait de multiples problèmes de santé, il est mal entendant. Il reçoit régulièrement des visites de Marie-Claude, amie médecin retraitée.

L'alerte : Marie-Claude indique que, depuis le début du confinement, Edmond ne peut plus communiquer, car les piles de sa prothèse auditive n'ont pas été remplacées. Elle rapporte aussi des négligences dans l'entretien du vestiaire, des pertes de vêtements, des repas non servis, des soignants agressifs, une direction invisible.

Propositions : Le centre propose à Marie-Claude de prendre rendez-vous avec la direction de l'EHPAD et avec l'organisme de tutelle, et de faire un courrier à l'ARS.

Accompagnement : Marie-Claude a pu rencontrer son ami, dont la prothèse a été remise en état. Le

port du masque rend difficile toute communication. Pendant sa visite, la directrice était présente avec un chronomètre. Toutefois, le climat s'améliore progressivement en quelques semaines.

Au total : Cette situation illustre à nouveau la grande diversité des attitudes et des pratiques au sein des établissements médicosociaux pendant les phases de confinement, d'où l'intérêt de solliciter les responsables d'établissements, qui ont un rôle essentiel pour prendre en compte les différents aspects d'une situation et décider de mesures correctives.

Situation 13 – Personne âgée hospitalisée

Maltraitements liés aux soins et négligences

→ Maltraitements avérés → Situation en cours

Contexte : Guillaume, 70 ans, est hospitalisé en soins de suite et de réadaptation après une admission en neurologie pour un accident vasculaire cérébral. Sa fille Emilie vient le voir régulièrement.

L'alerte : Emilie se plaint de l'arrêt des séances de kinésithérapie, de l'absence d'aide à la toilette et de plusieurs chutes de son père, relevé tardivement, et ceci depuis le début du confinement. La direction rencontrée nie toute négligence, le médecin responsable ayant brusquement quitté la réunion. Emilie a écrit à l'ARS et à l'Ordre des médecins, sans réponse.

Accompagnement : Le centre conforte Emilie dans ses démarches, et lui apporte des informations sur la gestion des événements indésirables liés aux soins. Par la suite, Emilie a retrouvé son père avec des troubles de conscience passés inaperçus des

soignants : elle a demandé le retour de son père en neurologie, où un nouvel accident vasculaire a été diagnostiqué, avec des séquelles importantes. L'appelante a pris son père chez elle à sa sortie d'hôpital. Une inspection de l'ARS a confirmé les négligences avec injonction de l'établissement d'améliorer la traçabilité de ses actions.

Au total : Cette illustration montre la proximité et les interactions entre réponses apportées aux maltraitements institutionnelles, et gestion des risques liés aux soins dans les établissements de santé.

Situation 14 – Personne âgée en établissement

Négligences et non-respect des droits

→ Maltraitements avérés → Situation en cours

Le contexte : Jeanne, âgée de 95 ans, est atteinte de maladie d'Alzheimer ; elle est en outre malvoyante et malentendante. Elle vit en Ehpad, où sa fille Catherine vient la voir 4 fois par semaine.

L'alerte : Catherine n'a pu voir sa mère depuis 2 mois, du fait des mesures restrictives liées au confinement. Elle est très affectée et n'accepte pas les conditions de visite : obligation de demander le droit de visite, distance de 3 m avec plexiglas, durée maximum 30 minutes, incompatibles avec les handicaps de sa mère.

Proposition : Contacter l'établissement, l'ARS, et le délégué du Défenseur des Droits.

Accompagnement : L'établissement considère que Catherine n'a pas à intervenir. Catherine s'interroge sur les droits des résidents en EHPAD et la restriction

de la vie relationnelle et affective de sa mère. Elle souhaite écrire à l'ARS et au délégué du Défenseur des droits, mais ne sent pas la force de rédiger ces courriers. Elle veut avant tout témoigner de cette maltraitance, et faire état des souffrances liées à des contraintes appliquées sans discernement, sans appréciation de chaque situation individuelle.

Au total : Cet exemple de maltraitance institutionnelle involontaire est lié à des mesures organisationnelles inappropriées par rapport à la santé du résident et ne respectent pas sa dignité.

Situation 15 – Personne âgée en EHPAD

→ Maltraitance institutionnelle possible → Situation apaisée

Le contexte : Monique, 88 ans, vit en Ehpad, suite à des troubles cognitifs croissants, et une santé précaire. Elle est sous tutelle. Son fils Germain lui rend visite régulièrement.

L'alerte : Germain fait état de la restauration jugée insuffisante dans l'établissement, de la difficulté à joindre sa mère au téléphone et même de lui rendre visite. Monique est confinée dans sa chambre. Germain échange régulièrement avec la direction de l'Ehpad, mais les relations sont tendues. Il a tenté d'alerter le tuteur, apparemment sans effet. Il voudrait contacter l'ARS. Il voit l'état de santé de sa mère se détériorer. Il perçoit que sa mère n'est pas considérée.

Proposition : Le centre propose de rentrer en contact avec le tuteur pour recueillir son point de vue et essayer de comprendre les relations entre Germain et l'Ehpad. Germain donne son accord.

L'accompagnement : Le tuteur explique que Germain a toujours eu des relations difficiles avec la

direction, probablement par culpabilité de ne pouvoir garder sa mère à domicile. Il lui semble que Germain est trop présent, voire intrusif, dans la vie de sa mère. Il juge que Monique est bien prise en charge dans l'Ehpad, bien que sa situation tende effectivement à se détériorer. Après échange avec Germain, le tuteur propose que Monique soit placée dans l'unité surveillée, plus adaptée à sa situation. Par la suite, elle s'alimente mieux, semble moins angoissée : Germain se dit rassuré.

Au total : Cet exemple illustre les difficultés de communication entre les différents protagonistes, et le rôle de ces difficultés dans l'entretien des situations de maltraitements, qui ne sont pas attestées dans ce cas. En tout cas le rétablissement d'échanges a pu apaiser la situation.

Situation 16 – Personne âgée en résidence

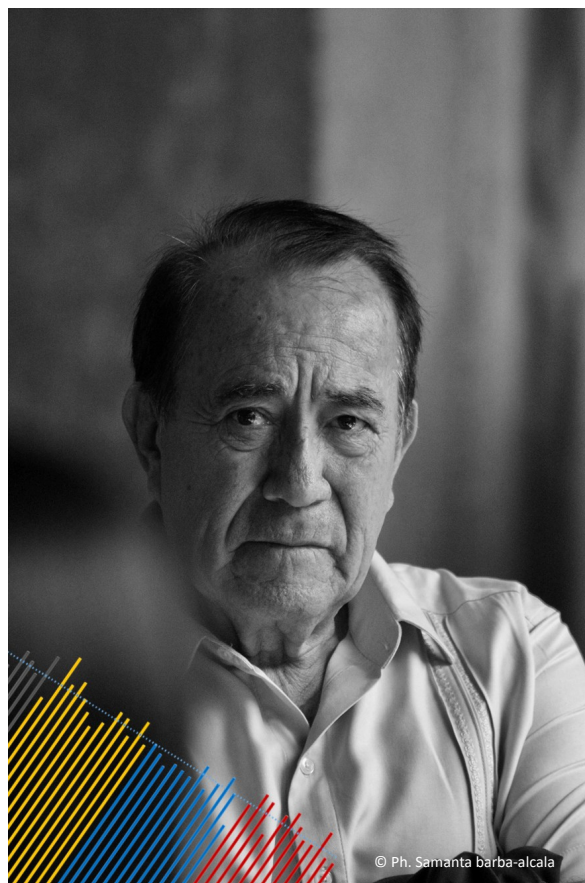
Négligences actives et maltraitements liés aux soins

➔ Maltraitements avérés ➔ Signalement aux autorités

Le contexte : Raymond, 82 ans, vit en EHPAD avec son épouse Simone. Il présente de multiples antécédents cardio-vasculaires, et a besoin d'une aide modérée (GIR 4). Leur fille Eliane vient les voir toutes les semaines.

L'appel : Eliane appelle le 3977 : son père a présenté en soirée des symptômes faisant craindre un accident vasculaire cérébral. L'infirmière a téléphoné au 15 et une ambulance a été appelée pour un transfert à l'hôpital. Selon Simone et l'aide-soignant présent, les ambulanciers ont exercé des pressions et eu une attitude inacceptable pour faire signer une décharge faisant renoncer à la demande d'hospitalisation. Eliane a appelé le 15 juste après, pour comprendre ce qui s'était passé. Le médecin régulateur fait réévaluer la situation par un confrère sur place vers 3 h du matin, qui n'a pas compris pourquoi Raymond n'était pas déjà en neurologie. Les mêmes ambulanciers sont alors revenus transporter Raymond à l'hôpital, avec un retard de 5 heures. Le transport lui-même a été problématique : départ jambes nues couvertes d'un simple drap (température extérieure 8°), installation précaire dans l'ambulance, avec un brancard non fixé.

L'accompagnement : Raymond a heureusement récupéré ses capacités dans les 24 h, mais il est très éprouvé par l'attitude des ambulanciers. De plus, il y a eu une mise en danger de la vie de la victime supposée et les suites auraient pu être dramatiques. La victime perd aussi confiance envers le personnel qui, normalement, devait l'assister et le rassurer. La directrice de l'EHPAD a adressé un signalement à l'ARS et a envoyé une plainte à la société d'ambulances. Avec l'accord d'Eliane, les référents relancent l'ARS, et un signalement est fait au Conseil



départemental. Le centre propose à Eliane de contacter une association départementale « Alternatives Judiciaires » pour se faire accompagner dans ce cadre.

Au total : Cet exemple illustre à nouveau les connexions entre maltraitements institutionnels et gestion des risques liés aux soins.

Situation 17 – Personne en situation de handicap en établissement

Non-respect des droits

→ Maltraitements avérés → Situation résolue

Le contexte : Sylvain, 65 ans, est résident dans un EHPAD accueillant des personnes en situation de handicap psychique, géré par un groupe. Sa sœur Marie, 58 ans, vient régulièrement le voir.

L'appel : Marie appelle le 3977, inquiète de la fermeture apparente de l'établissement lors du 2^{ème} confinement, avec visites interdites, suite aux mesures gouvernementales.

Proposition : Avec l'accord de Marie, le centre interroge la direction de l'établissement, qui confirme l'arrêt des visites pour au moins 3 mois.

L'accompagnement : Le centre interroge le Conseil Départemental sur cette interdiction totale des visites pour l'ensemble du groupe et sur la possibilité d'un aménagement à l'appréciation de la direction

en fonction de la situation locale. Le Conseil Départemental transmet le protocole sanitaire concernant les visites en EHPAD et précise que l'interdiction est restreinte aux établissements ayant des cas de Covid. Il précise qu'il va interroger l'établissement concerné. Quelques jours plus tard, Marie informe de la reprise des visites.

Au total : Dans cet exemple, on voit que les efforts d'adaptation peuvent aussi venir des autorités de tutelle, alors que la direction de l'établissement a eu plutôt une pratique rigide dans ce cas.

Situation 18 – Personne âgée en EHPAD

Négligences passives et maltraitance psychologique et privation de droits

→ Maltraitements avérés → Situation apaisée

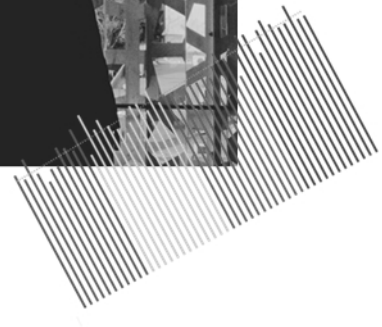
Le contexte : Madeleine, 88 ans, vit en Ehpad. Elle est atteinte de troubles cognitifs. Sa fille Elisabeth, 65 ans, vient la voir régulièrement.

L'alerte : Elisabeth appelle le 3977 : sa mère est confinée depuis 1 mois dans une chambre de 15 m², elle peut juste téléphoner ; Madeleine aurait dit « *on me traite comme un chien* ». Elisabeth se demande comment sont assurés les soins, sa toilette (la douche est extérieure à sa chambre). Ses troubles cognitifs se sont majorés depuis quelques semaines. La direction, qu'elle met en cause, a décidé de confiner les résidents après plusieurs cas de Covid-19. Elisabeth a contacté l'ARS et le Défenseur des Droits, elle souhaite aller plus loin, même si les visites doivent reprendre sur rendez-vous. Elle est prête à reprendre temporairement Madeleine chez elle.

Propositions : Les référents du centre conseillent de contacter une association de familles, d'informer le Conseil de Vie Sociale et de demander à rencontrer le cadre de santé, le médecin coordonnateur et le directeur.

Accompagnement. Elisabeth constate quelques améliorations : sa mère peut sortir de sa chambre. L'échange avec le cadre de santé a été efficace. Sa mère bénéficie de séances de gymnastique. Les visites ont repris, puis ont à nouveau été suspendues, suite à un nouveau cas, mais cette fois des visioconférences sont organisées. Les relations entre Elisabeth et l'Ehpad restent tendues, avec, d'après elle, un manque de communication et d'écoute. Elle est d'accord pour que nous contactions le directeur de l'hôpital dont dépend l'Ehpad, sous réserve de préserver son anonymat. Elisabeth adresse un mail faisant part des améliorations constatées.

Au total : Cette illustration d'une situation de maltraitance d'origine institutionnelle montre bien l'intérêt, et même ici l'efficacité, d'une démarche auprès des responsables de l'institution pour rechercher des solutions.





Information et communication

- 1 Événements fédéraux
- 2 La Fédération et les médias
- 3 Focus : de nouveaux statuts



1. Événements fédéraux

Comme toutes les associations, la Fédération a dû s'adapter à la crise sanitaire. La quasi-totalité des échanges, des réunions, y compris celles des instances, ont été organisées par visioconférence, permettant de respecter le calendrier de ces réunions, voire au-delà : la facilité d'organisation a amené à multiplier des réunions de bureau, plus lourdes à organiser en présentiel, compte-tenu de la logistique et des déplacements des participants.

Conseil fédéral

Il s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2020 :

- 5 mai 2020 ■ Le conseil a discuté de l'organisation de la plateforme et des centres pendant l'épidémie ; du rapport d'activité et des comptes 2019. Le bureau a été élu pour l'année 2020.
- 25 juin 2020 ■ Point sur le fonctionnement de la plateforme pendant le confinement ; état des centres ; projet de nouvelle maquette pour le rapport d'activité des centres ; point sur les statuts.
- 9 septembre 2020 ■ 2020 Groupe de travail sur le bénévolat. Préparation de l'Assemblée Générale. Rapport d'activité 2019.
- 9 novembre 2020 ■ Actualité (HCFEA, Commission « bientraitance – maltraitance »). Situation de la plateforme et des centres. Etat des commissions et groupes de travail de la Fédération.

Assemblée générale

Une assemblée générale ordinaire s'est tenue le 22 septembre. Son ordre du jour était habituel : rapports d'activité et budgétaire, approbation des comptes 2019 ainsi que du budget 2020. Ensuite, une ébauche de projet pour la période en cours, selon 5 axes, a été présentée :

- contribuer aux politiques nationales de lutte contre les maltraitances ;
- promouvoir la lutte contre les situations de maltraitances ;
- améliorer l'organisation de la plateforme nationale ;
- renforcer le réseau des centres ;

- renforcer le positionnement national et international.



Une assemblée générale extraordinaire a également été organisée le 22 septembre afin de discuter et d'approuver de nouveaux statuts fédéraux. La refonte de ces statuts a été présentée par le groupe de travail concerné. L'assemblée les a adoptés à l'unanimité.

Pour chacune de ces réunions, un compte-rendu détaillé des points abordés, des discussions et des décisions a été rédigé et diffusé dans les jours suivants à chaque président de centre, charge pour lui de le faire circuler au sein des bénévoles. Ce compte-rendu a été également diffusé à l'ensemble des salariés de la Fédération.

Par la suite, les réunions du bureau fédéral ont également fait l'objet d'un compte rendu largement diffusé.

Réunions d'équipe bureau-salariés

Des réunions à distance régulières ont été organisées entre les membres du bureau et les salariés pour faire le point sur les chantiers en cours.

Ces réunions ont traité de l'avancement, et des difficultés rencontrées, dans la mise en œuvre des différents axes du projet fédéral. Ces moments de travail et d'échanges ont permis à chaque salarié et chaque membre du bureau de donner son avis sur ces sujets.

Lettre d'information interne

Malgré l'épidémie à la Covid-19, deux numéros de la lettre d'information interne ont été rédigés sous un format plus condensé (recto-verso) et largement diffusés au sein de la Fédération :

- n°14 – mars 2020 : éditorial consacré à l'épidémie ; informations fédérales au verso ;
- n°15 – septembre 2020 : éditorial sur la Covid-19 et maltraitances ; informations fédérales au verso.

Formation des bénévoles

La formation initiale des bénévoles, déjà en activité ou venant d'arriver dans un centre, est un engagement de la Fédération. Le contrat d'adhésion définit les modalités d'organisation, les obligations réciproques et le caractère obligatoire de cette formation.

La formation

Celle-ci est organisée en trois modules, répartis sur 5 jours :

- module 1 « De quoi et de qui parle-t-on » : 2 jours ;
- module 2 « L'écoute et la prise en charge des maltraitances dans un centre » : 2 jours ;
- module 3 « logiciel 3977 » : 1 jour ; il est facultatif mais chaque centre doit disposer d'au moins deux personnes opérationnelles pour le système d'information.

Ces formations sont organisées en région : Elles permettent ainsi aux bénévoles de différents centres

d'échanger sur leurs pratiques, de mieux répondre dans les délais et de réduire les coûts de ces formations.

La formation de formateurs

En 2020, un groupe de 2 anciens et de 9 nouveaux formateurs a été réparti sur l'ensemble du territoire.

Chaque formation réalisée donne lieu à une évaluation à la fois par les stagiaires et par les formateurs.

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

La formation de 9 nouveaux formateurs s'est terminée en janvier 2020. Ceux-ci ont suivi un cursus de 5 jours (gestion du stress, prise de parole en public, écoute et gestion de cas pratiques).

Une réunion avec la Commission Formation a été reportée en raison de la crise sanitaire.

Une révision des supports pédagogiques utilisés en formation interne est jugée indispensable, aussi bien pour les formateurs que pour les nouveaux bénévoles. Elle se prolongera sur l'année 2021.

Bilan de l'année 2020

Malgré des demandes de formations initiales de la part des centres, la crise sanitaire et les confinements n'ont pas permis d'assurer des formations sur site.

Les demandes de formations en attente en 2020 :

- 1 demande de rappel pour l'Occitanie ;
- 10 bénévoles en formation initiale en Auvergne / Rhône-Alpes ;
- 6 bénévoles en formation initiale dans les Hauts-de-France ;
- 5 bénévoles en formation initiale dans le Grand-Ouest ;
- 7 bénévoles en formation initiale dans le Grand-Est.

Séminaire Ecoutants

Les 10 et 11 mars 2020, un 2^{ème} séminaire des écoutants venus des centres et de la plateforme 3977 a été organisé, avec une trentaine de participants.

Comme pour le précédent, le séminaire alternait des interventions plénières (cadre juridique des appels ; les appels « difficiles »), et des travaux de groupes sur deux thèmes précis : « *quel type de dossier ouvrir ?* » et « *l'écoute est un processus* ».

De nombreux échanges ont été facilités par la tenue d'ateliers en petits groupes pour discuter de

situations pratiques d'écoute, auxquelles les uns et les autres sont régulièrement confrontés. Les participants ont pointé des difficultés partagées, qui impliquent une réflexion, voire une évolution des pratiques.

La rencontre « physique » des écoutants de la plateforme et des bénévoles des centres fut une chance juste avant le premier confinement lié à l'épidémie à la Covid-19, les besoins d'échanges entre eux étant importants.

La démarche doit aussi contribuer à une meilleure intégration des composantes de la Fédération.

Réunions des présidents de centres

Cette réunion a été reconduite en 2020, mais organisée à distance les 10, 11, 15 et 17 décembre. En effet, le choix a été fait de favoriser la participation du plus grand nombre de centres en multipliant les dates possibles : ainsi, une quarantaine de centres ont pu se connecter et intervenir dans l'une ou l'autre de ces réunions.

Comme habituellement, ces réunions ont permis de faire le point et d'échanger sur le contexte national (impact du Covid-19, travaux de la Commission Maltraitance-Bientraitance, lutte contre les violences faites aux femmes) mais aussi sur l'actualité interne de la Fédération (évolutions de la plateforme, état des centres), sur le travail des instances et sur les perspectives à court et moyen termes.

Une focale a été portée sur trois sujets importants :

- le choix de critères et d'indicateurs permettant d'apprécier l'organisation et le fonctionnement

des centres : ces informations doivent permettre d'identifier précocement les centres en difficulté pour leur proposer un soutien ;

- la sensibilisation assurée par les centres : cette activité permet aux centres de se faire mieux connaître localement ; la Fédération doit aider les centres à la développer ;
- les possibilités de développer la coordination entre centres proches : cette coopération peut permettre aux centres de développer des activités communes dont ils n'auraient pas les moyens seuls.

Chacun de ces points a fait l'objet d'une introduction, suivie d'une discussion qui a permis de nombreux échanges avec les centres.

Ces échanges ont donné lieu à une synthèse d'ensemble des 4 réunions qui doit être prise en compte pour orienter les activités en question en 2021.

2. La Fédération et les médias

La communication externe, notamment l'expression dans les médias, est perçue à juste titre comme un point de fragilité de la Fédération 3977, qui souffre d'un déficit de notoriété. Toutefois, l'année 2020 a permis quelques initiatives visant à réagir à l'actualité et faire mieux connaître la Fédération.

A l'initiative d'Alice Casagrande, présidente de la commission « bientraitance – maltraitance », un courrier conjoint avec la Fédération a été adressé au président de la Commission Consultative Nationale d'Ethique pour attirer son attention sur les interrogations éthiques liées à l'épidémie à la Covid-19 et ses conséquences, en particulier sur les maltraitements touchant les personnes vulnérables, notamment dans les établissements médico-sociaux :

La commission bientraitance saisit le CCNE sur la maltraitance aux personnes vulnérables,
<https://www.hospimedia.fr/actualite/articles/2020-0410-info-hospimedia-la-commission-bientraitance-saisit-le-ccne>, 10/04/2020

L'évolution précoce des alertes, et l'ouverture consécutive de dossiers pour suspicions de maltraitements depuis le début de l'épidémie à la Covid-19, a fait l'objet d'un entretien avec un journaliste de la presse professionnelle, donnant lieu à un support écrit :

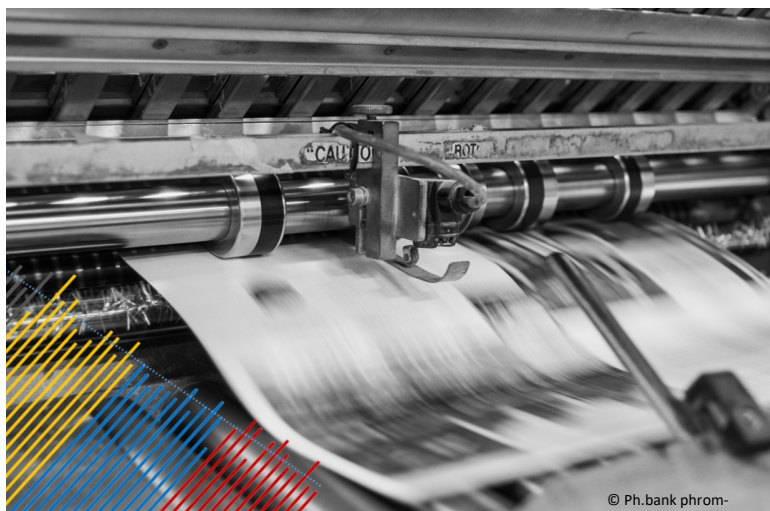
3977 : le nombre d'appels a augmenté pendant le confinement,
https://www.lemediasocial.fr/3977-le-nombre-d-appels-a-augmente-pendant-le-confinement_kGKl19, 27/05/2020

En écho à la publication d'une étude réalisée par la DREES sur les maltraitements subies par les personnes

en situation de handicap, la mention de la Fédération 3977 et ses coordonnées ont été l'objet d'un encart :
Nathan Filikol, Les personnes handicapées, en particulier les femmes, plus souvent victimes de violences,

<https://www.lanouvellerepublique.fr/actu/les-personnes-handicapees-en-particulier-les-femmes-plus-souvents-victimes-de-violences>, 22/07/2020

Enfin, l'évolution des appels et des dossiers ouverts pour maltraitements, avec un recul de plusieurs mois, a été développé lors d'un entretien avec un journaliste de la presse professionnelle, suivi d'un



support écrit :

Raphaëlle Murignieux. 3977 : durant le confinement, les maltraitements se sont métamorphosés,
<https://www.agevillage.com/actualites/19289-1-3977-durant-le-confinement-les-maltraitements-se-sont-metamorphosees>, 23/11/2020

3. Focus : de nouveaux statuts

Au cours de l'année 2020, la Fédération a élaboré de nouveaux statuts, qui ont été adoptés par une assemblée générale extraordinaire.

De nouveaux statuts : pourquoi ?

Les précédents statuts dataient de la création de la Fédération (2014-2015).

Ces statuts « historiques » devaient d'abord évoluer pour s'adapter à un environnement nouveau : mieux prendre en compte le regard porté aujourd'hui par la société sur les personnes vulnérables, intégrer les évolutions annoncées de la politique publique de lutte contre la maltraitance.

Il s'agissait aussi pour la Fédération d'élargir son assise, et de chercher plus ouvertement à intégrer de nouveaux partenaires pour développer des projets en commun.

Enfin, l'expérience suggérait de réviser les modalités de fonctionnement des instances, et de mieux prendre en compte les liens d'intérêt, comme beaucoup d'instances poursuivant une mission d'intérêt général, afin de prévenir d'éventuels conflits.

De nouveaux statuts : comment ?

Un groupe de travail a été constitué début 2019 pour faire des propositions de refonte des statuts. L'hypothèse de statuts type « Association reconnue d'utilité publique » a été envisagée.

Parallèlement les réflexions portaient sur :

- l'évolution des missions de la Fédération, par rapport à celles fixées dans la convention d'objectifs signée avec la DGCS en 2017 ;
- l'intérêt et les problèmes possibles liés à la création d'un 3^{ème} collège de partenaires : associations représentant différents publics vulnérables ? proches-aidants ? usagers ? professionnels ?

- préciser les droits, les devoirs et les obligations de chacun des membres ;
- comment aborder la notion de « liens d'intérêt » pouvant exister entre un élu siégeant dans une instance et l'entité qu'il représente ?
- les différentes instances : rendre plus lisible leurs rôles et leurs fonctionnements ;
- en créer de nouvelles, supprimer certaines ?
- rédiger un règlement intérieur qui n'existe pas.

Ces questions ont fait l'objet de nombreux échanges et projets de rédaction. Le groupe de travail a toutefois dû suspendre ses travaux au 1^{er} juillet 2019 du fait de la démission du pilote. Ceux-ci ont pu reprendre dès septembre 2019 sous la conduite d'Yvette Cloix, avec la perspective de soumettre de nouveaux statuts à une Assemblée générale extraordinaire en 2020. La crise sanitaire due à la Covid-19 à partir de mars 2020 a retardé le calendrier initial.

L'hypothèse de statuts-type d'une association reconnue d'Utilité Publique a été abandonnée, la Fédération ne répondant pas aux critères et n'étant pas en capacité d'y répondre dans les toutes prochaines années. La création d'un 3^{ème} collège a été discutée en Conseil fédéral. A partir de là, le groupe de travail s'est attaché à rédiger un projet de statuts, la rédaction d'un Règlement intérieur étant reportée.

Les nombreux échanges entre membres du groupe de travail, élus et membres de la Fédération, parfois divergents, ont toujours cherché à aboutir à un texte consensuel, respectueux de la diversité des opinions, plus précis, plus conforme à l'objet et à l'activité de la Fédération et juridiquement viable.

Les points-clés des nouveaux statuts

- ♦ La Fédération 3977 contre la maltraitance devient la **Fédération 3977 contre les maltraitements**, pour souligner que les maltraitements sont multiples et diverses ;
- ♦ **L'objet de la Fédération** est rédigé de façon plus concise et plus conforme aux objectifs énoncés dans la Convention qui lie la Fédération à la Direction Générale de la Cohésion Sociale ;
- ♦ Une distinction entre les **membres** actifs, membres d'honneur, et membres bienfaiteurs ;
- ♦ La création d'un **3^{ème} Collège** de l'Assemblée générale, ouvert sur la société, les organismes ou associations concernés par la lutte contre les maltraitements ;
- ♦ Le **comité d'éthique et le conseil scientifique**, déjà identifiés dans les précédents statuts, voient leurs compositions et leurs missions plus explicites ;
- ♦ Les conditions **d'adhésion, de démission et de radiation** des différents membres de la Fédération sont révisées ;
- ♦ Une nouvelle **définition des instances** (Assemblée générale, Conseil fédéral, Bureau fédéral) et de leurs attributions ;
- ♦ Le besoin de prévenir les éventuels **conflits d'intérêt** ;
- ♦ La concentration des statuts sur les grands principes, dont les modalités de mise en œuvre pratique relèvera du **règlement intérieur**, à rédiger rapidement.

L'aboutissement

Le projet final rédigé par le groupe de travail a été soumis à l'approbation de l'Assemblée générale extraordinaire du 22 septembre 2020.

Après une ultime lecture et quelques ajustements en cours de réunion, les nouveaux statuts ont été adoptés à l'unanimité des membres présents et représentés.



© Ph. noah silliman



Prévention : Sensibilisation et formation

- 1 La sensibilisation
- 2 La formation externe



1. La sensibilisation

La sensibilisation aux maltraitements des personnes âgées et des adultes en situation de handicap est une des missions de la Fédération 3977. A la différence de la formation, qui implique l'acquisition de compétences (*savoir-faire*) dans le champ des maltraitements, la sensibilisation vise plus simplement à identifier les maltraitements et leurs caractéristiques, les différents acteurs impliqués, et, pour celui qui y est confronté, à connaître (*savoir*) comment réagir, et quels professionnels et services sont susceptibles d'intervenir, en connaissant le rôle de chacun.

Depuis le début de l'épidémie à la Covid-19, en 2020, les activités de sensibilisation développées par les centres de la Fédération ont été pratiquement suspendues ; les résultats qui suivent rappellent succinctement les actions de sensibilisation conduites en 2019.

Sensibilisation des professionnels

Quels professionnels ?

Il peut s'agir de professionnels de l'aide (auxiliaires de vie sociale, personnels d'entretien, travailleurs sociaux, gestionnaires, personnels participant à l'animation ou au portage des repas) ou des soins (aides-soignantes, infirmières, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues ou médecins), mais aussi des mandataires judiciaires, des services de police, ou des professionnels de coordination (CLIC, MAIA, Plateformes Territoriales d'Appui ou PTA, réseaux de santé, Dispositifs d'Aide à la Coordination ou DAC, ou autres).

Quels thèmes ?

Le repérage des maltraitements, la relation avec les personnes vulnérables, l'identification de leurs besoins, le questionnement éthique, le cadre juridique des signalements ou les conséquences d'un non signalement de maltraitements avérés sont incontournables.

Le dispositif 3977 (plateforme et centres de proximité) est présenté de manière pratique.

D'autres thèmes doivent être adaptés au contexte des interventions de sensibilisation, domicile ou établissement.

Quelles modalités ?

Les actions de sensibilisation des professionnels sont obligatoirement courtes, lors de réunions de

transmission entre équipes, parfois de réunions *ad hoc* sur le temps de travail : il est rare de dépasser 90 minutes. Les échanges sont amorcés par un tour de table, permettant d'identifier les expériences de situations de maltraitements de chacun. Une brève introduction (15 minutes) peut situer les maltraitements (définition, types, mécanismes, causes), l'importance des alertes ou des signalements. La discussion est favorisée par la mise en avant d'un exemple concret cohérent avec l'exercice des professionnels.

Expérience des centres de la Fédération en 2020

Plusieurs interventions ont été assurées dans des centres de formation pour **aides à domicile**, pour des **étudiants en diplômes de Gériologie ou en Hospitalisation à domicile**, pour les étudiants des **Instituts de formation en soins infirmiers**, dans des **écoles pour aides-soignants**, pour la **Police**, pour les **résidents en EHPAD et leurs familles**, pour les **adultes en situation de handicap**, pour les **professionnels des maisons d'accueil spécialisés (handicap)**, pour les **agents de service hospitalier**, pour les **assistants en soins gériologiques**, et d'une manière générale pour les professionnels des établissements de santé ou médico-sociaux, et les personnels de services d'aide et ou de soins à domicile.

Formation initiale des professionnels

La formation initiale permet de sensibiliser les futurs professionnels au thème des maltraitances, et aux conduites à tenir face à ces situations. Pour les centres, la formation initiale des professionnels est un investissement lourd, du fait de la multiplicité de ces formations, et des lieux d'intervention, et du retour tardif de l'information sur le terrain.

Le programme de formation initiale de ces professionnels relève de la compétence du Ministère des Solidarités et de la Santé, mais le thème des maltraitances n'est pas toujours individualisé. En outre, il existe une grande disparité entre les différentes filières.

Sur 50 centres, 29 (58%) ont indiqué une ou plusieurs interventions dans des formations initiales de professionnels de santé ou du travail social en 2019, soit 2310 étudiants touchés.

Exemple 1 : la formation des infirmiers

L'arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'Etat d'infirmier évoque les maltraitances à 3 reprises : le *dépistage de différents risques, dont la maltraitance* ; la *protection contre les risques de maltraitance* et enfin la capacité « *d'évaluer les risques dans une situation d'urgence, de violence, de maltraitance ou d'aggravation, et (de) déterminer les mesures prioritaires* ».

Exemple 2 : la formation des aides-soignants

L'arrêté du 22 octobre 2005 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant comporte, dans son module 5. – « Relation – Communication » la mention suivante : *La maltraitance : prévention, repérage des signes et transmission aux personnes compétentes*.

Sensibilisation des proches-aidants et du public

Quel public ?

Les actions de sensibilisation concernent des associations de proches-aidants, de malades, ou de familles de malades, des clubs du 3^{ème} âge, des groupes de visiteurs à domicile, de retraités, des syndicats d'éducateurs ou d'enseignants, ou des organismes de protection sociale.

Les manifestations « grand public », se prêtant à la sensibilisation, viennent souvent des collectivités locales (Conseil Départemental, communes) ; pour un centre, une invitation à participer est une forme de reconnaissance qu'il importe d'honorer.

Quels thèmes ?

Les sujets abordés vis-à-vis du grand public sont assez généraux : définition des maltraitances, différents types et conséquences pour les victimes. Il s'agit aussi d'expliquer ce qu'est une personne en situation de vulnérabilité, et en quoi elle est, moins que les autres, en état de se défendre vis-à-vis de violences ou d'autres formes d'agressions. Le dispositif 3977 (plateforme et centres de proximité) est, là aussi, présenté de manière pratique.

Pour les proches-aidants, la compréhension de la charge que peut représenter une aide quotidienne, et les conséquences défavorables involontaires

qu'elle peut engendrer sur la personne aidée, sont au centre du propos.

Quelles modalités ?

La participation à un **forum**, avec de multiples associations, utilise de petites tables (« stand ») sur lesquelles on dispose dépliants, petites affiches, et autres supports de communication. Des panneaux permettent de montrer les affiches de la Fédération mais aussi des « posters » explicatifs sur les maltraitances, leurs différents types, ainsi que les activités du centre. Ces supports favorisent les échanges avec les personnes de passage.

Les réunions publiques peuvent associer des intervenants, avec des temps d'échanges, et aussi des tables rondes réunissant plusieurs participants, avec un animateur.

Parmi les formes d'animation, le forum-théâtre utilise des scénettes illustrant des situations de maltraitances préparées, parfois improvisées, et jouées devant le public, qui est alors invité, par un animateur, à intervenir pour rejouer lui-même une alternative à la situation qui vient d'être évoquée. Certaines formes moins participatives, où le public débat de la situation, sans implication personnelle proposent une accessibilité simplifiée.

2. La formation externe

La formation externe, ou formation professionnelle continue, est une autre mission de la Fédération 3977. Elle implique désormais un référencement dit « Datadock », la définition d'objectifs pédagogiques adaptés aux différentes cibles possibles, l'élaboration de méthodes pédagogiques et de supports cohérents, et des modalités d'évaluation.

La Fédération a structuré son centre de formation, qui a obtenu le référencement « Datadock » en 2019, permettant d'intervenir, au titre de la formation professionnelle, dans la formation continue des salariés (FPC).

Au-delà des contraintes imposées par le référentiel, la Fédération a commencé à élaborer en 2020 le socle d'une offre de formation adaptée pour ces structures du secteur sanitaire, social et médicosocial.

Dès le début d'année, la prospection, le suivi des demandes, la planification d'actions ont été freinés puis interrompus avec les dispositions nationales prises dans tous les établissements face au Covid-19. Tous les centres de formation ont été touchés par la crise sanitaire (absence de visibilité, mobilisation des stagiaires, priorité aux aides et aux soins...). Il était difficile d'adapter, en formation à distance, certains modules pour maintenir une activité, car cette activité était dans une phase de démarrage, la thématique des maltraitances nécessitant un peu plus d'interaction au sein de groupes. De ce fait, le centre de formation n'a pas connu d'activité significative en 2020.

Les préalables

Pour mémoire la Fédération a obtenu le référencement « Datadock » de son centre de formation ce qui impliquait, d'après le décret n°2015-790 du 30 juin 2015, de répondre favorablement à 6 critères répartis selon 21 indicateurs. Ce référencement permet à la Fédération de développer une activité de formation reconnue notamment par les établissements et services potentiellement intéressés.

La Fédération a également défini, en concertation avec ses centres, les modalités d'articulation avec eux de ses projets de formation :

- sollicitée pour des formations externes, elle en informe les centres géographiquement concernés.

Si l'un d'eux peut répondre seul à cette demande, la Fédération se désistara à son profit (*non concurrence*), sans droit de regard, ni contrepartie financière ; toutefois, à la demande de ce centre, une coopération peut conduire à organiser ensemble la formation, la rétribution étant répartie de gré à gré ;

- dans les autres cas, la Fédération organisera la formation sollicitée, en maîtrisant les objectifs, les supports, les contenus, les intervenants et les modalités de validation, conformément au référencement « Datadock ». Elle en sera le gestionnaire exclusif ;
- la Fédération propose aux centres géographiquement concernés de contribuer à la formation, avec rétrocession au centre d'une partie de la rétribution, selon son niveau d'implication.

Les projets

Une maquette de formation a été préparée pour des **résidents en résidence Seniors ou résidence autonomie**, en lien avec les professionnels : un test est prévu en 2021.

Une maquette d'une journée de formation sur site pour les **personnels de services d'aide et/ou de soins à domicile** est en projet pour le second semestre 2021.

Une maquette d'une journée de formation sur site de **personnels d'établissements médico-sociaux** accueillant des personnes âgées (Ehpad) est également finalisée.

Ces programmes (et d'autres en préparation) feront l'objet d'une communication externe de la Fédération en 2021 en direction des établissements et services potentiellement concernés.



Partenariats et représentations institutionnelles

- 1 Au plan fédéral
- 2 Dans les territoires



1. Au plan fédéral

La Fédération 3977 assure une mission de lutte contre les maltraitances orientée vers des publics spécifiques, sur délégation de l'Etat. Elle participe donc à plusieurs instances et sollicite différents partenaires liés aux populations cibles qui la concernent (adultes en situation de handicap et personnes âgées) ou bien liées à la thématique « maltraitance » elle-même, afin de coopérer avec des instances officielles ou des associations concernées.

Haut Conseil de la Famille de l'Enfance et de l'Âge (HCFEA)

Le HCFEA, instance d'expertise et de débat, a été institué par le Code de l'Action sociale et des familles, et installé en 2016. Il comprend trois conseils (Enfance, Famille et Age). Il prépare des avis et rapports en groupes de travail, discutés et adoptés en séance, accessibles sur son site : hcfca.fr.

La Fédération 3977 fait partie du Conseil de l'âge. En 2020, le HCFEA a adopté des rapports et avis sur les thèmes suivants :

- l'incidence des Réformes du "100 % santé" et de la complémentaire santé solidaire pour les personnes âgées ;
- les pensions de réversion ;
- le recours des personnes âgées vulnérables aux emplois et services d'aide à domicile ;
- l'obligation alimentaire, la récupération sur succession et leur mise en œuvre dans le cadre de l'aide sociale à l'hébergement ;
- l'avis portant sur le projet de loi de financement de la Sécurité Sociale (PLFSS) 2021 (12 novembre 2020) ;
- les notes de 2020 relatives au 5^{ème} risque ;
- le rôle de la technologie dans le soutien à l'autonomie. Quelle aide possible ? Quelle éthique de l'usage de ces technologies ?

Commission « Promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance »

Cette Commission, prévue par le code de la famille et de l'aide sociale, a été installée en 2018, sous l'égide

du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age (HCFEA) et du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH).

La Fédération 3977 a très activement participé à la commission au cours de l'année 2020 pour élaborer une définition commune aux différents acteurs de la lutte contre les maltraitances, aussi bien des enfants que des adultes en situation de vulnérabilité.

Elle a notamment plaidé pour la reconnaissance des maltraitances institutionnelles dans la définition et dans la caractérisation des situations.

Défenseur des Droits

Le Défenseur des droits, prévu par l'article 71-1 de la Constitution, « *veille au respect des droits et libertés* ». L'institution est régulièrement saisie pour des situations de maltraitances.

Le Défenseur des Droits a mis en place un comité d'entente sur « *l'avancée en âge* », groupe de concertation et de réflexion d'acteurs de la société civile, auquel participe la Fédération 3977. Ce comité défend une approche universaliste (mêmes droits pour tous) plutôt que catégorielle (droits spécifiques pour les aînés). En 2020, le Défenseur des Droits a pointé le non-respect des droits des résidents en Ehpad comme une priorité.

En outre, les centres de la Fédération sont concernés par un partenariat dans chaque département avec les délégués du Défenseur des droits (500 en France), pour les situations qui relèvent de leur compétence.

Collectif de la Téléphonie Sociale et en Santé (TeSS)

Depuis 2012, ce collectif réunit 22 dispositifs de téléphonie pour coopérer autour de la relation d'aide à distance qui les caractérise.

La Fédération 3977 fait partie de ce collectif par l'intermédiaire de sa plateforme d'écoute.

Les membres du collectif ont adopté une charte et défini des priorités concernant l'évaluation et l'amélioration continue de la qualité du service rendu, la formation et la reconnaissance des métiers de la relation d'aide à distance et aussi le positionnement comme force de proposition vis à vis des pouvoirs publics et des partenaires.

La rédaction d'un guide et la préparation d'une journée de rencontre, retardées par l'épidémie à la Covid-19, devraient aboutir en 2021.

Institut Français de Justice Restaurative (IFJR)

La justice restaurative vise à aider les personnes concernées par des conflits avec répercussions graves, et à rechercher des solutions d'apaisement. L'IFJR travaille avec les juridictions, les services de l'administration pénitentiaire et les associations d'aide aux victimes pour sensibiliser les acteurs et développer des mesures de justice restaurative.

La Fédération 3977 a repris contact avec l'IFJR afin d'identifier des pistes de coopération.

La Fédération a sollicité l'IFJR pour siéger au sein de son nouveau collège 3 destiné aux organisations partenaires.

De son côté, l'IFJR a invité la Fédération à intervenir dans une vidéoconférence en 2021.

APF France Handicap

APF France handicap est la plus importante association française de défense et de représentation des personnes en situation de handicap et de leurs proches. En son sein, APF Évasion organise des séjours de vacances pour les personnes en situation de handicap.

Le projet de développer une coopération n'a pu avancer en 2020 du fait des difficultés rencontrées au cours de l'épidémie à la Covid 19.

La Fédération souhaite compléter la formation interne de ses bénévoles avec un nouveau module sur le handicap, dans lequel les antennes d'APF France Handicap pourraient intervenir.

En outre, la Fédération aimerait compter APF France Handicap parmi ses partenaires réguliers, pour favoriser les projets communs : l'association sera sollicitée dans ce sens pour participer au collège 3.

Autres dispositifs de lutte contre les maltraitances en Europe

Respect Seniors est l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés. Elle s'appuie, comme la Fédération, sur un numéro d'appel téléphonique non surtaxé, et sur six antennes locales.

Après avoir rencontré à Paris, Dominique Langhendries, Directeur de l'Agence Wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, le bureau fédéral souhaite poursuivre des échanges qui n'ont pu avoir lieu en 2020. Une vidéoconférence d'échanges d'organisation et de pratiques des deux dispositifs pourrait être proposée d'ici la fin de l'année 2021.

2. Dans les territoires

De nombreux centres départementaux ont l'expérience de multiples partenariats visant à améliorer le traitement des situations de maltraitements portées à leur connaissance. Ce partenariat concerne des instances officielles (Conseils départementaux, Parquets, délégué départemental du Défenseur des droits...), des services sociaux ou de santé, ou des associations d'aides des publics cibles ou d'aides aux victimes. Cette implication des centres au niveau local est à la base du dispositif de réponses en proximité aux alertes pour maltraitements. Les expériences qui suivent sont reprises de celles de 2019, leur actualisation pour 2020 n'ayant pu être réalisée du fait de l'épidémie à la Covid-19.

Participation au Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie

Le Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) fait participer les personnes à l'élaboration des politiques publiques du handicap et de la vieillesse et donne des avis sur ces thèmes. Il comprend une formation spécialisée pour les personnes âgées, une pour les personnes en situation de handicap et un collège commun. Sa composition est arrêtée par le président du Conseil Départemental.

Alma 38 participe au collège commun du CDCA et à un groupe de travail sur les maltraitements. L'association intervient dans les différents territoires dans des groupes de travail sur l'aide aux aidants (Territoires Sud Grésivaudan et Voironnais Chartreuse), dans le comité « personnes vulnérables » (Territoire Grenoblois), dans une coordination des aides et soins aux personnes âgées ou handicapées à domicile (Territoire du Vercors).

Partenariat avec une association d'aide aux victimes

France Victimes est une Fédération de 130 associations d'aide aux victimes financée par

plusieurs ministères, dont celui de la Justice. Elle vise à promouvoir et développer l'aide et l'assistance aux victimes, les pratiques de médiation et toute autre mesure contribuant à améliorer la reconnaissance des victimes.

Alma 58-89 a initié un partenariat avec les deux associations départementales correspondantes, membres de France Victimes. Il s'agit de saisir ces associations pour des actions de protection des droits des victimes concernées par les appels pour maltraitements. Alma informe les victimes de la possibilité de saisir France Victimes, et leur transmet une fiche de saisine, le cas échéant. France Victimes apporte les aides juridiques nécessaires.

Ce partenariat permet aussi aux victimes de rencontrer au besoin des professionnels, avec possibilité d'un accompagnement psychologique.

En outre, les associations participent de façon croisée aux événements qu'elles organisent : Alma 58-89 a participé au colloque départemental de France Victimes, avec une présentation de la lutte contre les maltraitements, à plus de 200 participants.

Partenariat avec le Conseil Départemental

Alma 33 a signé une convention de partenariat avec le Conseil Départemental (CD) de Gironde renouvelable chaque année. Le centre est en relation régulière avec la collectivité et ses agents pour le traitement des situations de maltraitements dont il a connaissance.

Alma 33 communique au CD les informations sur les situations de personnes âgées accueillies chez des particuliers agréés ou en établissement, qui bénéficient d'une prestation d'aide sociale ou de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Alma 33 associe le CD à son pilotage, et communique ses rapports. Le logo du CD est apposé sur les outils de communication d'Alma 33 et son implication est également citée.

En retour, le CD verse une subvention annuelle permettant une communication plus efficace. Ce partenariat positionne Alma 33 comme un acteur reconnu de la lutte contre les maltraitements dans le département, ce qui lui assure une forte légitimité.

Participation au Collectif Départemental Handicap

Le Collectif Départemental Handicap, regroupe, dans les Côtes d'Armor, des associations, fédérations, établissements et services, à des fins de coordination et d'action.

Alma 22 a rejoint le collectif et participe à son bureau, ainsi identifié comme un acteur de la politique départementale concernant les personnes handicapées, et source de propositions. Alma 22 peut aussi bénéficier des initiatives du collectif (formations, forums et séminaires), qui aide à la résolution de certaines situations de maltraitements :

- En participant à la mise en œuvre des choix du collectif vers les personnes handicapées ;
- En favorisant une meilleure connaissance des dispositifs du handicap et des personnes vulnérables ;
- En bénéficiant d'une veille réglementaire et juridique ;

- En disposant de personnes ressources et de formations externes ;
- En favorisant sa communication, et ses actions de sensibilisation, vers les professionnels et les personnes accompagnées.

Partenariat avec la Justice

Le Parquet de chaque Tribunal de Grande Instance est chargé de veiller à l'application de la loi au nom du respect des intérêts fondamentaux de la société.

En Savoie (Chambéry), le Procureur Général est à l'origine d'un protocole départemental qui vise à améliorer d'une part, l'accueil des personnes par la police d'autre part, la réactivité du Parquet et enfin, un retour d'informations aux associations et aux personnes concernées, avec désignation d'un référent. Ce protocole concerne notamment une association d'aide aux victimes et d'intervention judiciaire (AVIJ) qui accompagne les victimes d'infractions pénales, Alma Savoie, ainsi que l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF). Ce protocole sera présenté au nouveau Procureur Général de la Savoie.

Partenariat avec une association d'aide aux personnes vulnérables

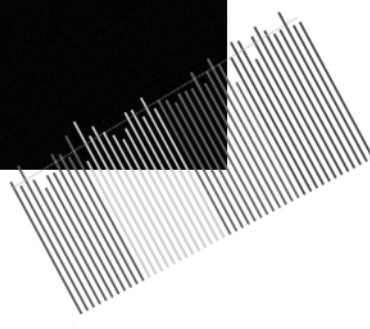
ADAGES (Association de Développement d'Animation et de Gestion d'Établissements Spécialisés) est une large association d'aide aux populations vulnérables (60 structures, 1500 professionnels) dans le département de l'Hérault.

Alma 34 a été sollicitée par le responsable évaluation, qualité et développement d'ADAGES pour le projet « sentinelle », qui vise à sensibiliser des professionnels au repérage de situations sensibles.

Alma 34 a donc organisé une formation pour les professionnels volontaires à la lutte contre les situations de maltraitements. Une journée de formation à l'écoute a été suivie d'une demi-journée d'études de cas, complétée par des stages individuels chaque semaine, soit 20 demi-journées d'observation de l'écoute. Enfin, une demi-journée de synthèse a conclu la formation.



© Ph. hisai-ramos



VII

Le Conseil scientifique



Robert Moulias, *In memoriam*



(1932 – 2021)

Le professeur Robert Moulias avait su hisser très haut la gériatrie comme discipline au sein de l'institution universitaire et porter fièrement son drapeau. Ses collègues, et ses nombreux élèves, témoignent chaleureusement de ses qualités à la fois humaines et scientifiques : c'était un auteur prolifique et reconnu de la littérature scientifique médicale.

Figure emblématique d'Alma France, c'est à lui, et à monsieur Hugonot, qu'on doit la prise de conscience des maltraitances en France. C'est avec lui que sont organisées les premières tentatives pour réagir.

Un homme simple, direct, ouvert, spirituel, et très cultivé, dont l'engagement personnel contre les maltraitances force le respect.

Chacun a pu constater cet engagement à la tête de notre Conseil scientifique, qu'il a inlassablement animé, impulsé, et promu au cours de ces dernières années.

Nous perdons beaucoup avec sa disparition.

Le Conseil scientifique

Missions

Selon les nouveaux statuts adoptés en 2020, le Conseil scientifique de la Fédération pourra comprendre jusqu'à 9 membres permanents, désignés par le Conseil fédéral, qui ne siègent pas dans les instances, afin de garantir leur indépendance. Leur activité est bénévole. Des membres consultants et des membres correspondants y sont associés.

Les missions du conseil scientifique sont, notamment :

- d'élaborer des synthèses de connaissances portant sur des thèmes relatifs à l'objet de la Fédération ;
- de diffuser ces synthèses au sein de la Fédération ;
- d'établir toutes coopérations utiles avec les chercheurs et organismes scientifiques travaillant sur les thèmes relatifs à l'objet de la Fédération ;
- de proposer avis et recommandations sur des dossiers complexes de maltraitements qui lui sont soumis.

Méthodes

Le Conseil travaille par :

- réunions plénières ou groupes de travail, par téléphone ou réunions physiques, quand c'est possible ;
- rédaction collégiale de documents de synthèse ;
- rédaction de rapports (collectifs) et d'articles (individuels) avec des experts extérieurs ;
- participation à des formations, à des colloques ou à d'autres manifestations scientifiques.

Composition 2020 (avant adoption des nouveaux statuts)

Membres permanents

- ♦ JJ Amyot, psychologue (Alma 33)
- ♦ J-C Cadilhac, psychiatre (Alma 34)
- ♦ R Gonthier, gériatre (Alma 42-43)
- ♦ Ph Guillaumot, psychiatre (Alma 64)
- ♦ B Hervy, psychologue (75)
- ♦ A Lapie, gériatre (69)
- ♦ F Leduc, directrice d'association (75)
- ♦ P Michot, cadre supérieur de santé (75)
- ♦ **R Moulias, gériatre, Président (Alma Paris) †**
- ♦ C Ollivet (France - Alzheimer 93)
- ♦ B Poch, gériatre (Alma 40)
- ♦ M Simon-Marzais, cadre expert de santé (91)
- ♦ R Viraud, directeur d'établissement (36-41)

Membres consultants

- ♦ C Coulange, magistrat (Alma 04- 83-84)
- ♦ A Franco, gériatre (38)
- ♦ M Geoffroy, sociologue (91)
- ♦ MH Isern-Real, avocate (75)
- ♦ E Martinet, juriste (Université Lyon II)
- ♦ JC Monfort, psychiatre (AFAR)
- ♦ S Moulias, gériatre (92)

Correspondants étrangers

- ♦ JP Baeyens, gériatre (Belgique)
- ♦ M Beaulieu, sociologue (Canada)
- ♦ N Berg, psychiatre (Belgique)
- ♦ S Hajem, santé publique (Tunisie)
- ♦ Mi Hong, démographe (Chine)
- ♦ L Machado, psychologue (Brésil)
- ♦ T Pham, gériatre (Vietnam)
- ♦ S Somers, sociologue (Etats-Unis d'Amérique)
- ♦ A Stuckelberger, psychologue (Suisse)

Travaux 2020

- Travail sur les conséquences de la transformation des services de soins de longue durée en EHPAD ;
- Proposition d'une typologie des situations de maltraitements, avec pour chacune : mécanismes, victime, auteur(s), environnement, conséquences, repérage et alerte, pistes présumées efficaces d'interventions et de prévention ;
- Rédaction d'une synthèse sur la prévention des maltraitements en soins gériatriques au long cours (EHPAD et USLD), intégrant des expériences internes et extérieures ;
- Coopération avec la Commission Age Droits, Liberté de la SFGG et les soins de fin de vie et l'intérêt de la loi dite Léonetti. Participation à la rédaction de la « *Charte de la prise en soin des Adultes Âgés en situation de dépendance ou de limitation d'autonomie* » ;
- Travail sur la médiation familiale et sur la médiation en établissement médicosocial ;
- Organisation d'une session sur les maltraitements Colloque international de Sociologie (Metz 2020) ;
- Contribution au Diplôme d'université « Promotion de la Bienveillance, Prévention de la maltraitance » (Université de Versailles – St Quentin) ; participation aux enseignements des universités de Créteil et de Paris V Denis Diderot (Droit) ;
- Participation à la commission nationale de promotion de la bienveillance et de lutte contre les maltraitements. Contribution sur une méthode de classification ;
- Travail sur les conséquences de l'épidémie de Covid-19 sur les maltraitements ;
- Propositions d'amélioration de la lutte contre les maltraitements.

Projets 2021

- Finaliser les travaux engagés (typologie des situations, prévention) ;
- Synthèse des expériences de « conciliation » des centres Alma (04-05-83-84, 69, 81, 74) ;
- Projet de Lettre d'information électronique sur l'évolution des connaissances et de résolutions de situations par conciliation en EHPAD ;
- Mettre en place un groupe de réflexion sur les mécanismes des « maltraitements consenties », avec la participation d'un expert extérieur en neurosciences ;
- Etat des connaissances sur la prévention des maltraitements.

Publications 2018 – 2020

- Moulias R. Maltraitements envers les aînés vulnérables in La Gériatrie pour le praticien Traité Belmin J. & Friocourt P. (ed.), Elsevier, Paris. 2018.
- Moulias R. L'âge, premier facteur de discriminations Revue de Gériatrie 2018 ; 43,194-5.
- Delaunay P. Alerte maltraitance, (ouvrage) Copie Plus Editeur, Rouen 2018.
- Poch B, Moulias R, Monfort JC. Liberté d'aller et venir en institution, Neurologie, Psychiatrie, Gériatrie 2018, 18(105),183-188.
- Moulias R, Ollivet C, Michot P, Lapie A, Simon Marzais M, Cadilhac JC, Franco A. Réflexions sur le cas VL (Vincent Lambert) : quelles conséquences de cette polémique pour les patients gériatriques et la gériatrie ? Revue de Gériatrie 2020 ; 45 (1) : 41-46.
- Moulias R, Monfort JC, Beaulieu M, Simon-Marzais M, Isern-Real MH, Poch B, Pépin M, Cadilhac JC, Martinent E, Moulias S Pratiques professionnelles inappropriées et maltraitements Neurologie Psychiatrie Gériatrie 2020 ; 20 : 112-123.
- Navet P, Montfort JC, Godineau S, Prigent AM, Barre J, Mayen T, Di Primaz U, Kubista E, Reingewitz S, Moulias R EHPAD. Partage d'expériences Revue de Gériatrie 2020 ; 45 (4) : 225-23.

VIII

Principes éthiques – Comité d'éthique



Comité d'éthique

Missions

Selon les nouveaux statuts adoptés en 2020, le Comité d'éthique de la Fédération comprend jusqu'à 9 membres permanents, désignés par le Conseil fédéral, qui ne siègent pas dans les instances, afin de garantir leur indépendance.

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

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

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

Membres permanents en 2020

Mesdames :

- ♦ E. Lepresle, médecin, philosophe (Alma Paris) ;
- ♦ C. Marand-Fouquet, professeur (Alma 13) ;
- ♦ C. Mouton-Michal, magistrate honoraire ;
présidente du Comité (Alma 38) ;
- ♦ M. Myslinski, Psychologue.

Messieurs :

- ♦ J-C. Cadilhac, psychiatre, (Alma 34) ;
- ♦ M. Fauchereau, Juriste, (Alma 66) ;
- ♦ E. Hirsch, Professeur d'éthique médicale.

Activités du Comité

En 2020, les échanges entre les différents membres du Comité d'éthique ont eu lieu par téléphone et par messagerie, compte tenu de la crise sanitaire due au Covid-19.

Une réunion en visioconférence s'est tenue le 3 mars 2021, consacrée à une nouvelle rédaction des principes éthiques de la Fédération, soumise à la validation du Conseil fédéral.

Le Comité a participé à la rédaction des nouveaux statuts de la Fédération, adoptés en Assemblée Générale le 22 septembre 2020 et à celle du règlement intérieur, soumis à l'Assemblée Générale du 11 mai 2021.

Il a rédigé plusieurs notes concernant :

- la nécessaire indépendance d'un centre départemental par rapport au Conseil départemental (janvier 2020) ;
- un conflit d'intérêt entre un président d'un centre départemental et un établissement hospitalier qui avait fait l'objet d'une plainte d'un patient (septembre 2020).

Le comité d'éthique travaille également à un guide des bonnes pratiques au sein de la Fédération.

Principes éthiques de la Fédération*

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

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

Ce principe général se décline en plusieurs recommandations :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

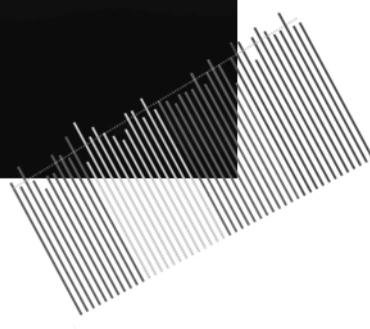
Les intervenants des centres (bénévoles et salariés) respectent strictement un **principe de subsidiarité**, en s'interdisant à se substituer de quelque façon que ce soit aux professionnels, aux services et aux institutions en charge des actions visant à résoudre les situations de maltraitances, ils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

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

* Ces principes, élaborés par le Comité en 2020, ont été adoptés par le Conseil fédéral en 2021



© Ph. andrik langfield





Commissions et groupes de travail

- 1 De la cellule d'aide et d'accompagnement des centres à la Commission des centres
- 2 Groupe de travail « Refonte des statuts fédéraux »
- 3 Groupe de travail « Règlement intérieur »



1. De la cellule d'aide et d'accompagnement des centres à la Commission des centres

Certains centres sont confrontés à des difficultés : disponibilité de bénévoles, organisation, activité faible, ressources insuffisantes, ou problèmes de gouvernance etc. Le rôle de la Fédération est de contribuer à identifier rapidement ces situations et de proposer à ces centres de les soutenir, y compris matériellement.

La cellule d'aide et d'accompagnement des centres

Ce dispositif, mis en place à partir des statuts de 2015, réunissait des élus et des salariés fédéraux. Il a été régulièrement mobilisé pour des centres au cours des dernières années, souvent tardivement, rendant difficiles des mesures de rétablissement efficaces.

Quelle évolution ?

Les nouveaux statuts adoptés en 2020 prévoient le remplacement de la cellule d'aide et d'accompagnement des centres, par une commission des centres. Celle-ci, composée à parité entre les élus fédéraux et des représentants de centres, sera chargée de suivre l'organisation et l'activité de l'ensemble des centres en utilisant des critères et des indicateurs mis au point en concertation avec les présidents de centres, lors des réunions organisées à partir de la fin 2019. Ces informations sont issues des rapports d'activité des centres, que les membres de la commission sont chargés d'analyser. En outre une information spécifique doit être produite de façon volontaire par chaque centre. Ce dispositif devrait être activé à partir de 2021.

Comment aider un centre en difficulté ?

Une alternative à l'attente d'une alerte, trop souvent tardive, a été définie en 2020, pour être expérimentée en 2021. Elle consiste à analyser en concertation avec le centre concerné sa situation : son environnement, ses points faibles, et ses atouts ; à partir de là, des objectifs pratiques à atteindre dans un calendrier court (1 an) sont définis avec lui, et une

démarche de soutien est formalisée par la signature d'une convention entre le centre et la Fédération, avec des modalités de suivi organisées.

Aides «génériques» pour tous les centres

À côté de mesures consacrées spécifiquement à tel ou tel centre en difficulté, des mesures de soutien et de développement proposées à l'ensemble des centres ont été discutées en 2020, et devraient être progressivement mises en œuvre en 2021 :

- modalités de développement du recrutement des bénévoles, formalisées par un groupe de travail animé par Dominique Riché ;
- modalités de développement de la communication externe des centres, en cours d'élaboration par un groupe de travail animé par Bernard Crozat ;
- aide au développement des activités de sensibilisation menées par les centres en direction des professionnels, des aidants et du grand public : un recensement de l'ensemble des supports utilisés est en cours, pour les référencer, les mettre à jour et en proposer la diffusion à tous les centres.

Quels centres soutenus en 2020 ?

Six centres ont rencontré des difficultés et ont été accompagnés par les salariés et les membres du bureau fédéral, avec des échanges téléphoniques et des réunions en visio-conférence.

Principales interventions

Centre A

Contexte : Les bénévoles écoutants sont fragiles et la gouvernance peu disponible dans le contexte de crise sanitaire.

Actions : La plateforme 3977 a pris le relais des permanences d'écoute, avec un message sur le répondeur du centre. Les référents traitent les dossiers depuis leur domicile. Un centre Alma proche a proposé son aide pour l'accompagnement des dossiers.

Centre B

Contexte : Le centre n'a pu accéder à son local, dans un EHPAD, dès le début de la pandémie.

Actions : Un compromis a été trouvé avec la direction de l'établissement, permettant de récupérer les dossiers et l'ordinateur du centre. Un nouveau local a été recherché rapidement pour que les bénévoles puissent continuer leurs actions. L'écoute a repris après cinq mois de suspension.

Centre C

Contexte : Ce centre a rencontré des difficultés liées aux déplacements limités pendant le confinement. Les référents sont devenus indisponibles.

Actions : Le centre Alma limitrophe a permis d'assurer l'accompagnement des dossiers en cours. De nouveaux bénévoles sont recherchés avec l'aide de la Fédération. La gouvernance du centre a changé.

Centre D

Contexte : Ce centre a dû rechercher un autre local pour recruter plus facilement des bénévoles, trop éloignés du local précédent.

Actions : Relocalisation du centre dans une nouvelle commune, avec un local gratuit. Recrutement de nouveaux bénévoles et formation des bénévoles écoutants et référents.

Centre E

Contexte : Le centre est intégré dans une structure « porteuse », sans association spécifique identifiée. Les difficultés rencontrées par ladite structure ont réduit la vie associative et posent la question de l'avenir du centre.

Actions : La Fédération a contribué à la continuité de la prise en charge des situations, avec l'aide des centres Alma proches. La création d'une association spécifique a été recommandée. Les échanges avec les bénévoles se poursuivent.

Centre F

Contexte : La démission de membres du Bureau dans un climat conflictuel a mis en question la survie de l'association, mal perçue des services de l'Etat.

Actions : La Fédération a pris contact avec les autres bénévoles intéressés à la reprise de l'activité de l'association, et soutient un plan de recrutement de bénévoles.

2. Groupe de travail « Refonte des statuts fédéraux »

Des nouveaux statuts : pour quoi faire ?

La révision des statuts de la Fédération, projet annoncé dans le rapport d'activité 2019, répondait à de multiples objectifs :

- modifier l'intitulé de la Fédération, afin de mieux mettre en évidence la diversité des situations de maltraitances ;
- reformuler les missions de lutte contre les maltraitances, telles que confiées à la Fédération ;
- acter le développement du partenariat fédéral et lui donner un support interne par la création d'un 3^{ème} collège au sein de l'Assemblée Générale ;
- prévenir les conflits d'intérêt possibles, en traitant les situations de lien d'intérêt en amont au sein de la Fédération ;
- réviser les missions et le fonctionnement des diverses instances fédérales ;
- reporter le détail des modalités de mise en œuvre des principes actés dans les statuts dans un règlement intérieur à venir.

Des nouveaux statuts : qui et comment ?

Un groupe de travail spécifique a été constitué sous la responsabilité d'Yvette Cloix.

Ce groupe, constitué de 5 participants (4 membres du conseil fédéral et un salarié), a travaillé pendant 10 mois.

Une rédaction préliminaire a été ainsi élaborée, comportant plusieurs propositions alternatives sur les points faisant débat.

Cette base a fait l'objet d'une large concertation avec le Bureau fédéral, avec de multiples allers-retours ; le Conseil fédéral et l'ensemble des centres adhérents de la Fédération ont été interrogés sur les différentes options proposées.

Adoption des nouveaux statuts

Cette démarche interactive a abouti à un projet de nouveaux statuts, soumis à tous les adhérents de la Fédération réunis en Assemblée générale extraordinaire le 22 septembre 2020.

Un large temps d'échanges entre les participants a permis d'argumenter la formulation de certains articles, de discuter certains points, d'introduire quelques ajustements et des éléments nouveaux par rapport au texte proposé.

Après ultime relecture, le texte a été soumis au vote de l'assemblée : il été approuvé à l'unanimité des membres présents ou représentés.

Les statuts, dans la version approuvée le 22 septembre 2020, entrent alors en vigueur : la Fédération se nomme à présent « *Fédération 3977 contre les maltraitances* ».

L'un des articles fixe des modalités de mise en œuvre de ces statuts. Un autre stipule la nécessité de rédiger un règlement intérieur dans un délai de six mois.

3. Groupe de travail « Règlement intérieur »

Un règlement intérieur : pourquoi ?

D'après les nouveaux statuts adoptés le 22 septembre 2020 par l'Assemblée générale de la Fédération, un règlement intérieur doit être formalisé et adopté dans les 6 mois (Art. 30).

Un règlement intérieur rappelle les règles statutaires et en déduit certaines règles particulières de fonctionnement et de mode opératoire pour leur mise en œuvre. Il vise à favoriser les activités au sein de la Fédération. Il ne se substitue pas aux Codes, Lois et Règlements publics.

L'intérêt de ce document est de décrire dans le détail les modalités de mise en œuvre des règles générales énoncées dans les statuts, qui peuvent, dès lors, gagner en concision.

Un règlement intérieur : comment ?

Pour rédiger un projet de règlement intérieur, un groupe de travail de 4 personnes (deux membres du conseil fédéral, un bénévole d'ALMA Paris et un salarié) a été constitué dès la fin de l'année 2020, sous la responsabilité d'Yvette Cloix.

Le groupe a d'abord procédé à l'analyse de chacun des articles des statuts pour définir ce qui devait être précisé ; cette analyse a conduit à proposer un certain nombre d'articles spécifiques.

Ce règlement intérieur suit strictement le sommaire des statuts fédéraux. Outre des modalités assez classiques dans le fonctionnement d'une association Loi de 1901, il prend en compte les spécificités introduites pour permettre une continuité de fonctionnement, y compris en période de crise sanitaire, comme :

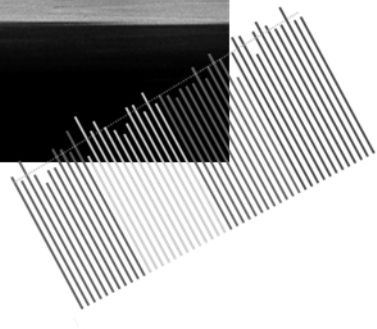
- les modes de réunion des instances ;
- les modalités possibles de vote à distance.

Un règlement intérieur : quel calendrier ?

Une première rédaction a été proposée par le groupe de travail, permettant une concertation avec les instances et les adhérents de la Fédération au premier trimestre de l'année 2021.

Cette concertation a conduit à quelques ajustements ponctuels.

Dans ces conditions, la version révisée devrait être soumise à la future Assemblée générale ordinaire en vue de son adoption.





Rétrospective des faits marquants de l'année 2020



Rétrospective 2020

16 janvier	HCFEA – Conseil de l'âge
21 janvier	HCFEA – séance plénière (trois conseils réunis)
23 janvier	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
29 janvier	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
5-6 février	Formation de formateurs internes (2 ^{ème} session)
5 février	Organisation d'une session « maltraitances » au Colloque international de Sociologie – Metz
27 février	HCFEA – Conseil de l'âge
9 et 10 mars	2 ^{ème} séminaire des écoutants de la Fédération : « <i>Quels dossiers ouvrir ?</i> » et « <i>L'écoute est un processus</i> ».
15 mars - 1er juin	Mise en place d'un dispositif pour assurer la continuité de la Fédération durant le 1 ^{er} confinement
26 mars	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
23 avril	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
5 mai	Réunion du Conseil fédéral
12 mai	HCFEA – Conseil de l'âge
20 mai	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
11 juin	Comité d'entente du Défenseur des droits "Avancée en âge"
17 juin	Réunion régionale Auralma
23 juin	HCFEA – Conseil de l'âge
25 juin	Réunion du Conseil fédéral
9 juillet	HCFEA – Conseil de l'âge
10 juillet	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
23 juillet	HCFEA – Conseil de l'âge
9 septembre	Réunion du Conseil fédéral
16 septembre	Réunion régionale Auralma
18 septembre	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
22 septembre	Assemblée générale ordinaire de la Fédération
22 septembre	Assemblée générale extraordinaire de la Fédération (adoption de nouveaux statuts fédéraux)
23 septembre	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
9 octobre	Comité d'entente du Défenseur des droits "Avancée en âge"
15 octobre	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
20 octobre	HCFEA – Conseil de l'âge
5 novembre	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
9 novembre	Réunion du Conseil fédéral
13 novembre	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
2 décembre	Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
10-11-15-17 décembre	Réunion des présidents de centres (4 sessions par vidéoconférence) : « <i>Actualités fédérales</i> », « <i>Critères et indicateurs de fonctionnement des centres</i> » « <i>les actions de sensibilisation</i> » « <i>Coopération entre les centres</i> ».

XI

Projet fédéral 2021



Projet 2021-2023

✓ Ce projet s'inscrit dans 4 axes, ou objectifs généraux, déclinés chacun en objectifs spécifiques.

Axe 1. Promouvoir la lutte contre les situations de maltraitances en France

1. Développer des projets coopératifs thématiques autour des maltraitances
2. Inciter les victimes et les témoins des situations de maltraitances à lancer des alertes en réponse aux faits qu'ils subissent, ou qu'ils constatent
3. Développer le centre de formation fédéral et l'offre de formation
4. Développer un plan de communication sur les maltraitances

Axe 2. Améliorer l'accueil des alertes

1. Développer l'accessibilité du 3977
2. Renforcer la plateforme 3977 et développer le travail en équipe des écoutants
3. Développer des liens entre écoutants de la plateforme et écoutants des centres
4. Développer l'écoute au sein des centres

Axe 3. Renforcer l'accompagnement des alertes

1. Projet de coordination départementale
2. Développer des partenariats au niveau départemental et régional
3. Mieux caractériser le parcours des victimes et des appelants
4. Conventions avec des partenaires départementaux

Axe 4. Renforcer le positionnement national et international de la Fédération

✓ Objectifs internes à la Fédération

1. Améliorer la gestion des informations sur les alertes et leur accompagnement
2. Poursuivre et amplifier la communication interne à la Fédération
3. Renforcer le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

✓ Objectifs externes à la Fédération

4. Contribuer aux politiques nationales contre les maltraitances
5. Développer des partenariats au niveau national
6. Susciter des échanges avec d'autres dispositifs en Europe
7. Recherche

Axe 1. Promouvoir la lutte contre les situations de maltraitements en France

Cet axe vise à contribuer à une plus large prise de conscience de la réalité des maltraitements en France et à inciter les parties prenantes (victimes, proches ou professionnels concernés) à alerter les services et institutions compétents, dont la Fédération 3977.

Objectif 1. Développer des projets coopératifs thématiques autour des maltraitements

Il s'agit de solliciter des partenaires potentiels de la Fédération 3977 pour développer avec eux des projets centrés sur des thématiques liées aux maltraitements.

En l'état, quatre thématiques sont pressenties, les partenaires sont en cours d'identification :

1 Prévention primaire des maltraitements : il s'agit d'intervenir auprès des personnes en situation de vulnérabilité en amont des faits de maltraitements, soit pour lutter contre des facteurs identifiés comme favorisant leur survenue, soit pour développer l'exposition de ces personnes à des facteurs de protection reconnus.

2 Repérage précoce des situations de maltraitements : dans un premier temps, identifier les acteurs, les méthodes et les circonstances permettant de reconnaître précocement qu'une personne en situation de vulnérabilité est victime de faits de maltraitements jusqu'alors méconnus, au plus tôt du processus en cause. Une revue de la littérature sur ce thème, des partenariats avec des professionnels de l'aide et des soins, et les proches-aidants, sont indispensables. Sur cette base, des offres de formation externe devraient être formalisées et proposées aux professionnels et aux proches-aidants (voir plus loin). Enfin, des expérimentations d'un tel repérage dans certaines circonstances devraient être lancées comme, par exemple, lors d'un passage dans un service d'urgence, ou lors d'une prise de contact avec un Dispositif d'Aide à la Coordination (DAC).

3 Appréhender, explorer et agir contre les maltraitements institutionnels : l'introduction toute récente des maltraitements institutionnels dans la nouvelle définition proposée par la Commission de promotion de la bientraitance et

de lutte contre les maltraitements appelle un approfondissement et une approche opérationnelle, notamment dans les relations avec les institutions concernées, quel qu'en soit le niveau (unité, établissement, territoire). Ce large champ d'application inclut les établissements médico-sociaux et de santé, les dispositifs de soins et d'aides à domicile, mais aussi les diverses manifestations d'âgisme.

4 Favoriser l'implication des jeunes générations dans la prévention et la lutte contre les maltraitements (approche « intergénérationnelle »). En partant des représentations croisées des jeunes, et des personnes en situation de vulnérabilité sur les maltraitements, il s'agit d'identifier les lieux et les temps d'interactions entre générations. Elle devrait comporter :

- une contribution à l'information générale des jeunes sur les maltraitements comme « fait de société », notamment au travers de l'école ;
- une sensibilisation aux maltraitements des jeunes impliqués dans des relations d'aides et de soins avec leurs proches en situation de vulnérabilité ;
- des propositions d'initiatives pour des jeunes impliqués dans le service civique ;
- un partenariat de proximité avec les Maisons de protection des familles en cours de mise en place sous l'égide de la Gendarmerie Nationale.

Objectif 2. Inciter les victimes et les témoins des situations de maltraitements à lancer des alertes en réponse aux faits qu'ils subissent, ou qu'ils constatent

Pour répondre au paradoxe de l'extrême fréquence des situations de maltraitements (évaluée à 10% de la population âgée de 60 ans et plus) et de la très faible proportion de ces situations qui font l'objet d'alertes (1 sur 20 selon l'OMS), cet objectif vise :

- à sensibiliser les victimes et témoins potentiels aux maltraitements (cf. objectif 4) ;

- à mieux faire connaître les modalités pratiques d'alertes : services concernés (dont le 3977) ;
- à sensibiliser les victimes et témoins potentiels à l'intérêt de ces alertes, et aux risques liés à l'absence de réaction.

Objectif 3. Développer le centre de formation fédéral et l'offre de formation

La Fédération joue un rôle spécifique dans la formation des professionnels du champ sanitaire et social, impliqués dans les aides et les soins des personnes en situation de vulnérabilité, mais aussi pour les proches-aidants confrontés aux fortes pressions liées aux aides ou soins apportés à leurs proches.

Cet objectif implique :

1. le développement d'un **catalogue de programmes de formation** thématique sur les maltraitements, quels qu'en soient les victimes, les modalités, les auteurs mis en cause, ou les lieux de survenue ; la diffusion et la promotion de ce catalogue, en s'appuyant sur les centres, doit soutenir ce développement ;
2. la contribution à l'élaboration d'objectifs pédagogiques et de supports de **formation initiale** en direction des professionnels du champ sanitaire et social ;

3. de contribuer à la création d'un **Diplôme National Interuniversitaire** consacré aux maltraitements et à leur prévention, diplôme multidisciplinaire, accessible aux étudiants des multiples cursus concernés, en référence à un programme national auquel la Fédération serait associée, accessible à distance au moins en partie, et mis en œuvre sur le terrain par de multiples Universités, mobilisant les acteurs locaux pertinents ;

4. la participation active au **projet de chaire Unesco** consacrée à l'Intervention sociale non-violente (ISNoV) et portée par l'Université de Bordeaux – Montaigne, si ce projet aboutit.

Dans ces initiatives, l'appropriation de la nouvelle définition et de la caractérisation des maltraitements adoptées par le Ministère des Solidarités et de la Santé occupera une place privilégiée.

Objectif 4. Développer un plan de communication sur les maltraitements

Cet objectif est essentiel :

- la situation des maltraitements en France, méconnues dans leur fréquence et leurs modalités, le plus souvent sans réaction ni des victimes, ni des témoins, voire des professionnels concernés, reflète une culture lacunaire que la communication peut contribuer à modifier ;
- la communication concerne toutes les activités fédérales : sensibilisation, réponse et accompagnement des alertes vers les services et institutions compétents, formation etc ;
- Or, la communication est identifiée comme une zone de fragilité de la Fédération.

Dans ce contexte, le développement de la communication externe sur les maltraitements doit comporter 4 objectifs opérationnels :

①

**Produire au sein
de la Fédération
des contenus utilisables
pour la communication
externe**

- Développer une veille scientifique sur les publications, issues notamment des sciences sociales, et proposer sur les maltraitements des synthèses bibliographiques thématiques.
- Développer une veille juridique sur la parution de textes susceptibles d'avoir des conséquences en matière de lutte contre les maltraitements.
- Mieux valoriser à l'extérieur les activités fédérales susceptibles de faire l'objet de communiqués de presse.
- Développer une veille permanente sur l'actualité, notamment sanitaire et sociale, permettant de réagir rapidement sur les faits en rapport aux maltraitements.

②

**Diversifier les
Supports de
communication externe
de la Fédération**

- Le site internet 3977 doit être mis à jour en permanence à partir des contenus ci-dessus, et enrichi : Agenda, ressources documentaires, rubriques en lien avec les maltraitements, pages des centres...
- La lettre d'information externe, à partir de faits d'actualité, doit être activée et diffusée largement.
- L'usage des réseaux sociaux nécessite une réflexion et des décisions : quels réseaux ? pour quels objectifs ? et pour quelles cibles ?
- L'édition et la diffusion de supports papier doivent être amplifiées (plaquettes, affiches) et diversifiée (brochures, panneaux, « porte-clés », autres supports...).
- Le développement de ressources spécifiques accessibles sur téléphone portable devrait être exploré (par exemple, application « maltraitements » téléchargeable...).

③

**Organiser dès
que possible des
évènements
de portée nationale
(colloques, conférences...)**

Des participations à des réunions organisées à distance ont montré leur faisabilité, et leur intérêt. Dans l'attente de la reprise de réunions en présentiel, des visioconférences doivent être préparées et organisées. L'élaboration d'un « livre noir sur les maltraitances » pourrait constituer un objectif central vers lequel la communication externe pourrait converger.

④

**Mobilisation de
ressources et
organisation interne
dédiées à cet objectif**

- Réactiver, développer et mettre en cohérence la ligne graphique et les logos de la Fédération, en particulier dans l'ensemble des centres.
- Elaborer des listes de diffusion multicritères : nationale / départementales, par groupes de population, par institution, par secteur (établissement / domicile), etc.
- Constituer une commission permanente « communication ».
- Recrutement et formation d'un chargé de communication.
- Rechercher un partenariat pour contribuer à renforcer l'image et la notoriété médiatiques de la Fédération : médias, monde du spectacle, du sport, des technologies...

Axe 2. Améliorer l'accueil des alertes

Objectif 1. Développer l'accessibilité du 3977

Le défaut d'alertes pour des situations de maltraitements peut, en partie, s'expliquer par l'accessibilité insuffisante de la plateforme 3977. Le développement de cette accessibilité devrait se faire dans 3 directions :

1. Développer des **modalités d'accès spécifiques pour certains publics** :

- à l'instar de ce qui a été fait en 2020 pour les personnes sourdes ou malentendantes, en attendant un premier bilan de son utilisation, l'écoute et l'accompagnement de ces personnes au sein des centres doivent être assurés ;
- par ailleurs, des modalités d'accès pour d'autres publics doivent être explorées : certaines personnes atteintes de déficiences visuelles, par exemple, ou encore personnes en difficulté du fait d'obstacles culturels ou sociaux, ou de déficiences mentales ou intellectuelles, par exemple.

2. Les plages horaires d'accès à la plateforme, déjà étendues aux fins de semaine en 2020, pourraient aller plus loin, par exemple en explorant la possibilité de temps d'écoute en soirée pour proposer aux appelants des possibilités supplémentaires d'accès.

3. Imaginer de **nouveaux procédés d'accès** à la plateforme : Compte-tenu des évolutions culturelles, l'hypothèse d'une application « maltraitements » téléchargeable sur smartphone permettant d'accéder à des informations pratiques dans un contexte évocateur de maltraitements, et d'amorcer une alerte auprès d'un destinataire de son choix (dont la Fédération 3977), devrait être explorée.

Objectif 2. Renforcer la plateforme 3977 et développer le travail en équipe des écoutants

La plateforme a été très sollicitée depuis le début de l'épidémie, quantitativement et qualitativement. Les écoutants répondent seuls aux alertes, avec des situations souvent lourdes. Pour répondre à cette évolution, des séances de supervision ont été réintroduites, un nouveau répondeur a été installé, la plateforme a été renforcée pour permettre l'extension des jours d'écoute, mais ces mesures ne peuvent suffire :

1. L'introduction de **réunions d'équipes**, mêmes brèves, possibles depuis l'installation du répondeur, peuvent permettre de partager les informations, d'identifier les difficultés rencontrées, de mieux formaliser des « bonnes pratiques » à mettre en œuvre en commun ;
2. Des **formations en commun** des écoutants de la plateforme ont été organisées récemment, mais elles doivent être systématisées, et sur des thèmes choisis en commun en fonction des difficultés rencontrées, et des évolutions de l'environnement sociétal (mesures réglementaires, organisation sanitaire et sociale, populations en situation de vulnérabilité...) ;
3. Au-delà, un véritable **travail d'équipe** doit être développé au sein de la plateforme pour

compenser l'exercice solitaire de l'écoute ; la formalisation de « bonnes pratiques » et l'observation de leur mise en œuvre peuvent aider ; une tentative de définir des « situations d'écoute homogènes » appelant les mêmes points de vigilance, les mêmes attitudes, préparant la poursuite de l'écoute, le soutien, l'orientation et l'accompagnement des situations, doit être explorée et évaluée. Par ailleurs, l'expérience de l'épidémie, du confinement et du télétravail a mis en évidence la fragilité du dispositif de gestion téléphonique utilisé pour la plateforme 3977 : celui-ci devra être renforcé pour suivre de façon fiable les appels reçus et pris, pour apprécier la réponse apportée par la plateforme aux alertes.

Objectif 3. Développer des liens entre écoutants de la plateforme et écoutants des centres

La Fédération réunit :

- des écoutants salariés à la plateforme, intervenant seuls, en première ligne, en permanence dans la semaine, sur la base d'une expérience professionnelle,
- et des écoutants bénévoles, dans les centres, intervenant en binôme (ou plus), en général une demi-journée par semaine, en s'appuyant sur une formation qui ne recoupe pas toujours une expérience antérieure de l'écoute.

Cette double culture a conduit à organiser en 2020 un premier séminaire (2 sessions) consacré à l'écoute des alertes pour maltraitances, et réunissant ces deux « familles » d'écouteurs. Les leçons de ce premier séminaire doivent être tirées, et diffusées au sein des centres et de la plateforme. Cet investissement doit être poursuivi et approfondi ; les bases scientifiques et professionnelles générales de l'écoute, quel qu'en soit l'objet, doivent être synthétisées et acculturées par les écoutants, si besoin ; des échanges avec les écoutants d'autres plateformes de la téléphonie

sociale pourraient aider. A l'inverse, l'expérience des écoutants des situations de maltraitances devrait être analysée, et capitalisée, pour formaliser des « bonnes pratiques » de l'écoute à la Fédération.

La recherche de modalités d'échanges directs entre les uns et les autres pour les situations qui ont conduit à l'ouverture d'un dossier pourrait contribuer à développer une culture partagée de l'écoute entre plateforme et centres au sein de la Fédération : la possibilité pour les écoutants de la plateforme d'interroger les écoutants des centres, notamment lorsqu'ils sont à nouveau sollicités après la première écoute, en l'absence de disponibilité du centre. A l'inverse, les écoutants des centres pourraient tirer profit de la possibilité d'échanges directs avec l'écouteur ayant assuré le premier contact avec l'appelant.

Enfin, l'expérience du premier séminaire des écoutants ayant été jugée positive, elle devrait être reconduite.

Objectif 4 Développer l'écoute au sein des centres

Plusieurs arguments suggèrent que les centres de la Fédération devraient être confrontés dans un proche avenir à un accroissement et une complexification de leur activité :

- l'augmentation régulière des alertes reçues au sein de la Fédération depuis 2019 ;
- l'extension du champ des personnes concernées par les maltraitances, au-delà des seules personnes âgées ou en situation de handicap, liée à la nouvelle définition des maltraitances récemment retenue par le Ministère des

Solidarités et de la Santé (personnes en situation de précarité sociale, par exemple) ;

- la reconnaissance des institutions comme niveau de responsabilité possible des maltraitances, implique que la Fédération s'investisse dans la connaissance de l'organisation et du fonctionnement des multiples niveaux institutionnels concernés, et qu'elle oriente l'écoute dans ce contexte ; la même remarque vaut également pour l'orientation et l'accompagnement des appelants dans ces situations par les bénévoles concernés.

Ce contexte nécessite de multiples réponses de la part des centres, pour lesquelles la proposition d'un soutien fédéral est souhaitable :

1. le recrutement de nouveaux bénévoles est indispensable, en particulier pour les écoutes : Les propositions du groupe de travail récemment formulées devraient aider ;
2. une réflexion sur l'organisation des écoutes au sein des centres devrait être soutenue ; l'extension des écoutes à la plateforme implique une charge supplémentaire au niveau des centres (suite de l'écoute, accompagnement et soutien) qui pourrait justifier des permanences supplémentaires, à condition de trouver de nouveaux bénévoles ;
3. par ailleurs, la séparation stricte, voire le cloisonnement, entre bénévoles écoutants et référents n'est pas toujours possible dans certains centres, que les ressources ne

permettent pas réellement de respecter. Cette séparation peut également générer des frustrations liées à une division rigide des activités, et à une faible visibilité de ce que deviennent les situations après leur écoute. L'éventualité que les écoutants qui le souhaitent puissent assurer l'analyse, le conseil et l'accompagnement des situations devrait être explorée, à condition que l'organisation envisagée exclue que les mêmes bénévoles assurent les deux activités pour les mêmes appelants, sans diversité de point de vue ;

4. enfin, la perspective de formaliser les « bonnes pratiques » d'écoute évoquée pour la plateforme (cf. 2.2.3) vaut également pour les centres. Cette formalisation devrait d'ailleurs porter aussi sur l'accompagnement des appelants.

Axe 3. Renforcer l'accompagnement des alertes

Objectif 1. Projet de coordination départementale

La Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance projette de développer des coordinations départementales des principaux acteurs impliqués en réponses aux alertes pour maltraitements, sous l'égide du Préfet ; il s'agirait, dans un premier temps, de soutenir des expérimentations locales.

La Fédération 3977, très favorable à de telles coordinations, n'a pas vocation à rechercher une situation de monopole dans les départements. Elle s'inscrit au contraire dans une logique de subsidiarité, pour susciter et accompagner des alertes qui n'ont pas trouvé jusqu'alors d'interlocuteur, pour soutenir, orienter et accompagner ces appelants vers les professionnels,

les services et les institutions concernés, légitimes pour apporter les réponses à ces alertes.

Pour s'inscrire dans ces expérimentations, plusieurs objectifs paraissent opportuns :

- connaître le bilan des expérimentations en la matière en France depuis une dizaine d'années ;
- déterminer, en concertation avec les centres, un positionnement-type pour les centres qui seront impliqués ou sollicités dans ces coordinations départementales ;
- identifier les centres en capacité d'initiative à ce sujet dans leurs départements, et soutenir des contacts locaux préliminaires qu'ils pourraient avoir avec leurs partenaires (cf. objectif 2).

Objectif 2. Développer des partenariats au niveau départemental et régional

La perspective de coordinations départementales (cf. objectif 1) souligne l'importance pour les centres de développer leurs **partenariats locaux**. Cette orientation dépend évidemment de ces centres, mais la Fédération pourrait la favoriser en proposant d'utiliser ses propres partenariats au niveau national (cf. axe 4), avec des instances ou des associations qui disposent de leurs propres réseaux départementaux ou régionaux comme, par exemple, le Défenseur des Droits, APF – France Handicap, France Victimes, France Alzheimer, etc. Une attention particulière pourrait être consacrée à des échanges avec le dispositif local de lutte contre les maltraitements

infantiles, d'une part, et de lutte contre les violences faites aux femmes, d'autre part.

En pratique, cette dynamique pourrait prendre la forme d'un **cycle de rencontre inter-centres**, sur les 3 prochaines années, organisées en proximité, centrées sur les maltraitements, quelles qu'en soient les victimes, débouchant sur une manifestation publique locale (en tenant compte du contexte sanitaire), et mobilisant les partenariats potentiels locaux. L'élaboration d'un « **livre noir sur les maltraitements** » au plan national (axe 1, objectif 4) pourrait s'appuyer sur ce cycle, dont ce « livre » pourrait constituer l'un des aboutissants.

Objectif 3. Mieux caractériser le parcours des victimes et des appelants

Pour renforcer l'orientation et l'accompagnement des victimes et des appelants, des informations supplémentaires pour caractériser leur parcours sont nécessaires. Elles n'ont pas, à ce stade, été prises en compte dans la caractérisation des maltraitances adoptée par le Ministère des Solidarités et de la Santé.

1. La **gravité des situations de maltraitances** : la notion de gravité n'a pas sa place dans la définition même des maltraitances mais elle intervient certainement dans les attitudes et orientations des écoutants et des référents au sein de la Fédération : les situations jugées « urgentes » sont d'emblée réorientées vers les services de police, ou le SAMU, selon le cas. Selon la gravité, telle qu'elle est perçue, sans critère explicite à l'heure actuelle, les orientations proposées peuvent être différentes. Un recueil d'informations pour objectiver cette gravité, et sa validation,

pourraient être conduits dans un nombre limité de centres volontaires. Ces informations pourraient prendre en compte, par exemple, la nécessité de soins du fait des atteintes.

2. Le **résultat des mesures préconisées sur l'évolution des maltraitances**, est un critère majeur de toute tentative d'évaluer l'efficacité de ces mesures. En l'état, il n'y a pas de proposition en la matière, et il est difficile d'obtenir des retours, même limités, de la part des professionnels, des services ou des institutions vers lesquels les centres orientent les victimes et les appelants. Un recueil d'informations permettant de caractériser ce résultat (poursuite ou aggravation, arrêt, réduction sans arrêt, mise à l'abri...), et sa validation, pourraient être expérimentés dans un nombre limité de centres volontaires.

Objectif 4. Conventions avec des partenaires départementaux

Pour la Fédération, chargée d'une mission publique, la couverture du territoire est essentielle. En l'absence de centre adhérent, des conventions avec des partenaires départementaux ont été proposées, en particulier les Conseils départementaux.

Le bilan de ces partenariats n'est pas univoque : tantôt réponse explicite aux alertes, avec un retour d'information précis, tantôt absence de tout retour, ne permettant pas d'assurer la mise en œuvre de cette mission. Certains départements ne sont pas ou plus couverts. Dans plusieurs cas, la communication

et la sensibilisation à la lutte contre les maltraitances ne sont pas organisées, sauf erreur.

Ce constat devrait conduire à organiser une rencontre avec l'ensemble des partenaires départementaux, pour partager ce bilan, et rechercher avec eux des réponses équitables pour les appelants.

En fonction des positionnements de ces partenaires, des alternatives pourraient être explorées de façon à garantir la couverture exhaustive du territoire pour la fin 2023 au plus tard.

Axe 4. Renforcer le positionnement national et international de la Fédération

✓ Objectifs internes à la Fédération

Objectif 1. Améliorer la gestion des informations sur les alertes et leur accompagnement

La Fédération 3977 recueille de multiples données pour chaque situation d'alerte, et produit sur cette base un rapport d'activité annuel. La gestion des données relatives aux appels est plus difficile (cf. axe 2 objectif 2).

Toutefois, la qualification des situations, en particulier leur gravité, la description des actions successives pour faire cesser une situation de maltraitance, sont insuffisantes. Le résultat final des interventions est peu ou mal connu. En outre, la nouvelle définition des maltraitements, et leur « caractérisation » impliquent un recueil d'informations supplémentaires. Enfin, les possibilités d'exploitation des données sont insuffisantes.

Plusieurs initiatives devraient améliorer cette situation :

1. Un **groupe de travail** interne consacré au logiciel 3977 sera constitué, représentant ses multiples utilisateurs : écoutants de la plateforme, bénévoles de centres, coordinateurs des centres, présidents de centres et salariés responsables de la gestion des appels et des dossiers créés.
2. Dans un premier temps, une **analyse critique du logiciel actuel** est nécessaire ; les données dont le recueil systématique est indispensable, à la lumière de la nouvelle définition, et de la caractérisation de maltraitements, mais aussi pour avancer dans les connaissances des maltraitements et des mesures mises en œuvre pour y répondre, doivent être explicitées. Cette analyse doit prendre en compte aussi bien les besoins de chaque centre que ceux de la Fédération dans son ensemble.

3. Un **cahier des charges** pour une nouvelle application devra être rédigé sur cette base, prenant en compte les données nécessaires et leur organisation, et les modalités d'utilisation, afin d'améliorer leur ergonomie et permettre une exploitation plus large du nouveau logiciel. Les modalités de récupération de tout ou partie des données déjà archivées seront explorées. Les modalités d'évolutions ultérieures (création de nouvelles données, par exemple) devront être envisagées.
4. La recherche d'un **prestataire** pour le développement de cette nouvelle application devra être conduite dans le respect du cadre réglementaire approprié. Une période d'expérimentation est nécessaire. Le financement de ce développement devra être prévu.
5. L'organisation interne pour **suivre et maintenir ce nouveau système d'information** devra être définie.
6. La **formation** de tous les utilisateurs à la nouvelle application (écoutants de la plateforme, bénévoles des centres, partenaires utilisateurs) devra être organisée.
7. Cette refondation doit enfin définir et mettre en place des **modalités renforcées d'exploitation** des données recueillies, non seulement pour les rapports d'activité, mais aussi pour la réalisation d'études *ad hoc* à partir des données recueillies.

Objectif 2. Poursuivre et amplifier la communication interne à la Fédération

La communication fédérale interne a été l'objet d'un effort particulier : lettre d'information interne, diffusion systématique des comptes rendus des réunions des instances.

1. La **lettre d'information interne** devra être poursuivie sur une base trimestrielle, sous un format concentré contenant des actualités, des informations sur l'activité de la Fédération et de ses centres ;

2. Un **intranet** serait très utile pour diffuser comptes rendus des réunions, textes officiels, supports de formation interne, supports d'intervention de sensibilisations, fiches-actions etc ;

3. Les **réunions annuelles des présidents de centres** seront poursuivies, en combinant réunions en présentiel, avec travaux en groupes, et réunion par visioconférences, selon la situation sanitaire.

Objectif 3. Renforcer le réseau des centres départementaux et interdépartementaux

Le positionnement national de la Fédération dépend de son assise dans les territoires. Or, les 52 centres adhérents à la Fédération sont hétérogènes par l'histoire, l'environnement et les ressources de chacun. Par son statut associatif, chaque centre est autonome, mais l'adhésion à la Fédération implique en retour une aide au développement et un soutien de chaque centre qui le souhaite. Par le passé, la situation difficile de certains centres, découverte trop tardivement n'a pas toujours permis de rétablir un fonctionnement satisfaisant.

Une démarche plus prospective et plus participative devrait être portée par la nouvelle commission des centres créée par les statuts de 2020 :

1. **Mieux connaître la situation de chaque centre**, son organisation et son fonctionnement : diverses informations sont nécessaires pour rendre compte des activités (écoutes, accompagnement, partenariat, communication, sensibilisation, ressources en bénévoles, etc.). Une liste de critères et d'indicateurs a fait l'objet d'une large concertation. Dans les prochains mois, un nombre limité de ces indicateurs devrait être recueilli pour l'ensemble des centres, de façon participative, tout en respectant la confidentialité de chacun. Cette démarche doit permettre d'apprécier la solidité des centres, et d'identifier ceux exposés à la survenue des difficultés, pour leur proposer un soutien anticipé. Elle est abordée dans une version révisée du contrat d'adhésion des centres, qui va être prochainement soumise à la validation des instances.
2. Pour des centres fragilisés, une **démarche personnalisée de soutien** leur sera proposée, en

partant du constat fait en commun de leurs points faibles, et en définissant en commun les modalités d'action et le calendrier d'un soutien de la Fédération, sur une durée courte (par exemple une année). Ce constat et ces propositions prendront la forme d'une convention de partenariat cosignée du centre et de la Fédération, avec un suivi spécifique.

3. La **communication externe des centres** doit faire l'objet d'une attention particulière dans l'élaboration et la mise en œuvre ; les initiatives dans ce domaine, qui peuvent intéresser le public cible de la Fédération (personne en situation de vulnérabilité), devraient être partagées de façon plus systématique, et plus réactive. Dans cet esprit, un séminaire national sera consacré à l'élaboration et l'utilisation des rapports d'activité des centres. Des réunions entre centres pour le développement de leur communication externe seront également organisées.
4. Les **activités de sensibilisation aux maltraitements** des centres constituent un levier de visibilité et de développement. La Fédération va recenser les supports utilisés pour cette activité, les classer, les mettre à jour et les mettre à disposition de l'ensemble des centres. Par ailleurs, un séminaire destiné à construire des études de cas à partir des dossiers (formation interne continue) sera organisé. Pour ces trois objectifs de renforcement, internes à la Fédération, l'adaptation des ressources humaines, d'une part, et financières, d'autre part, devra être assurée.

Objectifs externes à la Fédération

Objectif 4. Contribuer aux politiques nationales contre les maltraitements

En tant que dispositif délégué par le Ministère des Solidarités et de la Santé pour lutter contre les maltraitements, parmi d'autres intervenants, la Fédération doit contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique publique consacrée à cet objectif. Cette contribution peut emprunter trois directions.

La Commission pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance

La Fédération est partie prenante de cette Commission. Elle s'est déjà pleinement impliquée dans l'élaboration d'une nouvelle définition et d'une nouvelle caractérisation des maltraitements. Elle devrait proposer l'**expérimentation** de cette caractérisation qui, pour le moment, résulte d'un simple consensus des membres de cette commission, sans test sur des situations réelles, objets d'alertes auprès d'instances très diverses.

Surtout, la Fédération devrait contribuer à la poursuite du travail engagé, en proposant les bases d'une véritable **classification** des maltraitements, condition essentielle d'une convergence et d'une cohérence des informations produites par les nombreuses instances où ces alertes peuvent être reçues. Cette classification devrait reposer sur des catégories pertinentes pour analyser l'origine des situations, et surtout pour orienter les mesures proposées dans le sens de l'efficacité.

Par ailleurs, la Fédération doit prendre toute sa place dans l'expérimentation à venir de **dispositifs de coordination** de la lutte contre les maltraitements dans les départements, enjeu capital pour chaque centre de la Fédération. Ces orientations doivent être confortées.

Le Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age (HCFEA)

Le HCFEA conseille les pouvoirs publics sur les thèmes de sa compétence. La Fédération fait partie du Conseil de l'Age, lieu d'information et d'expertise précieux, permettant de mieux identifier les problématiques, et les partenaires pertinents dans la lutte contre les maltraitements, notamment au sein de la population âgée.

Le HCFEA est aussi un lieu d'expression pour la Fédération sur son expérience et ses attentes. Cette participation doit être poursuivie. A court terme, l'expérience de la Fédération depuis le début de l'épidémie à la Covid-19 en ce qui concerne l'évolution des alertes pour maltraitements pourrait faire l'objet d'une contribution au séminaire prévu à l'automne 2021.

L'organisation d'une enquête de prévalence des maltraitements

En France, la fréquence des situations de maltraitements sur un temps donné n'est pas connue. Les rares sources d'information sur les alertes reçues au cours d'une année ne permettent, en aucun cas, d'estimer, même grossièrement, cette fréquence.

Une enquête : pour quoi faire ?

L'absence d'estimation, même approximative, de la prévalence des situations de maltraitances en France est un obstacle essentiel à toute politique publique à ce sujet.

Cette lacune :

- explique sans doute en partie que les maltraitances ne sont pas considérées comme un problème sanitaire et social important, faute d'être quantifiées et situées par rapport à d'autres problèmes ;
- interdit d'estimer la part des situations objet d'alertes auprès des services et institutions susceptibles de les recevoir ; il faudrait aussi estimer la fréquence de l'ensemble de ces alertes ;
- ne permet pas d'apprécier l'efficacité des mesures prises, alors même qu'une stratégie nationale de lutte contre les maltraitances est annoncée, et qu'un plan d'action est en préparation. Comment mettre en œuvre des actions contre les maltraitances sans s'intéresser à leurs conséquences ?

Une enquête : avec qui ?

La Fédération n'a ni légitimité, ni compétence, ni ressources pour porter un projet d'enquête nationale de prévalence sur les maltraitances.

Un tel projet implique en effet :

- une décision des pouvoirs publics (Ministère des Solidarités et de la Santé, DGCS), qui marquerait leur attachement à situer l'importance des maltraitances en France ;
- une large implication de toutes les parties prenantes, pour définir ensemble les modalités de conception et de mise en œuvre d'une telle enquête ;

- des ressources, dont aucune des parties prenantes n'a la disponibilité à elle seule, et des compétences techniques pour la mise en œuvre et la valorisation ;
- la Commission pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance pourrait constituer un cadre pour une telle coopération, sous l'égide de la DGCS, par exemple au sein d'un comité de pilotage pluraliste dédié à ce projet.

Une enquête comment ?

Sans préjuger d'un travail indispensable d'analyse des enquêtes réalisées dans d'autres pays, et d'une concertation en vue d'élaborer un protocole d'enquête pertinent, on peut considérer que :

- l'extension d'une telle enquête aux mineurs de moins de 18 ans soulèverait des obstacles juridiques significatifs ; on pourrait y renoncer pour une première enquête ;
- une enquête en face à face poserait d'importantes difficultés logistiques et de faisabilité : une enquête téléphonique portant sur les maltraitances perçues auprès de la population-cible permettrait déjà une première approche ;
- à l'instar d'autres questions touchant des populations en situation de vulnérabilité, il semble préférable de dissocier un volet portant sur un échantillon de la population vivant à domicile, et un autre portant sur un échantillon de personnes résidant en établissement.

L'extension d'un protocole d'enquête déjà organisé pour ces deux périmètres (domicile et établissement) par quelques items supplémentaires consacrées aux maltraitances améliorerait la faisabilité du projet.

La Fédération est disponible pour contribuer à ce projet.

Objectif 5. Développer des partenariats au niveau national

Des partenaires : pour quoi faire ?

L'influence de la Fédération est restreinte. Pour développer ses activités, et sa visibilité, elle doit s'appuyer sur des partenariats et des alliances. La confiance du Ministère des Solidarités et de la Santé est un pré requis sans lequel rien n'est possible ; ce « partenariat » très spécifique s'inscrit évidemment très en amont de la Convention Pluri annuelle d'Objectifs dans laquelle ce projet s'inscrit.

Les partenariats dont il s'agit ici visent différents objectifs :

- coopérer pour mettre en œuvre un **projet spécifique de lutte contre les maltraitances** : ainsi, par exemple, l'objectif 1 de l'axe 1 envisage le repérage précoce des maltraitances ou les maltraitances d'origine institutionnelle. Ces projets devraient intéresser respectivement des acteurs en proximité des victimes ou des victimes potentielles : professionnels du domicile ou proches-aidants, et des professionnels des établissements médicosociaux (cadres, coordonnateurs, directeurs) ;
- coopérer avec des acteurs pertinents pour des **populations en situation de vulnérabilité**, exposées au risque de maltraitances : intervenants auprès de personnes du grand âge ou en situation de handicap (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, APF – France Handicap, France Victimes, aides et soins à domicile, par exemple), associations de patients atteints de maladies chroniques (France Alzheimer ou France Parkinson, par exemple) ou en situation de pauvreté ou de précarité, personnes isolées (Conseils départementaux, Secours populaire, Petits Frères des Pauvres, etc.)
- coopérer avec **des instances publiques concernées par certaines formes de maltraitances** : Défenseur des Droits (pour les discriminations, par exemple), Miviludes (emprises sectaires), aspects éthiques (Comité Consultatif National d'Éthique) ;
- Coopérer avec des partenaires pour des **projets de sensibilisation et de formation** ;

- coopérer avec des partenaires pour soutenir la Fédération, aider à la réalisation d'un projet particulier, d'un événement, aider à la médiatisation : Caisses de retraite, Assurances et mutuelles, mécènes potentiels (Grandes entreprises, banques, fondations) ;
- coopérer avec des partenaires pour **proposer des réponses aux appelants** : il pourrait s'agir, par exemple, de visites à domicile pour lutter contre l'isolement, telles qu'en proposent les associations labellisées Monalisa, ou de « médiation restaurative » entre auteur et victime, telle que préconisée par l'Institut National pour la Justice Restaurative.

Il n'est pas question de mettre en œuvre toutes ces propositions : ces pistes sont indicatives, charge pour les instances fédérales d'opérer des choix en fonction des priorités d'action et des opportunités.

Des partenaires : Comment ?

Dans chaque situation où un partenaire potentiel est identifié, une démarche conjointe devrait être suivie, sur la base d'une relation réciproque et durable, qui pourrait comporter :

- une phase **d'explicitation du projet commun**, qui fonde le partenariat, en particulier les objectifs et l'implication de chacune des parties ;
- suivie autant que possible d'une **formalisation sous forme d'une convention** qui précise les objectifs communs, le calendrier, les ressources mises à disposition ou à rechercher, les modalités de suivi ;
- pour les projets significatifs, **l'implication du partenaire au sein du collège 3** de l'Assemblée Générale de la Fédération sera recherchée ; à l'inverse, la recherche d'un projet commun avec chacun des membres de ce collège sera proposée ;
- pour les partenaires disposant de relais départementaux ou régionaux, La Fédération devrait, chaque fois que possible, chercher à **prolonger le partenariat national par une dimension locale** impliquant les centres départementaux ou interdépartementaux de la Fédération.

Objectif 6. Susciter des échanges avec d'autres dispositifs en Europe

La réalité des maltraitances n'est pas exclusivement nationale. La littérature scientifique illustre au contraire l'ubiquité du phénomène. Dans ces conditions, la coopération de la Fédération avec d'autres dispositifs engagés dans la lutte contre les maltraitances est nécessaire.

Le Conseil scientifique avait lié des relations avec de tels dispositifs, qu'il convient de poursuivre.

Des contacts récents avec l'agence de Wallonie (« Respect Seniors ») avaient montré l'intérêt

réiproque d'une coopération. D'autres contacts avec une plateforme gérontologique européenne (AGE Platform Europe), quoique consacrée plus largement au champ gérontologique, ont retenu l'attention.

A ce stade, il s'agit d'identifier des correspondants pertinents sur le thème des maltraitances, d'échanger des informations, de susciter des rencontres, avant d'envisager un projet commun.

Objectif 7. Recherche

La Fédération n'a ni la mission, ni la compétence, ni les moyens d'une activité de recherche. Cependant, elle est directement intéressée par la production de connaissances, en particulier la mise au point d'une nouvelle classification des maltraitances, l'identification des facteurs liés à la survenue des maltraitances dans des situations cohérentes, le repérage précoce des situations de maltraitance et surtout l'évaluation de l'efficacité des multiples actions possibles pour ces situations.

Pour contribuer à ces recherches, sans les assurer directement, le Conseil scientifique fédéral, éprouvé par la disparition de son président Robert Moulias,

doit être renforcé et réactivé. La valorisation des données recueillies, en particulier dans les centres, peut promouvoir la recherche au sein de la Fédération.

Surtout, la recherche de partenaires actifs et compétents, appartenant à de multiples disciplines (sciences sociales, gérontologie, santé publique...) susceptibles d'investir les multiples problématiques des maltraitances, est une condition essentielle pour favoriser le développement des travaux de recherche qui y sont consacrés en France. Des appels à projets institutionnels peuvent représenter des opportunités dans cette direction.



Soutenu
par



Direction générale
de la cohésion sociale

Fédération 3977 contre les maltraitances
3977.fr

«
Association loi 1901 - Siret n° 801 831 868 000 22