



Rapport d'activité

Fédération 3977 contre les maltraitances < 2021



CHIFFRES CLÉS 2021



+ 29 %

d'appels reçus à la plateforme*
(n=37519)

+ 22 %

de nouvelles situations
(n=8830)

Qui sont les victimes ?



73 %

ont 60 ans et plus



65 %

sont des femmes



27 %

sont en situation
de handicap.

Lieux des maltraitements



73 %

vivant à leur domicile



27 %

en établissements

Qui sont les mis en cause ?



48 %

Entourage familial

34 %

Professionnels

18 %

Autres (voisin, ami...)

Maltraitements principales les plus fréquentes



32 %

Psychologiques

18 %

Physiques

15 %

Négligences
involontaires

12 %

Financières

10 %

Non respect
des droits

7 %

Liés aux soins

3977

1 plateforme téléphonique nationale

3 centres gérés par la plateforme nationale

50 centres répartis sur **74** départements

21 Conseils Départementaux partenaires

3 autres partenaires départementaux



■ Editorial : 2022, un nouvel élan

2020-2021 : La Covid-19 révélatrice

Au-delà des effets sanitaires directs de l'épidémie à Covid 19, ces deux dernières années ont révélé d'autres conséquences, plutôt liées aux mesures prises en réaction à elle, notamment les restrictions des libertés élémentaires, et les altérations de la santé mentale, qui ne touchent d'ailleurs pas exclusivement les personnes vulnérables.

Avec une forte augmentation des appels reçus, conduisant à identifier de nouvelles situations de maltraitements possibles, l'année 2021 a été l'objet d'un net « rattrapage », et au-delà, du tassement de ces alertes, observé en 2020, concernant des personnes résidant en établissement médico-social.

Notre lecture est que la non-perception en tant que maltraitements des effets délétères, bien réels, des mesures contraignantes, parfois mises en œuvre sans discernement, sans apprécier les lourdes contreparties de la sécurité infectieuse sur les liens sociaux et la santé mentale.

Et cette non-perception, nous pensons qu'elle tient à la nature institutionnelle de ces maltraitements, qui ne figurent pas dans les classifications internationales en vigueur, mais que la nouvelle définition des maltraitements reconnaît enfin.

Nous consacrerons donc notre prochain colloque, le 8 novembre prochain à Paris, à ces maltraitements d'origine institutionnelle.

Orpéa : opportunité et limites

Début 2022, une déferlante médiatique suit la diffusion du livre de V. Castanet sur le système mis en place par le groupe Orpéa pour accroître ses bénéfices aux dépens de la santé et du bien-être des résidents. Elle a été suivie d'un documentaire télévisé de constats similaires concernant le groupe Korian.

Cette « crise » a déterminé un afflux massif et inédit d'alertes portant sur des situations de maltraitements en Ehpad vers notre plateforme 3977, et elle a fortement mobilisé les pouvoirs publics.

Cette parole plus libre a sans doute favorisé des témoignages qui, jusque-là, ne s'étaient pas concrétisés, et c'est tant mieux dans un contexte où, rappelons-le, l'OMS estime que 95% des situations de maltraitements sont méconnues.

Cependant l'amalgame entre maltraitements en Ehpad et en établissements médico-sociaux commerciaux a dominé les commentaires, alors que nous constatons chaque jour que tous les types de statuts sont concernés : La lutte contre les maltraitements en Ehpad ne peut être confinée aux seuls établissements privés à but lucratif.

Nouvelle convention 2021-2023

2021 est aussi la première année de mise en œuvre de la nouvelle convention triennale, qui nous confie une mission de lutte contre les maltraitements, et également de contribution à leur prévention. Ce sont des objectifs révisés, des ressources garanties, mais surtout une confiance renouvelée des pouvoirs publics, qui nous encouragent.

Un nécessaire changement d'échelle

Le scandale Orpéa a accéléré une prise de conscience collective de la fréquence, de la gravité et du caractère inacceptable des maltraitements.

Jusqu'alors, nous répondions au mieux aux rares alertes reçues. Cette bonne volonté ne suffira plus si la réponse des pouvoirs publics change de nature et d'intensité : Nous aussi devons changer d'échelle pour répondre aux multiples attentes !

Les contrôles renforcés des ARS et Conseils départementaux devraient inciter les établissements à mieux intégrer la prévention et la lutte contre les maltraitements. La nouvelle démarche d'évaluation de la HAS de la qualité des établissements et services est une autre incitation.

Dans cet esprit, nous mettons en œuvre un plan d'action impliquant des efforts internes (remplacer notre système d'information, renforcer notre plateforme et nos centres, notre administration et notre gouvernance) et externe (remplacer notre site internet, renforcer notre partenariat, et notre offre de sensibilisation et de formation).

Merci à tous nos bénévoles et à nos salariés de leur investissement dans cette dynamique nouvelle !

Le Bureau fédéral

Pierre Czernichow (président), **Catherine Mouaci** (vice-présidente), **Linda Aouar** (vice-présidente), **Bernard Crozat** (trésorier), **Jean-Paul Stevens** (secrétaire), **Bernard Poch**, et **Jean-Pierre Mouney**

Sommaire

I La Fédération 3977 : Contexte politique et expertise

- 1 Une compétence d'État, des coopérations indispensables. 2
- 2 Une politique spécifique déclinée par publics-cibles 3
- 3 Evaluer les établissements & services médicosociaux : un appui fort 4
- 4 La Fédération 3977 un dispositif délégué pour prévenir et lutter contre les maltraitances 5
- 5 Maltraitances en 2022 : Principaux enjeux et pistes possibles 6

II La Fédération 3977 : ses ressources et son organisation

- 1 Organisation fédérale 8
- 2 Plateforme nationale d'écoute 9
- 3 Centres départementaux et interdépartementaux 10

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

Activité d'ensemble du dispositif fédéral

- 1 Différents types de dossiers 14
- 2 Plus de faits de maltraitances et une parole plus libre en 2021 15
- 3 Les acteurs clés des situations de maltraitances possibles 17
- 4 Quelles maltraitances principales rapportées en 2021 ? ... 27
- 5 Quelles propositions des centres en 2021 ? 30
- 6 Quelle satisfaction des appelants ? 33

Activités de la plateforme nationale 3977

- 1 Une transition technique en 2021 36
- 2 Forte hausse des appels en 2021 37
- 3 Bilan d'une « crise médiatique » début 2022 39
- 4 Rappel sur l'accessibilité (2017-2020) 40
- 5 Caractéristiques des appels (2017-2020) 41

Actions des centres départementaux et interdépartementaux

- 1 Les centres départementaux et interdépartementaux 44
- 2 Décrire l'activité des centres 45
- 3 Quelques exemples d'intervention du dispositif : approche qualitative 48

IV La Fédération 3977 : Information et Communication

- 1 Réunion des instances fédérales en 2021 58
- 2 La Fédération et les médias en 2021 60
- 3 Focus : la nouvelle commission des centres 63

V La Fédération 3977 : sensibilisation et formation

- 1 Sensibilisation aux maltraitances et à leur prévention 66
- 2 Prévenir les maltraitances financières : Le projet Domitys - Fédération 3977 68
- 3 Formation externe aux maltraitances et à leur prévention. 69
- 4 Formation initiale des bénévoles des centres 70

VI Partenariats et représentations institutionnelles

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

VII Le Conseil scientifique 78

VIII Le Comité d'éthique 80

IX Rétrospective 2021 84

X La Fédération 3977 : Projet 2021 - 2023. 86



Victime ou témoin contactez le

3977

Lundi > vendredi - 9h > 19h
Samedi > dimanche - 9h > 13h - 14h > 19h

Service & appel gratuits



La Fédération 3977 : Contexte politique et expertise

1. Une compétence d'État, des coopérations indispensables
2. Une politique spécifique déclinée par publics-cibles
3. Evaluer les établissements & services médicosociaux : un appui fort
4. Fédération 3977 : un dispositif délégué pour prévenir et lutter contre les maltraitances
5. Maltraitances en 2022 : Principaux enjeux et pistes possibles

1/ Une compétence d'État, des coopérations indispensables

En France, l'Etat, garant de l'intérêt général, est chargé de la lutte contre les maltraitances envers les personnes vulnérables au titre de la protection des populations et de la cohésion sociale. Selon le décret n° 2010-95 du 25 janvier 2010, la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) anime la politique de prévention et de lutte contre les maltraitances des publics vulnérables, plus particulièrement le bureau de la protection des personnes.

Cette politique est définie par le gouvernement, et mise en œuvre de façon déconcentrée par l'intermédiaire de deux réseaux territoriaux de l'Etat :

- Pour les établissements et services sociaux : Les Directions Régionales et Départementales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS et DDEETS) sous l'autorité du Préfet, depuis la réforme de l'organisation territoriale de l'État au 1er avril 2021 ;
- Pour les établissements et services de santé et médico-sociaux, les Agences Régionales de Santé (ARS) qui depuis 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 déconcentrées sont chargées ensemble, dans chaque région et chaque

département, de mettre en œuvre et coordonner la politique de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, selon l'instruction SG n° 2011-08 du 11 janvier 2011.

Cette action de l'Etat vient compléter l'action des **Conseils Départementaux**, chargés depuis les lois de décentralisation de définir et de mettre en œuvre, dans chaque département, la politique d'action sociale en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, au titre du Code de l'action sociale et des familles.

En outre de multiples associations participent à la prévention et la lutte contre les maltraitances ; elles représentent les personnes en situation de vulnérabilité, ou leurs familles, selon leur statut (personnes du grand âge ou en situation de handicap), ou les raisons de leur vulnérabilité (type de handicap, maladie, situation sociale, etc.)

Cette articulation de compétences multiples, et de statuts variés, chacun étant indispensable à la lutte contre les maltraitances, souligne la nécessité de reconnaître tous les acteurs concernés et de favoriser leur coopération au niveau local dans la durée.

2/ Une politique spécifique déclinée par publics-cibles

Une politique publique nationale pour la prévention et la lutte contre les maltraitements est définie, de façon transversale, dans le cadre de l'aide à l'autonomie, de la protection des personnes en situation de vulnérabilité et de leurs droits, sur la base d'une collaboration interministérielle.

Cette politique poursuit plusieurs objectifs :

- Développer le signalement des faits de maltraitements ;
- Répondre aux alertes en renforçant les contrôles au sein des établissements ;
- Prévenir et repérer les risques de maltraitements en institutions par la mise en œuvre d'une politique active de bientraitance.

Le projet de loi de finances pour 2022 « *Solidarité, insertion et égalité des chances* »¹, décline cette politique en trois programmes :

- Le **programme 157** traite du « **Handicap et de la dépendance** » dont la lutte contre les maltraitements. Il prévoit le financement la Fédération 3977 y compris ses centres (près de 1,9 millions d'euros en 2022) ;
- Le **programme 304** relatif à « **l'inclusion sociale et la protection des personnes** » finance le Groupement d'Intérêt Public « Enfance en Danger » (GIPED), gestionnaire de la plateforme 119, et de l'observatoire national pour la protection de l'enfance, à hauteur de 2,5 millions d'euros prévus en 2022 ;
- Le **programme 137** « **Egalité entre les femmes et les hommes** » finance la lutte contre les **agissements et violences sexistes et sexuelles**) finance la plateforme 3919 et de nombreuses associations : impliquées dans ce domaine à hauteur de 2,9 millions d'euros en 2022.

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), adjoints d'experts et de représentants des secteurs concernés.

Une « note d'orientation » élaborée en 2019 proposait de mieux comprendre les situations de maltraitance, mieux réagir aux alertes et prévenir les maltraitements.

Une large concertation a conduit à une nouvelle définition des maltraitements, commune à l'ensemble des populations en situation de vulnérabilité : « *La maltraitance (...) vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations* ».

Cette définition a été inscrite au code de l'action sociale et des familles ([Article L119-1](#)) ainsi qu'au code de la santé publique (article L. 1431-2, paragraphe 2°, alinéa e) suite à la loi n°2022-140 du 7 février 2022 - art. 23.

Ce cadre politique pourrait être renforcé par un plan ou un programme thématique pluriannuel, élaboré en concertation avec les principaux acteurs, déclinant des objectifs prioritaires en actions cohérentes, en les adaptant au contexte local, selon un calendrier prévisionnel.

¹ Source : <https://www.budget.gouv.fr/documentation/documents-budgetaires/exercice-2022/projet->

[de-loi-de-finances/budget-general/solidarite-insertion-et-egalite-des-chances](https://www.budget.gouv.fr/documentation/documents-budgetaires/exercice-2022/projet-de-loi-de-finances/budget-general/solidarite-insertion-et-egalite-des-chances)

3/ Evaluer les établissements & services médicosociaux : un appui fort

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médicosociale avait rendu obligatoire l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements sociaux et médicosociaux (ESMS). Le décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 a contraint les ESMS 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 évènement 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* ». Début 2022, la HAS a défini un référentiel commun pour l'évaluation des ESMS.

Le référentiel HAS² est structuré en 3 chapitres selon la personne, les professionnels, et les établissements et services eux-mêmes.

Neuf thématiques sont identifiées :

- ✓ La bientraitance et l'éthique ;
- ✓ Les droits de la personne accompagnée ;
- ✓ L'expression et la participation de la personne accompagnée ;
- ✓ La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement ;
- ✓ L'accompagnement à l'autonomie ;
- ✓ L'accompagnement à la santé ;
- ✓ La continuité et la fluidité des parcours ;
- ✓ La politique des ressources humaines ;
- ✓ La démarche qualité et gestion des risques.

Deux objectifs concernent plus particulièrement les maltraitances :

La définition et le déploiement et d'un plan de prévention des risques de maltraitance et de violence (3 critères) :

- ✓ La définition, avec les professionnels, d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
- ✓ Le traitement des signalements de faits de maltraitance et de violence, et la mise en place des actions correctives.
- ✓ La sensibilisation ou formation régulière des professionnels à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

La mise en œuvre d'un dispositif de recueil et de traitement des plaintes et des réclamations (3 critères) :

- ✓ L'organisation du recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.
- ✓ La communication sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.
- ✓ L'analyse par les professionnels en équipe des plaintes et des réclamations et la mise en place des actions correctives.

La mise en place d'un dispositif de gestion des risques, dont celui des maltraitances, impliquant tous les professionnels, pour les amener à alerter et analyser ensemble au quotidien les situations difficiles, et à y apporter localement des réponses adaptées, a montré son caractère structurant et efficace pour lutter contre les évènements indésirables dans le champ sanitaire : sa transposition au champ médicosocial est prometteuse.

² HAS • Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux • mars 2022

4/ Fédération 3977 : un dispositif délégué pour prévenir et lutter contre les maltraitances

Pour lutter contre les maltraitances faites aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, l'Etat s'appuie sur un dispositif national spécifique qui a évolué selon plusieurs étapes.

2008 : un numéro d'accueil téléphonique unique

En 2008, l'Etat a financé par le programme 157 la mise en place d'un numéro d'accueil téléphonique national unique des victimes ou des témoins de faits de maltraitance : le 3977. Les suites données à ces appels relevaient alors d'un autre dispositif : le réseau des centres Alma départementaux ou interdépartementaux.

2014 : la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance

En 2014, la plateforme téléphonique 3977 et le réseau des centres Alma ont fusionné en créant la « Fédération 3977 contre la maltraitance », avec l'objectif de couvrir le territoire national et de traiter de façon égale tous les appels. En outre cette Fédération a été chargée de communiquer, de sensibiliser le grand public et de former les professionnels concernés à la prévention et à la lutte contre la maltraitance.

2017-2019 : une convention pluriannuelle

Le nouveau dispositif a été soutenu pour 3 ans par une convention d'objectifs, lui déléguant la gestion du 3977. Les centres fédéraux soutiennent les appelants, analysent les situations de maltraitances rapportées, et puis orientent les appelants vers les professionnels et services sociaux ou sanitaires, les services de l'État, les Conseils Départementaux, les autorités judiciaires, etc. selon le cas

2020 : la Fédération face aux crises

La pandémie au Covid-19 a exacerbé les risques de maltraitance en ville et dans les établissements, avec notamment des altérations de la santé mentale et des maltraitances psychologiques et liées aux soins. La Fédération y a fait face en étendant l'accessibilité de sa plateforme (accès 7/7, gratuit et non-traçable) puis en ouvrant une procédure d'accès spécifique aux personnes sourdes et malentendantes.

Avec la forte médiatisation d'affaires de maltraitances (Orpéa, Korian, Clinéa...) la Fédération a développé sa communication externe pour mieux faire comprendre le caractère ubiquitaire et non univoque des maltraitances, et encourager les alertes.

2021-2023 : La Fédération confortée dans ses missions

Une nouvelle convention d'objectifs 2021-2023 lie la Fédération au Ministère des Solidarités et la Santé. Outre les objectifs précédents, elle soutient l'animation du réseau des centres, et confie à la Fédération l'élaboration d'un rapport annuel pour mieux faire connaître les maltraitances, accompagne la transformation de son système d'information, et sa communication externe. Les partenariats nationaux et locaux seront renforcés. Enfin, l'offre de formation pour les professionnels sera développée

Dans le contexte d'une sous-déclaration massive des maltraitances, la Fédération contre les maltraitances constitue en France un dispositif original par sa coopération entre bénévoles et salariés en référence aux principes d'un service public (exhaustivité, égalité de traitement) et par sa subsidiarité (elle sollicite professionnels et institutions sans jamais se substituer à eux).

5/ Maltraitements en 2022 : Principaux enjeux et pistes possibles

La Fédération a certes l'expérience des maltraitements, mais n'a aucun monopole pour analyser la situation nationale et proposer des pistes de réponses, compte tenu des nombreuses institutions légitimes et compétentes en la matière. Les points qui suivent ébauchent une simple contribution.

Une définition nouvelle

La définition retenue par la *Commission de promotion de la bienveillance et de lutte contre la maltraitance* est une avancée : commune aux enfants et aux adultes, elle fait des personnes en situation de vulnérabilité les victimes exclusives, et reconnaît l'origine institutionnelle possible des faits.

Ce préalable ne peut pourtant pas suffire pour avancer dans la lutte contre les maltraitements.

Le besoin crucial d'une nouvelle classification

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

Une sous-déclaration sans doute encore massive

La médiatisation ne doit pas tromper : En l'absence de vue d'ensemble des alertes reçues par les multiples institutions concernées, la définition d'un format de données minimum partagées est nécessaire pour y conduire. Par ailleurs, la fréquence des maltraitements n'est pas connue en France. Une enquête par sondage devrait permettre de l'estimer. A ces deux conditions, la part des maltraitements déclarés en France pourrait être située et

suivie pour évaluer les effets des actions mises en œuvre pour l'accroître.

Détection et gérer les risques : des priorités dès aujourd'hui

Des grilles et questionnaires internationales visent à détecter les formes débutantes de maltraitance et permettre des interventions d'autant plus efficaces. Ces supports ne sont ni diffusés ni même connus en France.

Dans les services et les établissements médicosociaux, la formation des professionnels à la mise en place et l'animation d'une gestion des risques de maltraitements est une autre priorité dans le contexte de leur évaluation (chapitre 4).

Mobiliser et faire coopérer les acteurs de terrain

En l'état, les multiples acteurs impliqués sur le terrain pour encourager, recueillir et analyser les alertes, et leur donner suite pour mettre un terme aux maltraitements se connaissent mal, échangent très peu, et ne coopèrent le plus souvent que ponctuellement.

La recherche de modalités de coopération durables, par exemple sur la base d'une expérimentation, pourrait donner plus de synergie à la lutte contre les maltraitements sur le terrain.

Encourager les recherches sur les maltraitements

Les points qui précèdent requièrent tous des efforts qui, en l'état, impliquent très peu d'équipes de recherche ou d'appels à projets. Des incitations publiques et privées à cet égard sont indispensables.

Ces enjeux, et d'autres à expliciter, pourraient inspirer une stratégie nationale de lutte contre les maltraitements, qui devrait prolonger, donner plus de sens et déployer dans les territoires la politique nationale mise en œuvre par les pouvoirs publics à ce sujet



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 réunit depuis 2014 le réseau des centres adhérents départementaux ou interdépartementaux, et la plateforme nationale d'écoute 3977. En outre, différents partenaires institutionnels (Conseils Départementaux...) permettent de couvrir l'ensemble du territoire national.

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

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

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

Le bureau fédéral en 2021

Composition du bureau

Pierre Czernichow : Président ■ Catherine Mouaci : Vice-présidente ■ Linda Aouar : Vice-présidente ■ Jean-Paul Stevens : Secrétaire général ■ Bernard Crozat : Trésorier ■ Bernard Poch et Jean Pierre Mouney : Membres.

Le conseil fédéral en 2021

Composé de 21 membres élus pour 3 ans, appartenant à l'un des trois collèges :

Collège 1 ■ 15 personnes membres des centres adhérents.

Hélène Albert ■ Anne-Marie Berthault ■ Céline Carreau ■ Marie-Claude Cortot ■ Bernard Crozat ■ Pierre Czernichow ■ Régis Gonthier ■ Richard Grivel ■ Jean-Pierre Mouney ■ Marie-France Murphy ■ Bernard Poch ■ Anne-Marie Reith ■ Colette Ryckwaert ■ Jean-Paul Stevens ■ Jean Wils

Collège 2 ■ 3 personnes physiques, dites qualifiées.

Linda Aouar ■ Pierre Boutin ■ Catherine Mouaci.

Collège 3 ■ 3 représentants de partenaires.

Nicole Terq (IFJR) ■ (2 postes vacants).

Les salariés de la Fédération

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

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

2/ Plateforme nationale d'écoute

Accès plus fréquenté au dispositif national, la plateforme nationale 3977 est ouverte tous les jours de la semaine (9h - 19 h), y compris le samedi et le dimanche (9h - 13h et 14h - 19h). Elle accueille tous les appels issus du territoire métropolitain et d'outre-mer, et recueille les premières informations nécessaires à l'analyse des situations de maltraitance possible.

L'équipe des écoutantes

Sept écoutantes médico-sociales salariées assurent la permanence d'écoute quotidienne en se relayant, 2 à 3 présentes au siège fédéral et 1 ou 2 autres en télétravail.

La formation initiale de ces écoutantes est diversifiée : psychologie, droit, travail social...

Le travail d'écoute est d'abord individuel, mais des efforts visent à favoriser les échanges et le fonctionnement en équipe. Des séances de supervision extérieure sont organisées.

La plupart des écoutantes travaillent à temps plein, 4 jours par semaine.

L'écoute : comment ?

Une écoute bienveillante

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

La confidentialité sur ces faits et sur les personnes mentionnées est stricte, quelle que soit la situation. S'il le souhaite, l'appelant peut conserver l'anonymat et refuser qu'un dossier soit constitué.

Quelles informations ?

Pour analyser chaque situation, et rechercher des solutions adaptées, les appelants sont interrogés sur :

- La victime, ses facteurs de vulnérabilité ;
- Le contexte : domicile, ou établissement ;
- Les aides en place : interventions de professionnels ; prestations, aides des proches ou par des professionnels ;
- Le déroulement des faits de maltraitance motivant l'alerte, et leur historique ;

- Les différentes personnes impliquées, ou témoins possibles de la situation ;
- L'avis de référents (médecin traitant, par exemple) le cas échéant.

L'écoute : et ensuite ?

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

Mieux accueillir les personnes sourdes ou malentendantes

Pour faciliter l'accès de personnes sourdes ou malentendantes au 3977, un partenariat a été conclu avec la société Acceo sur la base d'un dispositif impliquant les pouvoirs publics.

Les écoutantes ont été sensibilisées aux troubles de l'audition, et les traducteurs d'Acceo (Langue des Signes Française, Langue Française Parlée Complétée et Transcription Instantanée de la Parole), ont été informés des questions touchant aux maltraitances.

Faire face aux crises

L'épidémie à Covid-19, et le confinement lié, ont conduit à faire évoluer l'organisation de la plateforme, avec un télétravail généralisé des écoutantes, qui a affecté la capacité de suivre le nombre d'appels téléphoniques reçus et pris. Un nouveau système de téléphonie est en place depuis le mois de mars 2022 pour y répondre.

L'afflux massif d'appels suite à la médiatisation de « l'affaire Orpéa » a également conduit à aménager l'organisation des écoutes, pour faire face à des pics d'appels élevés et éviter de perdre des appels.

3/ Centres départementaux et interdépartementaux

Les centres de la Fédération



Les centres sont des associations départementales ou interdépartementales (jusqu'à 4 départements couverts par centre) juridiquement indépendantes. Elles sont organisées chacune de façon autonome en Assemblée Générale, élisant un Conseil d'Administration et un bureau.

Chaque centre adhère à la Fédération sur la base d'un contrat qui explicite les droits et engagements des deux parties. Des principes éthiques partagés sont explicités par le Comité d'Ethique fédéral.

Le fonctionnement des centres

L'organisation des centres

Les centres sont constitués de bénévoles issus des secteurs sanitaires, médico-sociaux ou sociaux, juridiques, éducatifs... Ils travaillent en équipe (écoutants et référents). Chaque bénévole suit obligatoirement une formation spécifique assurée par la Fédération, 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 2 demi-journées par semaine, de 9h à 12h et/ou de 14h à 17h.

Ces permanences sont consacrées à l'écoute, puis à l'accompagnement des appelants qui ont pris contact directement (avec un numéro d'appel spécifique) ou par la plateforme nationale 3977. Les échanges impliquent un soutien des appelants. Ils passent par des propositions d'action qui leur sont faites, définies en proximité, dans leur environnement, et adaptées au type de situation qu'ils vivent.

L'écoute de chaque appel est assurée par un binôme d'écouterants bénévoles, en s'inspirant des principes éthiques de la Fédération. Plusieurs appels téléphoniques sont généralement nécessaires, souvent sur plusieurs semaines, afin de compléter les informations recueillies, d'identifier les

personnes impliquées, et de soutenir l'appelant.

Une réponse personnalisée et en proximité

Chaque situation est analysée pour comprendre si la maltraitance est ressentie ou avérée, et pour identifier le type de situation de maltraitance : contexte du domicile ou d'un établissement, origine institutionnelle ou non, caractère délibéré ou involontaire, mécanismes, conséquences. Cette analyse apprécie aussi les besoins de l'appelant (et de la victime chaque fois que possible), afin de la soutenir, la conseiller, et l'orienter vers les ressources, les professionnels, les services ou les institutions qui peuvent intervenir pour faire cesser les maltraitances : conciliation ou médiation, intervention de services sociaux, ou de santé..., voire saisie des autorités locales : ARS, Conseil Départemental, Parquet, autre autorité administrative ou judiciaire. L'appelant est accompagné dans ses démarches, en l'aidant au besoin. Ces suites sont assurées en équipe interdisciplinaire (référents).

Les centres n'interviennent jamais par rencontres directes : Les échanges sont exclusivement téléphoniques, par messagerie ou courrier.

Les centres favorisent le recours aux professionnels, aux services et aux institutions

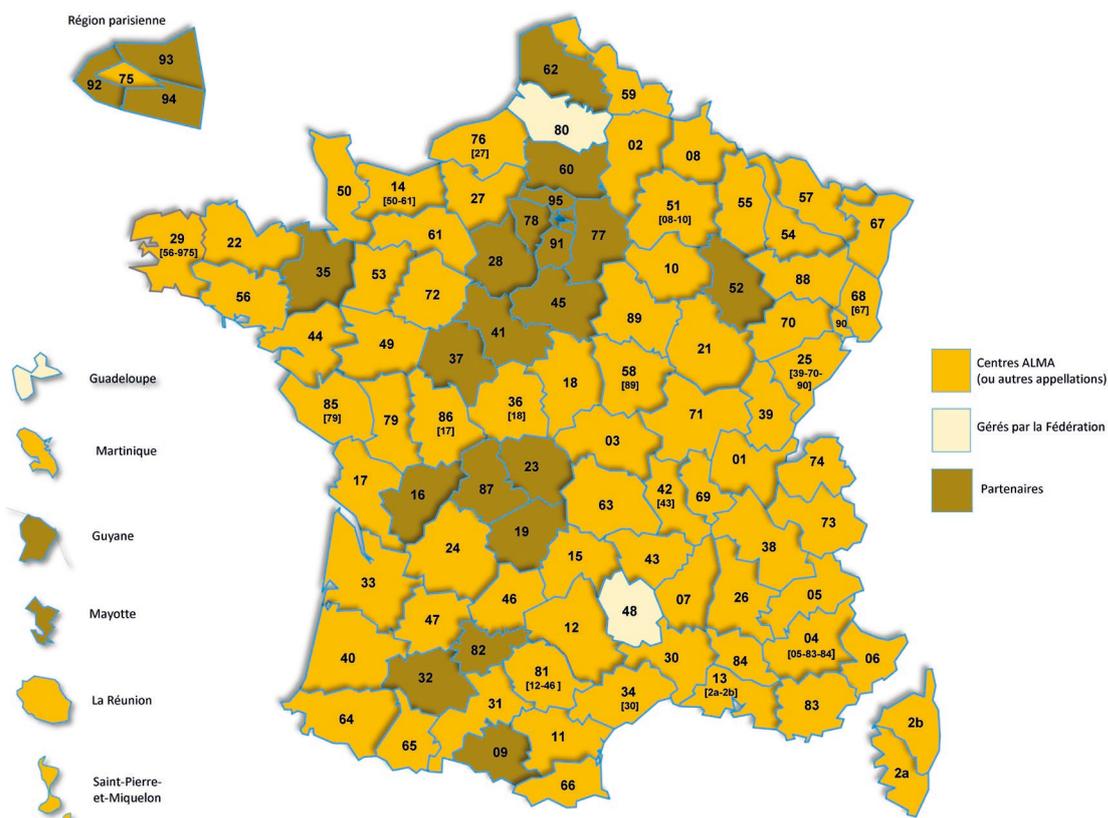
existants, seuls légitimes et compétents pour intervenir directement dans les situations de maltraitance. Ils favorisent le recours à eux, sans jamais s'y substituer.

Le réseau des centres

Chaque année, les présidents des centres adhérents sont réunis afin de recueillir leur expérience, les difficultés auxquelles ils sont confrontés, mais aussi présenter et discuter des orientations proposées par la Fédération.

De même les partenaires départementaux de la Fédération, là où il n'existe pas de centre adhérent, sont réunis pour partager les expériences, recueillir les attentes et présenter les réalisations et les projets.

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





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

Activité d'ensemble du dispositif fédéral

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. Plus de faits de maltraitances et une parole plus libre en 2021
3. Les acteurs-clés des situations de maltraitances possibles en 2021
4. Quelles maltraitances principales déclarées en 2021 ?
5. Quelles propositions des centres en 2021 ?
6. Quelle satisfaction des appelants (2018-2019) ?

1/ Différents types de dossiers

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

Les situations préoccupantes

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

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

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

Les témoignages

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

L'accompagnement de situation

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

Les demandes d'information – orientation

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

En pratique...

- Le type de dossier ouvert lors d'un premier appel à la plateforme 3977, ou par un centre de la Fédération, évolue souvent au fil des échanges. Une « Situation Préoccupante » initiale peut être requalifiée en « Accompagnement de Situation », sur la base d'informations ultérieures, et inversement. Des témoignages peuvent évoluer en « Situation Préoccupante » lorsque des appels ultérieurs apportent des faits précis.
- Seuls les dossiers dits « Situation Préoccupante » et « Accompagnement de Situation » permettent un accompagnement par les centres, avec un recueil des actions proposées à l'appelant, celles qui sont réalisées, et aussi de connaître l'évolution des situations, chaque fois que possible.

2/ Plus de faits de maltraitements et une parole plus libre en 2021

En 2021, 8830 dossiers ont été ouverts, tous types confondus, suite à un appel à la plateforme 3977 ou à un centre de la Fédération, soit une augmentation de 24% par rapport à 2020 (+ 1618). Cette forte croissance des alertes tranche nettement avec celle observée de 2019 à 2020 (+ 385 soit +4%). Elle résulte sans doute de facteurs de maltraitance plus marqués, liés à la crise sanitaire (confinement, restrictions exercées sur les personnes) et de la parole plus libre facilitant l'expression des alertes.

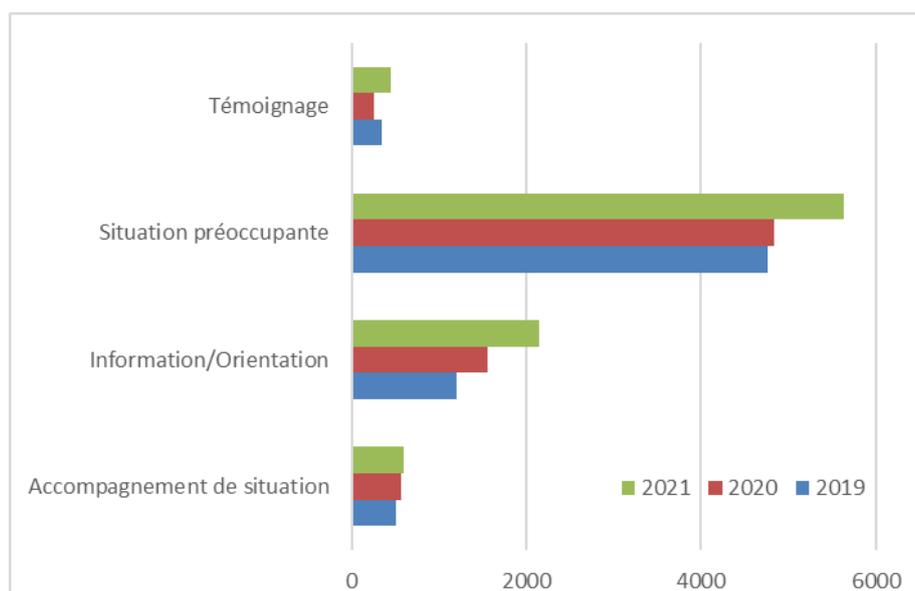
Une hausse forte et diversifiée

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

La hausse des dossiers ouverts a été globalement forte de 2020 à 2021 (+ 1618 soit + 24%), bien plus que de 2019 à 2020 (+ 385 soit + 6%).

L'augmentation en 2021 des dossiers de situations préoccupantes est la plus forte en valeur absolue (+ 802, +17%) mais en valeur relative, ce sont les témoignages (+ 194 soit + 55%) et les dossiers d'information-orientation (+ 591, +49%) qui ont le plus augmenté.

- Évolution des nouveaux dossiers ouverts selon le type de dossier (2019-2021)



Cette évolution reflète sans doute une hausse des situations de maltraitements probables (« situations préoccupantes »), en lien avec les contraintes prolongées qui ont pesé sur les personnes vulnérables, quel que soit leur lieu de vie.

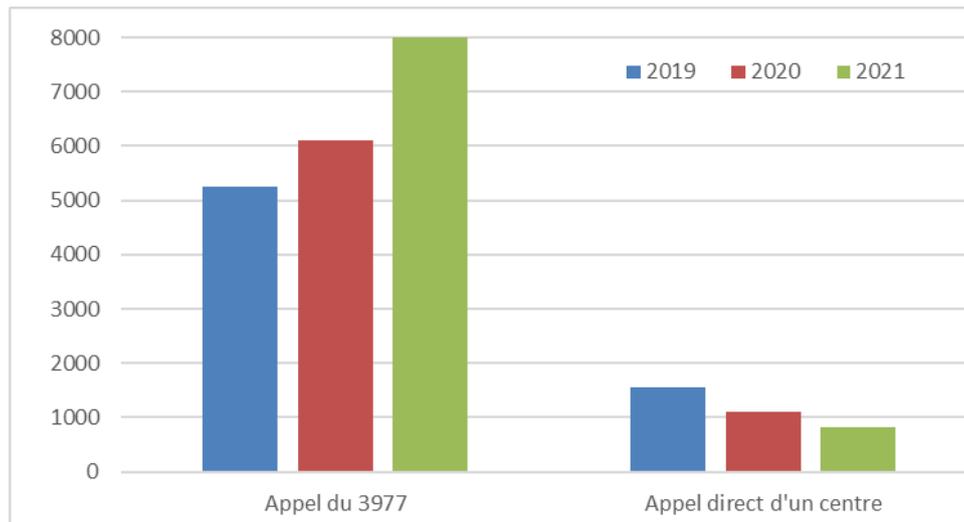
Mais la hausse concomitante des dossiers de témoignages et d'information/orientation exprime probablement des prises de contact moins déterminées, moins explicites, en lien avec les difficultés des victimes et des proches, voire des professionnels, à alerter sur des situations de maltraitements.

La plateforme 3977 en première ligne

S'agissant du premier contact avec le dispositif fédéral, la hausse des dossiers ouverts de 2020 à 2021 a exclusivement porté sur la plateforme nationale 3977 (+ 1 889 soit + 36%), qui concentre désormais 91% des dossiers ouverts.

Dans le même temps, les dossiers ouverts suite à un premier appel direct à un centre ont diminué (-271 soit - 17%). Ces évolutions sont cohérentes sur les 3 dernières années, et traduisent une tendance évolutive.

■ Évolution des nouveaux dossiers ouverts selon le premier contact avec la Fédération (2019-2021)



Cette évolution s'explique par la plage hebdomadaire de fonctionnement élargie de la plateforme (tous les jours, y compris dorénavant en fin de semaine), et aussi par sa latitude horaire d'ouverture (9h à 19h) alors que les permanences assurées par les bénévoles des centres sont d'une ou deux demi-journées par semaine.

3/ Les acteurs-clés des situations de maltraitements possibles

Profil des victimes liées à l'alerte

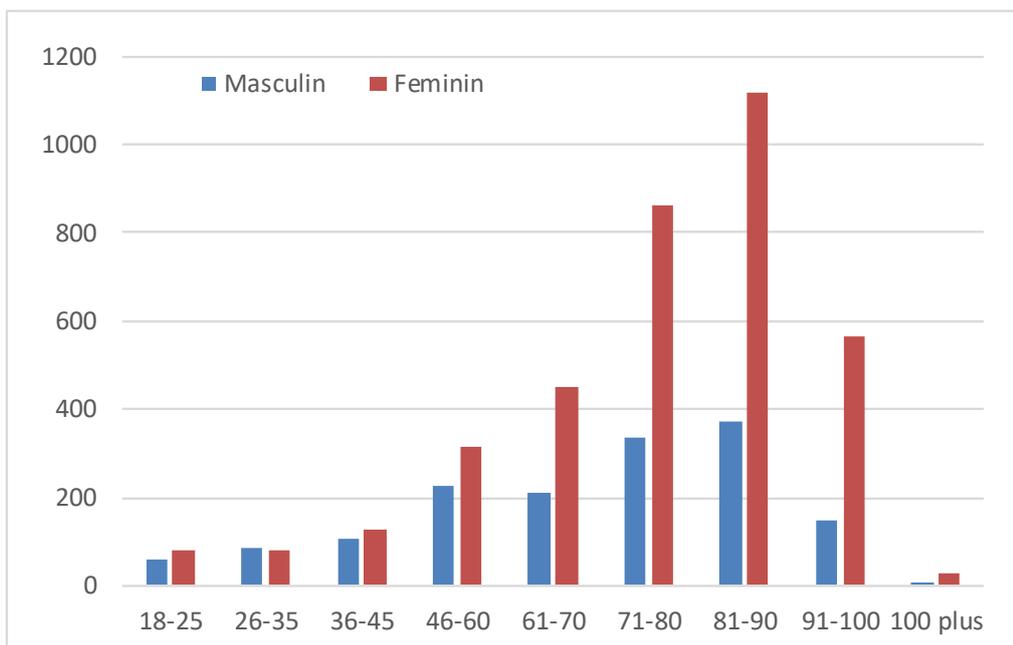
Selon la nouvelle définition des maltraitements, telle qu'inscrite désormais dans le Code des Familles et de l'Action Sociale, le trait commun de toutes les victimes de maltraitance est le fait d'être une personne « en situation de vulnérabilité », donc en difficulté pour réagir et se défendre en cas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

Répartition selon l'âge et le genre en 2021

En 2021, sur 5375 dossiers de situation préoccupante ou de témoignage, pour lesquels l'âge et le genre de la victime présumée sont connus, 67% étaient des femmes, et 29% des hommes. Dans les autres situations, les victimes étaient des couples, ou des groupes de personnes.

En ce qui concerne la répartition des victimes selon l'âge, la classe la plus nombreuse était celle des personnes de 81- 90 ans (1588 soit 30% des situations), et 68% avant plus de 70 ans. La prédominance des femmes chez les victimes était particulièrement marquée après 60 ans.

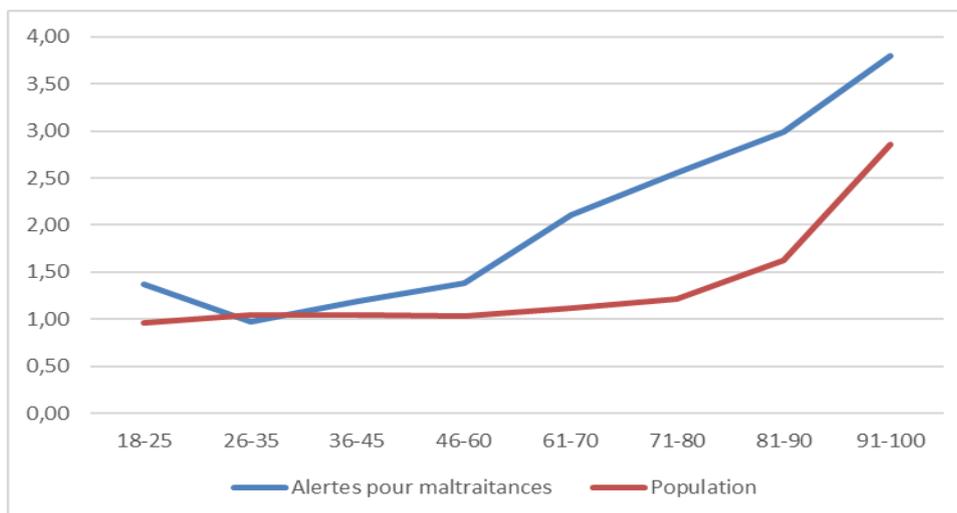
■ Profil des victimes selon l'âge et le genre (2021)



Comparaison victimes - population générale selon l'âge et le genre en 2021

Le schéma ci-dessous compare le ratio Femmes / Hommes chez les victimes des alertes reçues en 2021 à celui calculé pour la population générale aux mêmes classes d'âge, pour cette même année.

■ Sexe ratio Femmes/ Hommes chez les victimes et dans la population générale (2021)



Ce schéma montre la nette surreprésentation des femmes parmi les victimes de maltraitance à partir de 60 ans, au-delà de celle liée à la structure démographique de la population.

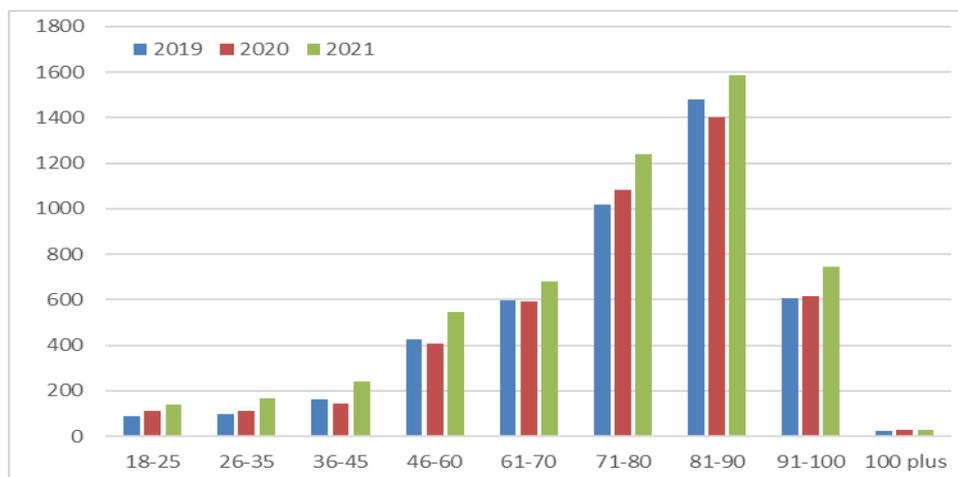
Cette surreprésentation suggère une fréquence accrue chez les femmes de cet âge de problèmes de santé, ou encore par la présence de facteurs de vulnérabilité plus fréquents dans leur environnement.

Evolution du profil des victimes selon l'âge (2019-2021)

De 2020 à 2021, la hausse des dossiers ouverts pour maltraitances possibles (Situation préoccupantes et témoignages), en valeur relative, a porté plus particulièrement sur les personnes âgées de 36 à 45 ans (+94 soit + 67%), de 26 à 35 ans (+55 soit + 52%) et de 46-60 ans (+142 soit + 39%). Ces classes d'âge correspondent généralement à des alertes pour des personnes en situation de handicap.

L'analyse graphique sur 3 ans montre une tendance à la hausse nette portant sur la classe d'âge 71 à 80 ans.

■ Evolution de l'âge des victimes (2019 – 2021)



Evolution selon le lieu de survenue des maltraitements (2019-2021)

En 2021, 73 % des situations de maltraitements signalées étaient survenues à domicile, et 27 % dans des établissements. De 2020 à 2021, une hausse plus marquée des dossiers de maltraitements pour les situations en établissement a été observée (+523 soit +38%), même si les situations à domicile ont, elles aussi, nettement augmenté (+932, soit + 23%).

En 2021, les **alertes portant sur des personnes vivant à domicile restent les plus fréquentes (73%)**, reflétant la répartition de la population générale selon le lieu de vie, y compris après 80 ans ; il est difficile de comparer les risques de maltraitements à domicile et en établissement, puisque seule une part très faible des maltraitements sont l'objet d'une alerte. En outre, l'ensemble des alertes reçues par une institution ou une autre n'est pas connue.

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

L'augmentation plus marquée en 2021 des alertes pour des personnes vivant en établissement résulte sans doute de plusieurs facteurs.

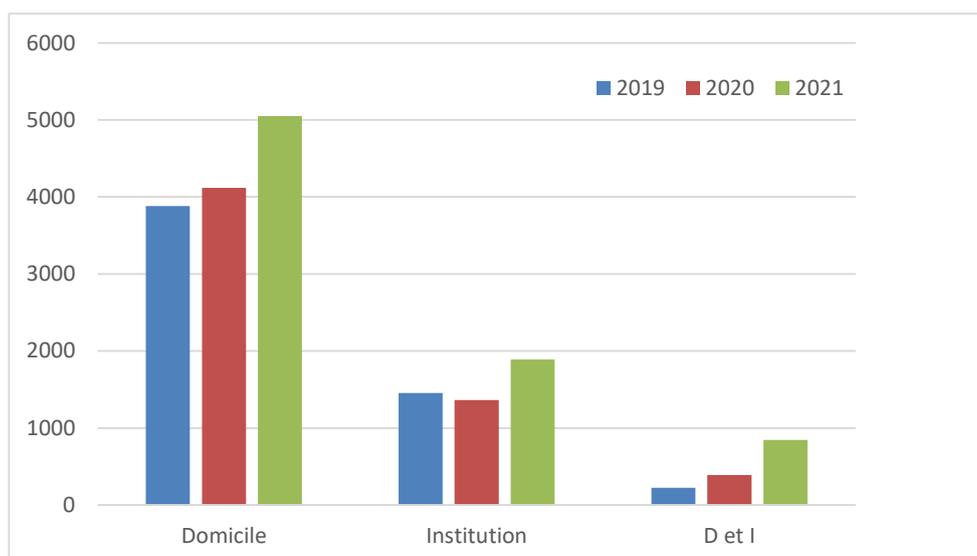
Rappelons d'abord le « tassement » de ces alertes en 2020, première année de la pandémie à Covid-19, avec ses deux périodes de confinement. Il est

probable qu'une partie de cette évolution s'explique par un « rattrapage » des alertes qui n'ont pu être exprimées en 2020, le rétablissement des visites des familles ayant à nouveau permis leurs constats et leurs possibilités d'en faire part.

Avec la stabilisation, puis le repli de la vague épidémique en France en 2021, il a été de nouveau possible de comparer les pratiques des établissements médicosociaux, et de constater d'importantes disparités à ce sujet entre établissements, non expliquées par des différences de risque viral. Ces disparités ont pu motiver des appels supplémentaires, liés à la perception qu'il s'agissait bien d'un choix institutionnel et non d'une conséquence inévitable de l'épidémie.

Enfin, les crises successives mettant la lumière sur les maltraitements en établissement, avant même celle du début 2022, et la médiatisation d'autres formes de violences (femmes battues, incestes), ont sans doute contribué à libérer les paroles et favorisé les décisions d'alerter.

■ Evolution des dossiers de maltraitance, selon le lieu de survenue (2019-2021)



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

Evolution des alertes selon le statut des victimes (2019-2021)

En 2021, 73% des alertes pour maltraitements concernaient des personnes âgées de plus de 60 ans et 27% des personnes en situation de handicap. De 2020 à 2021, une forte augmentation des alertes pour maltraitements des personnes en situation de handicap a été constatée (+718 soit + 62%). Les maltraitements des personnes âgées de 60 ans et plus ont augmenté moins vite (+737 soit + 17%).

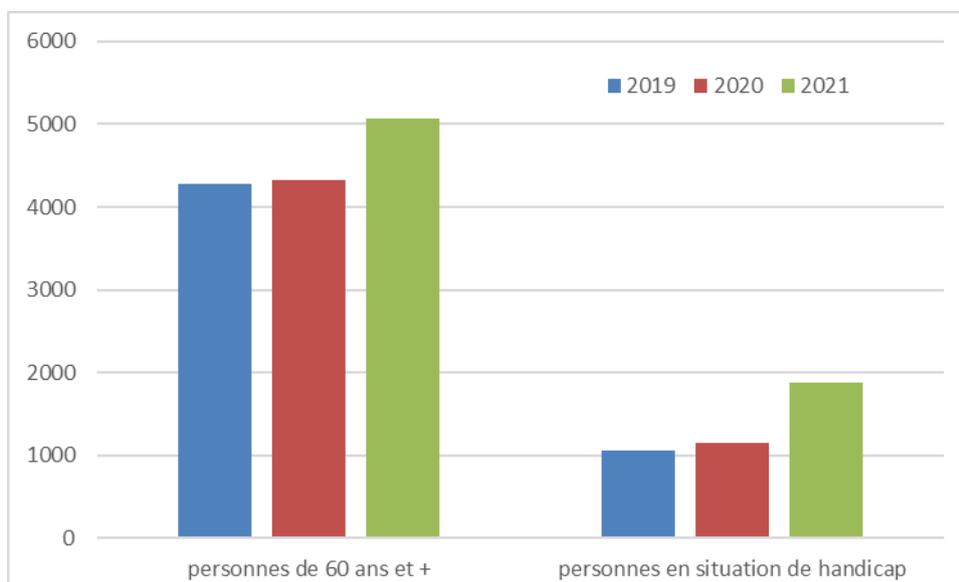
Ces résultats sont à interpréter avec précaution, les personnes en situation de handicap étant parfois restreintes à tort aux seules personnes de moins de 60 ans dans les données recueillies.

De 2019 à 2021, la progression des alertes pour des situations de maltraitements est nettement supérieure pour les personnes en situation de

handicap (+815 soit +77%) que pour les personnes de 60 ans et plus (+18% soit + 784).

Parmi les victimes présumées de maltraitements, la part des personnes vivant en établissement est supérieure chez les personnes âgées (29%) comparativement aux personnes en situation de handicap (21%).

■ Evolution des dossiers de maltraitements, selon le statut des victimes (2019 – 2021)



Répartition des alertes pour maltraitements selon les départements en 2021

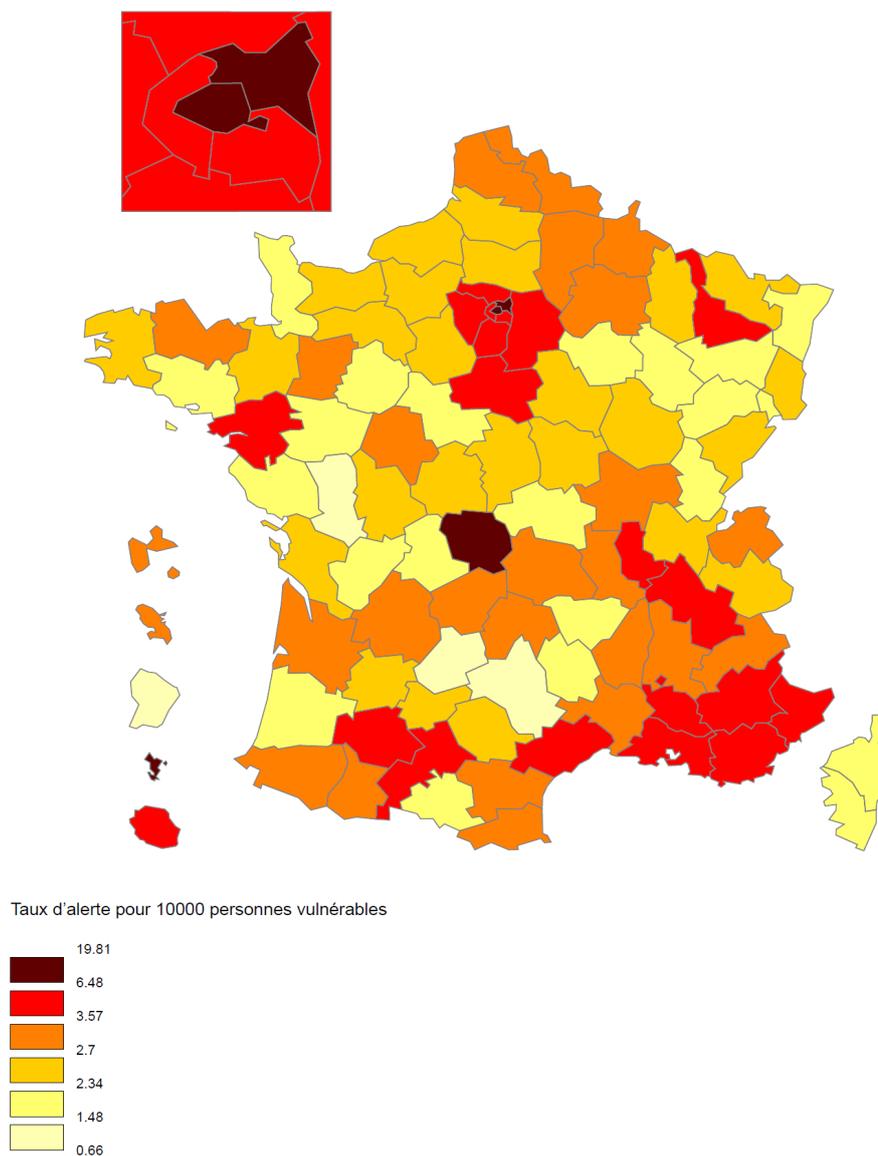
La répartition géographique des alertes pour maltraitements reçues par la plateforme 3977 ou directement par les centres n'est pas homogène, du fait de différences portant soit sur la décision d'alerter, soit sur la fréquence des situations de maltraitements elles-mêmes.

L'étude de répartition géographique des alertes reçues pour des situations de maltraitance, doit tenir compte de la population : ici les habitants âgés de plus de 60 ans et les bénéficiaires d'aides sociales départementales pour handicap en 2021. La carte ci-dessus représente les taux d'alertes par départements pour cette population pour les deux années 2020 et 2021 réunies, Comme en 2019, 4 territoires dépassent d'au moins 2 fois la moyenne nationale (3,3 alertes p. 10 000 personnes

vulnérables), et 16 départements ont un taux significativement supérieur à cette moyenne. On retrouve des zones cohérentes de surreprésentation des alertes dans le Sud-Est et en Ile de France.

Ces contrastes peuvent s'expliquer par une meilleure couverture des situations de maltraitements (dont la part signalée est très faible), ou par des différences de fréquence des maltraitements elles-mêmes

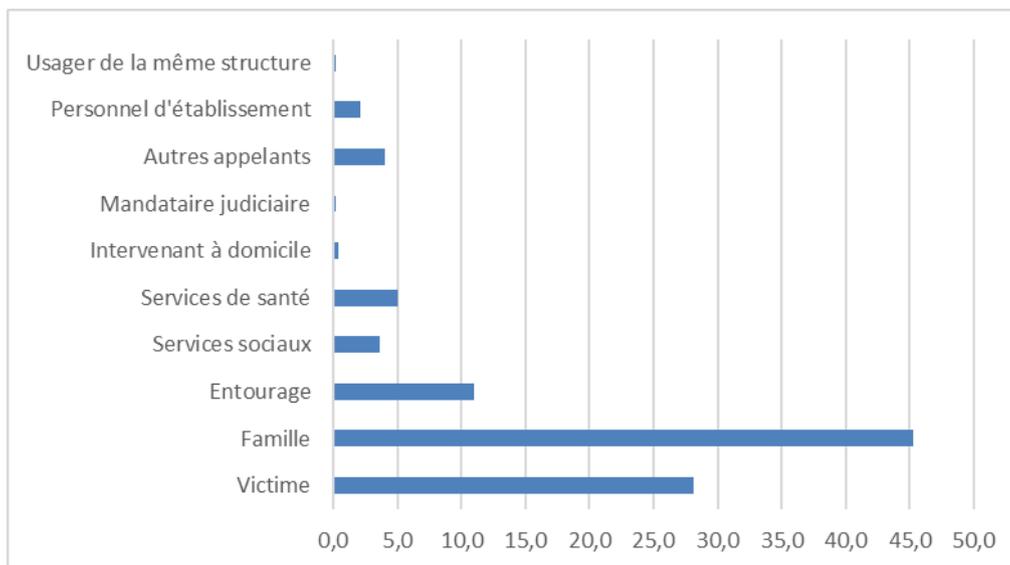
Répartition des taux d'alertes pour maltraitance selon les départements (2021)



Le profil des appelants

En 2021, sur 6023 situations d'alertes dont l'appelant était identifié, les familles des victimes étaient les plus nombreuses (45%), suivies des victimes elles-mêmes (28%) et bien d'autres personnes de l'entourage (11%). Les autres catégories d'appelants ne représentaient chacune pas plus de 5% de l'ensemble des appelants.

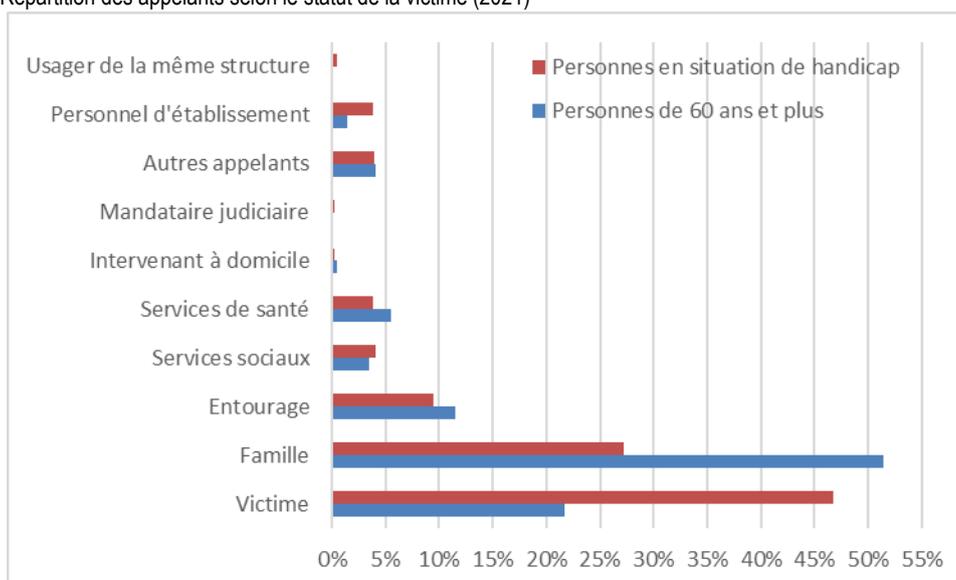
■ Répartition détaillée des appelants pour des situations de maltraitances possibles (2021)



Cependant, cette répartition était en 2021 **différente selon que le statut des victimes** :

- Pour les personnes de 60 ans et plus, l'appelant est plus souvent un membre de la famille (51%) ;
- Pour les personnes en situation de handicap, l'appelant était plus souvent la victime elle-même (47%).

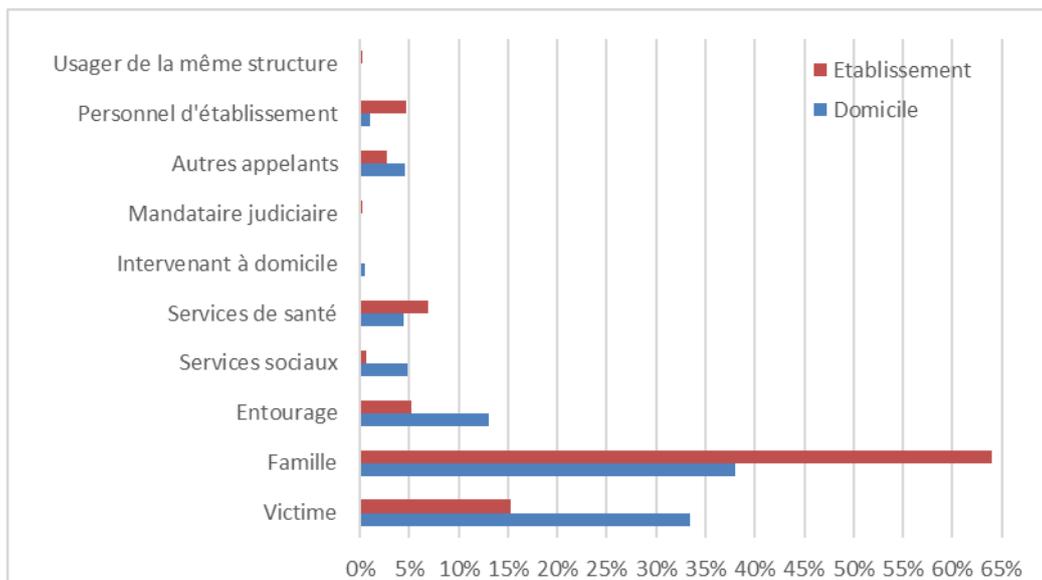
■ Répartition des appelants selon le statut de la victime (2021)



La répartition des appelants en 2021 était également **différente selon le lieu de survenue des maltraitances** :

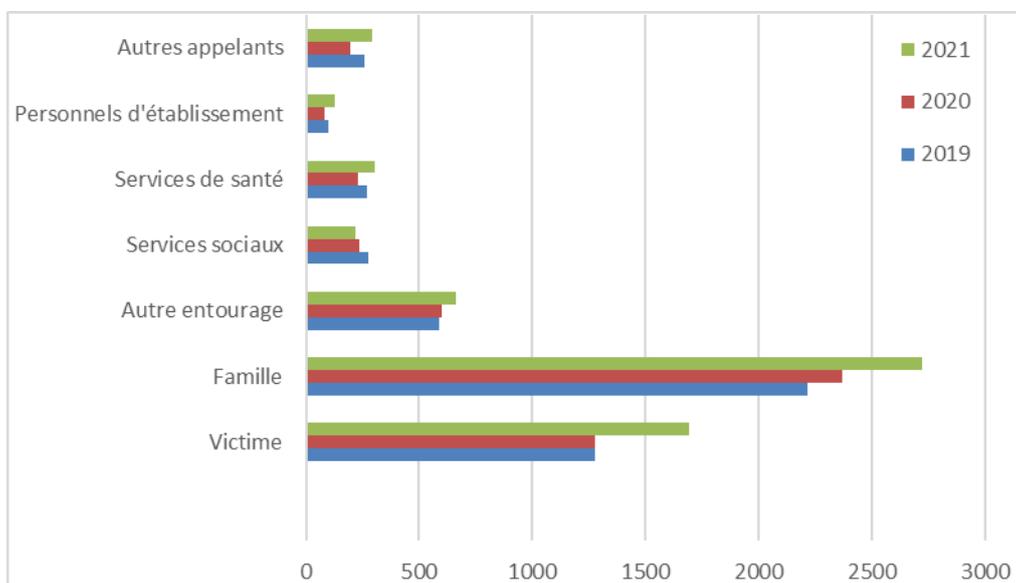
- À domicile : les appelants étaient plus souvent un membre de la famille (33 %), la personne victime elle-même (30 %) ou son entourage (14%) ;
- En établissement : les appelants étaient plus souvent un membre de la famille (68%) ou la victime (13 %).

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



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 (2019-2021)

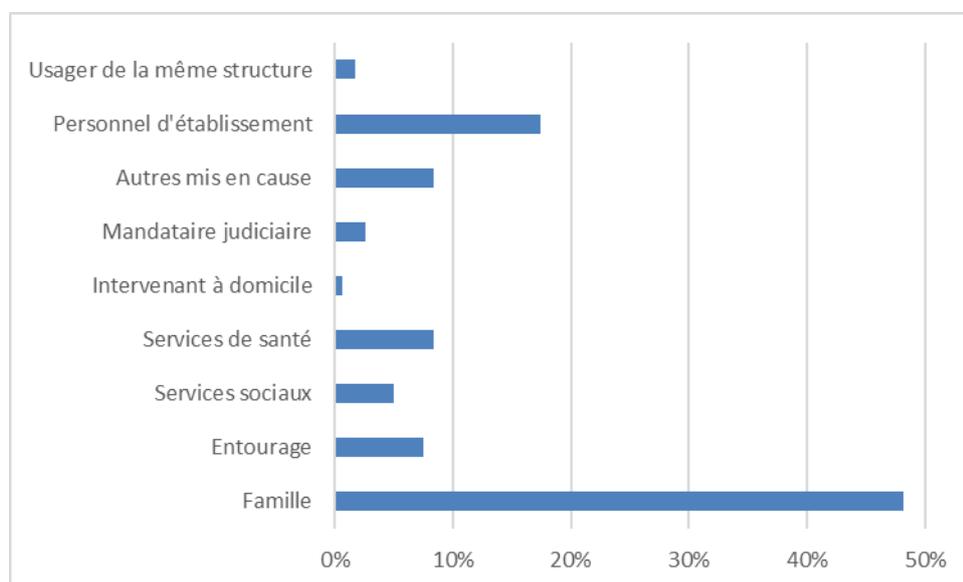


Le profil des personnes mises en cause

En 2021, les personnes les plus souvent mises en cause dans les situations de maltraitements possibles étaient un membre de la famille (48%), un personnel d'établissement (17%) ou d'autres professionnels (17% ensemble).

En 2021, les personnes les plus souvent mises en cause dans les alertes reçues à la Fédération étaient un membre de la famille (48%), un personnel d'établissement de santé ou médicosocial (17%) ou d'autres professionnels faisant partie de services de santé (8%), de services sociaux (5%), de mandataires judiciaires (3%) ou d'autres intervenants à domicile (1%).

■ Répartition des auteurs présumés des maltraitements (2021)

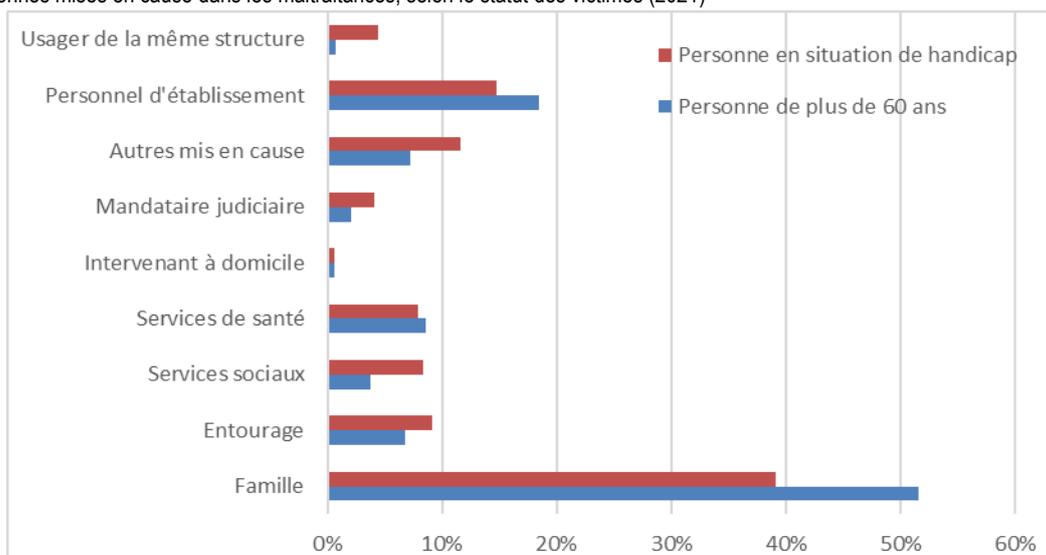


Les classifications internationales des maltraitements n'identifient pas les maltraitements d'origine institutionnelle. De ce fait les résultats qui suivent désignent des personnes, comme si les responsabilités des maltraitements étaient exclusivement individuelles. En considérant que l'origine institutionnelle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

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

- **pour les personnes âgées de 60 ans et plus**, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (52%) ou un personnel d'établissement (18%) ;
- **pour les personnes en situation de handicap**, les personnes mises en cause étaient plus souvent un professionnel des services sociaux (8%) ou un membre de l'entourage (9%).

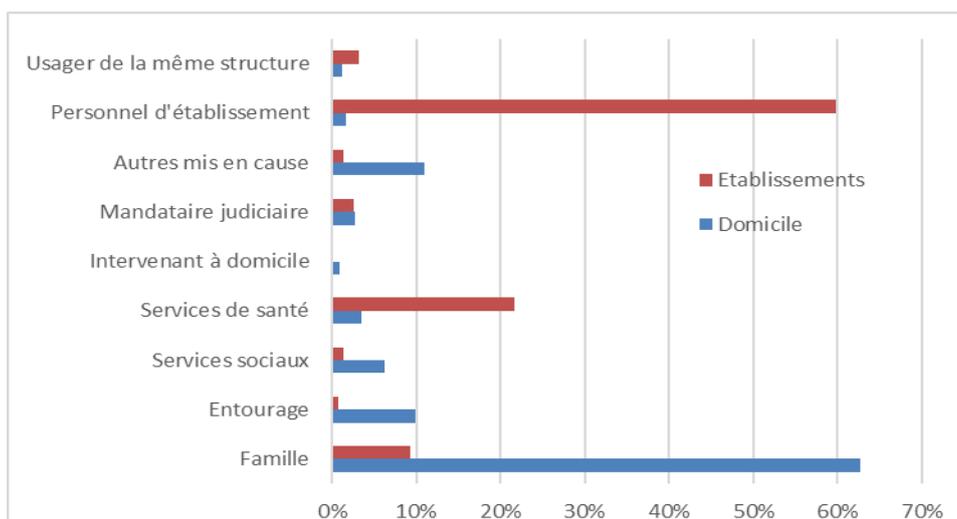
■ Personnes mises en cause dans les maltraitances, selon le statut des victimes (2021)



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

- **à domicile** : les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (63 %) ou l'entourage (10%), ou un personnel des services sociaux (6%) ;
- **en établissement** : les personnes mises en cause étaient plus souvent un personnel de l'établissement (60%) ou des services de santé (22%).

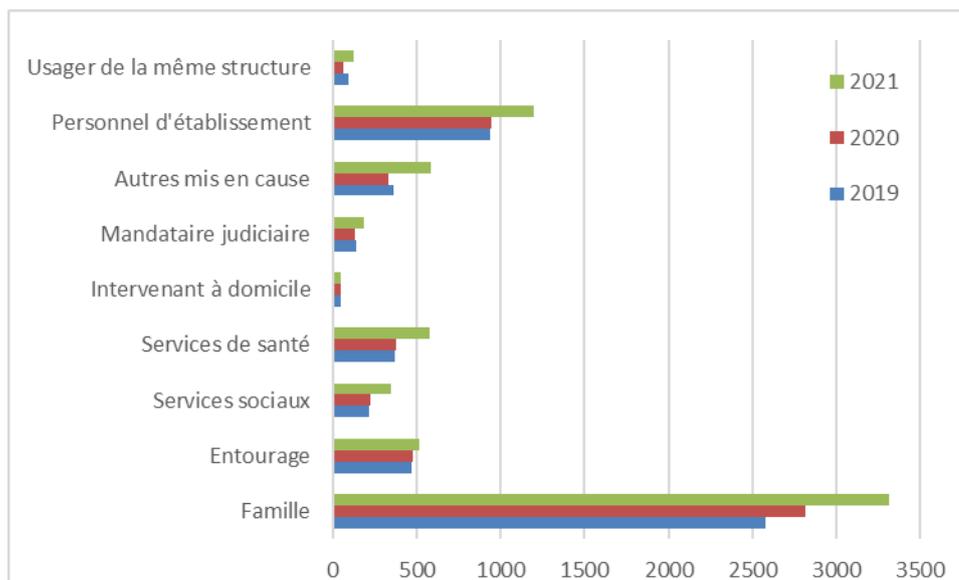
■ Personnes mises en cause dans les maltraitances, selon le lieu de survenue des maltraitances (2021)



De 2020 à 2021, l'augmentation la plus forte a été observée pour les membres de la famille (+ 502 soit +18%) et les personnels d'établissement (+254 soit + 27%), mais en valeur relative, de très fortes hausses ont été observées pour les professionnels des services de santé (+198 soit +52%) et des services sociaux (+117 soit + 52%).

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

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



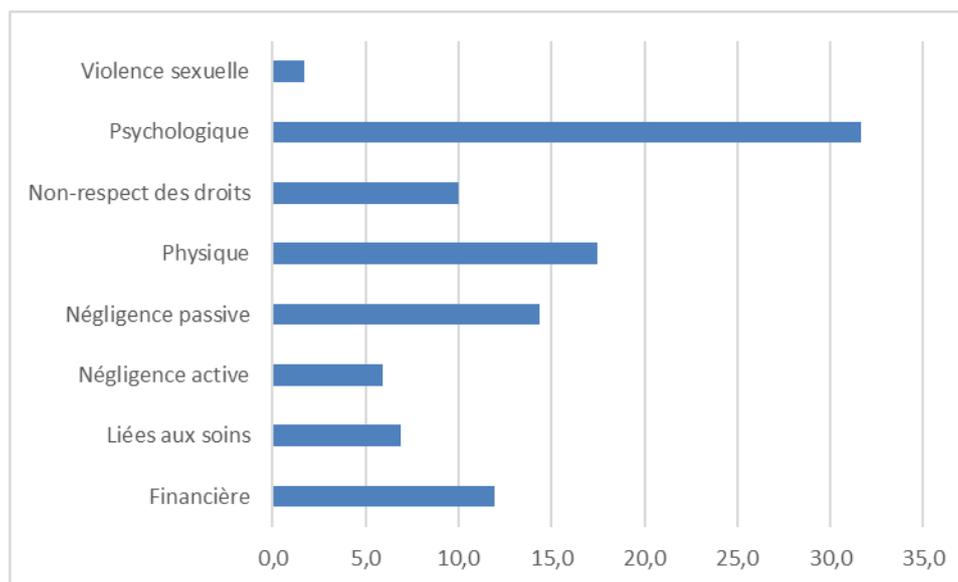
4/ Quelles maltraitances principales rapportées en 2021 ?

Pour interpréter les résultats qui suivent, il faut prendre en compte le caractère le plus souvent multiple des types de maltraitances, qui rend aléatoire le choix d'une maltraitance dite « principale ». Par ailleurs, les classifications en vigueur privilégient la description des effets (psychologiques, physiques...) sur les causes, le mécanisme ou le lieu de survenue des maltraitances. Elles ne prennent pas en compte l'origine institutionnelle ou individuelle des maltraitances.

Maltraitances principales en 2021

En 2021, sur 6023 dossiers de situation préoccupante ou de témoignage, pour lesquels les maltraitances principales rapportées par l'appelant sont connues, les types de maltraitances les plus fréquentes étaient psychologiques (32%), physiques (17%), les négligences dites « passives », c'est-à-dire non volontaires (14%) et les maltraitances financières (12%).

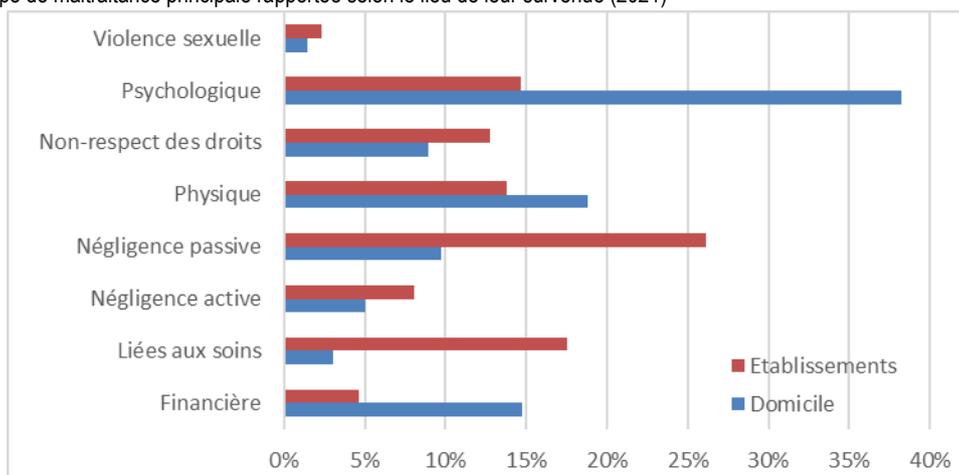
■ Type de maltraitance principale rapportée par l'appelant (2021)



Toutefois, les pourcentages des maltraitances principales en 2021 étaient différents **selon le lieu de leur survenue** :

- À **domicile** : les maltraitances principales rapportées étaient plus souvent psychologiques (38%), physiques (19%) et financières (15%) ;
- En **établissement** : les maltraitances principales rapportées étaient plus souvent des négligences passives (26 %), des maltraitances liées aux soins (18 %) et le non-respect des droits (13%).

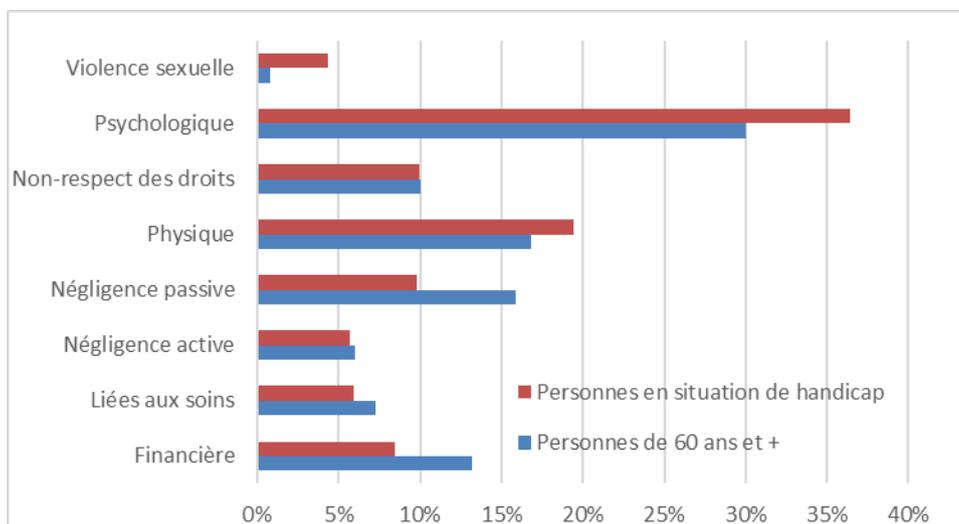
■ Type de maltraitance principale rapportée selon le lieu de leur survenue (2021)



En 2021, les pourcentages des maltraitements principaux rapportés étaient également différents **selon le statut des victimes** concernées :

- **Chez les personnes âgées de 60 ans et plus** : les maltraitements principaux étaient plus souvent des négligences passives (16%), et des maltraitements financiers (13%) ;
- **Chez les personnes en situation de handicap** : les maltraitements principaux étaient plus souvent psychologiques (36%), physiques (19%) et sexuelles (4%).

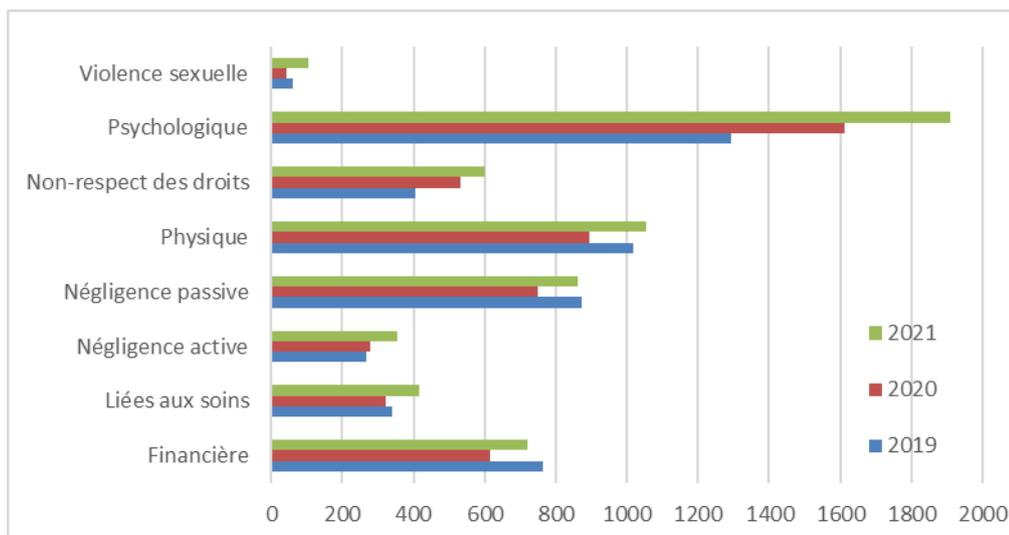
■ Type de maltraitance principale rapportée, selon le statut des victimes (2021)



Evolutions 2019 - 2021

Par comparaison avec 2020, la hausse observée en 2021 est plus particulièrement liée à celles des maltraitances psychologiques (+ 615 soit + 48%) et au non-respect des droits (+198 soit + 49%), mais une attention particulière doit être portée à la très forte hausse en valeur relative des violences sexuelles (+48 soit + 148%), d'autant que ce type de maltraitance est sans doute fortement sous-déclaré.

■ Evolution du type de maltraitances principales rapportées (2019-2021)



5/ Quelles propositions des centres en 2021 ?

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

Echanges d'information en 2021

En 2021, 6234 dossiers relevant d'un suivi par les centres (accompagnement de situation, ou situation préoccupante) ont fait l'objet d'une écoute, d'une proposition d'orientation et/ou d'un accompagnement par les centres, parfois par la plateforme en cas d'indisponibilité des centres.

Ces activités essentielles pour chercher à mettre un terme aux situations en question passent par des informations *entrantes* (réception d'appels, de mails, de courriers...), des informations *sortantes* vers l'appelant ou vers d'autres acteurs concernés, ou encore d'autres interventions (réunions...). **En 2021, il y a eu 29 918 échanges d'informations : 21% entrants, 61% sortants et 19% autres.**

Ces échanges doivent être mis en perspective avec le nombre de dossiers ouverts concernés. Il faut en outre tenir compte de l'ancienneté des dossiers, ceux ouverts avant l'année en cours ayant évidemment un recul supérieur, donc des échanges plus nourris. En 2021 sur 29 918 échanges d'information, 21 336 (71%) portaient sur des dossiers ouverts dans l'année, et 8582 (29%) sur des dossiers actifs mais ouverts avant 2021. **En rapportant les échanges aux seuls dossiers ouverts en 2021, il y a eu en moyenne 3,4 échanges par dossier : 0,7 entrants (hors appel initial), 2,2 sortants, et 0,5 autres interventions.**

Les échanges d'information variaient selon les

départements : en prenant en compte les échanges par dossiers ouverts en 2021, **la moitié des départements réalisaient 3,2 échanges ou plus par dossier (médiane)**, un quart ne dépassait pas 2,0 échanges par dossier (*1^{er} quartile*), en partie du fait d'un recueil (ou d'une saisie) incomplète, et un quart des départements réalisait plus de 5,4 échanges par dossier (*3^{ème} quartile*).

Les échanges d'information variaient également selon que le département était couvert par un centre adhérent à la fédération, ou bien par un partenaire :

- **Dans les 78 départements couverts par un centre adhérent à la fédération : la moitié réalisaient 4,0 échanges par dossier ou plus (médiane)**, un quart ne dépassait pas 2,7 échanges par dossier (*1^{er} quartile*), et un quart des départements réalisait plus de 5,7 échanges par dossier (*3^{ème} quartile*) ;
- **Dans les 23 départements couverts par un partenaire de la fédération : la moitié réalisaient 1,2 échanges par dossier ou plus (médiane)**, un quart ne dépassait pas 0,9 échanges par dossier (*1^{er} quartile*), et un quart des départements réalisait plus de 1,9 échanges par dossier (*3^{ème} quartile*).

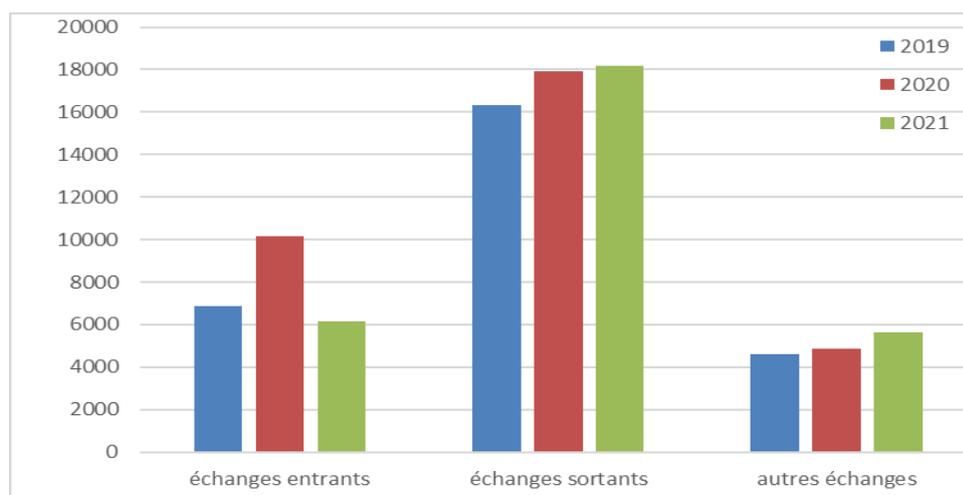
Evolution des échanges 2020 - 2021

De 2020 à 2021, les échanges d'informations saisis ont baissé de -3020 soit -9 %, retrouvant un niveau supérieur à celui de 2019, après une forte hausse en 2020 (+5106 soit +18%).

Cette baisse en 2021 s'explique exclusivement par celle des échanges « entrants » (-4013 soit -40%) en lien avec la baisse des alertes directes aux centres, alors que les alertes adressées à la plateforme ont augmenté sur la même période (cf. chapitre 2). Dans le même temps, les échanges « sortants » (+ 229 soit +1%) et les « autres interventions » (+ 764 soit +16%) ont augmenté.

Le schéma ci-dessous montre une évolution des échanges sur les 3 dernières années. On peut constater une tendance à la hausse de 2019 à 2021 pour les échanges « sortants » (+1813 soit + 11%) et pour les « autres interventions » (+1019 soit + 22%), tandis que les appels « entrants » ont fluctué (hors alerte initiale au 3977).

■ Evolution des échanges d'information sur les dossiers de l'année (2019-2021)



Actions préconisées par les centres et réalisées par les appelants

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

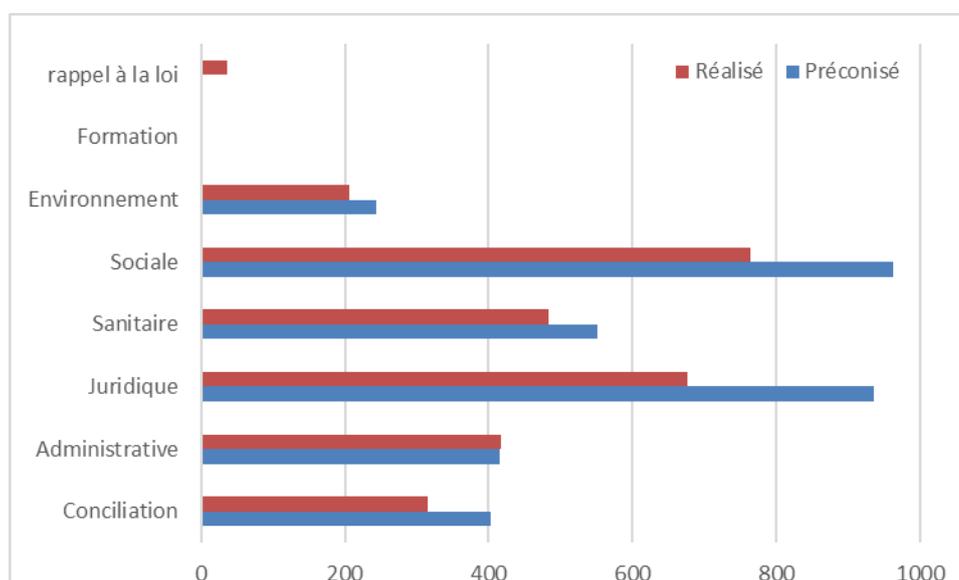
En 2021, 3515 actions ont été préconisées, et 2902 ont été réalisées par les appelants, d'après les données saisies.

Les actions de nature sociale et juridiques représentent 27% de celles préconisées (26% et 23% de celles réalisées, respectivement), les actions de soins 16% de celles préconisées (17% de celles

réalisées). Les actions administratives (12% des actions préconisées, 14% de celles réalisées), les recherches de conciliation (11% des actions préconisées, 11% de celles réalisées), et les actions portant sur l'environnement de la victime (7% des actions préconisées, 7% de celles réalisées) étaient moins souvent mobilisées.

Le ratio actions réalisées / actions préconisées (R / P) était globalement de 0,8 ; les actions moins souvent réalisées étaient juridiques (ratio R / P = 0,7), celles plus souvent réalisées étaient sanitaires (ratio R / P = 0,9).

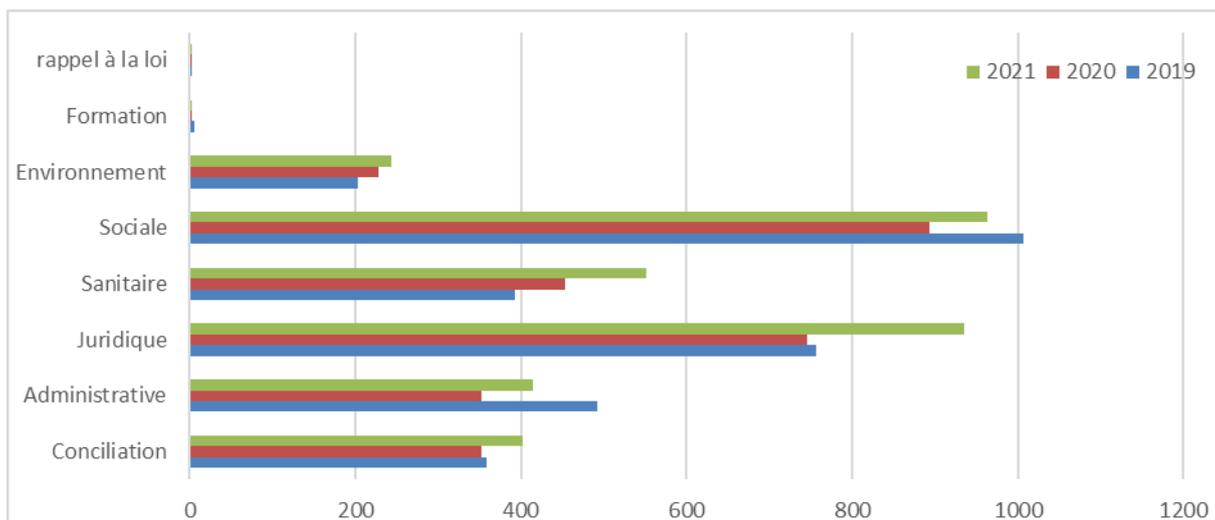
■ Principales actions préconisées et réalisées lors de l'accompagnement des appelants par les centres (2021)



Evolution des actions 2019 - 2021

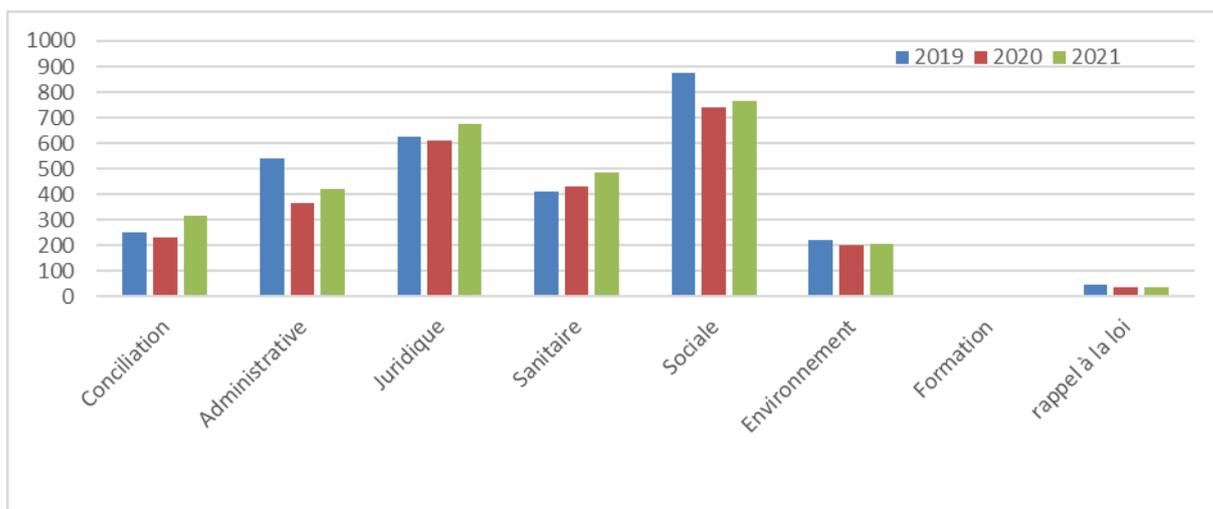
De 2019 à 2021, les actions préconisées ne montrent pas de tendance claire globalement : 3221 en 2019, puis 3029 en 2020 et 3515 en 2021. Seules les actions préconisées à caractère sanitaire (393 en 2019, puis 454 en 2020 et 551 en 2021) et, dans une moindre mesure, celles portant sur l'environnement des victimes (204 en 2019, puis 228 en 2020 et 243 en 2021) montrent une tendance à la hausse sur 3 ans.

■ Evolution des actions préconisées (2019 - 2021)



Les constats sont similaires pour les actions réalisées de 2019 à 2021, à l'exception des actions réalisées sur l'environnement, qui ont fluctué sur 3 ans sans tendance manifeste.

■ Evolution des actions réalisées (2019 - 2021)



6/ Quelle satisfaction des appelants ?

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

Pourquoi apprécier la satisfaction des usagers de la Fédération ?

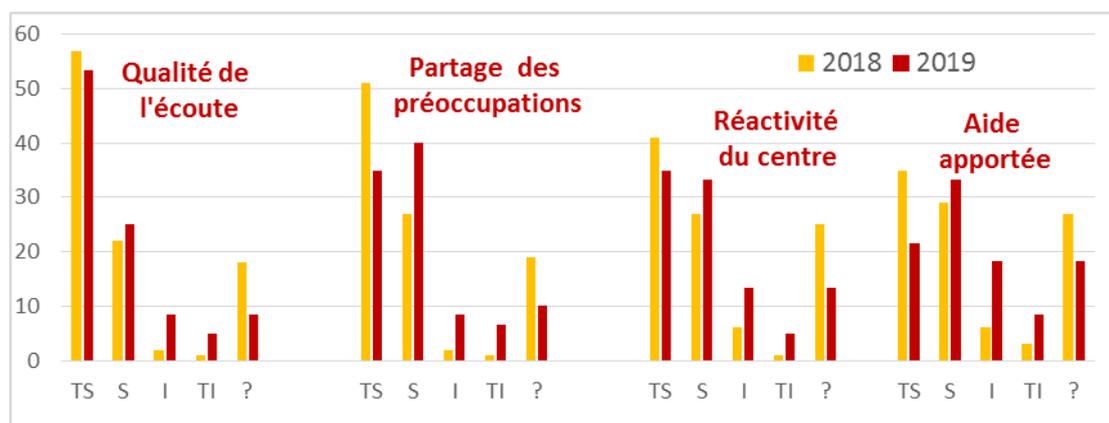
L'appréciation de l'intervention de la plateforme 3977 par les usagers eux-mêmes est nécessaire compte-tenu de la diversité des pratiques au sein de la Fédération, en l'absence de référentiel, et du faible retour d'information consécutif aux actions proposées aux appelants.

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 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.



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

Activités de la plateforme nationale

1. La plateforme nationale 3977 : Une transition technique en 2021
2. La plateforme nationale 3977 : Forte hausse des appels en 2021
3. La plateforme nationale 3977 : Bilan d'une « crise médiatique » début 2022
4. La plateforme nationale 3977 : Rappel sur l'accessibilité (2017-2020)
5. La plateforme nationale 3977 : Caractéristiques des appels (2017-2020)

1/ La plateforme nationale 3977 : Une transition technique en 2021

Les appels reçus constituent un indicateur essentiel pour suivre la réponse proposée par la Fédération aux situations de maltraitements rapportées par des victimes, ou des témoins de ces situations. Dans un contexte où, selon l'OMS, les alertes ne représentent qu'une faible part des situations réelles (< 5%), la capacité de la Fédération à proposer une écoute accessible et acceptable pour les appelants est un enjeu majeur. Cependant, le suivi de ces appels s'est heurté depuis 2020 aux adaptations organisationnelles rendues nécessaires par les périodes de confinement des professionnels de la plateforme.

Une rupture de continuité difficilement prévisible

Lors du premier confinement (mars 2020) lié à la pandémie de la Covid-19, la mise en place du télétravail à la plateforme de la Fédération 3977 contre les maltraitements a interrompu le recueil en temps réel des données exhaustives sur les appels reçus et les appels pris par les écoutants.

Le dispositif de gestion des appels téléphoniques était en effet circonscrit à l'activité opérée dans les locaux de la plateforme. Le télétravail a nécessité l'utilisation de téléphones portables dans les activités de réponse aux appels n'étaient pas pris en compte.

Une méthode d'estimation transitoire

Le nombre d'appels reçus et pris par la plateforme 3977 a donc été estimé pour 2020 et 2021, en s'appuyant sur l'évolution des dossiers ouverts, ou mis à jour (« suivis »).

Deux hypothèses ont été formulées pour cette estimation :

- La part des appels pris qui ont conduit à une ouverture de dossier pour maltraitance possible, ou au suivi d'un dossier déjà ouvert, est restée similaire à celle observée en 2019 (43%) ; en faveur de cette hypothèse, la stabilité de ce paramètre observée en 2017, 2018 et 2019 ;
- La part des appels pris d'emblée par rapport à l'ensemble des appels reçus, est restée stable par rapport à celle observée en 2019 (73%) ; en faveur de cette hypothèse, la part des appels pris par rapport à l'ensemble des appels reçus est restée stable entre 2017, 2018 et 2019.

Rétablissement du suivi en 2022

L'approximation du suivi des appels reçus et pris n'est pas acceptable dans la durée : il s'agit d'un paramètre important d'appréciation du fonctionnement de la plateforme fédérale. Un nouveau contrat a donc été conclu avec Orange® sur la base d'un nouveau dispositif de suivi exhaustif des appels reçus et pris, intégrant les appels reçus dans les locaux de la plateforme, et ceux reçus par les écoutants en télétravail.

Ce nouveau dispositif fonctionne depuis le 29 mars 2022.

2/ La plateforme nationale 3977 : Forte hausse des appels en 2021

En 2021, la plateforme a reçu 36 567 appels, selon notre estimation, dont 26 791 ont été pris immédiatement. A partir de ces appels pris, 5919 nouveaux dossiers ont été ouverts par les écoutants de la plateforme. Par ailleurs, 4401 suivis sont intervenus pour des dossiers déjà ouverts antérieurement. Ces activités semblent en forte hausse comparativement à l'année 2020, et accentuent la tendance déjà observée.

Une hausse des appels estimée à 26% en 2021, après + 14% en 2020.

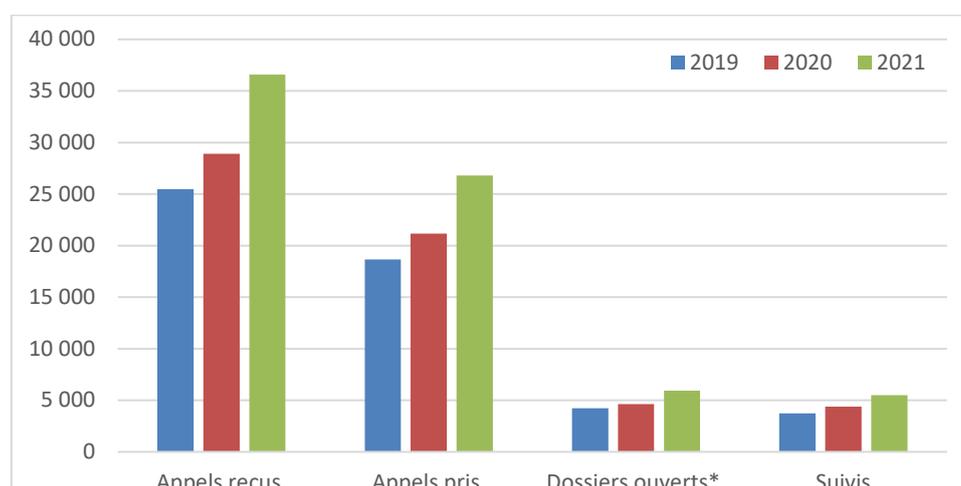
Le tableau ci-dessous détaille pour chacune des 3 dernières années 2019 (observée), 2020 et 2021 (estimées) les appels reçus et pris, les nouveaux dossiers ouverts et les suivis assurés par la plateforme (cette dernière activité n'étant pas sa mission principale).

	2019	2020*	2021*	2020-2021	
				N	%
Nombre d'appels reçus	25 457	28 908	36 567	+7 660	26%
Nombre d'appels pris	18 651	21 179	26 791	+5 612	26%
Nombre de dossiers ouverts**	4 224	4 635	5 919	+1 284	28%
Nombre de suivis	3 729	4 396	5 505	+1 109	25%
Nombre total d'opérations sur dossiers	7 953	9 031	11 424	+2 393	26%

*Données estimées sur la base des évolutions de dossiers ouverts et de suivi (cf. supra)

**Y compris les dossiers ouverts initialement pour accompagnement de situation

■ Appels reçus et pris, dossiers ouverts et suivis assurés à la plateforme 3977 (2019-2021)



Des objectifs de développement dépassés en 2021

Selon ces estimations, fondées sur des hypothèses robustes :

- Le nombre d'appels reçus a largement dépassé l'objectif fixé pour 2021 dans le cadre de la convention qui lie la Fédération et la Direction Générale de la Cohésion Sociale (n=25 000) ;
- Le nombre de dossiers effectivement ouverts pour maltraitance possible a lui aussi dépassé l'objectif fixé pour 2021 dans cette même convention (n= 4 000).

3/ La plateforme nationale 3977 : Bilan d'une « crise médiatique » début 2022

Au début de l'année 2022, la diffusion très médiatisée du livre du journaliste Victor Castanet « Les fossoyeurs » a été suivie d'une « flambée » d'alertes reçues à la Fédération 3977, d'abord à sa plateforme, mais aussi, dans les jours suivants, par tous les centres chargés de donner suite aux appels reçus. Cet épisode intense et prolongé pendant des semaines a fortement mis en tension le dispositif fédéral.

Une vague d'alertes décalée d'une semaine

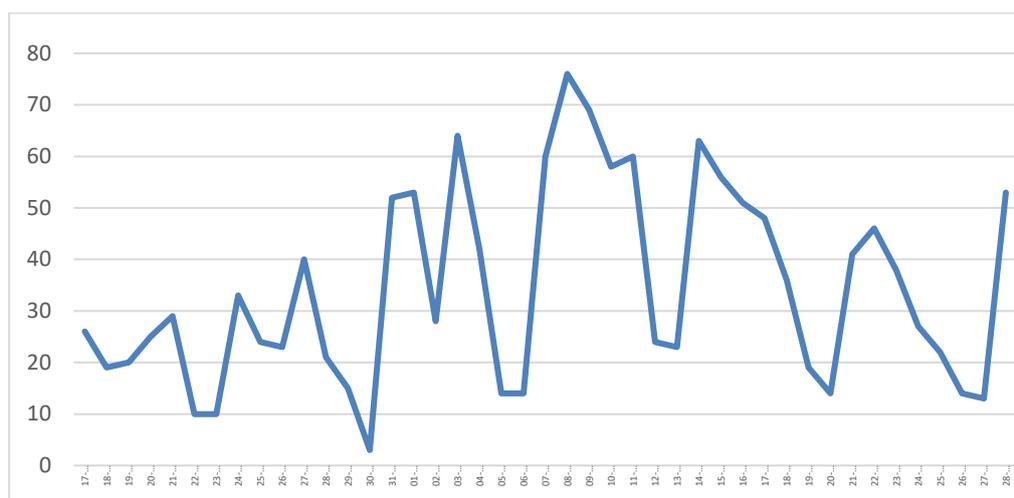
La publication d'extraits des « fossoyeurs » est intervenue le lundi 24 janvier, au début de la semaine 4 de 2022. La courbe ci-dessus (recueil manuel des données) précise l'évolution du nombre des appels quotidiens reçus depuis le 17 janvier (semaine 3), avant la diffusion, prise comme référence, jusqu'au 28 février 2022. Cette courbe montre les fluctuations d'alertes périodiques, les alertes étant moins nombreuses en fin de semaine.

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

Le point culminant des alertes est atteint à la semaine 6, avec 323 alertes reçues en semaine (+ 204 soit + 171%), et cette fois un rebond de 47 alertes de fin de semaine (+27 soit +135%).

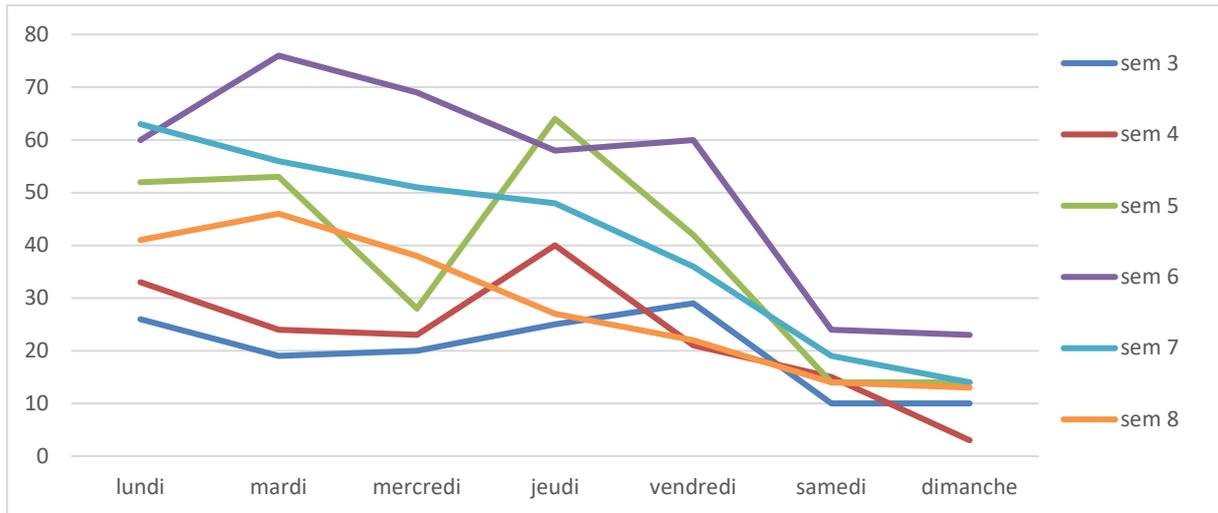
Les deux semaines suivantes (7 et 8) montrent un repli progressif des alertes vers un moindre niveau, cependant plus élevé qu'antérieurement.

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



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

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



Cette séquence illustre le délai entre la survenue d'une information médiatique et ses conséquences sur la décision d'alerter pour une situation de maltraitance, en général présente depuis des mois.

Une adaptation difficile des ressources

Au cours de cette « crise », il a été difficile d'adapter le nombre d'écouteresses à la hausse rapide du nombre des appels à la plateforme, compte-tenu de la disponibilité des écouteresses, et de la difficulté d'impliquer rapidement de nouveaux écouteresses sans formation spécifique. Ainsi, le nombre quotidien d'écouteresses, en présentiel ou en télétravail, a varié de 3 à 5 en semaine, et de 1 à 2 (exceptionnellement) en fin de semaine. Cette situation s'est traduite par un fort accroissement de la charge de travail des écouteresses, avec un ratio dossiers créés par écouteresse passé de 6,3 (semaine 3) à

16,2 (semaine 6), soit plus qu'un doublement. Ce ratio est passé pour les samedi et dimanche de 10 (semaine 3) à 15,7 (semaine 6).

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

Des leçons à tirer pour la suite

Cette expérience intense a conduit à une réflexion fédérale sur les ressources et l'organisation de la plateforme. L'équipe sera renforcée par un recrutement au 2^{ème} semestre 2022, la constitution d'un « pool » d'écouteresses bénévoles de réserve sera organisée, et l'organisation du travail de l'équipe sera discutée pour la recherche de pistes d'amélioration.

4/ La plateforme nationale 3977 : Rappel sur l'accessibilité (2017-2020)

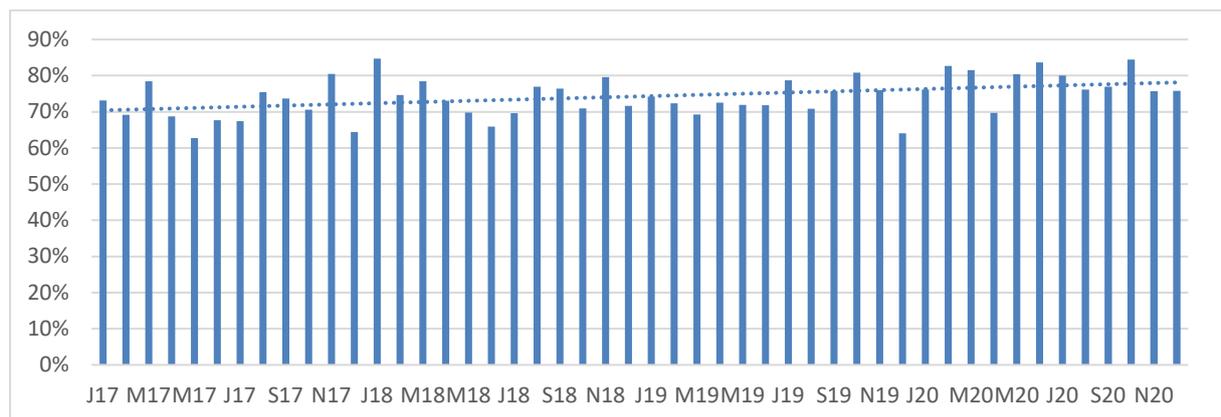
La plateforme 3977 vise à répondre aux alertes venant des victimes ou de leurs proches, ou encore de professionnels témoins de situations de maltraitances possibles. Il s'agit d'une réponse organisée au sein d'une politique publique, dont la mise en œuvre est confiée à la Fédération. Elle nécessite donc une évaluation en termes de réponse apportée aux appels. Les données qui suivent portent sur les années 2017 à 2020,

La plupart des appels sont pris immédiatement

La plupart des appels reçus à la plateforme sont pris immédiatement par les écoutants (78% en 2020). La part de réponses immédiates a dépassé 80% pour 6 des 12 mois de 2020.

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



La quasi-totalité des appelants finissent par nous joindre

Certains appels ne peuvent pas être pris immédiatement, malgré les efforts déployés : certains appels sont simultanés et dépassent le nombre d'écouter disponibles ; certains appelants raccrochent en constatant qu'ils ont fait une erreur de numéro ; d'autres encore se ravisent avant d'avoir été pris par l'écouter.

Toutefois, les appels qui n'ont pas abouti immédiatement peuvent être renouvelés. Pour 2018 et 2019, une analyse fine a montré que la quasi-totalité des appelants sont pris, la plupart d'emblée, les autres en différé : en 2018, 94,8% des appelants avaient été pris immédiatement ou en différé, et 95,5% en 2019.

Cette étude n'a pu être renouvelée depuis 2020, pour des raisons techniques. 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.

5/ La plateforme nationale 3977 : Caractéristiques des appels (2017-2020)

La connaissance de la répartition des appels à la plateforme dans le temps aide à la gestion de l'équipe, en adaptant le nombre d'écotants à celui des appels. Elle aide aussi à mieux comprendre le processus d'appel, du point de vue de la victime ou du témoin des faits. Les données ci-dessous reprennent les résultats 2017 - 2020, les données 2021 étant indisponibles.

Le schéma ci-dessous montre l'évolution mensuelle de 2017 à 2020 des appels reçus et pris immédiatement, des dossiers ouverts suite à ces appels, et des suivis de dossiers déjà ouverts.

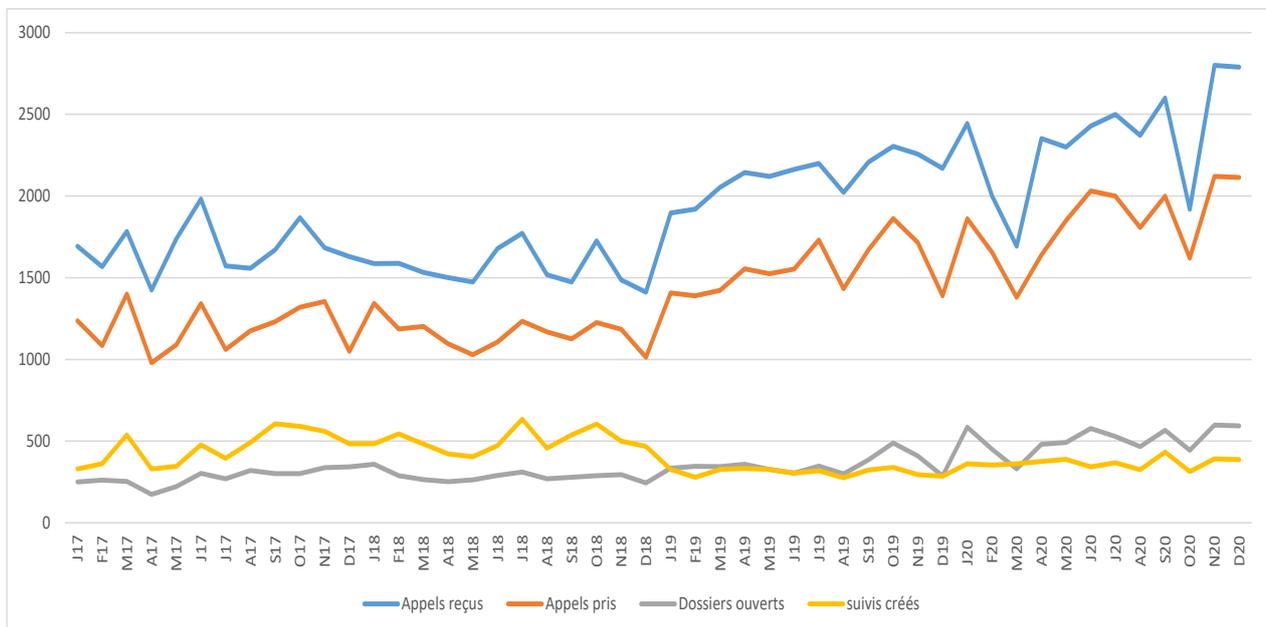
On voit la stabilité de l'activité de la plateforme en 2017 et 2018, puis une hausse forte et continue depuis le début de l'année 2019, à la fois pour les appels et les nouveaux dossiers.

L'impact de l'épidémie à Covid-19 sur cette évolution est visible, avec une chute des appels et des

nouveaux dossiers en mars et octobre 2020 liée à la mise en place des mesures de confinement, et une reprise rapide de la hausse dans les deux cas.

En définitive, la plateforme environ 1 500 appels, et ouvrait 250 nouveaux dossiers mensuellement fin 2018. Fin 2020, le nombre d'appels mensuels 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)



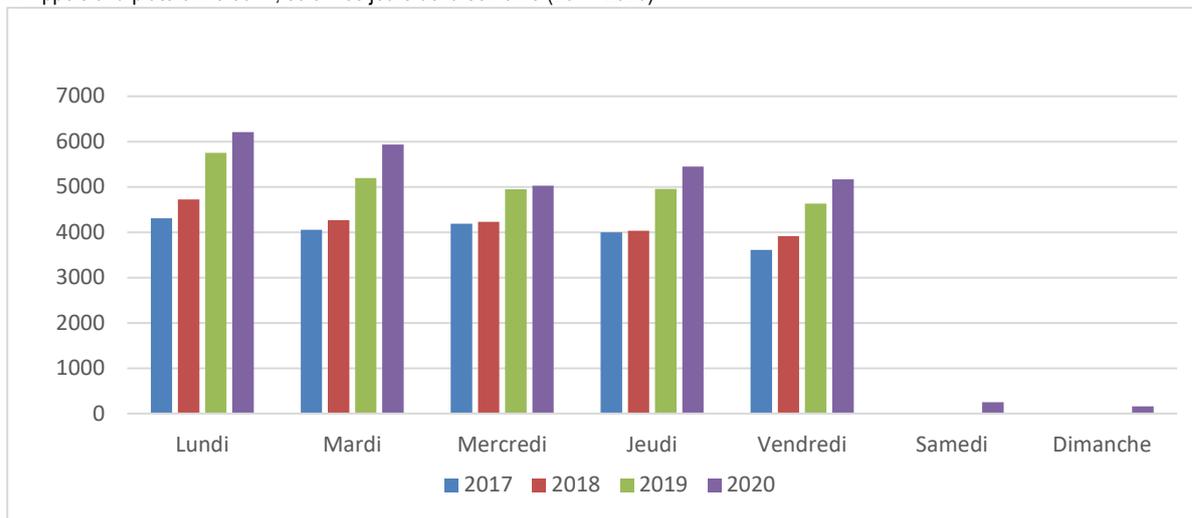
L'effet « début de semaine »

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 nombreux. Cette structure se reproduit plus ou moins sur les 4 années étudiées.

La forte croissance des appels 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 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 disponible à cette période. Depuis la fin novembre 2020, la permanence de la plateforme est assurée les samedi et dimanche en routine.

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

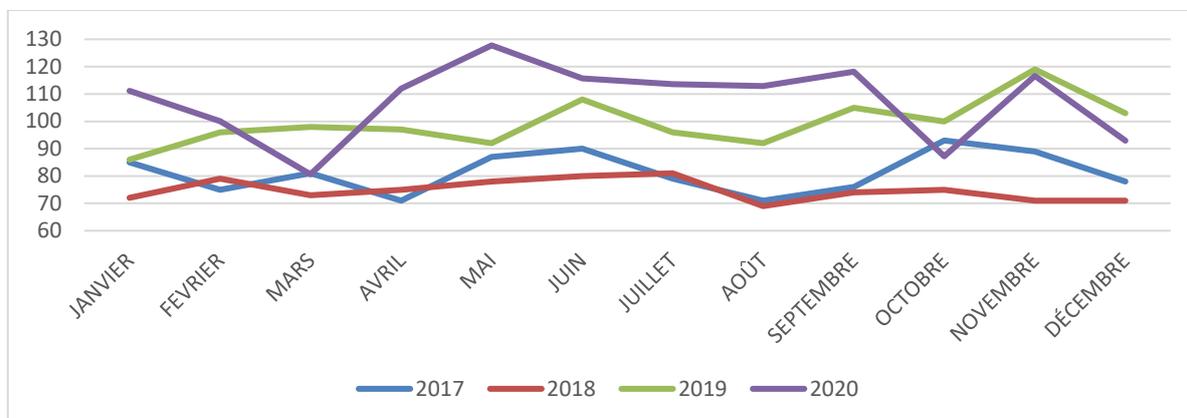


Absence de variations saisonnières

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 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 confinements.

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





La Fédération : les activités d'écoute et d'accompagnement des appelants

Actions des centres départementaux et interdépartementaux

1. Les centres départementaux et interdépartementaux
2. L'intervention des centres : une étude sur un échantillon de situations (2018-2019)
3. Quelques exemples d'intervention du dispositif : approche qualitative

1/ Les centres départementaux et interdépartementaux

Le réseau des 50 centres joue un rôle essentiel pour donner suite aux alertes et favoriser la mise en œuvre de mesures diverses, adaptées à la situation, pour y mettre un terme.

Les permanences d'écoute

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

Pendant ces permanences, certains bénévoles dits « *écoutants* », spécifiquement formés, travaillant en binôme, répondent immédiatement aux appelants, ou les rappellent pour approfondir 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 l'attente 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 du 3977) un dossier informatisé, en utilisant un logiciel spécifique, sécurisé, autorisé par la CNIL. Ce dossier synthétise les faits recueillis : Contexte, déroulement, personnes concernées, environnement familial, intervenants sociaux, sanitaires, protection juridique éventuelle...

Proposition d'une orientation

Les données recueillies par les écoutants sont ensuite analysées par d'autres 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.

Surtout, les référents proposent une conduite à tenir personnalisée : compléter les informations en sollicitant des professionnels concernés, rechercher une conciliation ou une médiation, solliciter des professionnels ou un service social, 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 ébauchée, l'argumenter et l'expliquer, lui proposer de l'accompagner vers les interlocuteurs pertinents et

de l'aider à engager les démarches. Dans certains cas, il peut être fait appel à d'autres associations.

L'accompagnement

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

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

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

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

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

La clôture du dossier

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 la mission d'intermédiaire du centre est remplie. C'est aussi le cas en l'absence de maltraitance avérée, après avoir recherché d'autres modalités d'accompagnement.

Lors de la clôture, les référents caractérisent la situation (confirmation ou non des maltraitements, requalification si nécessaire). 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 ponctuelle en 2018 et en 2019, pour approfondir des résultats non accessibles en routine. Elle n'a pas été renouvelée depuis.

Délais d'intervention

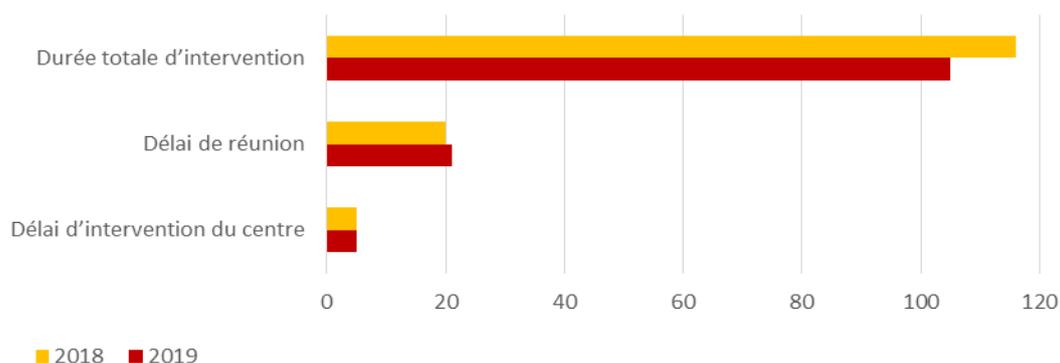
Sur 155 dossiers clôturés en 2019, la durée totale d'intervention de la Fédération, entre l'appel au 3977 (ou au centre), et la clôture, était de 105 jours (médiane), moins qu'en 2018 (116 jours).

Le délai médian d'intervention du centre pour les appels reçus au 3977 était de 5 jours (2018 & 2019).

Une réunion a été organisée, le cas échéant, dans un délai médian de 21 jours après l'appel initial.

La plupart des dossiers a fait l'objet d'un suivi (98 %), avec 4 échanges par dossier (médiane), (minimum : 1, maximum : 39), en 2018 et 2019.

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



Les interventions lors de l'accompagnement

Elles ont comporté une réunion pour 29% des situations en 2019 (33% en 2018). Des mesures ont été proposées à l'appelant, dont une partie a été mise en œuvre. Certaines ont été engagées hors propositions.

Mesures sociales

Elles étaient les plus fréquentes (39 % en 2019, 47% en 2018) : Parmi elles, demandes d'évaluation ou d'accompagnement : 25% (31 % en 2018) ; orientations vers un dispositif de coordination : 12% (14 % en 2018) ; orientations 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) : auprès d'un service du Conseil départemental : 16% (26 % en 2018), d'un établissement médico-social ou de santé : 11% (13 % en 2018), d'une mairie : 9% (13 % en 2018), ou de l'ARS : 7% (8% en 2018).

Mesures juridiques

Elles concernent 37 % des situations (49% en 2018) :

auprès de la police ou la gendarmerie : 15% (24 % en 2018), plaintes auprès du procureur : 12% (16 % en 2018), demandes de protection juridique : 7% (13 % en 2018), conseil juridique : 6% (12 % en 2018), conciliation ou médiation : 7% (9 % en 2018).

Mesures sanitaires

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

Mesures liées au cadre de vie

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

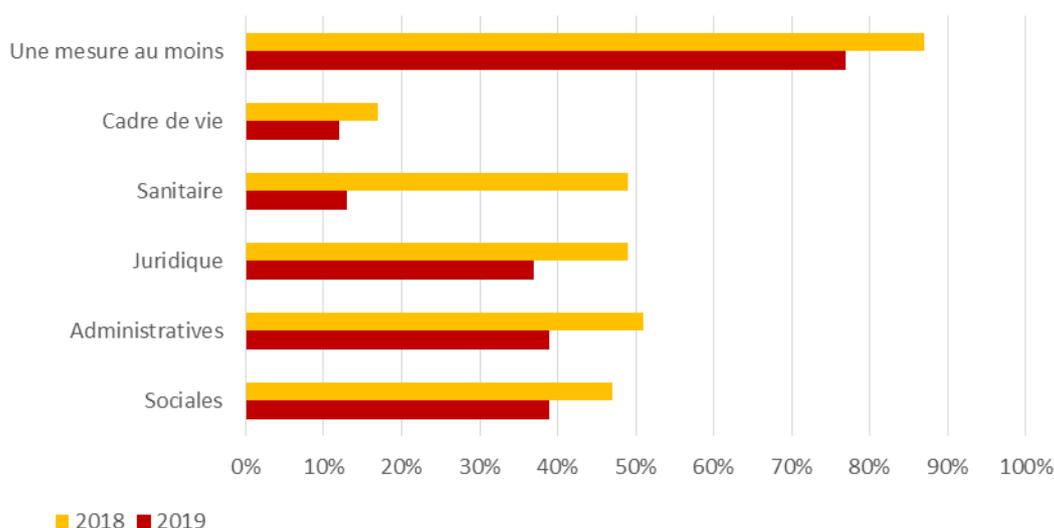
Evolution des interventions (2018-2019)

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 maltraitements n'ont pas été confirmés 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 :

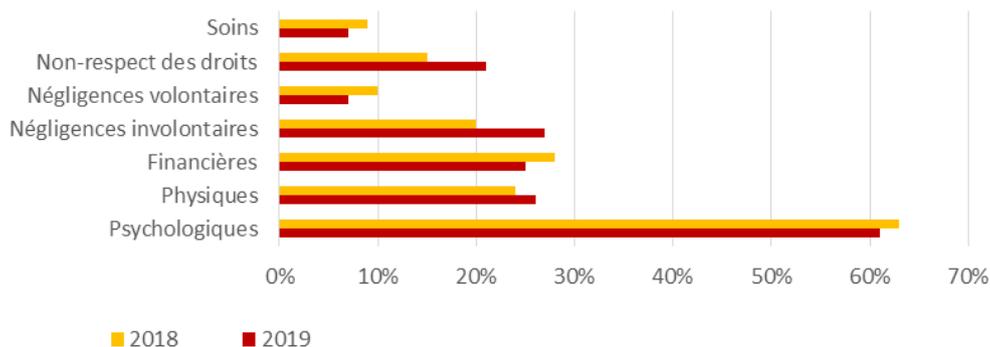
Types de maltraitements	2019	2018
- le plus souvent psychologiques	61 %	63 %
- physiques	26 %	24 %
- liées à des négligences dites « involontaires »	27 %	20 %
- financières	25 %	28 %
- mettant en cause les droits des personnes	21 %	15 %
- liées à des négligences volontaires	7 %	10 %
- enfin maltraitements 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 identifiée 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, ont été constatés.

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

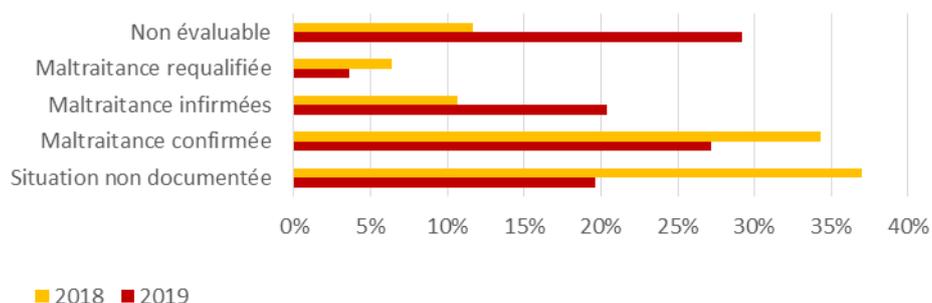


* Compte-tenu des associations de types de maltraitances, le total des types de maltraitances dépasse 100%.

Evolution des situations de maltraitances

Après analyse et accompagnement par un centre, 80% des situations de maltraitances, 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), ou requalifiée par les référents dans 2% des situations, (10% en 2018). Les maltraitances alléguées ont été infirmées, du fait de l'absence de personne 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)



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

Les exemples qui suivent, rendues 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, déjà présentés dans le rapport d'activité 2020.

Exemples de maltraitances à domicile

Situation 1

Personne âgée à domicile ; maltraitances intrafamiliales : physique, psychologique et financières. Maltraitances avérées. 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 maltraitances 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 déposé 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 de 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 maltraitances intrafamiliales lié à la cohabitation contrainte de parent(s) âgé(s) avec leur(s) enfant(s).

Situation 2

Personne âgée à domicile ; négligences passives ; maltraitements psychologiques et financiers. 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 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 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.

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 récente, les voisins ont interpellé Frédéric, qui a appelé la police. Anne-Marie aurait dénié toute brutalité, mais l'aide à domicile a contacté Frédéric à ce sujet, et serait prête à témoigner. Hélène et Frédéric envisagent une décohabitation, Anne-Marie habitant pour quelques mois chez sa fille.

L'écoute montre que la situation conjugale s'est dégradée depuis 3 ans, mais que le conflit est antérieur. 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 juridique 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, 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 reprend 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 âgée à domicile, personne en situation de handicap ; négligences passives.
Maltraitance liée aux soins. Situation non résolue à ce jour.

Le contexte : Irène, 97 ans, est grabataire, sans autonomie (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 restituer. Par ailleurs, il est en conflit avec le 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 ; il 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 juridique 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 que le centre Alma les contacte : Ce service indique que la situation d'Irène dépasse les possibilités d'aide de Gilbert.

On apprend que Gilbert est hospitalisé pour 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 maltraitements physiques (brutalité) 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 maltraitements, la complexité de l'interaction entre les acteurs qui met en évidence l'insuffisance de coordination, qui favorise sans doute les maltraitements.

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 renouvelaient.

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 ; maltraitances intrafamiliales : physique et psychologique.
Maltraitances avérées, 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 maltraitances physiques et psychologiques, qu'elle subit. Marcel ne supporte pas sa mauvaise santé et la frappe de ce fait. Elle dit aussi avoir été 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 qui 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 maltraitances. Marcel a eu peur d'une intervention extérieure suite à l'alerte. Toutefois la vigilance reste de mise.

Situation 7

Personne âgée à domicile. Maltraitances intrafamiliales, psychologique et physique.
Maltraitances avérées. 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* ». Lors de 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 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 maltraitances 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 l'arrêt des procédures administratives. Les services du Conseil départemental ont été très efficaces dans ce contexte.

Situation 8

Personne âgée à domicile. Maltraitances psychologiques. Maltraitances avérées. Orientation vers les services sociaux.

Le contexte : Hélène, 90 ans, vit seule chez elle. Elle est veuve depuis 4 ans. Elle bénéficie d'aide 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 maltraitances 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.

Accompagnement : Après avoir appelé le 3977, Alice, après discussion avec son mari, ne veut plus être contactée. Pour autant, elle accepte que le centre cherche une solution. Les bénévoles contactent les services locaux 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 maltraitances 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. Maltraitances 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 maltraitances 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 locaux 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. Maltraitances intrafamiliales : psychologique, négligence. Maltraitances avérées. 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'aide (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 », elle devrait être 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 relai temporaire sur avis du médecin traitant.

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

Exemples de maltraitances en établissement

Situation 1

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 que pour un EHPAD. Il joint une copie de la 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 maltraitance institutionnelle illustre la marge d'initiative des établissements, les limites des interventions des tutelles et l'intérêt de solliciter les directions des établissements.

Situation 2

Personne âgée en EHPAD. Maltraitances liées aux soins et négligences. Maltraitances avérées. Situation résolue.

Le contexte : Edmond, 88 ans, réside en EHPAD du fait de multiples problèmes de santé, il est malentendant. 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. Le climat toutefois 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.

Situation 3

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 4

Personne âgée en établissement. Négligence, 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 mètres avec plexiglas, durée maximum de 30 mn, 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 la situation individuelle de sa mère.

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

Situation 5

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 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 aussi 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 tous cas le rétablissement d'échanges a pu apaiser la situation.

Situation 6

Personne âgée en résidence. Négligence actives. 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 (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 contexte.

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

Situation 7

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 limitée 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 paradoxalement venir des autorités de tutelle, alors que la direction de l'établissement a plutôt une pratique rigide dans ce cas.

Situation 8

Personne âgée en EHPAD. Négligences passives ; maltraitements psychologiques. Privation de droits Maltraitements avérés. Situation apaisée.

Le contexte : Madeleine, 88 ans, vit en Ehpac. 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 de l'établissement 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'Ehpac 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'Ehpac, 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'établissement pour rechercher des solutions.

IV

La Fédération 3977 : Information et communication

1. Réunion des instances fédérales
2. La Fédération et les médias
3. Focus : la nouvelle Commission des centres

1 / Réunion des instances fédérales en 2021

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

En 2021, la plupart des réunions de ces instances se sont tenues à distance, compte tenu de la situation sanitaire.

Conseil fédéral

Il s'est réuni six fois au cours de l'année 2021. Chaque réunion donne lieu à un compte-rendu provisoire diffusé dès que possible aux membres, mais également à tous les centres. Ce compte-rendu est ensuite validé à la réunion suivante du Conseil.

Les points qui suivent résument les faits saillants discutés à chaque séance :

- **13 janvier 2021** : Compte-rendu des réunions du HCFEA, de la Commission « bientraitance – maltraitance » et du Défenseur des Droits, auxquels la Fédération participe. Le Conseil a discuté de l'organisation de la plateforme 3977. Les difficultés de plusieurs centres ont été évoquées. L'état d'avancement de 3 groupes de travail a été présenté : bénévolat, rapport d'activité, règlement intérieur.
- **15 mars 2021** : Approbation des comptes 2020 et du rapport d'activité préliminaire 2020. Bilan de la convention 2017-2020 liant la Fédération à la DGCS. Présentation des conclusions du groupe de travail « Bénévolat ». Projet de règlement intérieur fédéral.
- **26 avril 2021** : Discussion du projet fédéral 2021-2023. Projet de nouveau contrat d'adhésion à la Fédération. Révision des principes éthiques présentée par le Comité d'éthique.
- **9 juin 2021** : Projet de Webinaire pour la journée mondiale du 15 juin. Projet de nouvelle convention triennale Fédération – DGCS. Agrément des membres des collègues 2 & 3. Mise en œuvre de la RGPD dans le fonctionnement fédéral.
- **16 septembre 2021** : Election du bureau fédéral.
- **18 novembre 2021** : Organisation d'une réunion avec les partenaires départementaux de la Fédération. Mise en place de la Commission des centres. Réactivation du Conseil scientifique après le décès de Robert Moulias. Projet de sensibilisation aux maltraitances financières des résidents des établissements à la demande du groupe Domitys. Séminaire « communication des centres » à Valence pour les Centres d'AurAlma. Organisation de la journée des présidents de centres.

Assemblée générale

En 2021, deux assemblées générales ordinaires ont été organisées à distance :

- L'une tenue le **11 mai**, a été consacrée à la discussion et à l'adoption du rapport d'activité 2020 et du rapport moral, ainsi que des comptes 2020 et du budget 2021. Ont été également discutés et adoptés le règlement intérieur de la Fédération, et le nouveau contrat d'adhésion des centres. Enfin les principes éthiques fédéraux révisés ont été présentés ;
- L'autre, tenue le **16 septembre**, a été exclusivement consacrée à l'élection (par logiciel sécurisé) des membres du Conseil fédéral, dans sa nouvelle configuration (3 collègues).

Réunions des présidents de centres

Cette réunion annuelle a été organisée à distance en 2021, sur 2 jours (30 novembre ou 9 décembre), pour favoriser la participation du plus grand nombre de centres : ainsi 38 centres ont pu se connecter et participer à l'une ou l'autre de ces deux réunions.

Comme habituellement, ces réunions ont permis de faire le point de la situation fédérale et d'échanger sur le contexte national, l'actualité interne de la Fédération et la situation des centres.

Trois sujets-clés ont été développés et discutés :

- Les conclusions et propositions du groupe de travail consacré au bénévolat des centres ;
- Le développement de la communication externe des centres ;
- Le rôle et la mise en place de la nouvelle commission des centres (cf. focus plus loin).

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

Réunions d'équipe bureau-salariés

Des réunions à distance ont été organisées en 2021 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.

Dans un contexte de faible disponibilité des participants potentiels, deux réunions ont été ainsi organisées les 19 janvier et 21 juin 2021.

Lettre d'information interne

Un seul numéro de la lettre d'information interne a été rédigé en 2021 sous un format recto-verso, et largement diffusés au sein de la Fédération : N°17 – octobre 2021, avec :

- Un éditorial consacré à la coopération interne à la Fédération ;
- Une information sur la convention Fédération DGCS 2021-2023 ;
- Des informations sur les effets de la Covid sur les alertes pour maltraitances (article scientifique publié dans la revue *Santé Publique* par la Fédération, intervention de la Fédération au séminaire organisé par la CNSA) ;
- Le projet de sensibilisation des résidents du groupe Domitys aux maltraitances financières.

2/ La Fédération et les médias en 2021

L'image de la Fédération dans l'opinion publique, et même auprès de multiples acteurs institutionnels ou associatifs concernés par les maltraitances est floue, voire totalement absente. Surtout, l'idée que l'immense majorité des situations de maltraitances, qu'elles surviennent à domicile ou dans des établissements, ne fait l'objet d'aucune alerte, est argumentée par l'OMS, même si on ne dispose malheureusement d'aucune donnée à ce sujet pour la France. Ces constats soulignent le besoin d'intensifier la communication externe de la Fédération.

Communiqués de presse : une nouvelle dynamique

Au cours de l'année 2021, 11 communiqués de presse ont été préparés par le bureau et largement diffusés auprès des principaux médias intéressés ; ces communiqués réagissaient à des faits de l'actualité relatifs aux maltraitances, ou pointaient des constats quantitatifs ou qualitatifs de l'activité fédérale, suggérant des évolutions sur les faits de maltraitance et/ou sur les modalités d'alertes les concernant.

- **12 avril 2021** : « *Une nouvelle définition des maltraitances en France* » : il s'agissait de saluer l'adoption par la Commission Nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, d'une nouvelle définition des maltraitances, explicitant notamment leur origine institutionnelle possible ;
- **5 mai 2021** : « *La Fédération 3977 reste très préoccupée de la situation des résidents âgés en EHPAD* » : il s'agissait de réagir à la forte hausse des alertes reçues au 1^{er} trimestre 2021 à la Fédération sur des situations de maltraitances dans les établissements médico-sociaux ;
- **31 mai 2021** : « *Covid-19, maltraitances et le monde d'après* » : à l'occasion de la Journée mondiale de lutte contre les maltraitances de personnes âgées, la Fédération annonçait un webinar consacré aux effets de l'épidémie de Covid-19 sur les maltraitances ;
- **15 juin 2021** : « *Marquer le coup, sans marquer le pas* » pour la Journée mondiale de lutte contre les maltraitances de personnes âgées, la Fédération appelait à intensifier cette lutte en France ;
- **5 juillet 2021** : « *Pas d'alerte en un clic pour les victimes de maltraitances* » : en solidarité avec France Victimes, menacée d'un appel d'offre particulièrement contraignant, l'impossibilité de limiter à quelques minutes au téléphone l'accueil, l'écoute et la mise en confiance des victimes, était soulignée ;
- **20 juillet 2021** : « *Projet de loi contre les maltraitances : un premier pas... sur une longue route* » : ce communiqué saluait le projet de loi « *visant à promouvoir la bientraitance dans l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité et des majeurs protégés et à lutter contre la maltraitance* », et proposait des mesures de renforcement ;
- **13 septembre 2021** : « *Fort rebond des alertes pour maltraitances d'adultes au 1^{er} semestre 2021* » : la forte hausse des alertes reçues au 1^{er} semestre 2021 à la Fédération sur des situations de maltraitances, notamment chez des personnes en situation de handicap, était mise en avant ;
- **23 septembre 2021** : « *Soutenons les personnes sourdes ou malentendantes* » : à l'occasion de la semaine mondiale de soutien des personnes malentendantes ou atteintes de surdité, la Fédération a présenté les nouvelles modalités d'accès à sa plateforme 3977 visant à améliorer son accessibilité pour les personnes sourde ou malentendantes ;
- **8 octobre 2021** : « *Une journée pour y penser, tous les autres jours pour les soutenir* » : ce communiqué à l'occasion de la 12^{ème} journée nationale des aidants saluait le rôle des aidants dans la vigilance et le témoignage des situations de maltraitances ;
- **14 novembre 2021** : « *Hausse persistante des alertes pour maltraitances en établissement* » : la hausse spectaculaire des alertes pour maltraitances en établissement était analysée et commentée, après la stagnation contemporaine des périodes de confinement du fait de la Covid-19 en 2020 ;
- **29 novembre 2021** : « *Adultes en situation de handicap : les alertes pour maltraitances fortement accrues en 2021* » : l'année 2021 a été marquée par cette hausse spectaculaire et inédite des alertes

concernant des personnes en situation de handicap, dont les causes restent à établir.

Retombées dans la presse écrite

Cet effort significatif et continu de communication externe en 2021 n'est pas resté sans effets. Dans les jours suivant chaque communiqué, des relais dans la presse écrite, avec des commentaires, et parfois des demandes d'interviews ont été constatés.

Les données qui suivent, non exhaustives, illustrent une certaine efficacité de ces efforts de communication. Ces suites sont perceptibles au niveau national, mais aussi dans la presse quotidienne régionale, renforçant souvent des initiatives prises par les centres fédéraux concernés.

Dans la presse nationale

- « *Lutter contre les violences faites aux personnes âgées dans le cadre familial* » Tribune de la députée Stéphanie Atger, suite à une audition de la Fédération, le Point 16 janvier 2021
- « *Covid-19 : les appels pour maltraitance envers les personnes âgées et les adultes handicapés ont augmenté* » Actualités Sociales Hebdomadaires 19 février 2022
- « *Violences conjugales chez les séniors : Ce sont souvent des situations qui perdurent depuis longtemps* » Planet 30 mars 2021
- « *Détecter la maltraitance chez les personnes âgées* » ActuSoins Magazine N° 40 mars 2021
- « *Les violences contre les adultes handicapés et les personnes âgées sont en forte hausse depuis le début de la pandémie* » France info 11 août 2021
- « *Personnes âgées et handicapées : la crise sanitaire a pu justifier à tort certaines maltraitances institutionnelles* » ApmNews 17 août 2021
- « *Hausse des appels pour violences envers les personnes âgées ou handicapées* » – La Croix 20 août 2021
- « *Personnes âgées ou handicapées : maltraitances en hausse, et sans doute sous-évaluées* » Le Média Social 24 août 2021
- « *Les signalements pour violences contre les séniors ou les handicapés explosent* » – Le Point 15 septembre 2021

Dans la presse quotidienne régionale

- « *Maltraitance des seniors en Normandie : le directeur du centre d'écoute ALMA 76-27 fait le point* » Paris Normandie 15 juin 2021
- « *Violences contre adultes handicapés et personnes âgées : les appels ont augmenté de 36% depuis le début de la pandémie* » - La Dépêche du Midi 11 août 2021
- « *Drome : six familles déposent plainte contre un Ehpad pour des accusations de maltraitance* » La Provence 18 août 2021
- « *La maltraitance des personnes âgées ou handicapées bondit après les confinements* » – Ouest France 23 août 2021
- « *Les signalements de maltraitances envers les personnes âgées ou handicapées ont bondi de 28 % au premier semestre 2021* » - La Voix du Nord 15 septembre 2021
- « *Personnes âgées et handicapées : bond des signalements pour maltraitances depuis le début de l'année* » Charente Libre 15 septembre 2021
- « *Personnes âgées et handicapées : nette hausse des signalements pour maltraitances* » - Le Télégramme 15 septembre 2021

- « *Handicap en Nouvelle-Aquitaine : une enquête révèle qu'une femme interrogée sur deux a subi des violences sexuelles* » - Sud-Ouest 11 novembre 2021
- « *Les impacts de la maltraitance sur la vie future des victimes* » - Le Progrès 15 novembre 2021
- « *Personnes âgées et handicapées : hausse persistante des alertes pour maltraitances* » - Sud-Ouest 15 novembre 2021
- « *Maltraitance sur les personnes âgées ou handicapées : une hausse importante des alertes au 3977* » Libération – Champagne 15 novembre 2021
- « *Maltraitance sur les personnes âgées ou handicapées : une hausse importante des alertes au 3977* » - L'Est Eclair 15 novembre 2021
- « *Maltraitance dans les Ehpad : en Occitanie, les témoignages chocs des proches et soignants* » - Midi Libre 26 janvier 2022
- « *Les chiffres de la maltraitance en 2020* » L'Est Républicain 6 février 2022

Une présence nouvelle dans le champ scientifique

- *Alertes pour maltraitances d'adultes vulnérables Evolution pendant l'épidémie de Covid-19 en France*¹

Cet article scientifique, résume à partir des données d'activité de la Fédération les modifications observées depuis 2020 avec l'épidémie de Covid-19, en comparaison avec les alertes reçues de 2017 à 2019. Les alertes pour maltraitance en établissement ont baissé pendant 3 mois, tandis que celles pour maltraitances à domicile ont un peu augmenté, malgré un repli ponctuel lors des confinements. Les situations rapportées pendant l'épidémie, touchaient plus souvent les femmes. Le non-respect des droits et les maltraitances psychologiques ont été plus fréquents, les maltraitances financières et les négligences moins fréquentes.

- *Effets de l'épidémie de Covid-19 sur l'organisation des Ehpad, des services à domicile et de continuité du cadre du vie des personnes âgées*

La Fédération 3977 est intervenue lors de ce séminaire organisé par le Conseil de l'âge (Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge) et la Caisse nationale pour l'autonomie. Dans la 1^{ère} table ronde (« *Entre liberté et sécurité* »), l'expérience des alertes reçues depuis l'épidémie de Covid-19 en France a été présentées.

- *3977 - Dossier « vieillir vivant »*²

Cet article rédigé par la présidente du Comité d'Ethique de la Fédération développe les caractéristiques des alertes pour maltraitances de personnes âgées vivant à leur domicile, telles qu'elles s'expriment auprès de la Fédération. Les données statistiques sont complétées par quelques situations réelles.

¹ I Gillet, R Moulias, E Andro, F Rubatat, C Lepresle, Y Cloix, D Riché, B Crozat, P Czernichow « Santé Publique » 2021 /6 Volume 33, pages 997 à 1003

² C Mouton-Michal « Pratiques » n° 92 Janvier 2021 pages 74 à 77

3/ Focus : la nouvelle commission des centres

La Fédération s'est dotée de nouveaux statuts en 2020, indiquant le remplacement de la cellule d'aide aux centres en difficulté par une nouvelle commission permanente : la commission des centres. Ce chapitre en précise les motivations, les modalités prévues par le règlement intérieur, les principales missions et les premières activités depuis sa mise en place.

Une nouvelle commission : Pourquoi ?

La cellule d'aide aux centres en difficulté n'a pas démérité : elle a répondu à des demandes exprimées par certains centres, confrontés à des difficultés de fonctionnement, généralement un tarissement du recrutement des bénévoles. La limite de cette cellule tenait principalement à cette logique de sollicitation volontaire venant de centres percevant leurs difficultés et sollicitant une aide fédérale. En fait, cette perception, et cette demande ont fait défaut à de multiples occasions, ce qui fait que la cellule n'a pu souvent que constater *a posteriori* une situation ancienne et dégradée. La première attente vis-à-vis de cette nouvelle commission est de savoir anticiper les difficultés possibles des centres, et de proposer une aide en amont.

Par ailleurs, le positionnement de la cellule était circonscrit aux seules situations difficiles, alors que le fonctionnement « ordinaire » d'un centre implique de multiples activités pour lesquelles des avis, des propositions, et un suivi paraissent importants pour assurer la vitalité d'un centre : la vie associative, la communication, le partenariat local en particulier. Ce sont ces aspects « positifs » de la vie des centres que la commission doit investir.

Enfin, le réseau des centres adhérents à la Fédération n'est pas une simple juxtaposition de membres isolés les uns des autres. Ces membres participent à l'élaboration des projets du réseau, développent des liens entre eux, notamment dans la proximité (régions ou inter-régions) pour mener ensemble des projets partagés. L'animation de ce réseau est une mission propre de la commission, sous couvert du Conseil fédéral.

Bases réglementaires

La création de la commission des centres figure dans les nouveaux statuts fédéraux, mais l'organisation et le fonctionnement de cette commission sont précisées dans le règlement intérieur adopté par l'assemblée générale du 11 mai 2021.

Comme toutes les commissions de la fédération, la commission des centres est une instance permanente de réflexion et de propositions, visant à la réalisation des objectifs de la Fédération. Elle constitue un appui à la prise de décisions par le Conseil fédéral.

Elle est installée pour trois ans par le Conseil fédéral. Sa composition varie de 6 à 8 membres, comporte au moins un élu du Conseil fédéral. La moitié de ses membres (donc 3 ou 4) est extérieure aux instances de la Fédération. Elle est présidée par un membre élu du Conseil fédéral.

Les propositions issues de ses travaux sont soumises au Conseil fédéral.

Les missions

Les principales missions confiées à la Commission des centres sont également évoquées dans le règlement intérieur :

- Avis sur les demandes d'adhésion des centres à la Fédération ;
- Avis sur les projets de conventions entre la Fédération et les Conseils départementaux (ou les autres partenaires territoriaux concernés);
- Réaliser une synthèse des rapports d'activité des centres adhérents, et plus généralement analyser l'organisation et le fonctionnement des centres, en coopération avec chacun d'eux ;
- Préparer des fiches actions relatives à certaines missions des centres, afin d'aider les centres à les mettre en œuvre ;
- Faire des propositions permettant de développer les partenariats des centres dans leur territoire ;
- Promouvoir les coopérations entre les centres proches ;
- Analyser les interactions des centres avec la plateforme 3977, et faire des propositions pour les améliorer. Cette mission est partagée avec la future Commission de la Plateforme.

Les premiers pas

A ce jour, la Commission des centres est constituée de 4 membres élus du Conseil fédéral (Marie-Claude Cortot, Richard Grivel, Bernard Poch, et Bernard Crozat) et, à ce jour, de 3 représentants de centres non élus : (Chantal Cosneau, Yvette Cloix et Roger Mazellier). Un membre supplémentaire sera désigné.

La Commission est présidée par Richard Grivel.

La Commission, installée en 2021, a tenu 2 réunions en 2022.

Deux thèmes ont été pour le moment investis :

- L'examen et la discussion d'un projet de nouvelle convention destinée aux partenaires départementaux de la fédération, dans les départements dépourvus de centres, pour fixer les droits et obligations des deux parties. Une réunion d'échanges avec ces partenaires sera organisée au 4^{ème} trimestre 2022 ;
- D'autre part, les rapports d'activité 2021 élaborés par les centres fédéraux ont été répartis pour analyse entre les membres de la Commission, dans le but d'une synthèse permettant de contribuer au suivi de l'organisation et du fonctionnement de ces centres.

V

La Fédération 3977 : sensibilisation et formation

1. Sensibilisation aux maltraitances et à leur prévention
2. Prévention des maltraitances financières : projet Domitys - Fédération 3977
3. Formation aux maltraitances et à leur prévention
4. Formation initiale des bénévoles des centres

1/ Sensibilisation aux maltraitements et à leur prévention

La sensibilisation aux maltraitements des personnes en situation de vulnérabilité 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.

Les actions de sensibilisation aux maltraitements et à leur prévention ont repris progressivement en 2021. Les données qui suivent correspondent aux réponses de 28 des 50 centres. Elles ne sont donc pas exhaustives.

Sensibilisation des professionnels

Quels professionnels ?

Il peut s'agir de professionnels de l'aide (accompagnant éducatif social, aides à domicile, personnels d'entretien, travailleurs sociaux, personnels participant à l'animation ou au portage des repas...) ou des soins (aides-soignantes, infirmières, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues ou médecins), mais aussi de gestionnaires, de mandataires judiciaires, des services de police ou de gendarmerie, ou des professionnels de la coordination : CLIC, Dispositifs d'Aide à la Coordination ou DAC, ou autres.

Quels thèmes ?

La détection 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 dans le cadre d'exemples.

D'autres thèmes répondent au contexte des interventions, au domicile ou en 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 maltraitance de chacun. Une brève introduction (15 minutes) peut situer les maltraitements (définition, types, mécanismes, causes), l'importance des appels ou des signalements. La discussion est favorisée par la présentation d'un exemple concret, adapté à l'exercice des professionnels participants.

Expérience des centres en 2021

Plusieurs interventions ont été assurées dans des centres de formation pour aides à domicile, pour des étudiants de Diplômes d'Université, d'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 Spécialisées, pour les agents de service hospitalier, pour les assistants en soins gériatriques, 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.

Près de 150 interventions ont été assurées, touchant 2429 personnes, pour une durée cumulée de 276 heures.

Formation initiale des professionnels

La formation initiale permet de sensibiliser les futurs professionnels au thème des maltraitements, 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 aussi du retour tardif sur le terrain. Le programme de formation initiale de ces professionnels relève de la compétence des Ministères des Solidarités et de la Santé, mais le thème des maltraitements n'est pas toujours individualisé.

En outre, il existe une grande disparité entre les différentes filières.

Sur 50 centres, 29 (58%) avaient 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 maltraitements** à 3 endroits : **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 10 juin 2021 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant **comporte, dans son domaine d'activité 1** « *Accompagnement et soins de la personne dans les activités de sa vie quotidienne et de sa vie sociale en repérant les fragilités* » la mention : *Identification des situations à risques et des risques de maltraitance et transmission.*

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 maltraitements, 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. La Fédération 3977 (plateforme et centres) est, là aussi, présentée avec des exemples.

Pour les proches-aidants, la compréhension de la charge d'une aide quotidienne, son évolution, 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 maltraitements, 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.

Pour les animations, le **forum-théâtre** utilise des scénettes illustrant des situations de maltraitance 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/ Prévenir les maltraitances financières : Le projet Domitys - Fédération 3977

Au cours de l'année 2021, la Fédération a été sollicitée par le groupe Domitys, qui gère 160 résidences « services seniors » hébergeant 13 500 résidents âgés, plutôt autonomes. Il s'agissait d'intervenir auprès des résidents intéressés, sur une thématique précise.

Contexte

Le groupe Domitys gère des résidences pour des personnes âgées autonomes, donc d'accès facile pour le meilleur (facilité de contact avec les familles, les amis et les proches) et pour le pire (possibilité pour des personnes malveillantes de profiter de la confiance ou de la crédulité des résidents pour mettre en œuvre des actions délictueuse d'abus et de vols).

Le dispositif interne de gestion des risques du groupe a montré une augmentation des maltraitances financières chez les résidents du groupe en 2020. La décision d'y répondre, notamment en sensibilisant les résidents, a été prise par le groupe, en sollicitant la Fédération pour assurer des interventions de sensibilisation des résidents qui le souhaitent à cette question.

Méthode

Plusieurs réunions ont permis de bien identifier les attentes et les objectifs des interventions sollicités.

Un travail préliminaire au sein de la Fédération a permis :

- De réaliser un film bref, spécifiquement destiné à ce projet, destiné à identifier la diversité des maltraitances, et celle des victimes potentielles ;
- De choisir un film bref « Léonie » permettant de sensibiliser aux diverses maltraitances pouvant concerner des personnes âgées ;
- D'élaborer un support d'intervention interactif, visant à animer des échanges avec les résidents à propos de ces films brefs, qui sont prolongés par des propos plus généraux sur les maltraitances, et situent la nature et les modalités des interventions de la plateforme 3977 et de ses centres.

L'ensemble de ces supports, élaborés pour des interventions ne dépassant pas 60 mn, ont été discutés, testés dans deux résidences, puis finalisés.

Des modalités d'évaluation simples ont été définies, à partir des perceptions de l'intervenant.

Domitys a choisi des résidences pour lesquelles cette intervention paraissait plus particulièrement pertinente. De son côté, la Fédération a sollicité les centres les plus proches, pour identifier les intervenants bénévoles susceptibles d'assurer ces interventions.

Une dizaine de sessions de formation d'intervenants ont été organisées par la Fédération, qui a en outre assuré l'intégralité de la gestion de ces interventions (prise de contact, recherche de date et organisation).

Mise en œuvre

Au total, pour 2021 et 2022, 449 résidents de 40 résidences (minimum : 3, maximum : 25, médiane 12 résidents) ont suivi l'action de sensibilisation assurée par les bénévoles des centres.

Pour la seule année 2021, ces interventions ont concerné 140 résidents dans 15 résidences.

D'une manière générale, les intervenants ont eu l'impression d'une bonne participation, et d'une satisfaction des résidents, dans les limites de leur appréciation.

3/ Formation externe aux maltraitances et à leur prévention

La formation externe, ou formation professionnelle continue, est aussi une mission de la Fédération 3977. Elle implique un référencement « Datadock », la définition d'objectifs pédagogiques en lien avec les différentes cibles, des méthodes pédagogiques cohérentes, et des modalités d'évaluation.

La Fédération a bâti son centre de formation référencé « Datadock » 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 créé en 2020 le socle d'une offre de formation adaptée pour ces structures du secteur sanitaire, social, médicosocial.

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 fédéral n'a pas connu d'activité significative en 2021.

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 proposer 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 d'une journée de formation sur site pour les **personnels de services d'aide et/ou de soins à domicile** est proposée.

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

A côté de l'offre proprement fédérale, les centres habilités de la fédération ont assuré une quarantaine de formation, touchant **585 professionnels** pour un total de **127 heures**.

Le public concerné était des auxiliaires de vie , des aides-soignants, des infirmières, des kinésithérapeutes des psychologues et quelques médecins.

4/ Formation initiale des bénévoles des centres

La formation initiale est un enjeu essentiel, s'agissant d'une mission confiée par les pouvoirs publics, et assurée dans les centres de la Fédération par des bénévoles ayant une expérience très diverse, même s'ils sont réunis dans leur engagement contre les maltraitances. Cette formation est un devoir de la Fédération. Le nouveau contrat d'adhésion des centres à la Fédération définit les modalités d'organisation, les obligations réciproques des centres et de la Fédération, et rappelle le caractère obligatoire de cette formation.

La formation

Celle-ci est organisée en trois modules :

- **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 ; ce module n'est pas obligatoire pour chaque bénévole, mais chaque centre doit disposer d'au moins deux personnes opérationnelles pour utiliser le système d'information.

Ces formations sont organisées localement, en réunissant des bénévoles d'un ou plusieurs centres proches.

Elles permettent ainsi d'échanger sur les pratiques, de répondre dans les délais et de réduire les coûts.

Ces formations sont assurées par des intervenants faisant partie d'un « pool » de 8 formateurs répartis sur le territoire, dont 6 nouveaux.

Chaque formation réalisée donne lieu à une évaluation croisée des stagiaires et des formateurs. Ces retours sont analysés une ou deux fois par an pour améliorer les formations.

Une réflexion est en cours pour faire évoluer ces formations, à la fois sur le contenu (évolution des connaissances, et de l'organisation des prises en charge des personnes vulnérables) et sur les modalités (développement de supports utilisables à distance).

Bilan de l'année 2021

Malgré les conditions sanitaires peu favorables persistantes,

- Cinq formations du **module 1** ont été organisées en présentiel, et une à distance, mobilisant 16 centres et 45 bénévoles : le test à distance n'a pas été convainquant, car tous les bénévoles ne disposaient pas du matériel nécessaire ; le niveau de satisfaction exprimé était élevé, avec des attentes supplémentaires sur le handicap, la protection juridique et les aspects éthiques ;
- Deux formations **module 2** ont été organisées en présentiel, réunissant 4 centres et 15 bénévoles ; le niveau de satisfaction exprimé était élevé, avec des demandes d'approfondissement des missions des centres, et leurs limites, sur les aspects éthiques (dignité) et les attitudes vis à des appelants agressifs ou désorientés ;
- Huit formations au **module 3** ont été assurées à distance pour 18 bénévoles issus de 6 centres ; elles n'ont porté que sur la partie théorique, le travail sur des cas concrets n'a pu être assuré en l'état, ce qui est apparu comme un manque.

VI

Partenariats et représentations institutionnelles

1. Au plan fédéral
2. Les centres départementaux et interdépartementaux

1/ Au plan fédéral

La Fédération 3977 assure une mission de lutte contre les maltraitements 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 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 2021, le HCFEA a adopté des rapports et avis sur les thèmes suivants :

- Définition partagée de la maltraitance élaborée par la Commission nationale pour la lutte contre la maltraitance – mars 2021
- « Les politiques de soutien à l'autonomie dans les DOM » – adopté le 15 juin 2021
- « Politique de l'autonomie, mobilités

résidentielles et aménagements du territoire » – adopté le 8 juillet 2021

- Avis sur le PLFSS 2022 (4 octobre 2021)
- « Comparaison des coûts de prise en charge d'une personne en perte d'autonomie selon le lieu de vie (domicile ou Ehpad) », adopté le 16 novembre 2021
- Avis sur le projet de décret en Conseil d'État et d'arrêté relatifs à l'article 44 du LFSS 2022, émis le 7 décembre 2021
- « Les politiques de soutien à l'autonomie dans les DOM » – adopté le 15 juin 2021 .

Par ailleurs, la Fédération 3977 est intervenue dans le séminaire consacré aux retours d'expériences Covid-19 le 12 octobre (Cf. chapitre IV)

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'Âge (HCFEA) et du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH).

La Fédération 3977 a participé à la commission au cours de l'année 2021 qui s'est consacrée aux suites

de l'adoption d'une définition commune aux différents acteurs de la lutte contre les maltraitements.

Un projet de recherche consacré à la coordination locale de la lutte contre les maltraitements a été porté par une association, et financé par la CNSA, projet dont la Commission a été informée.

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 maltraitements.

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

des aînés). En 2021, le Défenseur des Droits a élaboré et diffusé un rapport sur « Les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en EHPAD ».

Des échanges avec la plateforme « Anti-discrimination » du Défenseur des Droits sont prévus.

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.

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 concrétisé son projet d'un partenariat avec l'IFJR.

L'IFJR siège désormais activement au sein du

nouveau collège 3 de la Fédération, destiné aux organisations partenaires.

Réciproquement, la Fédération siège depuis 2022 au Conseil d'Administration de l'Institut.

Sur invitation de l'IFJR la Fédération est intervenue le 27 mai 2021 lors d'un Webinaire sur « *Justice Restaurative & Maltraitances et violences envers les personnes âgées ou en situation de handicap* ».

2/ Dans les territoires

De nombreux centres de la Fédération ont l'expérience de multiples partenariats visant à améliorer le traitement des situations de maltraitance portées à leur connaissance. Ce partenariat concerne des instances officielles (Conseils départementaux, Parquets, Agences Régionales de Santé, 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 locale des centres est la base du dispositif de réponses en proximité aux alertes pour maltraitements. Les expériences qui suivent, reprises de celles de 2019, n'ont pu être actualisées pour 2021.

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 « maltraitance ». 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

maltraitance. 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 si 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) 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 l'accueil des personnes par la police, la réactivité du Parquet et un retour d'information 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 maltraitance. 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.

VII

Le Conseil scientifique

Le Conseil scientifique

Après le décès de Robert Moulias, son président, le Conseil scientifique de la Fédération a suspendu ses travaux. Ses membres, sollicités, ont fait part de leur difficulté à poursuivre l'activité du conseil en l'état. Certains ont positionné leur rôle comme expertise professionnelle de recours, plutôt que comme garant de démarche scientifique. Le Conseil fédéral en a pris acte. Un préfigurateur d'un nouveau Conseil scientifique a été désigné, qui a sollicité lui-même en 2022 plusieurs candidatures. Celles-ci ont été validées par le Conseil fédéral. Le Conseil scientifique reste ouvert aux membres du précédent Conseil, qui en exprimeront le souhait. Les travaux devraient reprendre d'ici la fin de l'année 2022.

Missions

Selon les nouveaux statuts adoptés en 2020, le Conseil scientifique de la Fédération comprend jusqu'à 9 membres permanents, désignés par le Conseil fédéral. Ces membres ne peuvent être élus dans les autres instances fédérales, afin de garantir leur indépendance. Leur activité est bénévole. Des membres consultants et des membres correspondants peuvent y être 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, et au-delà ;
- 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 maltraitances qui lui sont soumis, sur des questions d'ordre scientifique ou technique.

Méthodes

Le Conseil travaille par :

- Réunions plénières ou groupes de travail, par téléphone ou en présentiel 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 2021 (depuis adoption des nouveaux statuts)

Membres permanents désignés en 2022¹

Jean-Jacques Amyot, psycho-sociologue

Gérard Brami, ancien directeur d'établissement

Gérard Ribes, psychiatre retraité,

Patrick Rothkegel, directeur d'établissement

Jean Denis Souyris, ancien maître de conférences en psychologie social

¹ Cette liste ouverte a vocation à être complétée en fonction des demandes et des nécessités

VIII

Comité d'éthique

Comité d'éthique

Missions

Selon les nouveaux statuts de la Fédération, adoptés en 2020, le Comité d'éthique comprend jusqu'à 9 membres permanents, désignés par le Conseil fédéral.

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

Ce Comité est chargé de développer et conduire une réflexion éthique concernant la mise en œuvre des missions de la Fédération, y compris au sein de

ses centres. Le Comité dégage des principes éthiques gouvernant leurs activités.

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

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

Membres permanents en 2021

Mesdames :

E. Lepresle, médecin, philosophe (Alma Paris) ;

C. Marand-Fouquet, professeur (Alma 13),

C. Mouton-Michal, magistrate honoraire, présidente du Comité (Alma 38) (photo).

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 2021, les échanges entre les membres du Comité d'éthique ont eu lieu par téléphone et par messagerie, compte tenu de la crise sanitaire persistante due au Covid-19.

Une réunion s'est tenue le 3 mars 2021 en visioconférence, pour travailler à une nouvelle rédaction des principes éthiques de la Fédération, rédaction qui a été 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 a été sollicité ponctuellement par des centres de la Fédération pour des situations de maltraitances complexes, dans lesquelles le positionnement des bénévoles posait des questions d'ordre éthique.

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 encore pour les interlocuteurs avec lesquels un échange intervient.

Ce principe général s'impose aux bénévoles et aux salariés de la Fédération, ceux des centres comme ceux de la plateforme ou de l'administration.

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, tel que prévu par la loi ;

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

Le respect de la parole de la victime (ou d'un autre appelant) dont l'expression doit être favorisée, libre et sans contrainte. Elles ou ils sont seul(e)s 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 la 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 affecter l'analyse des propos tenus. Ces propos sont ensuite résumés au plus près du sens exprimé par l'appelant, tel que perçu par les intervenants ;

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

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

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

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

Les intervenants de la Fédération, bénévoles ou salariés, qu'ils interviennent à la plateforme, dans les centres ou l'administration, **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, courrier (ou autre moyen de communication) ;

Les intervenants des centres (bénévoles et salariés) respectent strictement un **principe de subsidiarité**, sans 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 maltraitements ; ils cherchent au contraire à favoriser le recours des victimes à ces derniers ;

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

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

IX

Rétrospective des faits marquants de l'année
2021

Rétrospective 2021

- Vendredi 8 janvier : Bureau fédéral
- Mardi 12 janvier : Réunion plénière du HCFEA
- Mercredi 13 janvier : Conseil fédéral
- Jeudi 14 janvier : Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance
- Mercredi 27 janvier : Bureau fédéral
- Lundi 1^{er} février Commission communication externe
- Mardi 2 février HCFEA
- Lundi 8 Février : Groupe de travail système d'information
- Jeudi 11 février : Bureau fédéral
- Mercredi 24 février : Bureau fédéral
- Jeudi 4 mars : Bureau fédéral
- Mardi 9 mars : HCFEA - Conseil de l'âge : Avis une définition partagée de la maltraitance élaborée par la Commission nationale pour la lutte contre la maltraitance
- Mercredi 10 mars : Commission communication externe
- Lundi 22 mars : Bureau fédéral
- Lundi 15 mars : Conseil fédéral
- Mercredi 31 mars : Bureau fédéral
- Jeudi 8 avril : HCFEA - Conseil de l'âge
- Lundi 12 avril : Bureau fédéral
- Lundi 19 avril : Bureau fédéral
- Lundi 26 avril : Conseil fédéral
- Jeudi 6 mai : Bureau fédéral
- Mardi 11 mai : Assemblée générale fédérale
- Jeudi 27 mai : Comité d'entente "Avancée en âge" du Défenseur des droits
- Mardi 8 juin : Participation à l'assemblée générale de l'Institut Français pour la Justice Restaurative
- Mercredi 9 juin : Conseil fédéral
- Mardi 15 juin : Webinaire fédéral à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre les maltraitances des personnes âgées
- Mardi 15 juin 2021 : HCFEA - Conseil de l'âge : Rapport « Les politiques de soutien à l'autonomie dans les DOM »
- Jeudi 17 juin : Réunion avec les partenaires territoriaux de la fédération (Conseils départementaux et ARS)
- Mardi 29 juin : Bureau fédéral
- Jeudi 8 juillet : HCFEA - Conseil de l'âge « Politique de l'autonomie, mobilités résidentielles et aménagements du territoire »
- Vendredi 9 juillet : Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance (à distance)
- Lundi 12 juillet : Bureau fédéral
- Jeudi 16 septembre : Assemblée générale électorale
- Jeudi 16 septembre : Bureau fédéral - Conseil fédéral
- Mardi 28 septembre : participation à l'Assemblée générale d'Alma 88 (Vosges)
- Mercredi 29 septembre : Réunion du collectif Téléphonie Sociale et en Santé (TESS)
- Lundi 4 octobre : HCFEA - Conseil de l'âge : Avis portant sur le PLFSS 2022
- Mardi 5 octobre : Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance (à distance)
- Mardi 12 octobre : Séminaire HCFEA-CNSA : « Retours d'expériences Covid dans le champ de l'âge »
- Jeudi 14 octobre : Bureau fédéral
- Jeudi 21 octobre : Présentation de la Fédération 3977 - Nogent le Rotrou
- Mardi 9 novembre : Comité d'entente du Défenseur des droits "Avancée en âge"
- Mardi 16 novembre 2021 : HCFEA - Conseil de l'âge : Note « Comparaison des coûts de prise en charge d'une personne en perte d'autonomie selon le lieu de vie (domicile ou Ehpad) » - Avis sur l'ordonnance Mayotte
- Jeudi 18 novembre : Conseil fédéral
- Vendredi 19 novembre : Séminaire du bureau fédéral
- Vendredi 26 novembre : Séminaire communication externe – Centres du sud-est (Valence)
- Mardi 30 novembre : Réunion des présidents de centre de la Fédération (1/2)
- Mardi 7 décembre 2021 : HCFEA - Conseil de l'âge : Avis sur le projet de décret en Conseil d'État et d'arrêté relatifs à l'article 44 du LFSS 2022
- Jeudi 9 décembre : Réunion des présidents de centre de la Fédération (2/2)
- Mercredi 22 décembre : Bureau fédéral

X

La Fédération 3977 : Projet 2021 - 2023

Axe 1 : Promouvoir la lutte contre les situations de maltraitance en France

Axe 2 : Améliorer l'accueil des alertes

Axe 3 : Renforcer l'accompagnement des alertes

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

Projet 2021-2023

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

Axe 1 : Promouvoir la lutte contre les situations de maltraitance en France

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

Cet axe comporte 4 objectifs spécifiques :

Objectif 1 : Développer des projets coopératifs thématiques autour des maltraitances.

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

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

1. **Prévention primaire des maltraitances** : il s'agit d'intervenir auprès des personnes en situation de vulnérabilité en amont des faits de maltraitances, 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 maltraitances** : 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 maltraitances 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 **maltraitances institutionnelles** : l'introduction toute récente des maltraitances institutionnelles dans la nouvelle définition proposée par la Commission de promotion de la bientraitance et de lutte contre les maltraitances 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 maltraitances** (approche « intergénérationnelle »). En partant des représentations croisées des jeunes, et des personnes en situation de vulnérabilité sur les maltraitances, 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 maltraitances comme fait de société, notamment à travers l'école ;
 - Une sensibilisation aux maltraitances 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 24 selon l'OMS), cet objectif vise :

- A sensibiliser les victimes et témoins potentiels aux maltraitements (cf. objectif 4) ;
- A mieux faire connaître les modalités pratiques d'alertes : services concernés (dont le 3977) ;
- A sensibiliser les victimes et témoins potentiels à l'intérêt des alertes et aux risques de leur absence.

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

La Fédération est chargée d'une mission de formation à la lutte contre les maltraitements 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'une **offre 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 cette offre, 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. Favoriser 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 par diverses 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.

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 corriger ;
- 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 associer 4 composantes opérationnelles :

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 des synthèses bibliographiques thématiques sur les maltraitements ;
 - Développer une veille juridique sur la parution de textes susceptibles d'avoir des conséquences en matière de lutte contre les maltraitements ;
 - Mieux valoriser 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 liés aux maltraitements.

2. Diversifier **les supports de communication externe** de la Fédération
 - Le site internet 3977 doit être actualisé en permanence à partir des contenus ci-dessus, et enrichi : Agenda, ressources documentaires, rubriques en lien avec les maltraitances, pages des centres...
 - La lettre d'information externe, à partir de faits d'actualités, 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 « maltraitances » 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 réunions à distance 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. **Ressources et organisation interne** dédiées à cet objectif :
 - Réactivation, développement et mise en cohérence de la ligne graphique et des logos de la Fédération, en particulier dans l'ensemble des centres ;
 - Elaboration de listes de diffusion multicritères : nationale /départementales, par groupes de population, par institution, par secteur (établissements / domicile) etc.
 - Constituer une commission interne 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 maltraitances, 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** :
 - A 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 assuré ;
 - 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 offrir 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 « maltraitances » téléchargeable sur smartphone permettant d'accéder à des informations pratiques dans un contexte évocateur de maltraitances, 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 supervisions 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 maltraitance 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 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 un investissement dans la connaissance de l'organisation et du fonctionnement des multiples niveaux institutionnels concernés, et une orientation de 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 projetée de développer des coordinations départementales des principaux acteurs impliqués en réponses aux alertes pour maltraitances, 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 d'interlocuteurs jusqu'alors, 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 y contribuer 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 maltraitances 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 maltraitances, 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 maltraitances** » 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, parmi d'autres, les atteintes qui réfèrent au droit pénal, la nécessité de soins du fait des atteintes, l'apparition de séquelles.
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'information 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 exhaustive 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 convention proposée n'a pas été signée. Enfin la sensibilisation à la lutte contre les maltraitances ne semble pas assurée partout.

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 aléatoire (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 maltraitances, 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 des 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 maltraitances, mais aussi pour avancer dans les connaissances des maltraitances 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. La récupération de tout ou partie des données déjà archivées sera envisagée. 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** pour diffuser comptes rendus des réunions, textes officiels, supports de formation interne, supports d'intervention de sensibilisations, des fiches-actions etc. serait très utile ;
3. Les **réunions annuelles des présidents de centres** seront poursuivies, en combinant réunions en présentiel, avec travaux en groupes, et réunion par visioconférences.

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 la situation.

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 des difficultés ultérieures, 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'un soutien particulier dans l'élaboration et la mise en œuvre ; les initiatives dans ce domaine, qui peuvent intéresser le public cible de la Fédération, 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 de soutien 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 et les mettre à jour et 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 1 : 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 situations de maltraitance, 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 plusieurs pistes :

- **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 nouvelle **classification** des maltraitances, 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 maltraitances dans les départements, enjeu capital pour chaque centre de la Fédération. Ces orientations doivent être confortées.

- **Participer au Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age.**

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, permettant de mieux identifier les problématiques, et les partenaires pertinents dans la lutte contre les maltraitances, 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 Covid-19 en ce qui concerne l'évolution des alertes pour maltraitances pourrait faire l'objet d'une contribution au séminaire prévu à l'automne 2021.

- **Plaider pour l'organisation d'une enquête de prévalence des maltraitances**

En France, la fréquence des situations de maltraitances sur une période donnée n'est pas connue. Les rares sources d'information sur les alertes reçues au cours d'une année, par telle ou telle instance, ne permettent pas d'estimer, même grossièrement, cette fréquence au niveau de la population.

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'identifier la part des situations objet d'alertes reçues auprès des services et institutions concernées ; 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 a été annoncée, et qu'un plan d'action serait 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 établissements) par quelques items supplémentaires consacrées aux maltraitances améliorerait la faisabilité du projet.

La Fédération est disponible pour contribuer à ce projet.

Objectif 2 : 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 sur laquelle ce projet s'appuie.

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, société Française de Gériatrie et de Gériatrie, 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 évènement, 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 suscitée ;
- Pour les partenaires disposant de relais départementaux ou régionaux, La Fédération devrait chaque fois que possible chercher à **prolonger le partenariat par une dimension locale** impliquant les centres départementaux ou interdépartementaux de la Fédération.

Objectif 3 : Susciter des échanges avec d'autres dispositifs en Europe.

Les maltraitements ne sont pas une réalité 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 maltraitements 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 réciproque 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 maltraitements, d'échanger des informations, de susciter des rencontres, avant d'envisager un projet commun.

Objectif 4 : 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 maltraitements, l'identification des facteurs liés à la survenue des maltraitements dans des situations cohérentes, et surtout l'évaluation de l'efficacité des multiples actions possibles pour ces situations.

Pour contribuer à ces activités, sans les assurer directement, le Conseil scientifique fédéral, éprouvé par la disparition de son président Robert Moulias, doit être conforté 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 maltraitements, 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



**MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES
HANDICAPÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction Générale
de la Cohésion Sociale

Fédération 3977 contre les maltraitances
3977.fr

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