




19  
décembre  
2024

# MALTRAITANCE (S)

Nouvelles définitions  
Nouvelles postures  
Nouveaux paradoxes

à  
l'IRTS  
de Talence  
(33)





## Signalement, déclaration et recueil d'évènements indésirables, protection des personnes vulnérables et mise en œuvre de mesures correctives dans les établissements

Avec

**Dr Mathieu NGUYEN**, Responsable du pôle médical, ARS NA  
**Christophe JOLI**, Chargé de la coordination du contrôle des ESMS dans le secteur de l'autonomie, Conseil Départemental de la Gironde

**Franck BOTTIN**, Directeur du CDEF de la Gironde

**Vincent DESCAT**, Chef de la police judiciaire des Landes

**Cassandra AMADIEU**, Interne au service de médecine légale du Centre Hospitalier de Bordeaux

**Audrey CALVO**, Coordinatrice, ALMA 33 (3977)

**Geneviève DEMOURES**, Vice-Présidente de l'Union Nationale France Alzheimer, Présidente 24





# Le Centre ALMA Gironde Intermédiaire de confiance

Intervention Audrey Calvo  
CREAI – 19 décembre 2024

# Le Centre ALMA Gironde, intermédiaire de confiance

**Création en 1995 au sein de l'Oareil**, association reconnue d'intérêt général <https://www.oareil.org>

**Contrat d'adhésion avec la Fédération 3977**, réseau national des Centres ALMA gérant la plateforme nationale d'écoute des situations de maltraitements des personnes âgées et adultes en situation de handicap  
<https://3977.org>

**Une organisation associative des appels soutenue par la DGCS :**  
<https://solidarites.gouv.fr/agir-contre-les-maltraitements>

**Un numéro d'appel national, le 3977**, du lundi au vendredi de 9h à 19h et le week-end de 9h à 13h et de 14h à 19h, solution ACCEO qui permet au public sourd ou malentendant d'échanger gratuitement avec les écoutants (transcription instantanée de la parole TIP, langue française parlée complétée LPC, visio-interprétation en langue des signes française LSF)

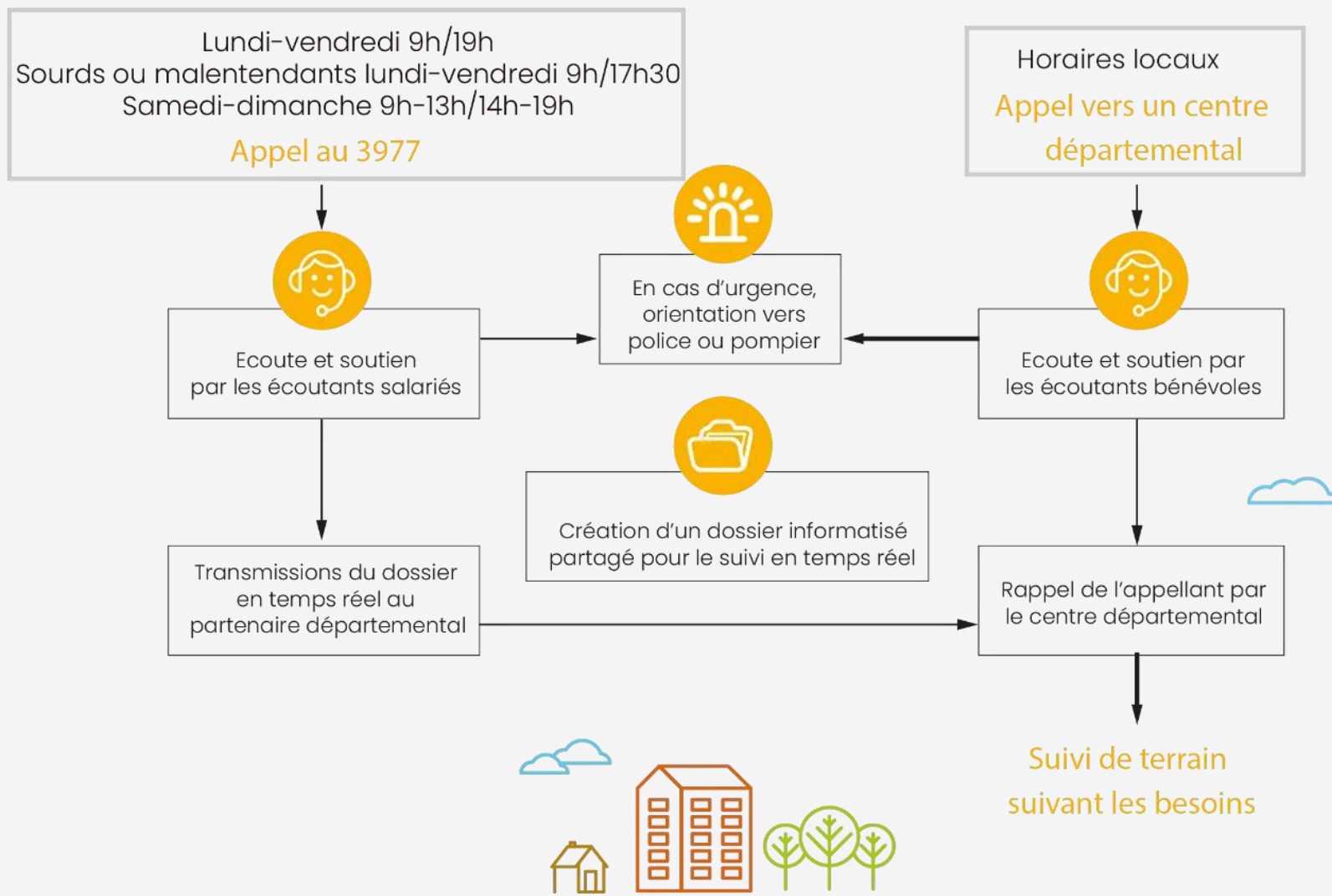
**Le Centre ALMA Gironde, une équipe de bénévoles coordonnés par une psychologue :** 13 écoutants / référents

- Information et conseils personnalisés aux victimes ou témoins de situations de maltraitance
- En 2023 : 1 135 heures de bénévolat, 55% de l'activité du centre portée par les bénévoles
- Trois demi-journées de permanences par semaine
- Des actions de sensibilisation

**Appui financier** par la DDETS Gironde, le Conseil départemental de la Gironde, la CARSAT, les villes de Bordeaux, Le Haillan, Le Taillan-Médoc, Lormont, Pessac, Saint-Médard-en-Jalles, Talence, Villenave d'Ornon

# Le Centre ALMA Gironde, intermédiaire de confiance

## Le parcours d'un appel



# Le Centre ALMA Gironde, intermédiaire de confiance

---

## Les étapes du suivi d'un dossier :

- **L'analyse avec l'appelant pour l'aider à caractériser la situation de maltraitance et à définir si elle est ressentie ou avérée :**
  - Le lieu de survenue,
  - L'origine institutionnelle ou non,
  - Le caractère délibéré ou involontaire,
  - Les facteurs de risques,
  - Les signes d'alerte,
  - La demande de l'appelant et la clarification de ses attentes pour mettre en œuvre un accompagnement
- **L'identification des orientations, pour des réponses personnalisées et en proximité :**
  - vers les ressources, les professionnels, les services ou les institutions qui peuvent intervenir pour faire cesser les maltraitements et apaiser les conditions de vie de la victime.
  - Ex : conciliateur, intervention de services sociaux ou de santé voire saisie des autorités locales : ARS, Conseil Départemental, Parquet.

# Le Centre ALMA Gironde, intermédiaire de confiance

---

## Les étapes du suivi d'un dossier :

- **L'accompagnement ou l'orientation**

- Accompagnement lorsque l'appelant sollicite l'aide de l'équipe du Centre ALMA, avec la prise en compte de l'évolution de la situation mais aussi des réponses des interlocuteurs contactés.
- Orientation si l'appelant est en capacité de réaliser les démarches par lui-même

- **La clôture du dossier :**

- Initiée à la demande de l'appelant ou de la victime,
- Réalisée le plus souvent par le centre Alma 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.
- L'appelant est informé que les bénévoles du centre restent disponibles pour lui si besoin.

# Les chiffres 2023 concernant les personnes en situation de handicap (rapport annuel 2023 de la Fédération 3977)

---

## Sur les 9 100 dossiers ouverts par le 3977 et les centres Alma :

- **19%** concernent des **personnes en situation de handicap** (soit 1751 dossiers).
- **64%** des victimes en situation de handicap ont **entre 20 et 60 ans**.
- **20 %** des maltraitances déclarées se seraient déroulées **en institution** (contre 80% à domicile).
- **12%** des maltraitances signalées seraient dues à un **dysfonctionnement de l'établissement**.
- Les maltraitances principales signalées en institution sont la **maltraitance médicale, la négligence passive, la maltraitance psychologique, la maltraitance physique**.
- Les actions préconisées: **orientations sociales (29%), actions juridiques (26%), actions en lien avec la sphère médicale (17%), administratives (12%), négociation (8%), préconisations sur le cadre de vie (6%)**.