



Rapport d'activité 2019

 **3977** Version synthétique

Violences psychologiques

Insultes, cris, menaces, critiques injustifiées, rejet, chantage, humiliation, dévalorisation, abus d'autorité, irrespect, impolitesse, manque de considération, familiarité, infantilisation, manque d'intimité, manque d'écoute et de communication, manque de préparation aux événements nouveaux, stress, manque de concertation, non-respect des choix, goûts, habitudes, rythme ...

Négligences passives

Oubli, manque de prise en compte des besoins "sans intention de nuire" : manque, dysfonctionnement ou inadaptation du matériel (logement, nourriture, vêtements, produits d'hygiène, protections urinaires, chauffage ou ventilateur, fauteuil roulant...), manque de confort, manque ou absence d'aide pour le lever et le coucher, la toilette, l'habillement, la marche, pour manger, boire ou aller aux toilettes, manque de stimulation, manque de sorties ou d'occupations ...

Violences sexuelles

Attouchements, abus, viols.

Violences médicales

Manque de soins, abus ou privation de médicaments, traitement non respecté ou imposé, manque d'information, manque de soulagement de la douleur, manque de coordination dans les soins ...

Privation de citoyenneté

Privation des droits élémentaires du citoyen, interdiction de voter, privation des papiers d'identité, absence de participation pour le choix de vie, déménagement forcé, non-respect de la vie privée, privation voire interdiction de visites, enfermement/séquestration, privation de pratique religieuse, privation ou obligation de participation aux activités de l'institution, imposition de règles abusives, protection juridique abusive ...

Violences physiques

Coups, gifles, brûlures, contusions diverses, violences sexuelles, marques de contention, soins brusques, mauvaises manipulations, exigence d'efforts impossibles à effectuer ...

Violences financières

Vol, extorsion de fonds, signature forcée, héritage anticipé, procuration abusive, escroquerie, non-respect ou spoliation des biens ou du logement, privation des moyens de paiement, etc.

Négligences actives

Privation des aides indispensables à la vie quotidienne "avec intention de nuire", absence de prise en compte des besoins de la personne âgée; hygiène déplorable, abandon, mise en danger...

Maltraitance non évaluée

La maltraitance existe peut-être mais le département n'a pas suffisamment d'éléments pour la nommer.

Lutter contre les maltraitances en 2020

2020 : une année charnière

- Des maltraitances à domicile exacerbées par l'épidémie à Covid-19 et le confinement.
- La Fédération a assuré la continuité de son action par une organisation adaptée.
- Mais aussi une société qui évolue des maltraitances tolérées aux maltraitances refusées.
- Et une Fédération qui sort d'une convention 2017-2019 vers un nouveau projet pluriannuel.

Reconnaitre et alerter

Aujourd'hui, selon l'OMS, moins de 5% des situations de maltraitances font l'objet d'une alerte : la priorité de la lutte contre les maltraitances est donc de savoir les reconnaître, les nommer, et surtout en faire part rapidement aux professionnels et services impliqués dans la lutte (dont la Fédération 3977 avec ses centres).

Définir et classer

La Commission nationale de lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance travaille à une définition de la maltraitance et une classification de ses différentes formes, pour mieux identifier ces phénomènes et de faciliter l'alerte et les réponses apportées.

Coopérer

Il n'y a pas de « chevalier blanc » de la lutte contre les maltraitances : les réponses impliquent une chaîne de coopérations au quotidien, en proximité, dans laquelle chacun a sa place, sa compétence et sa légitimité. La lutte contre les maltraitances implique donc une coopération organisée de tous.

Mieux comprendre, mieux agir

En l'état, peu de choses sont connues sur les maltraitances, faute de recherche scientifique : quelles causes ? quels mécanismes ? quels effets ? quel « repérage » ? quelles mesures efficaces ? ... Pas de progrès à attendre dans cette lutte sans implication des chercheurs et des institutions concernées.

Faire savoir et savoir faire

Lutter contre les maltraitances, c'est d'abord savoir qu'elles existent, connaître les acteurs concernés, les lieux où lancer une alerte. C'est ensuite un vrai savoir-faire qui est nécessaire : comment les reconnaître ? comment alerter, comment aider, comment accompagner, soutenir... et aussi comment prévenir.

Le Bureau fédéral

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



Fédération 3977

Qui sommes-nous ?

Quelle organisation ?

La Fédération 3977 réunit :

- une plateforme téléphonique nationale (3977) (p. 3) ;
- un réseau de 52 centres départementaux et interdépartementaux animés par des bénévoles (p. 4), complété par des conventions de partenariats avec les Conseils départementaux de 20 sites dépourvus de centres;
- des instances fédérales avec une équipe de salariés (p. 5).

Quelle politique ?

L'activité de la Fédération 3977 contre la maltraitance s'inscrit dans la politique conduite par le Ministère des Solidarités et de la Santé, en particulier la Direction Générale de la Cohésion Sociale, relayée dans chaque région (ARS, DRJSCS) et dans chaque département (DDCS-PP), en lien avec les Conseils départementaux.

Quel financement ?

La lutte contre les maltraitances de personnes âgées et en situation de handicap est financée chaque année par le programme 157 (1,8 millions d'Euros pour 2019 Incluant le financement propre de chacun des 52 centres).

Quel statut ?

- En 2008, un nouveau dispositif d'écoute téléphonique des victimes et des témoins de faits de maltraitances a été créé avec le numéro national téléphonique 3977.
- En 2014, la Fédération 3977 de lutte contre la maltraitance est créée : elle réunit la plateforme nationale et un réseau de centres associatifs (la plupart issus d'Alma France) répartis sur tout le territoire.
- La Fédération 3977 est une association au titre de la loi de 1901. Elle est principalement constituée de 600 bénévoles, réunis autour des mêmes valeurs, mettant en œuvre une même démarche, et utilisant les mêmes outils (système d'information, supports de communication).

Plateforme

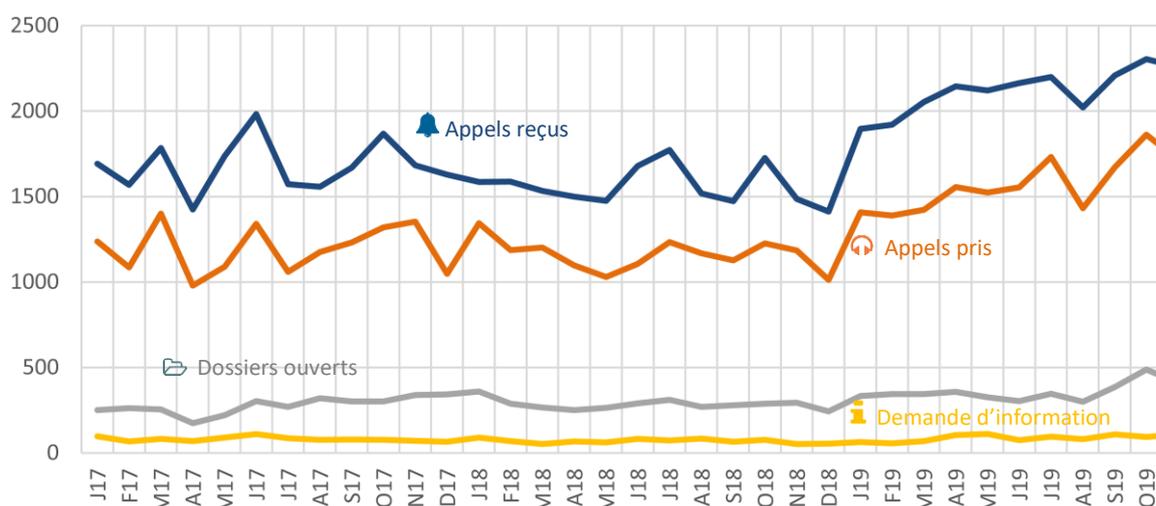
Téléphonique nationale 3977



Accueil des appels

- Du lundi au vendredi, de 9h à 19h.
- Une équipe de 7 écoutants médicosociaux salariés (2 à 4 en parallèle).
- 95,5% des personnes qui appellent sont pris par les écoutants.
- Ouverture d'un dossier pour chaque situation de maltraitance possible.

■ Evolution mensuelle des appels et des dossiers ouverts (2017-2019)

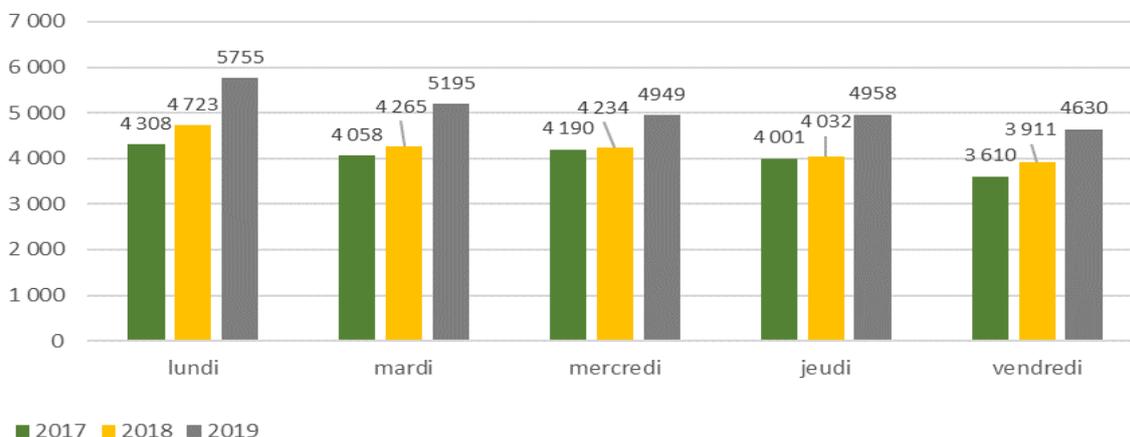


Tendances 2017-2019

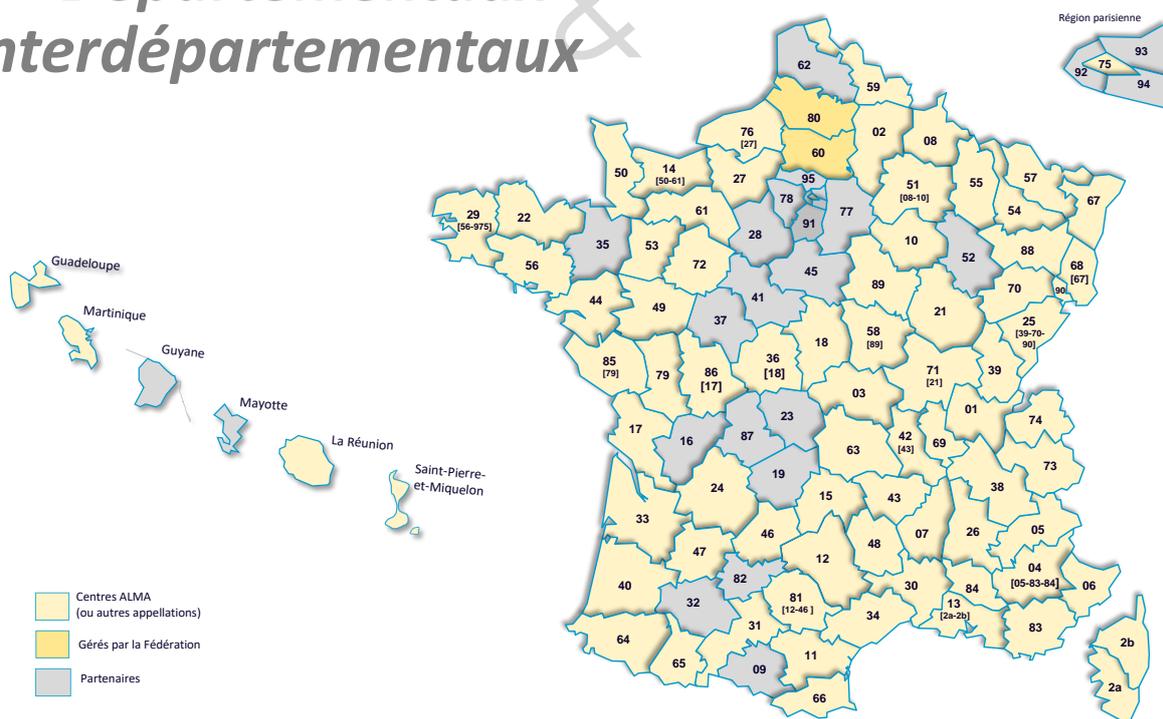
- Augmentation forte des appels au 3977 (+ 36%).
- Augmentation des dossiers ouverts (+ 16 %).

Activité en 2019

Les appels sont un peu plus nombreux le lundi. Les appels ont augmenté de 2017 à 2019 pour chaque jour de la semaine.



Centres Départementaux & Interdépartementaux



Associations

- La majorité des centres a un statut associatif selon la loi de 1901. D'autres s'appuient sur un service public, ou une association ayant une mission plus large.
- Pour 20 départements dépourvus de centre en 2019, une convention avec le Conseil départemental concerné permet d'assurer une réponse aux appels, en cohérence avec ce qui est fait par les centres.

Bénévoles

Ces centres sont animés par des bénévoles issus de multiples horizons professionnels (social, sanitaire, éducatif, juridique etc.). Un centre sur deux emploie un salarié.

La Fédération 3977 réunit 52 centres couvrant chacun de 1 à 4 départements contigus

Activités

- Les centres poursuivent l'écoute amorcée par la plateforme 3977, le cas échéant.
- Ils orientent et accompagnent les victimes supposées (ou à défaut les autres appelants).
- Ils proposent aussi des activités de sensibilisation, et pour certains, des formations labellisées, destinées aux professionnels, aux proches aidants, et au grand public.

Partenariat et communication

- Les centres développent des partenariats, variables d'un département à l'autre (Conseil départemental, établissements, associations de professionnels, CDCA, associations d'usagers ou d'aidants, etc.).
- Ils communiquent via les mass-médias sur leurs activités, leurs expériences ou leurs projets.
- Ils coopèrent entre eux en région pour des activités de formation interne, de soutien, de communication, ou pour des initiatives communes.

Les instances fédérales



Le Conseil fédéral

- Il est constitué de 19 membres élus par l'assemblée générale : 13 représentants des centres (collège 1) et 6 personnes qualifiées (collège 2).
- Il met en œuvre les orientations retenues par l'assemblée générale.
- Cinq réunions en 2019.
- Il désigne en son sein un bureau de 6 membres pour mettre en œuvre les décisions courantes. ■

Le Conseil scientifique

- Il réunit une douzaine d'experts de différentes disciplines, membres permanents ou consultants.
- Il répond à des demandes d'avis internes et externes à la Fédération.
- Il synthétise l'expérience des centres et diffuse des informations sur les maltraitances.
- Il contribue au développement des connaissances par des rapports, des études, des publications, en participant à des colloques, et en collaborant avec des organisations travaillant sur le même thème.
- Il participe à des formations sur les maltraitances. ■

Le Comité d'éthique

- Il réunit six membres permanents désignés par le Conseil fédéral.
- Il conduit au sein de la Fédération et ses centres une réflexion sur les multiples aspects éthiques liés à l'accomplissement de leurs missions.
- Il formalise, et fait évoluer, le cas échéant, les principes éthiques inspirant les activités de la Fédération.
- Il est indépendant des autres instances de la Fédération. ■

Commissions et groupes de travail en 2019

- Cellule d'aide et d'accompagnement des centres.
- Commission formation interne et formation externe.
- Groupe de travail « refonte des statuts fédéraux » : évolutions pressenties :
 - . révision de l'organisation et du fonctionnement des instances fédérales ;
 - . création d'un 3ème collège destiné à représenter les partenaires ;
 - . identification des liens d'intérêt et prévention des conflits d'intérêt.
- Groupe de travail « valorisation des activités ». ■

Lutter contre les maltraitances



Principes éthiques

Bienveillance

Dans tous les échanges avec la victime supposée (ou un autre appelant), les salariés et les bénévoles de la Fédération témoignent d'une attitude bienveillante, dans un esprit d'ouverture, de neutralité et d'indépendance.

Ces échanges sont personnalisés, cherchant à répondre au mieux aux besoins exprimés par la victime supposée (ou par un autre appelant), dans un esprit de sollicitude et d'attention portée aux autres.

Respecter les personnes

Respecter la parole et la souffrance morale de la victime supposée (ou d'un autre appelant).

Les victimes de maltraitances sont des personnes vulnérables : leur dignité et leur autonomie (même réduite) doivent également être respectées.

Respecter les confidences

Les informations relatives à chaque victime supposée (ou à un autre appelant), et au-delà, leur vie privée, font l'objet d'une stricte confidentialité de la part des salariés et des bénévoles de la Fédération.

Informier

Pour comprendre sa situation, adopter une attitude et prendre des décisions, la victime supposée (ou un autre appelant) doit disposer d'informations claires et objectives, adaptées à ce qu'il peut comprendre. Les salariés et les bénévoles de la Fédération s'efforcent d'y contribuer.

Promouvoir les droits des citoyens

Le non-respect des droits et des volontés d'une personne vulnérable, constitue une forme de maltraitance ; les valeurs de citoyenneté doivent inspirer les salariés et les bénévoles de la Fédération dans leurs activités.

Accompagner sans se substituer

Les salariés et les bénévoles de la Fédération s'interdisent de rencontrer la victime supposée ou son entourage, les échanges téléphoniques avec les professionnels et services susceptibles d'intervenir sont subordonnés à une demande explicite de la victime (à défaut un autre appelant).

Dans leurs propositions et leur accompagnement, les salariés et les bénévoles de la Fédération cherchent à favoriser le recours de la victime supposée (ou d'un autre appelant) aux professionnels, services et institutions locales, et en aucun cas à assurer des interventions ou des prestations à la place de ces derniers.

S'impliquer sans juger : La « bonne » distance

La réponse apportée aux alertes pour maltraitance ne se réduit pas à leur écoute ; elle cherche à orienter, et à soutenir la victime supposée (ou un autre appelant) dans la durée, autant que de besoin, tout en respectant sa volonté et son autonomie.

Cette réponse ne vise pas à juger les faits portés à la connaissance des salariés et des bénévoles de la Fédération, mais à contribuer à faire cesser les maltraitances, si elles sont avérées.

Equité (territoriale et sociale)

Les salariés et les bénévoles de la Fédération tentent d'assurer partout des réponses de même ordre, d'un point de vue quantitatif aussi bien que qualitatif, en tous points du territoire national.

Ils s'interdisent dans leurs activités toute forme de discrimination, que ce soit du fait du genre, des origines, de la position sociale, du niveau d'éducation, etc.

Les maltraitances

qui ***nous sont signalées***



Qui nous appelle en 2019 ?

45% les proches des victimes.

26% les victimes elles-mêmes.

12% des personnes de l'entourage des victimes (autres que les proches).

Les autres catégories d'appelants (personnels d'établissement, services sociaux, services de soins et d'aides à domicile, mandataires judiciaires) représentent chacune moins de 10%.

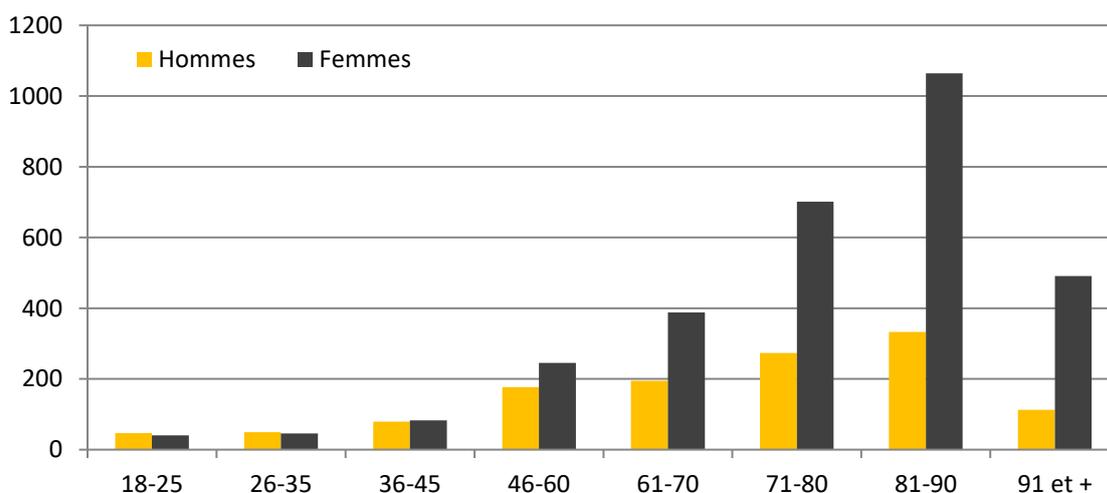
Qui sont les victimes ?

65% sont des femmes (tous âges confondus).

70% des victimes ont 70 ans et plus.

17% des victimes sont en situation de handicap.

■ Profil démographique des victimes (2019)



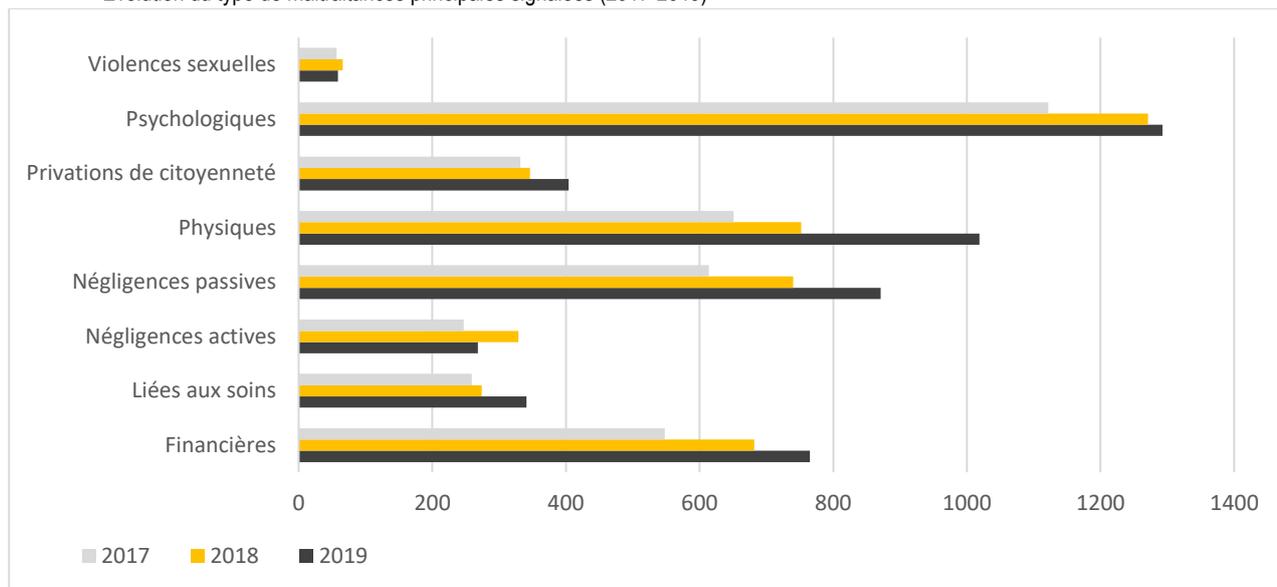
Quels effets en 2019 ?

La classification internationale en vigueur mélange :

- des effets (psychologiques : 26%, physiques : 20%, financiers : 15%, non-respect des droits : 10%) ;
- des causes (maltraitements liés aux soins : 7%) ;
- des mécanismes (négligences passives 17% ou actives 5%).

En réalité, ces dimensions sont présentes dans chaque situation de maltraitance.

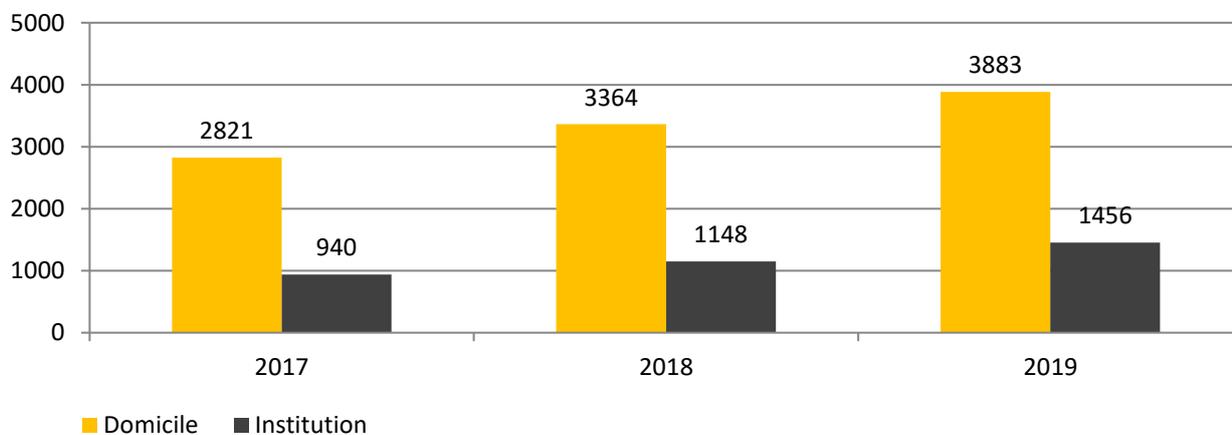
■ Evolution du type de maltraitements principales signalées (2017-2019)



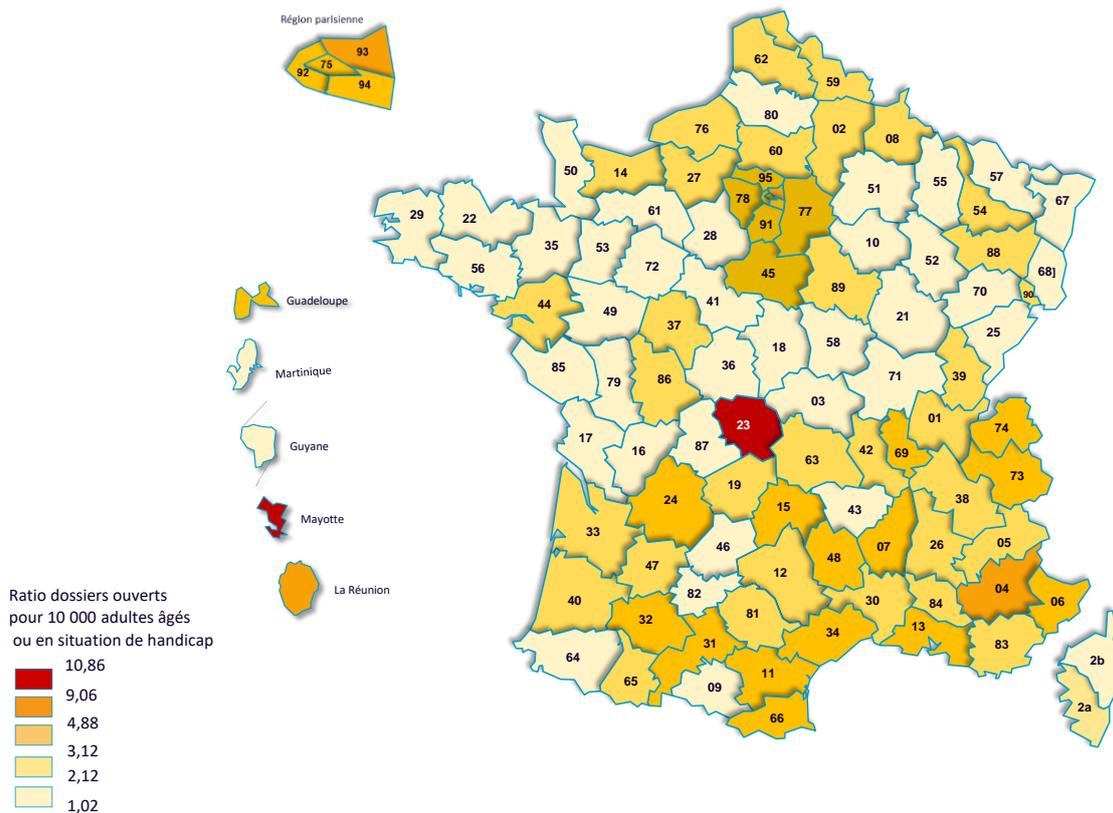
Quels lieux ?

73% des situations de maltraitance concernent des personnes à domicile ;

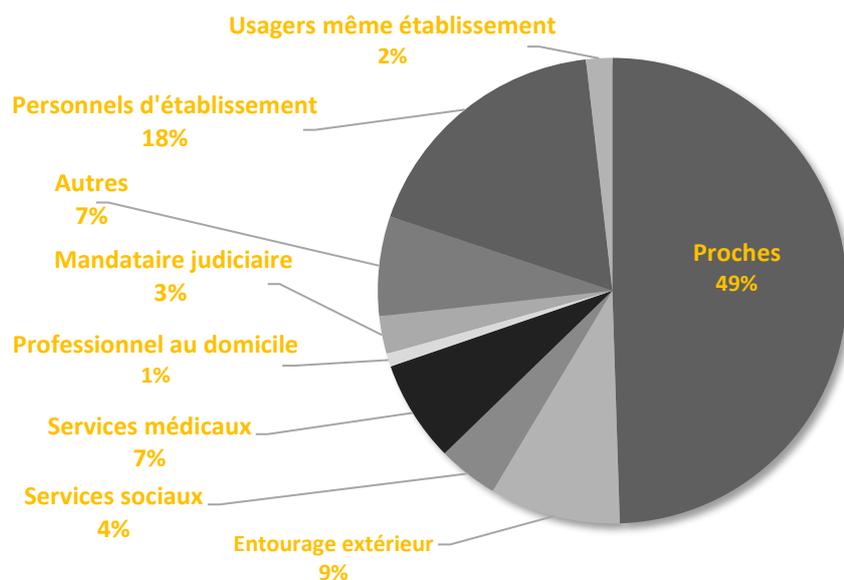
27% des situations de maltraitance surviennent en établissement, mais elles concernent souvent plusieurs résidents ou patients.



Géographie des dossiers ouverts pour maltraitances (2019)

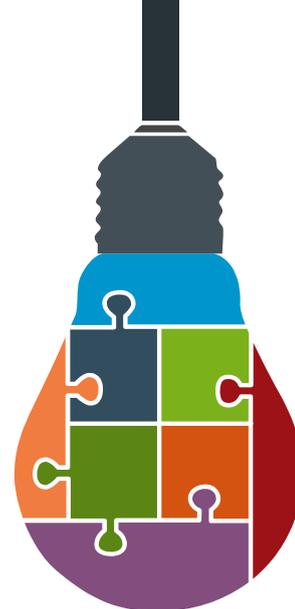


Qui est mis en cause ?



Les auteurs présumés diffèrent selon que les maltraitances sont à domicile, ou en établissement. Dans certaines situations, notamment en établissement, la responsabilité est d'abord institutionnelle, au-delà de celle des intervenants apparemment impliqués.

Réponses Apportées par la Fédération



+ Ces réponses personnalisées se déroulent selon 3 grandes étapes.



Ecouter

- L'écoute est assurée par la plateforme 3977 et/ou les centres.
- Il s'agit d'accueillir la parole des victimes supposées (à défaut : des autres appelants), dans des conditions éthiques précises (cf. p. 6).
- Elle comporte un recueil d'informations sur le contexte, les protagonistes, les modalités des maltraitances, l'historique, les attentes des uns et des autres.
- C'est un processus plus ou moins long, qui fait évoluer la compréhension de chaque situation.
- Elle donne lieu à l'ouverture d'un dossier informatisé sécurisé établi sur des bases juridiques (CNIL).



Proposer

- Cette étape est assurée dans les centres par des bénévoles différents de ceux qui ont assuré l'écoute.
- Elle s'appuie sur les données recueillies à la phase d'écoute.
- Elle est assurée en réunion, de façon pluraliste.
- Les propositions sont adaptées à chaque situation : il peut s'agir de conciliation, de solliciter des établissements (direction, médiation), des mairies (ou des CCAS), des professionnels (santé, social, juridique), des dispositifs de coordination (Clic, Maia, PTA, réseaux de santé...), des services sociaux (Conseil départemental ou autres), des institutions publiques (police, justice, ARS).
- Les propositions sont soumises à l'accord de la victime supposée (à défaut : d'un autre appelant).



Accompagner

- Les mesures sont très diverses : de nature sociale, juridique, administrative, sanitaire, touchant au cadre de vie ou même négociation entre les intéressés, quand elle est acceptée.
- Les mesures préconisées ne sont pas toujours acceptées d'emblée, elles peuvent nécessiter une réflexion ou une maturation des intéressés ; elles sont donc accompagnées par les bénévoles des centres, qui apportent un soutien, sans jamais se substituer aux professionnels, aux services et aux institutions légitimes et compétents.
- Les mesures réalisées ont souvent été proposées aux intéressés ; elles sont parfois délibérément mises en œuvre par eux sans avoir été préconisées.



□ Contribuer à la *prévention* des maltraitances

□ Cette prévention passe par l'offre d'actions de sensibilisation, et de formations.

□ Sensibiliser aux maltraitances et leur prévention

La lutte contre les maltraitances, dont leur prévention, implique de multiples connaissances :

- l'existence des maltraitances et leurs caractéristiques essentielles ;
- les différents acteurs impliqués ;
- les professionnels et services susceptibles d'agir, en connaissant le rôle de chacun ;
- le cadre juridique des signalements ou les sanctions en cas de non-signalement de maltraitances ;
- d'autres thèmes doivent être adaptés au contexte des interventions de sensibilisation ;
- la Fédération 3977 (plateforme et centres) est présentée de manière pratique.

La sensibilisation aux maltraitances concerne :

- les futurs professionnels (étudiants) de l'aide et des soins, à domicile ou en établissement ;
- les professionnels de l'aide, et des soins, à domicile ou en établissement,
- les professionnels des dispositifs de coordination (Clic, Maia, Plateformes Territoriales d'Appui, réseaux de santé ou autres) ;
- les proches-aidants ;
- les mandataires judiciaires ;
- les services de police et de gendarmerie ;
- et plus largement le grand public.



□ Former aux maltraitances et leur prévention

Au-delà de la sensibilisation, la lutte contre les maltraitances, dont leur prévention, implique l'acquisition de compétences (savoir-faire) :

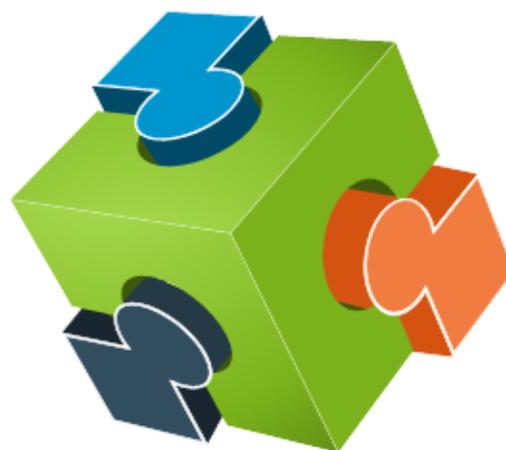
- repérer les maltraitances, quand elles ne sont pas exprimées spontanément ;
- établir une relation avec des personnes vulnérables, identifier leurs besoins non satisfaits ;
- participer à un questionnaire éthique ;
- lancer une alerte ou faire un signalement ;
- conseiller et orienter une personne victime de maltraitance ;
- d'autres thèmes doivent être adaptés au contexte.

La formation aux maltraitances concerne :

- les futurs professionnels (étudiants) de l'aide et des soins, à domicile ou en établissement ;
- les professionnels de l'aide et des soins, à domicile ou en établissement ;
- les professionnels des dispositifs de coordination (Clic, Maia, Plateformes Territoriales d'Appui, réseaux de santé ou autres) ;
- les proches-aidants ;
- les mandataires judiciaires,
- les services de police et de gendarmerie.

Quels enjeux ?

Projet pour 2020 et au-delà



Des constats pour fonder un projet

- La part des alertes dans les situations de maltraitements paraît très faible.
- Nous ne disposons pas d'une vue d'ensemble des alertes reçues par les multiples institutions concernées, rendant difficile toute évaluation.
- Les modalités de réponse aux alertes pour maltraitements sont diverses d'un endroit à l'autre ; nous ne disposons pas d'un réel retour d'expérience suite à ces alertes, clé de la prévention des maltraitements.
- Les effets des maltraitements sur la santé et la qualité de vie des victimes, dans leurs diverses composantes, ne sont pas connus.
- Les classifications utilisées jusqu'à présent n'identifient pas clairement les mécanismes en cause, et ne permettent pas d'identifier les actions efficaces pour faire cesser les maltraitements.
- Les disparités d'organisation de la lutte contre ces maltraitements paraissent fortes entre les territoires.
- Les acteurs essentiels de la lutte contre les maltraitements : professionnels, usagers et proches aidants, sont très inégalement sensibilisés et formés à cette lutte.

Des orientations clés pour la Fédération en 2020

- **Contribuer aux politiques nationales de lutte contre les maltraitements** : en particulier au sein du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Age, ainsi que de la commission nationale pour la promotion de la bientraitance et de la lutte contre les maltraitements.
- **Renforcer la communication** (lettre externe, rénovation du site internet 3977) ; organiser un colloque national sur les maltraitements ; proposer une offre de formation à la lutte contre les maltraitements aux professionnels et aux proches-aidants sous la forme de programmes interactifs structurés s'appuyant sur des études de cas.
- **Améliorer l'organisation de sa plateforme nationale** : par le travail en équipe ; par un recrutement d'écouter médico-social ; par une amélioration des pratiques, et une meilleure accessibilité.
- **Renforcer le réseau de ses centres** : par la réunion des présidents de centre ; par une meilleure lisibilité pour chacun de son positionnement par rapport aux autres, et l'offre d'un projet personnalisé de renforcement, au besoin ; par la promotion de l'utilisation des rapports d'activité ; par le développement de la communication externe ; par le soutien au recrutement de nouveaux bénévoles.
- **Renforcer son positionnement national et international** : en construisant un projet pour 2021 et après ; en adoptant de nouveaux statuts ; en développant les partenariats à tous niveaux.

Chiffres clés 2019 - 3977



1 plateforme téléphonique nationale (3977).

52 centres répartis sur **75** départements + **4** gérés par la plateforme nationale (en 2020).

20 conseils départementaux partenaires - **3** autres partenaires départementaux.



6 827

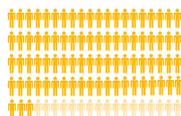
dossiers ouverts pour maltraitance possible [2018-19 : + **16 %**]



25 457 appels à la plateforme [2018-19 : + **36 %**]



Qui sont les victimes* ?



83 % ont
60 ans et plus.

17 %

sont en situation
de handicap.



65 %

sont des femmes.



Lieux des maltraitements



Quels sont les
effets principaux
liés aux maltraitements* ?



73 % vivant à leur domicile.

27 % en établissements.

26 % psychologiques - **20 %** physiques - **15 %** financières.

Dans 58 % des situations de maltraitance, plusieurs effets sont associés.

Qui sont les mis en cause* ?

Individuels Une personne ou plus en cause
(surtout à domicile).



49 % un proche.

9 % autre entourage.

3 % mandataire judiciaire.

Collectifs Insuffisance d'organisation ou de ressources
(établissement).



18 % personnel d'établissement.

7 % services de soins.

2 % autre résident.



Quelles actions
en réponse* ?

⇒ Diverses actions peuvent être cumulées :

Sociales (31% préconisées et 29% réalisées).

Juridiques (24% préconisées et 21% réalisées).

Administratives (15% préconisées et 18% réalisées).

Sanitaires (12% préconisées et 14% réalisées).

* en pourcentage de l'ensemble des dossiers ouverts



Cette version synthétique est extraite du rapport d'activité 2019 qui peut être obtenu sur simple demande.



Fédération 3977 contre la maltraitance
163 rue de Charenton – 75012 Paris

3977.fr

Le courage de voir, Le choix d'en parler