

- **rechercher le regard neutre d'un tiers** : pour avoir un bilan qui tienne compte des différents éléments (médical, social, juridique, financier, psychologique...).

- **prendre le temps.**
- **ne pas agir seul (e).**

## LA PREVENTION

- Connaître et s'informer sur les réalités de la maltraitance.
- Être vigilant sur ses propres pratiques.
- Échanger avec d'autres sur les obstacles, les situations, et les pratiques à risque, les recherches de solution.
- Écouter l'autre et le reconnaître dans ses difficultés et son histoire, qu'il soit soigné ou soignant.
- Se former.

Documentation à disposition : bibliographies, statistiques, et autres documents ALMA.

### Sensibilisations

Contactez **ALMA-Isère**.

<http://alma-isere.blogspot.com>

**ALMA Isère**  
**BP 26**  
**38 320 EYBENS**  
**04 76 84 06 05**

**Permanences téléphoniques**  
**Personnes âgées et/ou handicapées:**

**Lundi 13h30 à 16h30**

**Jeu. 13h30 à 16h30**

(En dehors de ces permanences, laissez un message nous vous rappellerons, ou appelez le 3977

du lundi au vendredi de 9h à 19h et  
le samedi et dimanche de 9h à 13h et 14h à 19h)

E-mail: [alma.isere@gmail.com](mailto:alma.isere@gmail.com)  
ligne administrative: 04 76 24 09 16

*Nos contributeurs:*

*Direction départementale du travail, de l'emploi et la solidarité, Conseil Départemental de l'Isère, Grenoble, Voreppe, Saint Martin d'hères, Saint Egrève, Crolles, Gières, Saint Marcellin, Eybens.*



juil 2021

## Allô Maltraitance des Personnes Âgées et/ou Handicapées

**ALMA-Isère** est une association loi 1901 affiliée à la Fédération 39 77 contre les maltraitance qui regroupe une soixantaine de centres d'écoute départementaux en France. Fondée en 1994 par le Pr HUGONOT, ALMA poursuit les objectifs suivants :

- **Écouter** : ALMA lève le voile du silence par l'écoute des personnes âgées et/ou handicapées maltraitées, de leurs familles et des professionnels qui les entourent.

- **Conseiller, Orienter** : chaque appel fait l'objet d'une analyse et si nécessaire d'un suivi. De plus, ALMA assure le suivi des appels reçus par le n° national 3977.

- **Sensibiliser, Informer** : à partir des données recueillies depuis vingt ans, ALMA développe la connaissance et la prévention de la maltraitance par l'information et la sensibilisation des professionnels et du public.

Afin de réaliser ces objectifs **ALMA-Isère** met en place des permanences d'écoute par téléphone.

## LE FONCTIONNEMENT

Les « **écoutants** » sont des personnes bénévoles formées à cette fonction d'écoute dont on sait le rôle et l'importance dans les situations de détresse. Les écoutants recueillent les données et constituent les dossiers.

Les « **référénts** » sont des professionnels actifs ou retraités du secteur gérontologique et du handicap qui assurent le suivi par **le conseil et l'orientation**. **ALMA-Isère** apporte une aide sans se substituer ni à l'appelant ni aux différents intervenants et services compétents. Les situations sont analysées de façon pluridisciplinaire en tenant compte de l'environnement humain, familial, économique.

Des actions de **formation et de sensibilisation** sont proposées à destination notamment des instituts de formation, des professionnels des établissements sanitaires et sociaux, des intervenants à domicile.

Le « **Comité Technique de Pilotage** » rassemble des professionnels des domaines social, médical, psychologique et juridique et des représentants d'association. Il se réunit environ 3 fois par an et ses membres acceptent d'être consultés pour avis dans les situations qu'**ALMA-Isère** est appelé à suivre.

**ALMA-Isère** remplit sa mission en respectant **les principes de la charte d'éthique** :

- Gratuité de ses services.
- Respect de la confidentialité quant aux informations reçues.
- Impartialité des écoutants et des référénts
- Respect du droit de la personne à son libre-arbitre et à sa dignité.

## DEFINITION

« Il y a maltraitance d'une 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, et/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. »

*Commission de la Maltraitance  
et la promotion de la Bienveillance 2021*

## LES DIFFERENTS TYPES DE MALTRAITANCE

- **des maltraitements physiques** : coups, abus sexuels, bousculades, contentions physiques abusives,...
- **des maltraitements psychologiques** : humiliations, infantilisation, injures, indifférences,...
- **des maltraitements financiers** : extorsions de fonds, vols, économies abusives, ...
- **des maltraitements médicamenteux** : excès ou privations de médicaments, soins inadéquats,...
- **des atteintes à la liberté** : enfermements, interdictions de visite, placements sans consentement,...
- **des négligences** par manque des aides indispensables à la vie quotidienne (aide au repas, à la toilette et alimentation inappropriée) qui risquent d'aggraver la dépendance. Des négligences qui blessent la dignité de la personne âgée et/ou handicapées : linge perdu, protections urinaires imposées,...

## LES « AUTEURS » & LES « VICTIMES »

- Les « auteurs » des maltraitements sont souvent des proches de la « victime », parents ou professionnels qui la côtoient régulièrement. La personne maltraitante l'est parfois devenue au fil du temps, de l'épuisement, des changements de la personne dont elle s'occupe.

*On ne naît pas maltraitant, mais on peut le devenir !! Alors soyons vigilants!*

- Les personnes vulnérables, comme toutes les « victimes » de maltraitance ne se reconnaissent pas facilement comme telles. Elles se sentent plutôt coupables d'être un poids, d'engendrer des comportements violents, et de les accepter. Beaucoup n'osent pas se plaindre par peur d'aggraver la situation, mais aussi par honte de leur impuissance à réagir.

*Les premiers pas d'une « victime » vers l'expression d'une plainte sont toujours douloureux.*

## LES FACTEURS DE RISQUE

**facteurs de risques** sont des situations qui favorisent l'apparition de la maltraitance.

En lien avec l'augmentation de la fragilité, de la vulnérabilité et de la dépendance, ce sont notamment :

- les **relations familiales** difficiles et conflictuelles,
- les **problèmes** sociaux et/ou financiers,
- **l'épuisement** des aidants familiaux ou professionnels,
- le **manque de formation** et d'information sur les moyens d'aide, et les bonnes pratiques professionnelles,
- et toujours le **manque de communication** et d'écoute.

*Leur présence ne veut pas dire qu'il y a maltraitance mais invite à la vigilance!*

## QUE FAIRE EN CAS DE MALTRAITANCE ?

- **En cas de maltraitance physique** (mauvais traitements ou privations), le Code pénal prévoit des sanctions (amendes, peines d'emprisonnement) à l'encontre de l'auteur de ces actes.

En outre les personnes qui ont connaissance de tels faits ont une **obligation de signalement aux autorités** (art 434.3 du Code pénal) sous peine de sanctions (amendes, peines d'emprisonnement) si la victime n'est pas **en mesure de se protéger** elle-même, notamment en raison de son âge.

Dans de telles situations, les règles sanctionnant les violations du **secret professionnel** ne s'appliquent pas (art 226.14 du Code pénal).

Pour répondre à l'obligation légale de signalement de façon sûre et efficace, il est **impératif** de prendre préalablement l'avis de services compétents: associations (telles qu'ALMA-Isère, France victimes 38), avocats, etc.

A l'obligation de signalement s'ajoute celle de **porter assistance** (art 223.6 du Code pénal). En cas de péril pour la victime, chacun est tenu de prendre les mesures qui s'imposent.

- **Dans les autres situations de maltraitance**, parfois plus sournoises, mais tout autant sources de souffrance, les possibilités d'intervention sont diverses. Dans tous les cas, il convient de commencer par :

- **écouter et observer la « victime »** : l'aider tout en respectant ses choix, évaluer le danger, apprécier la situation.

- **écouter, et aider aussi le maltraitant**, maintenir les liens.

- **écouter l'entourage** : ne pas rester seul, partager, s'informer.