

Depuis le lancement jusqu'au 2 mars le 3977 a reçu 6 888 appels dont 5 514 pendant les horaires d'ouverture.

A titre de comparaison, dans les 24 heures suivant le lancement officiel, le 3977 a reçu 477 appels, soit plus qu'en un mois pour le numéro régional Ile de France Solidarité vieillesse.



La campagne de communication organisée par le cabinet de Valérie Létard a été orientée dans un premier temps vers les médias généralistes et l'on constate que 90% des appels proviennent de particuliers. Parmi ceux-ci, 31% émanent directement des personnes vulnérables. Une deuxième campagne de communication, orientée vers les professionnels est prévue prochainement. Nous pourrions alors voir de quelle manière elle influe sur la nature des appelants.

### **LES DOSSIERS**

Seuls les appels les plus importants ou caractéristiques donnent lieu à ouverture d'un dossier. 894 dossiers ont été créés. Pour 48 % d'entre eux, il s'agit d'une problématique maltraitance demandant un suivi de proximité. 21% de ces dossiers concernent le champ du handicap.

Les dossiers qui ne traitent pas directement d'un cas de maltraitance concernent principalement des demandes d'information ou des témoignages.

### **LES APPELS PROVENANT DE PERSONNES HANDICAPEES**

Les appels qui ne traitent pas de maltraitance abordent de difficultés de la vie quotidienne.

Les appelants confient une fatigue et un sentiment d'impuissance très forts face à ces problèmes du quotidien qui compliquent encore leur vie.

Quand il y a une maltraitance, les plus évoquées sont :

- Les maltraitements psychologiques et physiques (humiliations, insultes, non respect du handicap, bousculades....)
- Les maltraitements financiers

### **LES APPELS PROVENANT DE PERSONNES AGEES**

Les appels n'abordant pas de véritables maltraitements traitent de :

- La précarité : insuffisance des retraites, difficultés à financer les aides nécessaires.
- Les conflits ou problèmes de voisinage

Quand il y a une maltraitance, elle est essentiellement au sein de la famille et prend la forme de maltraitance psychologique, physique ou financière.

Les appels qui concernent les maltraitements en institution (pour personnes âgées ou adultes handicapés) sont faits, ce qui confirme toutes les statistiques, à posteriori (après la sortie de l'établissement ou le décès) ou de manière anonyme par crainte de représailles.

**Fait nouveau par rapport aux statistiques de Solidarité Vieillesse :** Les maltraitements physiques au sein de la famille étaient plutôt des passages à l'acte des fils de la victime, souvent associés à une problématique addictive. Aujourd'hui, nous avons aussi des plaintes concernant les filles, sans de problèmes addictifs apparemment associés.

Si cette tendance se confirme, elle pourrait illustrer l'urgence à trouver un moyen d'aider les aidants familiaux : les filles étant plus souvent dans une relation d'aide vis à vis d'un parent, elles sont aussi plus à même d'avoir des gestes maltraitants.

### **GLOBALEMENT**

Nous avons le sentiment de recevoir plus d'appels pour des situations très lourdes ou pour des sujets périphériques, sans lien direct avec la maltraitance.

Ainsi, les deux extrêmes sont fortement représentés. Les situations "très graves", sont des situations de maltraitances qui nous semblent plus complexes ou plus violentes que celles que nous entendions au niveau régional. Les membres de l'entourage semblent parler, avec plus de facilité, de leurs difficultés, de leur douleur, de leur épuisement.