

Le 3977 en chiffres : plus de 13 000 appels, plus de 2 000 dossiers ouverts !

Après un trimestre de fonctionnement, les statistiques concernant les appels reçus sur le 3977 s'affinent. Rappel du fonctionnement et chiffres :



Rappel du fonctionnement

L'AFBAH répond aux appels du 3977, du lundi au vendredi de 9h à 19h. Les psychologues salariés écoutent, soutiennent et orientent les appelants, particuliers ou professionnels :

victimes de maltraitance,

- confrontés à une situation de maltraitance,
- ayant des difficultés dans l'aide apportée à une personne âgée ou handicapée,
- ayant des doutes sur le bien-être d'une personne âgée ou handicapée.

Si la situation demande un suivi de proximité, un dossier est transmis au partenaire départemental, qui est, selon le département :

- une association de la Fédération Alma France,
- une association conventionnée avec le Conseil Général,
- le Conseil Général et/ou la DDASS directement.

Le dispositif conjugue une première écoute nationale par l'AFBAH et une prise en charge de proximité par les partenaires départementaux précités, suivant les spécificités de chaque département. Le territoire national devra donc être entièrement couvert (une antenne par département d'ici fin 2010), dans le respect des particularités locales. Dans l'attente de cette généralisation, chaque département non doté d'une antenne dispose depuis février 2008 d'un correspondant, interlocuteur du numéro national. Les utilisateurs peuvent appeler le numéro national ou le numéro de l'antenne départementale s'il en existe une, selon leur souhait. La prise en charge d'une situation de maltraitance est assurée, dans tous les cas, par un réseau de proximité.

La première écoute du numéro national

Une équipe de professionnels (6 écoutants – psychologues : 3 le matin, 3 l'après-midi) assure écoute, soutien et création d'un dossier informatisé destiné au partenaire départemental référent (antennes ALMA ou autre correspondant spécialisé) chargé de la prise en charge de terrain. Les dossiers sont contrôlés et validés par la coordinatrice de la plateforme avant transmission.

Le dispositif national permet également à chaque département de conserver une permanence d'écoute et de créer ses propres dossiers sur le système d'information unique. En dehors des plages d'écoute de chaque antenne départementale, les appels seront renvoyés sur le 3977.

La prise en charge de proximité

Le suivi de proximité est assuré par les antennes départementales (ALMA, autres associations ou correspondants du Conseil Général ou de la DDASS).

Les antennes départementales interviennent dès que la situation transmise par le numéro national nécessite une intervention de terrain. Chaque fois que nécessaire, cette intervention se fait en lien avec les acteurs locaux et notamment les autorités administratives.

Carte de France du réseau 3977 (au 30 avril 2008)

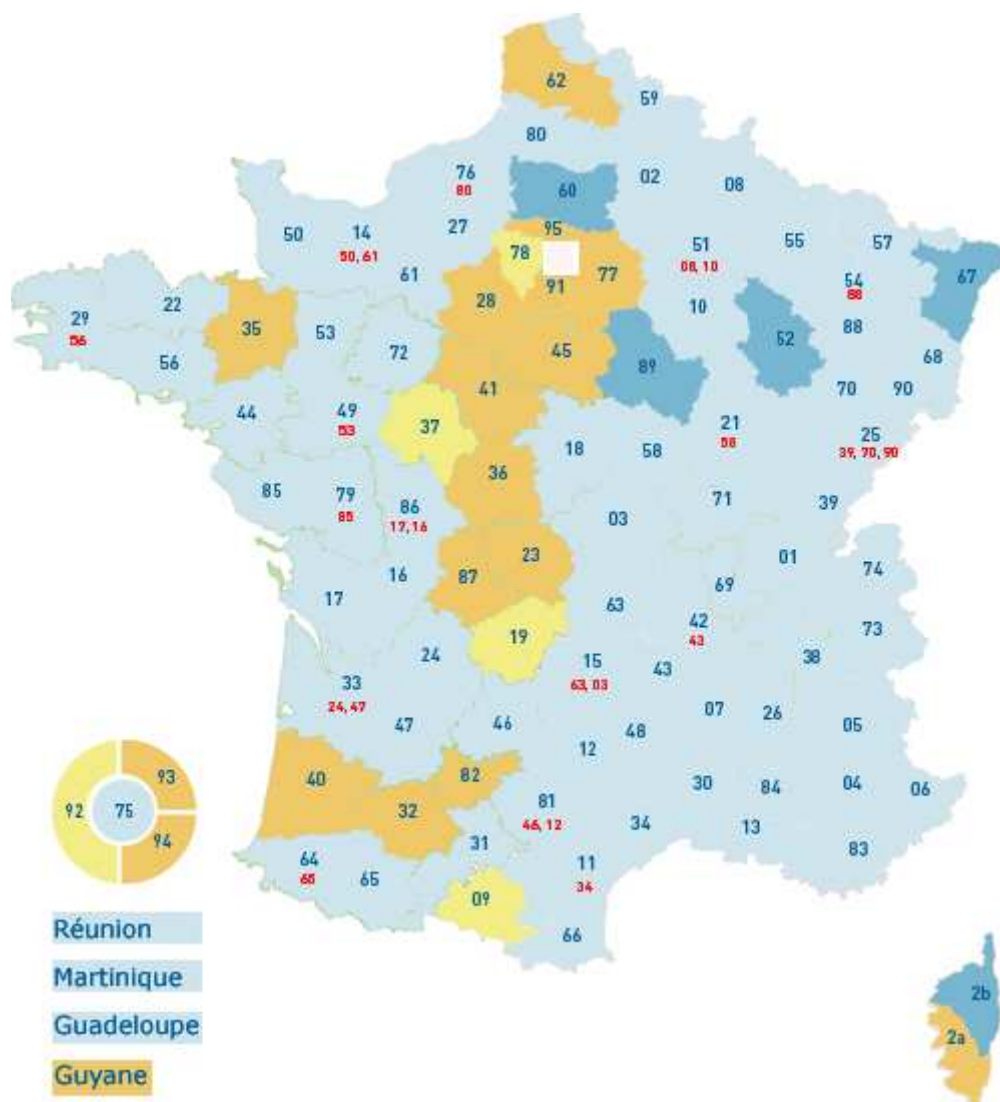
Légende :

En orange, département pour lequel le partenaire est le Conseil Général et/ou la DDASS

En jaune, département pour lequel le partenaire est une association conventionnée avec le Conseil Général

En bleu foncé, département pour lequel le partenaire est ALMA France

En bleu ciel, département pour lequel le partenaire est une antenne ALMA. Si une antenne est le partenaire pour plusieurs départements, les autres départements gérés par cette antenne apparaissent en plus petit, en rouge. Par exemple, l'antenne ALMA 33 gère aussi les départements 24 et 47.



La transmission des dossiers : un système d'information unique

Ce transfert se fait par le biais d'une application WEB développée par l'AFBAH. Cet outil est accessible de partout sous couvert de disposer d'un accès Internet à haut débit. L'ensemble des données saisies dans cette application est stocké dans une base de données. Celle-ci est hébergée sur un serveur hautement sécurisé géré par une société spécialisée dans la sécurisation des échanges de données.

L'accès à cet outil et donc aux données, s'effectue via une clef USB et un code d'accès totalement individuel grâce à un certificat renouvelé tous les deux ans. Le certificat est un élément fourni par une autorité de certification sur présentation de la copie de la pièce d'identité du futur porteur de la clé. Le niveau de sécurité de ce couple clé + code est équivalent à la sécurité du couple carte bleue + code. Les clés sont remises, par l'AFBAH, aux départements

qui en font la demande et fournissent les pièces nécessaires.

L'accès à cet outil permet :

- la transmission sécurisée en temps réel,
- la création de dossiers,
- le suivi des dossiers et des actions entreprises,
- la clôture,
- l'édition de statistiques reposant sur tous les dossiers enregistrés. Ces statistiques peuvent se faire au niveau départemental, par le partenaire concerné et au niveau national par l'AFBAH.

Cet outil permet donc d'avoir une vision exhaustive de la problématique maltraitance sur un plan national, dans la mesure où l'ensemble des départements est connecté.



Chiffres

Les appels

Entre le 5 février, lancement officiel du 3977 et le 17 avril, le 3977 a reçu 12 0309 appels, dont 9234 pendant les horaires d'ouverture. L'équipe a répondu à 4 928 appels. La moyenne des appels quotidiens durant les horaires d'ouverture est de 177 appels. Environ **50% à 60% des appels** reçus ont un rapport avec la problématique de **maltraitance**. Les autres appels concernent des :

- Demandes d'information (prestations, protection juridique, orientation ...) qui représentent 26% du total des appels
- Difficultés dans les démarches administratives
- Situations d'isolement
- Troubles de voisinage (hors actes de maltraitance)
- Conflits familiaux (hors actes de maltraitance).

Les dossiers

Un appel reçu n'entraîne pas systématiquement l'ouverture d'un dossier.

Ainsi, pour tous les appels relatifs à des demandes d'information relevant de spécificités départementales, les appelants sont orientés vers les antennes de proximité et la plateforme ne crée pas de dossiers.

Les appels d'ordre administratif, les demandes de documentation ainsi que les demandes d'information sur les activités du dispositif dans le champ de la prévention ne donnent pas non plus lieu à création de dossiers. Il en est de même pour tous les appels hors champ d'activité du dispositif et orientés vers les structures ad hoc (119, 3919, UFC que choisir, les Maisons de Justice et du Droit ...).

La plateforme crée un dossier lorsque :

- il existe une problématique de maltraitance
- les écoutants ont pu répondre aux demandes d'information
- l'appelant, bien qu'informé de l'existence d'une antenne départementale, souhaite présenter sa situation au numéro national et que la plateforme a pu en prendre acte.

Ce sont sur ces dossiers que reposent les statistiques disponibles. 2 184 dossiers ont été créés par l'AFBAH ou par les antennes départementales lorsqu'elles reçoivent directement des appels justifiant une ouverture de dossiers. Elles ont en effet accès à la même base de données sécurisée que l'équipe du 3977 afin de faciliter le suivi des dossiers et les statistiques nationales.



Statistiques

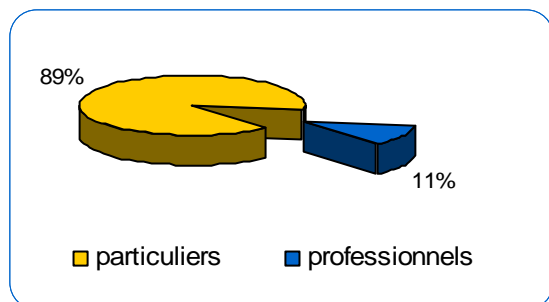
L'utilisation d'une base de données commune et de dossiers informatisés modifiables en temps

réel permet un accès simple à des statistiques nationales. Chaque partenaire départemental a également accès aux statistiques de son département.

Les statistiques qui suivent **reposent sur la parole de l'appelant, sa perception de la situation pour laquelle il a appelé**. Elles ne reposent pas sur l'analyse de situation après l'intervention du partenaire départemental. Des statistiques sur ces situations « post intervention » sont techniquement possible dès à présent grâce au logiciel, mais n'auront de valeur que lorsqu'elles seront effectivement renseignées par l'ensemble des partenaires départementaux.

Les statistiques confortent la connaissance que nous avons du phénomène de la maltraitance :

Les appelants

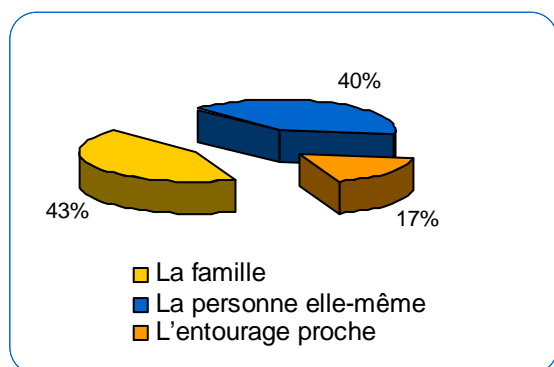


Le numéro est utilisé en grande majorité par les particuliers. Parmi eux, les personnes elles-mêmes appellent dans 29.6 % des cas. Ce sont ensuite les filles des personnes vulnérables qui appellent (18% des cas) puis l'entourage social (8.2%).

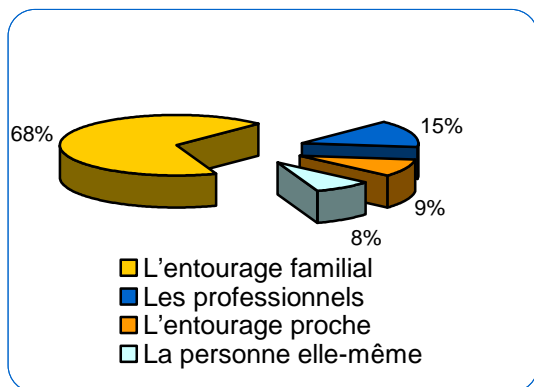
Lorsque les professionnels appellent, c'est souvent pour témoigner à posteriori, ou en demandant à ce que leur anonymat soit bien respecté. La crainte d'être considéré comme auteur d'une « délation », d'être mal vu par ses collègues est très présent. Nous avons également plusieurs témoignages de professionnels expliquant comment ils ont été amenés à signaler des cas de maltraitements graves à leur hiérarchie, mais comment également, ces situations étant mal gérées, ce sont eux qui sont depuis lors « regardés de travers » voire plus. On ne rappellera jamais assez le rôle de la hiérarchie pour gérer une telle situation et permettre ensuite à chaque professionnel de tirer des leçons concrètes utiles à la culture collective du groupe. La découverte d'une situation de maltraitance, les réponses apportées, la présentation de la situation peuvent (et devraient) amener à plus de cohésion. Il reste du chemin !

Selon le lieu de maltraitance présumée

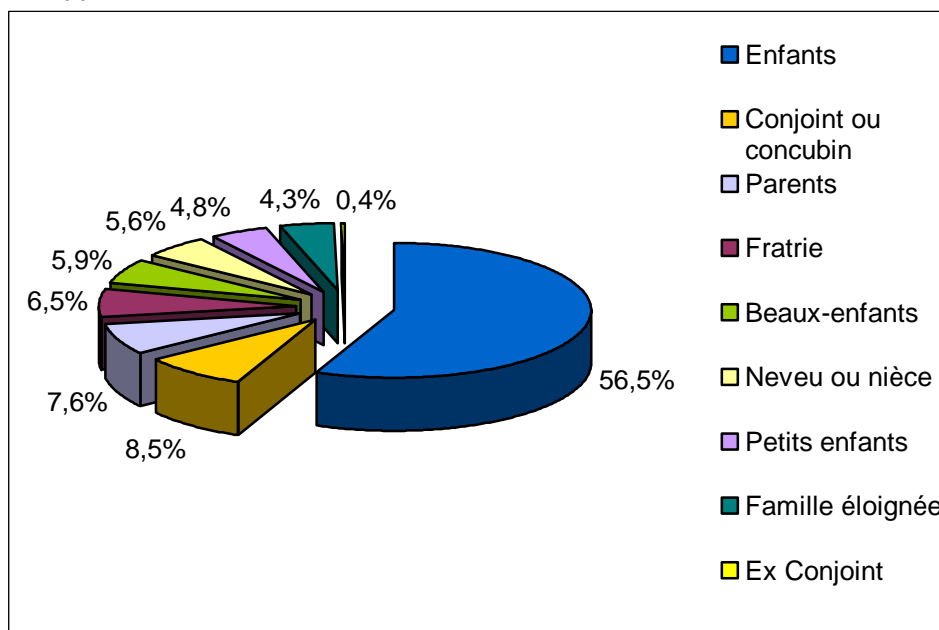
Qui appelle pour des situations à domicile ?



Qui appelle pour des situations en institution ?



Qui appelle dans la famille ?



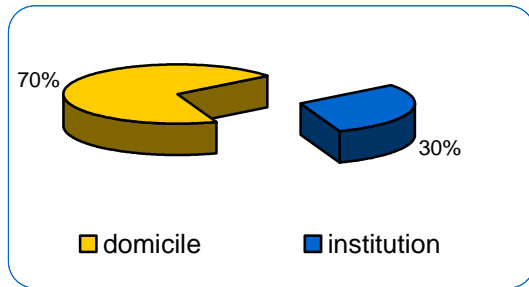
L'entourage familial joue un rôle majeur pour témoigner de situation de maltraitance. On note sa place prépondérante pour les situations en institution (70% des appelants pour les situations de maltraitance en institution). Ces chiffres sont cependant, évidemment, à nuancer :

- Les proches peuvent considérer comme de la maltraitance un acte professionnel bien réalisé mais qui aura été mal ou pas expliqué ;
- A domicile, dans 60 % des cas, le maltraitant désigné est un membre de la famille : la maltraitance est souvent basée sur une histoire familiale ancienne qui peut resurgir lorsqu'un des protagonistes est en perte d'autonomie.

Le pourcentage de personnes appelant pour des situations qui les concernent directement est élevé. Il monte à 40 % pour les situations à domicile. Ce chiffre s'explique par l'importance des dossiers qui concernent les adultes handicapés (18% des dossiers). Beaucoup d'entre eux appellent pour des situations qui les concernent directement. Ce chiffre témoigne également de la levée progressive de l'auto-censure des personnes vulnérables sur leur situation.

La maltraitance

Le lieu



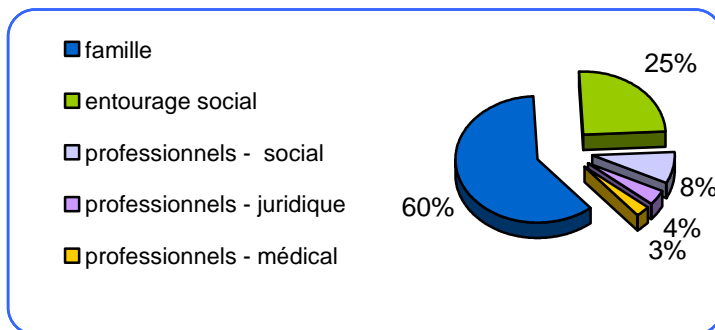
Cette répartition était tout à fait attendue. Elle reflète :

- le nombre plus important de personnes vivant à domicile, donc la plus grande proportion de situations ayant lieu au sein de la famille,
- le silence qui entoure encore les situations de maltraitance en établissement qui sont certainement sous évaluées,
- la meilleure formation des aidants « professionnels » par rapport aux aidants familiaux,
- la prise de distance émotionnelle plus grande des professionnels par rapport à la famille qui est dans l'affect,
- la disponibilité plus importante de la famille en terme de volume horaire.

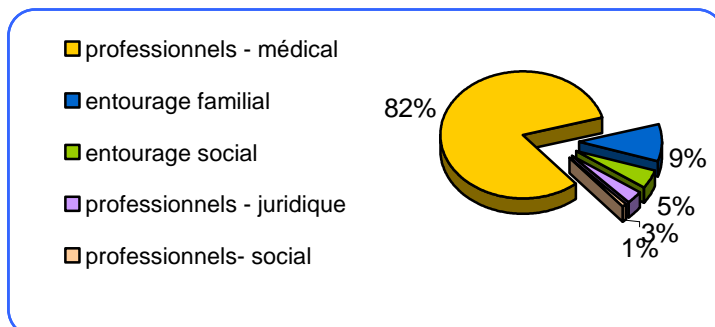
Un nouveau lieu de maltraitance apparaît cependant, spécifique au domaine du handicap : le lieu de travail. Nos statistiques devront donc s'affiner par rapport à ce nouveau critère.

Le maltraitant

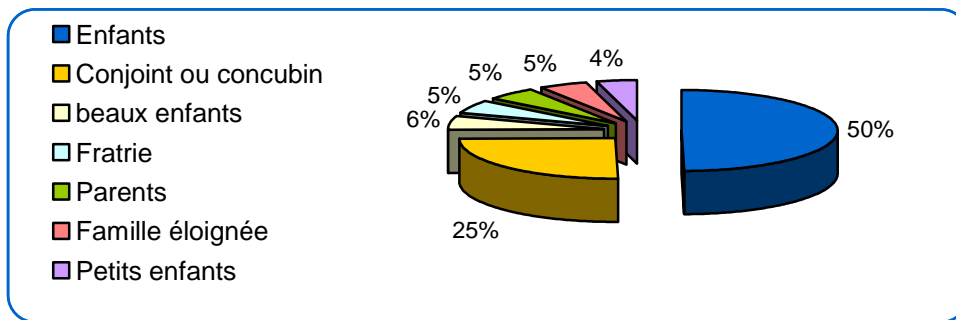
A domicile



En institution



Répartition au sein de la famille



A domicile comme en institution, le profil du maltraitant supposé correspond aux répartitions classiques. Ce sont les personnes les plus proches, les plus présentes qui risquent le plus d'avoir des comportements maltraitants, mais aussi qui sont le plus désignés. La proportion hommes / femmes est à peu près égales (48% de femmes, 52% d'hommes) mais les contextes sont différents. Les femmes mises en cause sont plus souvent les filles, tandis que les hommes sont les conjoints. On note cependant un changement avec une baisse de la représentation des situations liées à des conduites addictives (alcool, toxicomanie) et une augmentation des situations liées à l'épuisement des aidants.

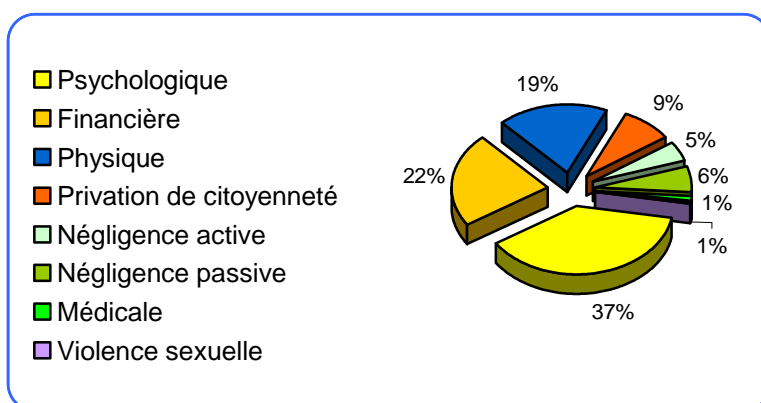
L'entourage social, cité comme maltraitant dans 8% des situations à domicile, est le plus souvent cité par les parents d'adultes handicapés qui se plaignent de ce qu'ils subissent au quotidien de la part du voisinage : insultes, accusation de « simulation », gestes brusques ou coups. Une confirmation de plus du fait que la place des personnes handicapées au sein de la Cité est loin d'être reconnue par tous.

La personne maltraitée

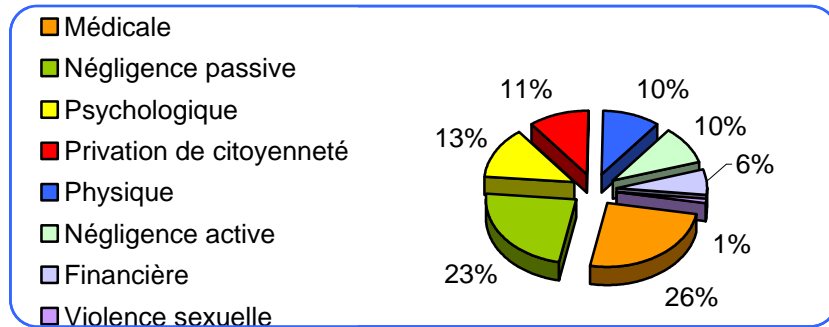
70% des personnes maltraitées sont des femmes, et 48.5 % des situations concernent des personnes âgées de 76 à 90 ans. Ces statistiques devraient évoluer si les appels provenant de personnes handicapées augmentent (pour rappel, 18% des dossiers).

La maltraitance principale (tous dossiers)

A domicile



En institution



Les maltraitances principales à domicile sont celles qui étaient déjà reconnues auparavant : maltraitances psychologiques, financières et physiques. La privation de citoyenneté, qui représente 9% des dossiers, représente 6% des dossiers de signalement. La proximité affective amène plus facilement l'entourage à penser ce « qui est bon » pour le parent et à intervenir, par exemple, sur ses relations amicales ou amoureuses. Ainsi, tel ami étant considéré comme néfaste, se verra éconduit par la famille lorsqu'il appelle au téléphone, sous des prétextes divers (sieste, fatigue...) Telle amie de cœur sera considérée comme trop jeune pour être sincèrement éprise d'un vieil homme et la suspicion d'intérêt financier apparaît en filigrane.

En institution, les maltraitances médicales représentent une grande partie des plaintes : 26%. Lorsqu'il s'agit uniquement des dossiers de signalement, ce pourcentage monte à 28.6%.

Les négligences sont elles aussi fréquemment citées. Pour celles-ci, lorsque l'entourage appelle son discours est souvent composé de deux éléments : d'une part, la reconnaissance de la charge de travail des équipes (« elles sont débordées, elles n'ont pas le temps, elles font tout ce qu'elles peuvent » etc...) et d'autre part, l'insistance sur la douleur morale vécue par la personne concernée et la famille (questions des couches et de l'incontinence, des rythmes figés pour le lever, le coucher, le repas, l'atteinte à la pudeur, l'infantilisation, l'acceptation difficile des remarques des familles par les professionnels...).

Le type de situations

La mise à disposition choisie d'un numéro court, facilement identifiable, a amené un plus grand nombre de situations « extrêmes », dans un sens ou dans l'autre :

Il y a de nombreux appels relevant de problèmes de voisinage ou de consommation (problèmes de factures, problèmes de nuisances sonores, incivilités).

Il y a aussi de nombreuses situations très lourdes, dans les faits et/ou dans l'émotion qu'elles suscitent pour l'appelant.



Le ressenti des écoutants

Lors de l'ouverture du dispositif national, les écoutants ont été impressionnés par le nombre très élevé d'appels, témoignant de l'existence d'un véritable « gisement » de situations de maltraitance non prises en charge auparavant, car tues.

Au niveau des appels en eux-mêmes, deux points importants ont pu être dégagés par les écoutants du 3977.

Tout d'abord, il faut évoquer le nombre élevé d'appels provenant de personnes âgées souffrant de solitude et exprimant un besoin d'écoute et de soutien, sans qu'il paraisse véritablement y avoir de maltraitance ni de réel isolement. L'écoute et l'accompagnement psychologique de ces personnes constituent une part significative du travail des écoutants.

Par ailleurs les écoutants ont constaté une réelle demande des professionnels de terrain (infirmiers, aides – soignants, assistants de service social, etc....). En effet ceux-ci, pris dans leur routine institutionnelle, se trouvent souvent démunis devant des situations de maltraitances qu'ils ne savent pas comment traiter voire même, parfois, identifier. Ils s'adressent alors au 3977 pour obtenir des conseils sur la conduite à tenir et les démarches à entreprendre. Les assistances sociales notamment sont nombreuses à faire part aux écoutants de leur sentiment de frustration dans les situations qu'elles rencontrent : en dehors de mettre en œuvre une procédure de signalement juridique elles se trouvent souvent dépourvues de moyens d'intervention et se sentent très isolées dans leur pratique.