

# Dossier de presse

Secrétariat d'État à la Solidarité

Mardi 5 février 2008

## Lancement

du  **3977**

un numéro national

contre la **maltraitance**

Contact presse 01 44 38 96 38,  
[communication.valerie-letard@cab.travail.gouv.fr](mailto:communication.valerie-letard@cab.travail.gouv.fr)



# SOMMAIRE

## I - Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées : un phénomène multiforme

- 1 - Les différentes catégories de maltraitance
- 2 - Deux situations sont à distinguer
- 3 - Un phénomène difficile à quantifier

## II - La mise en place du 3977

- 1 - Le dispositif existant
- 2 - Le numéro 3977 est un numéro national qui couvrira l'ensemble du territoire et s'étendra aux personnes handicapées
- 3 - Deux autres mesures emblématiques pour renforcer la lutte contre la maltraitance
- 4 - Les moyens financiers mis en place par l'État
- 5 - La campagne de communication

## III - Le 3977 s'insère dans une politique globale en faveur de la bientraitance

- 1 - Le plan de développement de la bientraitance
- 2 - Le rôle central de l'ANESM

## ANNEXES

- N° 1 : Les outils de la campagne de communication
- N°2 : La couverture territoriale
- N°3 : AFBAH
- N°4 : ALMA

# I - La maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées : un phénomène multiforme

La notion de maltraitance renvoie à une diversité de situations allant de la violence à la négligence par défaut de bienveillance. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes accueillies.

## 1 - Les différentes catégories de maltraitance

- **Les violences physiques** : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles...
- **Les violences psychiques ou morales** : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non respect de l'intimité, injonctions paradoxales...
- **Les violences matérielles et financières** : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés...
- **Les violences médicales ou médicamenteuses** : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...
- **Les privations ou violation de droits** : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse...
- **Les négligences actives** : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire.
- **Les négligences passives** : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage.

## 2 - Deux situations sont à distinguer

**La maltraitance à domicile** : Les auteurs sont plus particulièrement les familles (plus de la moitié des cas) et le signalement émane en premier lieu des professionnels à domicile. Les principales catégories de signalement à domicile concernent des maltraitements psychologiques (24 %) ; des maltraitements financiers (22 %) ; des maltraitements physiques (14 %).

Les maltraitements financiers vont des abus de confiance aux escroqueries, en passant par les vols simples ou aggravés. Tous ces actes sont des délits réprimés par le juge. La loi réformant les tutelles, adoptée en février par le Parlement, contribue à prévenir cette forme de maltraitance.

**La maltraitance en institution** : les causes de maltraitance sont principalement les négligences (31 %) et les violences psychologiques (23 %). **Les auteurs sont le personnel qui est également très majoritairement celui qui signale.**

### 3 - Un phénomène difficile à quantifier

Les chiffres communiqués par les opérateurs téléphoniques permettent de dégager des grandes tendances de maltraitance subies par les personnes âgées. Toutefois ces chiffres restent des indicateurs et ne sauraient révéler l'ensemble de ce phénomène.

#### Le nombre d'appels

Pour 2006, on recense environ 13 600 appels dont la moitié concerne des cas de maltraitance 2 300 dossiers traités dont 70 % concerne le domicile et 30 % les établissements

##### La nature des maltraitements

	Domicile	Établissement
Psychologiques	24 %	23 %
Financières	22 %	11 %
Physiques	14 %	11 %
Négligences	11 %	31 %
Autres	29 %	24 %

##### Origine des signalements

	Domicile	Établissement
Familles	40 %	53 %
Professionnels	19 %	20 %
Personnes âgées	31 %	15 %
Autres personnes	10 %	12 %

##### Statut du maltraitant présumé

	Domicile	Établissement
Famille	65 %	13 %
Entourage non familial	15 %	4 %
Autres personnes ou inconnu	9 %	29 %
Professionnels	8 %	52 %
Tuteur, curateur	3 %	2 %

#### Profil des victimes

Ce sont à 70 % des femmes.

Malgré ces chiffres, des études qualitatives ont montré que la perception et les réactions face aux phénomènes de violences sont variables d'un individu à l'autre. Par conséquent, la maltraitance est un phénomène difficile à identifier et à quantifier.

# II - La mise en place du 3977

## 1 - Le dispositif existant

Aujourd'hui, les cas de maltraitance peuvent être signalés à 2 numéros à 10 chiffres qui ne couvrent pas tout le territoire.

- Le numéro 0810 600 209 (numéro azur, prix d'un appel local), géré par l'**Association Francilienne pour la Bienveillance des Aînés et/ou Handicapés (AFBAH)**, couvre l'Île-de-France.
- Le numéro 08 92 68 01 18 géré par le **réseau ALMA (Allô Maltraitance)** couvre une cinquantaine de départements. Il est animé par un réseau de bénévoles chargés non seulement d'écouter et d'analyser les appels mais aussi de les relayer auprès des acteurs locaux pour traitement.
- **36 départements ne sont pas couverts.**
- Les personnes maltraitées peuvent appeler de 9 h à 17 h du lundi au vendredi si elles habitent en Île-de-France. Si elles habitent ailleurs, elles peuvent appeler pendant 2 demi-journées par semaine seulement.

## 2 - Le 3977 est un numéro national qui couvrira l'ensemble du territoire et s'étendra aux personnes handicapées.

Pour mettre en œuvre cet objectif, la Secrétaire d'État à la Solidarité, Mme Valérie Létard, s'est appuyée sur le secteur associatif et notamment sur les dispositifs pilotés par les fédérations AFBAH et ALMA France qui animent aujourd'hui une cinquantaine d'antennes départementales grâce à un réseau de bénévoles chargés non seulement d'écouter et d'analyser les appels mais aussi et surtout de les relayer auprès des acteurs locaux pour traitement.

**À qui s'adresse le 3977 ?** Aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance, aux témoins de situations de maltraitance, à l'entourage privé et professionnel, aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.

**Quand peut-on appeler ?** Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h.

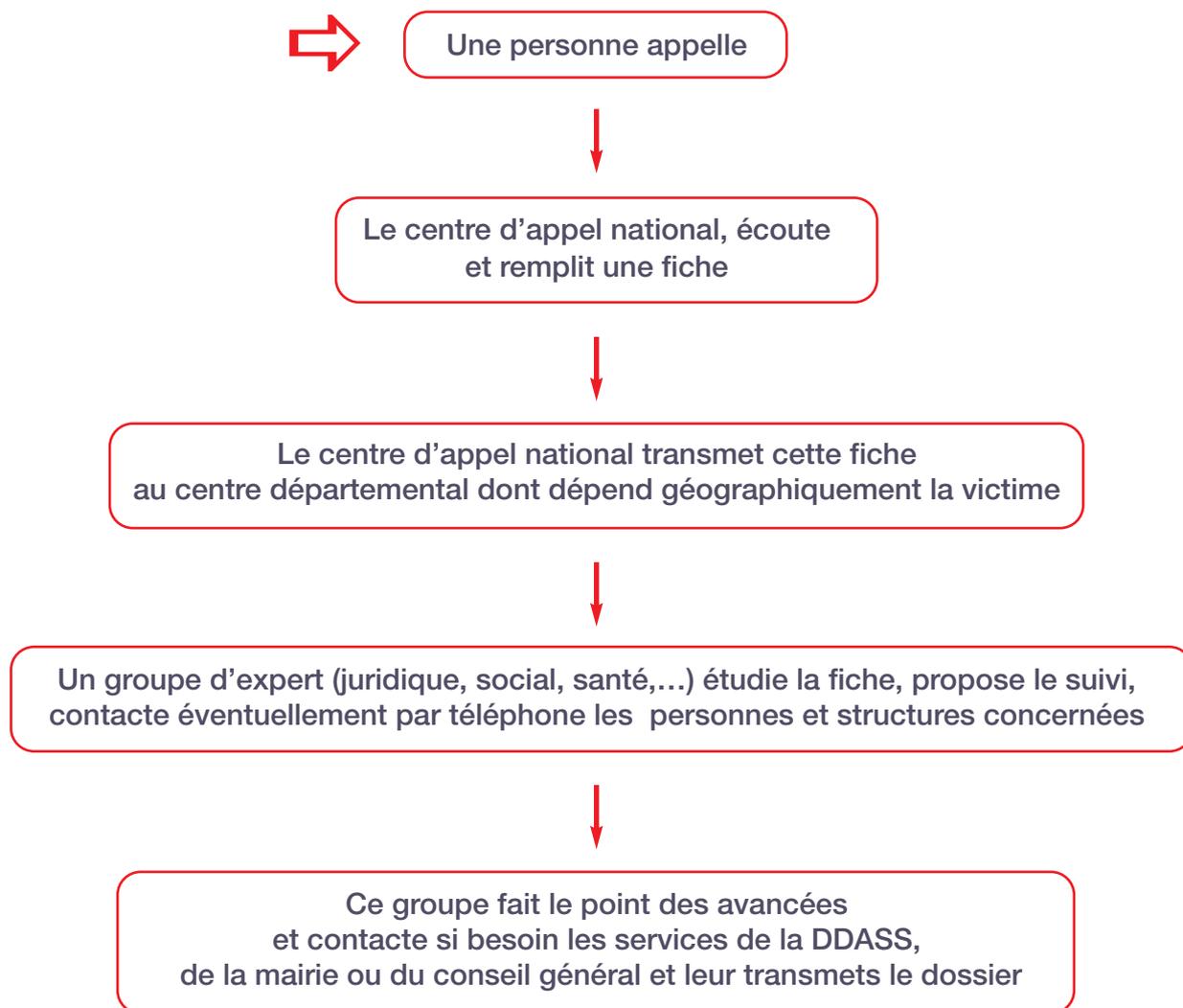
**Qui est l'écoutant ?** Une équipe pluridisciplinaire (psychologues, travailleurs sociaux, juristes...) chargée **d'écouter, de soutenir, et d'orienter les appelants.**

**Quel est le rôle de la plateforme téléphonique nationale ?** Elle centralise l'ensemble des appels. Elle est chargée de la première écoute. L'écoutant prend les renseignements administratifs relatifs à la situation de la personne qui appelle. Elle détermine le ou les motifs principaux de l'appel (maltraitance ou autre). Elle oriente et transmet aux centres locaux tout appel nécessitant une analyse, des conseils ou des informations relevant de référents de proximité. Cette première analyse permet aux antennes locales de traiter et de prendre en charge la situation.

**Que font les plateformes départementales ?** Elles prennent en charge les situations individuelles. Elles font une analyse interdisciplinaire de la situation. Par la suite, elles transmettent, si besoin est, le dossier aux autorités locales : DDASS, Conseil général, Parquet et toute autre autorité administrative ou judiciaire. L'extension du réseau se poursuivra en 2008, pour une généralisation du réseau opérationnelle en 2010.

**Comment traite-t-on les appels ?** Les appels sont traités et analysés au niveau départemental pour chaque antenne. Au niveau local, l'écouterant vérifie d'abord le témoignage de l'appelant en menant une enquête par téléphone seulement (le contact direct est interdit) en contactant le voisinage, la famille, le médecin traitant... En fonction de la situation, il existe deux orientations possibles :

- **s'il y a maltraitance à domicile**, le cas peut être signalé au département et à la caisse d'assurance maladie. Des facteurs d'alerte peuvent être identifiés lors de l'évaluation de la personne faite à son domicile pour l'attribution de l'APA.
- **s'il y a maltraitance dans les établissements**, ce sont les DDASS qui sont saisies du dossier.



### 3 - Deux autres mesures emblématiques pour renforcer la lutte contre la maltraitance

Pour lutter contre la maltraitance à domicile : une **enquête** financée par l'État et la CNSA a été confiée à un cabinet privé pour mieux évaluer le phénomène à la fois quantitativement et qualitativement. Par ailleurs, il a été créé au sein de chaque DDASS en lien avec les conseils généraux, **un correspondant maltraitance**. **Une première réunion a eu lieu le 18 décembre dernier avec l'ensemble de ces correspondants.**

Pour lutter contre la maltraitance dans les établissements, **on double le nombre d'inspections dans les établissements. Le nombre passe de 400 à 800.** Il ne s'agit pas de remettre en question les professionnels qui font leur métier avec conscience mais de trouver des solutions lorsque des difficultés apparaissent dans l'exercice de leur accompagnement auprès des personnes dépendantes. Ces difficultés peuvent en effet entraîner des situations de négligence, de maltraitance passive.

## 4 - Les moyens financiers mis en place par l'État

	Coût du dispositif Maltraitance en 2008	Dont subvention État	Mesures nouvelles
<b>TOTAL :</b>	1 360 000 €	1 130 000 €	590 000 €

a) Les mesures nouvelles en 2008 correspondent à :

### - La revalorisation des forfaits pour la création et le fonctionnement des antennes départementales

- 4 000 € pour la création d'une nouvelle antenne (au lieu de 3 049 €).
- 3 500 € les autres années permettant de financer le fonctionnement de ces antennes (au lieu de 2 744 €).

Soit un total de 110 000 € pour le soutien au réseau (création de 27 antennes supplémentaires pour couvrir 85 départements)

### - Le renforcement de la plateforme nationale et financement de nouveaux postes de coordinateurs et d'écouteurs : 480 000 euros

b) Les autres dépenses correspondent notamment :

- au financement des antennes départementales existantes : 280 000 euros.
- au financement de l'animation et de la coordination du réseau : 260 000 euros.

## 5 - Une campagne nationale de communication pour informer le grand public

Valérie Létard, secrétaire d'État à la solidarité lance le 5 février 2008 une campagne nationale d'information sur le nouveau service téléphonique destiné aux victimes et témoins de maltraitances :

le **3977** (coût d'une communication locale).

La campagne s'articule autour d'une signature :

**“La Maltraitance est une réalité. Il faut en parler.”**

Les objectifs de cette campagne d'information sont de sensibiliser et d'informer le plus grand nombre de personnes âgées et personnes handicapées, victimes de maltraitances, sur l'existence du nouveau numéro, et de faire prendre conscience de la gravité du phénomène.

# III - Le 3977 s'insère dans un dispositif général en faveur de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées

## 1 - Le plan de développement de la bientraitance

En mars 2007, le gouvernement avait présenté un plan de développement de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance, complété d'une instruction du 22 mars 2007, **dont l'amélioration du signalement et le renforcement du contrôle** constituent deux axes prioritaires<sup>(1)</sup>.

En amont du contrôle, les établissements et services sont invités à mettre en place une véritable **politique de gestion des risques** qui constitue une composante des démarches d'évaluation telle que prévue par la loi du 2 janvier 2002.

**Le Comité national de vigilance contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées**, présidé par la Ministre, est chargé notamment de produire les outils pour la mise en œuvre de cette orientation. Composé des principales fédérations d'établissements et de services et de représentants des professionnels des secteurs concernés et d'usagers, il constitue un lieu d'animation et de réflexion pour la politique de lutte contre la maltraitance. Initialement centré sur le public âgé, il couvre depuis mars 2007 le secteur des adultes handicapés.

La mise en œuvre de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance ont demandé une **mobilisation concertée de l'ensemble des acteurs concernés** : services déconcentrés de l'État (DDASS), qui ont pour mission de contrôler tous les établissements pour personnes âgées et pour personnes handicapées ; services du Conseil général, qui sont compétents sur ces publics ; ensemble des personnels des établissements, quels que soient leur niveau de responsabilité et autres professionnels du secteur social et médico-social, qui ont été associés à cette démarche.

Plus généralement, **cette culture de la bientraitance passe d'abord par un projet de vie et un projet de soins adaptés** à l'état de santé de la personne, à ses choix de vie et jusqu'en fin de vie. Elle requiert la mise en place de protocoles de prise en charge (par exemple, il est inutile d'imposer des changes à une personne qui n'est pas incontinente.).

Elle rappelle aussi **quantité de gestes simples** : veiller au respect des choix de la personne concernée : heure à laquelle elle souhaite se lever, petit-déjeuner, toilette, vêtements qu'elle souhaite porter, voisins de table... Appeler quelqu'un par son nom, le vouvoyer, donner une place aux familles si elles le souhaitent...

(1) <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/actualite-presse/dossiers-presse/presentation-du-plan-national-bien-veillir-2007-2009-6226.html>

## 2 - Le rôle central de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)

Afin de participer au développement d'une culture de bientraitance, l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux s'est vu confier la mission d'accompagner les établissements et services dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations au moyen de recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

La personne accueillie dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux est bien souvent accompagnée ou prise en charge, et cela pendant de longues années parfois. Cela impose aux professionnels et aux institutions une exigence qui va au-delà de l'absence de maltraitance.

En formalisant à la fois des recommandations de bonnes pratiques et des méthodes d'évaluation, l'Agence va accompagner les établissements et services (réflexion sur les projets et les pratiques, remise en question des postures, rigueur et continuité dans le traitement de l'information, faculté d'empathie et d'adaptation à l'autre...).

C'est en étant aux côtés des professionnels dans toutes ces démarches que l'Agence assurera la promotion de l'amélioration de la qualité des prestations délivrées aux populations vulnérables.

### Les actions engagées en 2008

- **Définir et décliner le concept de bientraitance** : recommandation ayant pour objet d'engager les établissements et services dans une promotion active du respect des personnes sous toutes ses formes (par exemple, veiller au respect des choix de la personne : heure du lever, du petit-déjeuner, de la toilette, vêtements souhaités...).

- **Promouvoir un management par la qualité orienté vers les usagers** : recommandation sur le rôle de l'encadrement et mission du responsable d'établissement concernant la prévention et le traitement de la maltraitance.

- **Évaluer les prestations des établissements et services pour s'assurer de la qualité attendue par les usagers et leurs familles** : recommandations sur la mise en œuvre de l'évaluation interne.

- **Produire des recommandations ayant pour ambition de mutualiser les bonnes pratiques** : le cadre méthodologique des recommandations de l'Agence s'appuie sur les nombreuses productions déjà élaborées par le terrain et associe l'ensemble des acteurs concernés (professionnels, universitaires, usagers, personnes qualifiées).

- **Produire des recommandations spécifiques** : les recommandations de l'ANESM s'articulent selon les spécificités des publics concernés et s'attachent donc à leur singularité :

- pour le secteur des personnes handicapées, une recommandation sur les bonnes pratiques dans les services d'éducation spéciale et de soins à domicile ;
- pour les personnes âgées, une recommandation sur la prise en charge à domicile de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés et formation des soignants et des familles ;
- pour les personnes en situation d'exclusion, une recommandation sur l'expression et la participation des usagers ;
- pour le secteur de l'enfance en danger, une recommandation sur la prévention et gestion de la violence dans les établissements.

- **Sensibiliser et former les personnels à la bientraitance** : recommandation sur la mise en œuvre de formation continue pour les personnels, selon les populations accompagnées, sur la nature des populations concernées, leurs comportements spécifiques en institution ou à domicile.

- **Établir une convention avec l'Agence nationale des services à la personne (ANSP)** : réalisation d'un guide destiné aux personnes vulnérables en vue de leur apporter une information précise sur les différents types de services à domicile afin de leur permettre d'opérer un choix éclairé et ainsi d'évaluer la qualité des services qui leur seront fournis.

### Les mesures nouvelles

- **Inclure dans tous les plans de formation des programmes de sensibilisation à la lutte contre la maltraitance** : partenariats entre l'Agence et les principaux instituts de formation et universités (EHESS, CNAM, EHESP, IFROSS, Paris-Dauphine...).

- **Assurer une coordination entre l'ANESM et les travaux du Comité national de vigilance contre la maltraitance.**

# ANNEXE N° 1

## Campagne de communication

Personnes **âgées**, personnes **handicapées**  
**La Maltraitance** est une **réalité** - **Il faut en parler**  
**Victimes** ou **témoins**, appelez le **3977**

La campagne s'articule autour d'une signature : *La Maltraitance est une réalité. Il faut en parler.*

Les objectifs de cette campagne d'information sont de sensibiliser et d'informer le plus grand nombre de personnes âgées et personnes handicapées, victimes de maltraitances, sur l'existence du nouveau numéro et de faire prendre conscience de la gravité du phénomène.

### Cette campagne comprend

- des documents d'édition (une affichette et un dépliant) ;
- une annonce presse diffusée dans la presse quotidienne, professionnelle et magazine, une rubrique Internet sur le site du ministère, [www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr), reprenant l'ensemble des éléments de la campagne ainsi que des bannières animées.

## Le dispositif de la campagne

### Une campagne presse

Une annonce presse a été réalisée et sera diffusée à partir du 5 février dans les médias, à savoir :

- **la presse quotidienne nationale** : La Croix, le Figaro, Le Parisien/Aujourd'hui en France, Matin plus, Métro, 20 Minutes
- **la presse professionnelle** : Le mensuel des maisons de retraite, la Gazette Santé Social, Géroscopie Magazine, Décideurs en Gérontologie, ASH Hebdo
- **la presse magazine** : La Vie, Pèlerin, TV Hebdo, TV Mag, Figaro Magazine



## Un dispositif d'éditions

Des documents d'éditions vont être diffusés au courant du mois de mars auprès des professionnels de la santé et du monde médico-social.

- Une affiche qui impose le numéro comme la référence en matière de maltraitements.



- Un dépliant qui présente clairement le fonctionnement du nouveau numéro.

<p><b>Personnes âgées personnes handicapées</b></p> <p><b>La maltraitance est une réalité il faut en parler</b></p> <p>Victimes ou témoins, appelez le : <b>3977</b></p> <p>Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent.</p>	<p><b>la maltraitance</b></p> <p>La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe. La notion de maltraitance renvoie une diversité de situations allant de la négligence à la violence.</p> <p>Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes.</p> <p>Quelques exemples de maltraitance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brutalité, sévices ;</li> <li>• infantilisation, humiliation ;</li> <li>• abus de confiance ;</li> <li>• défaut de soins ;</li> <li>• privation ou violation de droits.</li> </ul> <p>Chacun d'entre nous peut y être confronté dans son environnement familial, privé ou professionnel.</p> <p>La maltraitance peut exister à domicile ou en établissement. Elle concerne les personnes âgées comme les personnes handicapées.</p> <p>Elle doit être combattue avec détermination pour protéger toutes celles et tous ceux, en situation de fragilité, qui ne peuvent se défendre.</p>	<p><b>appelez le 3977</b></p> <p>un numéro national unique et un traitement local des situations</p> <p><b>Numéro national unique</b></p> <p><b>Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h</b> coût d'un appel local depuis un téléphone fixe</p> <p><b>Ce numéro est destiné</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitements ;</li> <li>→ aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ;</li> <li>→ aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.</li> </ul> <p><b>Des professionnels à votre écoute</b></p> <p>Vous trouverez écoute spécialisée, soutien, conseils.</p> <p><b>Un suivi de chaque situation</b></p> <p>Si vous le souhaitez, une prise en charge de proximité sera réalisée par les acteurs locaux.</p>	<p>Humiliation, insultes, violences, escroquerie, enfermement, négligences...</p> <p><b>Appelez le 3977</b></p> <p><b>Le numéro national d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées</b></p> <p><b>du lundi au vendredi de 9 h à 19 h</b></p> <p>Coût d'un appel local depuis un téléphone fixe.</p> <p>Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent.</p> <p><b>www.travail-solidarite.gouv.fr</b></p>
---	---	---	---

## Une communication Internet

- **Une rubrique Internet**

L'ensemble des éléments de la campagne seront accessibles sur le site du Ministère

**[www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr)**

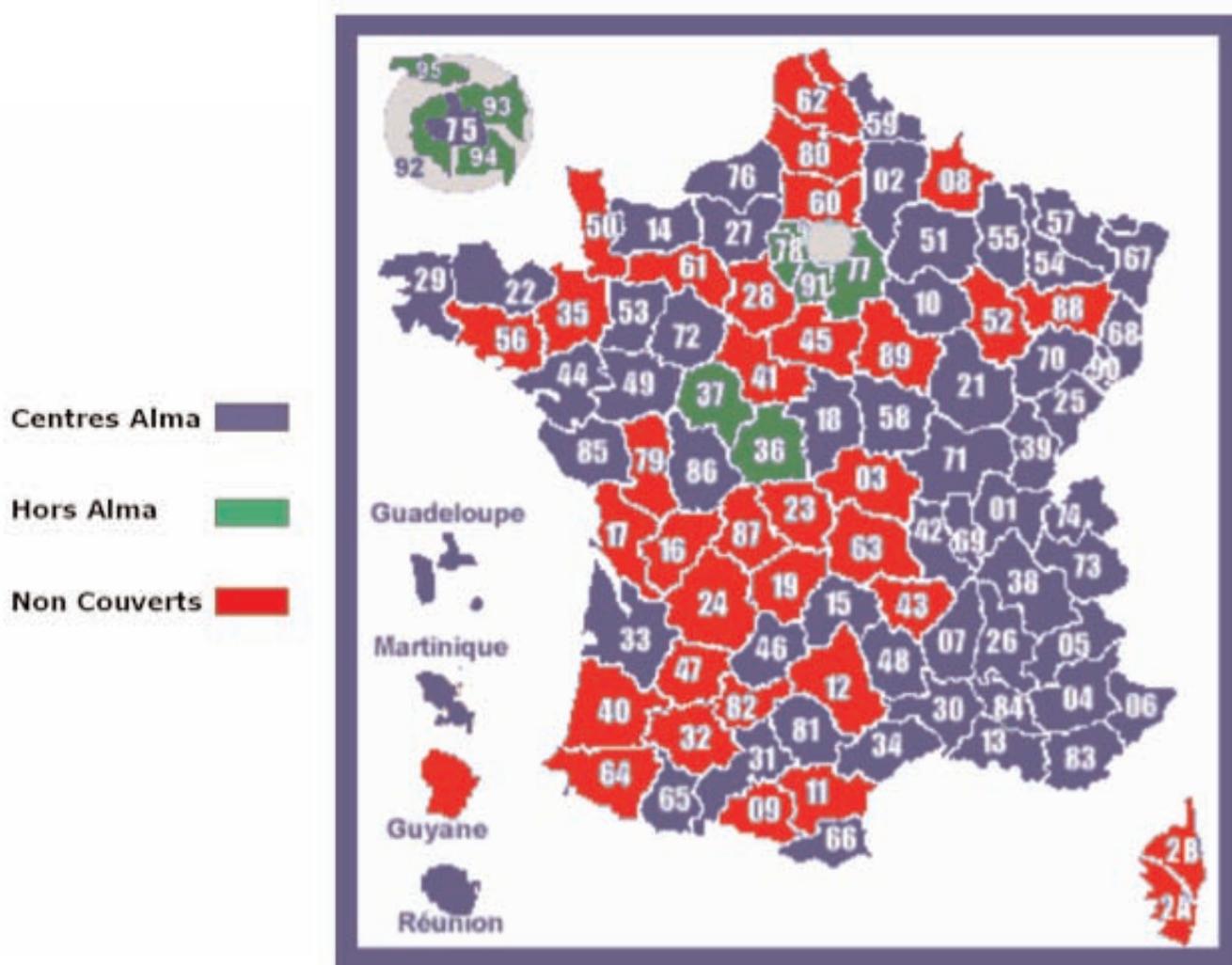
Les internautes auront la possibilité de télécharger le dépliant et l'affichette pour impression.

- **Des bannières animées**

Une bannière Internet, mettant en avant ce nouveau numéro, est présente pendant tout le temps de la campagne sur l'ensemble des sites ministériels.

# ANNEXE N° 2

## La couverture territoriale



# ANNEXE N° 3

## AFBAH (Association Française pour la Bientraitance des Aînés et/ou Handicapés)

### 1 - Objet de l'association

**L'AFBAH a été créée en décembre 2002 pour agir sur la région Île-de-France avec les objectifs suivants :**

- mettre en place une organisation régionale de détection, prise en charge et prévention des situations de maltraitance envers les personnes âgées ou handicapées sur la région Île-de-France ;
- organiser un centre d'écoute régional recevant des signalements de maltraitance sur un numéro d'appel unique, pour assurer une première analyse et transmettre le dossier sur un mode sécurisé aux équipes locales chargées d'en assurer le traitement et le suivi ;
- mettre en place au sein de ce centre d'écoute un dispositif d'exploitation statistique des appels reçus ;
- organiser des actions de prévention et de sensibilisation auprès des professionnels et du grand public.

### 2 - Fonctionnement et activité

**Dans le cadre de la mise en place du 3977, l'Association Francilienne pour la Bientraitance des Aînés et/ou Handicapés devient Association Française pour la Bientraitance des Aînés et/ou Handicapés.**

**Les missions de l'association sont :**

- l'organisation de la plateforme téléphonique ;
- la formation, l'animation et la coordination de l'équipe des écoutants professionnels salariés (psychologues cliniciens, travailleurs sociaux, juristes) ;
- la gestion et l'évolution des dispositifs techniques téléphonique et informatique ainsi que la coordination avec les partenaires départementaux.

**Le centre d'écoute est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00.**

**Le numéro régional Solidarité Vieillesse 0810600209 est amené à disparaître après la mise en service du 3977 dans un souci de clarté pour les usagers.**

**L'association est membre du Comité national de vigilance.**

# ANNEXE N° 4

## Allô (Maltraitance personnes âgées et/ou des personnes handicapées)

### 1 - Objet de l'association

Créée le 2 mai 1994, l'association, devenue en 2005 « Fédération ALMA France », a pour but la prévention et la lutte contre la maltraitance envers **les personnes âgées et les personnes handicapées**.

Elle a pour objet :

- de mettre en place et d'animer un réseau de conseil et d'écoute des signalements de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées ;
- de développer une évaluation permanente en partant des données du réseau et des recherches sur ce thème ; de faire connaître et publier les résultats de ces travaux ;
- d'assurer la formation des intervenants ALMA au sein de chaque antenne locale et, à leur demande, celle des professionnels des secteurs sanitaire, médical, social et médico-social ;
- d'envisager des modalités de prévention de la maltraitance et de défense des isolés, des exclus et des plus faibles parmi les personnes âgées et les personnes handicapées.

### 2 - Le réseau actuel : fonctionnement et activité

Le réseau ALMA comporte actuellement 58 antennes départementales d'écoute. Le fonctionnement du réseau repose largement sur le **bénévolat**. Chaque antenne d'écoute téléphonique est organisée autour de **trois niveaux** successifs de compétence :

- **les écoutants** (bénévoles, tenant deux permanences d'une demi-journée par semaine) recueillent les plaintes et les transcrivent ;
- **les référents** (en général des professionnels de l'action gériatrique, mis à disposition par leurs organismes pour quelques heures par semaine ou des retraités bénévoles compétents dans les domaines social, médical, judiciaire, administratif) décident des suites à donner à ces informations et font appel, le cas échéant, à des consultants pour s'assurer du bien-fondé de leurs démarches.

Les écoutants et les référents sont formés par ALMA France.

- **Un comité technique de pilotage**, auprès de chaque antenne, se réunissant 2 à 4 fois par an et regroupant des représentants de toutes les professions sanitaires, sociales, juridiques concernées par ce problème (y participent également les représentants des autorités administratives), et constituant à ce titre un panel de consultants auxquels les référents peuvent, en dehors des réunions et ponctuellement, avoir recours pour étudier certains dossiers.

L'association a constitué une **base de données considérable** à partir des appels reçus (elle disposerait, selon elle, de la plus importante étude épidémiologique d'Europe dans ce domaine).