Allô Maltraitance des Personnes Âgées ou Majeurs Handicapés

ALMA PARIS 2021

Alma Paris

Allo Maltraitance
Personnes âgées
Majeurs handicapés

L'ANNÉE 2020 A ÉTÉ UNE ANNÉE SINGULIÈRE AVEC LA CRISE SANITAIRE, LES CONFINEMENTS ET COUVRE-FEUX, LES MESURES BARRIÈRES, L'INCERTITUDE, LES PEURS ET LES CONTRAINTES. ALMA PARIS A SU SE RÉORGANISER POUR SOUTENIR ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÂGÉES ET HANDICAPÉES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ.

LES MALTRAITANCES AFFECTENT DE DIVERSES FAÇONS DES PERSONNES VULNÉRABLES (SANTÉ, QUALITÉ DE VIE, RESSOURCES, DROITS), EN PARTICULIER AU SEIN DE LA POPULATION ÂGÉE ET CHEZ LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP. IL PEUT S'AGIR DE PERSONNES VIVANT À LEUR DOMICILE OU DANS UN ÉTABLISSEMENT. LA RESPONSABILITÉ DE CES MALTRAITANCES PEUT ÊTRE CELLE D'UNE OU PLUSIEURS PERSONNES, DE FAÇON VOLONTAIRE OU NON, OU BIEN ÊTRE LIÉE À UN CONTEXTE ORGANISATIONNEL, MANAGÉRIAL, INSTITUTIONNEL OU SOCIÉTAL. CES DIFFÉRENTS FACTEURS SE SONT CROISÉS ET LEURS EFFETS SE SONT AMPLIFIÉS PENDANT L'ANNÉE 2020.

Alma Paris

Allo Maltraitance
Personnes âgées
Majeurs handicapés

AGRÉÉE PAR LA

ars Agence Régionale de Santé Île-de-France

comme représentante
des usagers

ADHÉRENTE AU

3977

DATADOCKÉ

AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE

VILLE DE PARIS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE PARIS

https://alma-paris.org
09 72 54 21 79
contact@alma-paris.org
117 Rue de Charenton, 75012, Paris

Qui sommes-nous ?

ALMA PARIS A COMME MISSION PRINCIPALE D'ÊTRE UN SOUTIEN MORAL, VOIRE PSYCHOLOGIQUE, POUR PERMETTRE À TOUTE PERSONNE ÂGÉE OU MAJEURE HANDICAPÉE VIVANT UNE SITUATION AVÉRÉE OU RESSENTIE DE MALTRAITANCE D'Y FAIRE FACE EN S'ADRESSANT À UN INTERLOCUTEUR PERTINENT. ALMA PARIS RÉPOND ÉGALEMENT À L'APPEL DES TÉMOINS DE TELLES SITUATIONS, EUX AUSSI EN SOUFFRANCE ET FRAGILISÉS.

Alma Paris
Allo Maltraitance Personnes âgées Majeurs handicapés

La durée du travail des bénévoles représente 4,7 EMPLOIS TEMPS PLEIN

30
BÉNÉVOLES

44
ADHÉRENTS

26
ÉCOUTANTS-RÉFÉRENTS

1
SALARIÉ À TEMPS PLEIN

1
SALARIÉ À MI-TEMPS

3255 HEURES
D'ÉCOUTE

905 HEURES
DE TRAITEMENT DES SITUATIONS

2522 HEURES
DE TRAITEMENT ADMINISTRATIF

259 HEURES
DE RECHERCHE

182 HEURES
DE FORMATION INTERNE

462 HEURES
DE COMMUNICATION
ET DE REPRÉSENTATION

LES INSTANCES

LE BUREAU

6 RÉUNIONS EN 2020

(4 membres : cadre hospitalier, notaire, directeur financier et directeur-qualité.)

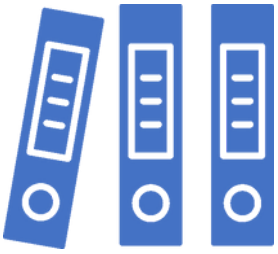
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

3 RÉUNIONS EN 2020

(15 membres : directeur d'EHPAD, avocat, médecin, psychologue, travailleurs sociaux, mandataires judiciaires, juristes et personnels hospitaliers, dont un chargé des relations avec les usagers, à la retraite ou en activité.)

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

1 RÉUNION ANNUELLE



401 DOSSIERS TRAITÉS EN 2020 (↑ 14% par rapport à 2019)

266 DOSSIERS CRÉÉS (↑ 14% par rapport à 2019)

101 DOSSIERS RÉORIENTÉS

1844 SUIVIS DES DOSSIERS

217 PERMANENCES D'ÉCOUTE ET DE RAPPEL

796 APPELS REÇUS

75% VICTIMES À DOMICILE

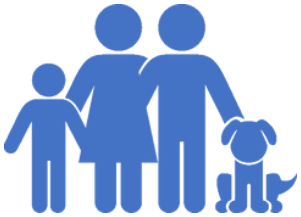
25% VICTIMES EN ÉTABLISSEMENT

81% VICTIMES ÂGÉES

19% VICTIMES EN SITUATION DE HANDICAP

71% VICTIMES FEMMES

29% VICTIMES HOMMES



42% APPELANTS / FAMILLE

23% APPELANTS / VICTIMES

19% APPELANTS / ENTOURAGE SOCIAL ET AUTRES

16% APPELANTS / PROFESSIONNELS OU ÉTABLISSEMENT

48% MIS EN CAUSE / FAMILLE

39% MIS EN CAUSE / PROFESSIONNELS OU ÉTABLISSEMENT

13% ENTOURAGE SOCIAL ET AUTRES

41% MALTRAITANCES PSYCHOLOGIQUES

20% NÉGLIGENCES

14% MALTRAITANCES FINANCIÈRES

13% MALTRAITANCES PHYSIQUES

12% PRIVATIONS DE DROITS

La plateforme d'écoute

Pour qui ?

→ Les personnes âgées et les adultes en situation de handicap qui s'estiment victimes de maltraitance

→ L'entourage privé et professionnel témoin de situations perçues comme maltraitances

→ Les proches-aidants des personnes âgées ou handicapées ayant des difficultés dans l'aide apportée

Quand ?

Les mardis et jeudis de 13 h 30 à 16 h 30 ←

Les vendredis de 10 h à 13 h ←

Au numéro national d'écoute 3977, de 9 h à 19 h du lundi au dimanche ←

Comment?

PAR TÉLÉPHONE OU COURRIER POSTAL OU INFORMATIQUE.

Après un premier contact avec la personne qui fait appel à ALMA Paris, une première analyse est faite par un binôme/trinôme d'écoutants-référents. Ceux-ci proposent alors des conseils d'action à l'appelant, ou à la victime si possible, toujours adaptés précisément à la situation, ses acteurs, son contexte et ses spécificités.

L'exploration de la situation est actualisée après chaque appel et lors des réunions internes d'analyse. Les écoutants peuvent, avec l'accord des appelants, contacter les services ou les personnes susceptibles d'apporter des éléments d'explication et/ou de compréhension du contexte. Pour ce faire, ALMA Paris a mis en place deux permanences de rappel les lundis et mercredis.

Les compétences différentes et complémentaires des écoutants-référents, permettent d'affiner les pistes d'actions pertinentes pour la résolution de la situation.

La confidentialité est une règle absolue et la sanction n'est pas la mission du centre. Toutefois, les informations peuvent être communiquées aux autorités judiciaires et de police dans le cadre prévu par la Loi.

Parcours d'un appel

APPEL AU CENTRE 3977

APPEL VERS LE CENTRE ALMA PARIS

Écoute et soutien par les écoutants salariés

Écoute et soutien par les écoutants bénévoles

En cas d'urgence, orientation vers la police ou les pompiers

Création d'un dossier informatisé partagé pour le suivi en temps réel

Transmission du dossier en temps réel à ALMA Paris

Suivi de la situation : rappels de l'appelant

Rappel de l'appelant dès la réception du dossier

- Accompagnement des appelants
- Reformulation de la situation, amenant à sa clarification
- Contact et orientation des appelants vers les structures partenaires de terrain, en leur expliquant leurs modalités de fonctionnement
- Soutien des appelants dans leur quête de solution

CES PRINCIPES SONT COMMUNS AUX CENTRES ADHÉRANT À LA FÉDÉRATION 3977.

Diffusion des connaissances

ALMA Paris propose des actions de formation et de sensibilisation en direction des professionnels du milieu médico-social, juridiques, aidants, policier et grand public.

Elles sont menées par différents membres de l'association : une psychologue clinicienne, un kinésithérapeute, une infirmière, un médecin, une philosophe éthicienne, un intervenant universitaire en gérontologie et plusieurs représentants des usagers.

8 ACTIONS DE FORMATION

105 STAGIAIRES

ORGANISME RÉFÉRENCÉ AU

Datadock

84 HEURES
MIEUX TRAITANCE ET COMMUNICATION
INFIRMIERS, AIDES-SOIGNANTS ET AIDES À DOMICILE

201,5 HEURES
FORMATIONS DANS LE CADRE DE DU ET DIU
INFIRMIERS, PSYCHOLOGUES, MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET GÉRIATRES

196 HEURES
CLINIQUES DE PRATIQUES
PARA-MÉDICAUX

38,5 HEURES
FORMATION CONTINUE
POLICE ET GENDARMES

Participation à la COMMISSION pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance

BLOG « Éthique et pandémie » (Publication de plusieurs articles)

LIVRE « Pandémie 2020 : éthique, société, politique » (Participation à l'écriture sous la direction d'Emmanuel Hirsch)

SÉMINAIRE « Fabriquer l'accessibilité, droits, contexte et pratiques. le sentiment de maltraitance et l'accès aux droits humains » (En collaboration avec Capdroits au CNAM)

Les valeurs et les principes

→ La non-discrimination des appelants
→ Une écoute, en binôme, empathique et bienveillante
→ Le respect de la parole de l'appelant
→ Le respect du libre choix, de l'autonomie de l'appelant
→ Le respect des valeurs de citoyenneté, la protection des droits civils et politiques, la lutte contre l'exclusion
→La veille à ne pas créer une souffrance plus grande que celle liée à la situation initiale

→ Le bénévolat : respect des bénévoles et de leur professionnalisme, bonne entente entre tous, concertation des écoutants, formation des bénévoles
→ L'indépendance envers les structures à financement privé
→ L'engagement à améliorer, dans la mesure du possible, une situation de maltraitance en permettant l'intervention des services ad hoc en accord avec la victime sauf signalement exigé par la loi
→ L'engagement à être attentif à se désengager ou à trouver des solutions si des conflits d'intérêt interviennent

COLLOQUE du SIICLHA « La place de l'écoute dans l'exercice des droits : réflexions issues du groupe local Capdroits » (Université de psychologie de Nanterre)

Participation au lancement de L'APPEL À UNE GOUVERNANCE de la crise sanitaire

Participation à la mise en place du CERCLE « Éthique et pandémie »

WEBINAIRE « De la dignité et de la liberté de l'être humain » (Journée mondiale des troubles bipolaires, organisée par l'association ARGOS)

Perspectives 2021

Dans le cadre de la convention pluriannuelle d'objectifs signée le 25 octobre 2019, notre projet est de continuer nos missions de travail d'écoute, de soutien, d'accompagnement et d'orientation des personnes maltraitées.

NOS OBJECTIFS

→ Venir en aide et soutenir les appelants, victimes ou témoins de maltraitances.

→ Écouter de façon attentive le discours des appelants.

→ Analyser les éléments du discours de façon experte et compétente pour lutter ainsi contre Les maltraitances, avérées ou ressenties.

→ Sensibiliser et former le grand public et les professionnels médico-sociaux au repérage des signes de maltraitance.

→ Former les professionnels en contact avec les personnes fragiles aux principes de bientraitance.

→ Communiquer sur notre propre expérience pour augmenter la visibilité sur la souffrance et la maltraitance.

→ Participer à la réflexion et à la recherche sur les processus qui conduisent à la maltraitance.

→ Collaborer avec l'ARS pour être au plus près de la vie des établissements.

Partenaires d'ALMA Paris

PARTENAIRES FINANCIERS

DASES Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé PARIS SOLIDAIRE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE

RÉFLEXION ET FORMATION

ESPACE ÉTHIQUE RÉGION ILE-DE-FRANCE

CONFCAP SANTE MENTALE - HANDICAP - DEPENDANCE

CAPDROITS démarche scientifique et citoyenne

Hôpital Charles-Foix AP-HP

HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PARIS NORD VAL DE SEINE Bretonneau

D

ASSADXV Services de Soins Infirmiers à Domicile

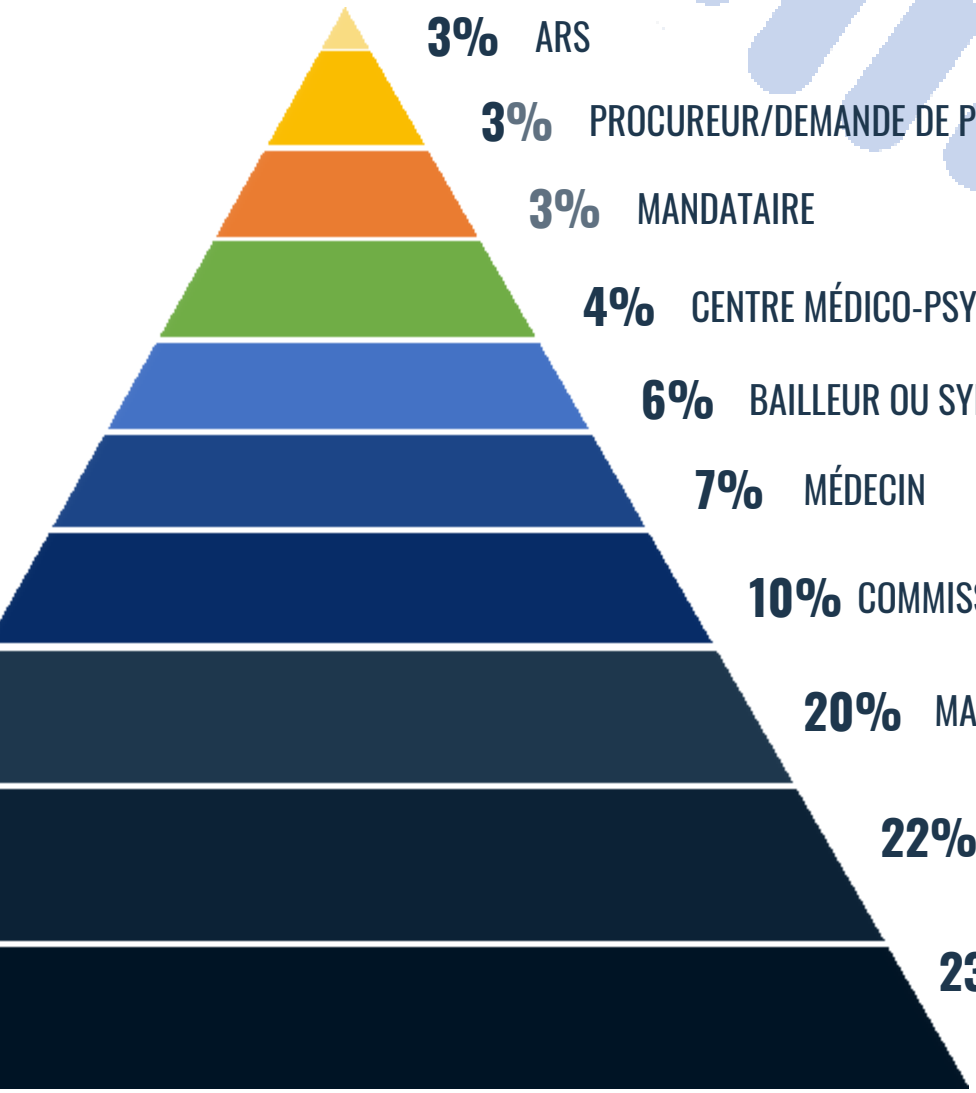
DASES Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé PARIS SOLIDAIRE

FONDATION AKINOHA

ARGOS 2001

Fédération Nationale des Maisons Des Usagers FNMDU

Services partenaires dans la résolution des situations



3% ARS

3% PROCUREUR/DEMANDE DE PROTECTION JURIDIQUE

3% MANDATAIRE

4% CENTRE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE

6% BAILLEUR OU SYNDIC

7% MÉDECIN

10% COMMISSARIAT

20% MAISON DU DROIT ET AVOCAT

22% SERVICES SOCIAUX

23% DIRECTEURS DES EHPAD, SSIAD, SSAD, HÔPITAUX, STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES

Je peux faire quelque chose !

Faire un don

ALMA Paris est un service d'écoute et de conseils entièrement gratuit pour les victimes. Votre soutien est donc précieux !

66 % DE DÉDUCTION FISCALE

66 % de vos dons sont déductibles de vos impôts sur le revenu dans la limite de 20 % de vos revenus. Vous recevrez un reçu fiscal, attestant de votre don.

https://www.helloasso.com/associations/alma-paris/formulaires/1

Devenir bénévole

https://www.tousbenevoles.org et https://jemengage.paris.fr

Un appel à l'aide ne doit pas rester sans réponse. Devenez bénévole à Alma Paris. Vous aiderez les victimes de maltraitance à trouver des solutions.

SOURCES: ICÔNES ET ILLUSTRATIONS

P1 : Sabine van Erp (Pixabay) / P4 : Andrei Yushchenko (the Noun Project) / P5 : Minh Do (the Noun Project) / P6 : Graphiqastock (Freepik) / P7 : Icongeek26 (the Noun Project) ; Eucalyp (the Noun Project) ; Freepik ; IcoLabs (the Noun Project) ; Adrien Coquet (the Noun Project) ; Lil Squid (the Noun Project) ; B. Farias (the Noun Project) ; Adrien Coquet (the Noun Project) ; Luis Prado (the Noun Project) / P9 : Freepik / P10 : DPIcons (the Noun Project) ; Gan Khoon Lay (the Noun Project) ; The Icon Z (the Noun Project) ; IcoLabs (the Noun Project) ; Cuby Design (the Noun Project) / P11 : Freepik ; Martin (the Noun Project) ; HeadsOfBirds (the Noun Project) ; Parkjisun (the Noun Project) ; Grafix Point (the Noun Project) / P14 : Sliman Faour (the Noun Project) / P16 : Sabine van Erp (Pixabay)

Être écouté, être entendu

Alma Paris

Allo Maltraitance
Personnes âgées
Majeurs handicapés

http://alma-paris.org
www.facebook.com/alma75paris
www.linkedin.com/in/alma75paris