

**Le centre départemental d'écoute d'ALMA 22**  
est une association affiliée à la Fédération 3977 contre  
la maltraitance.

### Ses objectifs

**Écouter** : En levant le voile du silence par l'écoute des personnes âgées et adultes handicapés maltraités, de leurs familles et des professionnels qui les entourent.

**Conseiller, Orienter** : chaque appel fait l'objet d'une étude et si nécessaire d'un suivi. De plus, le centre assure le suivi des appels reçus par le numéro national **3977**.

**Former, Informer** : à partir des données recueillies il développe la connaissance et la prévention de la maltraitance par l'information et la sensibilisation des professionnels et du public.

Pour réaliser ces objectifs les centres ALMA mettent en place des permanences d'écoute par téléphone.

### Son fonctionnement

Les « **Écouteurs** » sont formés à cette fonction d'écoute dont on sait le rôle et l'importance dans les situations de détresse. Les écouteurs recueillent les données et constituent les dossiers.

Les « **Conseillers-Référents** » sont des spécialistes du secteur gériatrique et du handicap qui assurent le suivi par le **conseil et l'orientation**.

Les centres ALMA apportent 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.

Les centres ALMA remplissent leur mission en respectant les principes de sa charte d'éthique de la Fédération :

- respect de la confidentialité quant aux informations reçues,
- impartialité des écouteurs et référents,
- respect du droit de la personne à son libre-arbitre et à sa dignité.



MINISTÈRE  
DES AFFAIRES SOCIALES,  
DE LA SANTÉ  
ET DES DROITS DES FEMMES



PRÉFET  
DES CÔTES-D'ARMOR



## ALMA 22

ALLIÉ Maltraitance des personnes Agées ou adultes handicapés  
Permanence d'écoute  
les vendredis 14 h - 17 h

**Tél. 02 96 33 11 11**

Prix d'un appel local

Répondeur 7/7

En dehors de ces horaires, **3977**

▶ du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00

[www.3977contrelamaltraitance.org](http://www.3977contrelamaltraitance.org)

3977 Service gratuit + prix appel

## MALTRAITANCE,

*brisons la chaîne du silence !*

## Sensibilisation

- . Bientraitance
- . Maltraitance

**SENSIBILISATION : BIENTRAITANCE - MALTRAITANCE**

Centre départemental d'écoute  
ALMA 22 - B.P. 64618 - 22046 Saint-Brieuc cedex 2

[contact.alma22@gmail.com](mailto:contact.alma22@gmail.com)



[ La Violence se caractérise par tout ACTE ou OMISSION commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ]

Conseil de l'Europe, 1987

## LES DIFFERENTS TYPES DE MALTRAITANCE

**Maltraitements physiques** (coups, abus sexuels, bousculades, contentions physiques abusives,...).

**Maltraitements psychologiques** (humiliations, infantilisation, injures, indifférences,...).

**Maltraitements financières** (extorsions de fonds, vols, économies abusives, ...).

**Maltraitements médicamenteuses** (excès ou privations de médicaments, soins inadéquats,...).

**Atteintes à la liberté** (enfermements, interdictions de visite, placements sans consentement,...).

**Négligences** : **actives** ou maltraitements intentionnelles (refus délibéré de répondre aux besoins) ; **passives** ou maltraitements par inadvertance (non satisfaction des besoins premiers de la personne ou défaut de mise à disposition des ressources disponibles sans intention de nuire : par manque de formation, par routine...)

## LES AUTEURS ET LES VICTIMES

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

Les « auteurs » des maltraitements sont souvent des proches de la « victime », parents ou professionnels qui la côtoient régulièrement. Une personne peut parfois devenir maltraitante au fil du temps, de l'épuisement et/ou en raison des changements de la personne dont elle s'occupe.

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

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 FACTEURS DE RISQUE

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

En lien avec l'accroissement de la fragilité, de la vulnérabilité et de la dépendance, ces facteurs 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.

Les personnes qui ont connaissance de tels faits ont **une obligation de signalement aux autorités** (article 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 (article 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, avocats, etc.

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



## Que faire en cas de maltraitance

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 ;
- **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**.

## 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.

**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.

Contactez le centre d'écoute départemental ALMA 22