

Association

Confidentialité, neutralité, impartialité, respect de la parole... Alma 53 accompagne les victimes de maltraitances

Le professeur Robert Hugonot, médecin gériatologue, a fondé l'association Alma au début des années 1990 dans le but de prévenir et de limiter la maltraitance des personnes fragilisées. Créée en 2011, l'association Alma 53 (Allo maltraitance) vise à lutter contre toutes les formes de maltraitances exercées envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. En 2014, l'ensemble des acteurs locaux s'est constitué en un réseau national : la Fédération 3977. Cette dernière rassemble 78 associations, dont l'antenne mayennaise. Jean-Paul Stevens est le président d'Alma 53 depuis 2017.



L'équipe locale du centre d'écoute téléphonique mayennais se compose de neuf bénévoles, dont six écoutants œuvrant par binôme. Les écoutants sont des bénévoles formés qui recueillent la parole des « appelants », eux-mêmes étant les personnes qui contactent Alma 53. En 2019, Alma 53 a reçu 65 appels et traité 23 dossiers. Parmi les appelants, 33 % sont des hommes et 67 % des

femmes, dont une part importante de femmes en situation de handicap ⁽¹⁾.

Un appelant peut soit être entendu par le centre d'écoute local (s'il appelle durant une permanence d'écoute, le lundi, de 14 h 30 à 17 h 30) ; soit laisser un message sur le répondeur ; soit contacter directement le 3977 ⁽²⁾. Les professionnels psychologues et travailleurs sociaux joignables au 3977 réalisent « la première écoute ». Ce numéro national permet de créer le dossier de la personne, de recueillir sa parole et de poser les choses pour, ensuite, transmettre les informations à l'antenne locale qui va pouvoir consulter le dossier, prendre le relais et assurer le suivi de la personne. Le centre d'écoute national n'assure pas de suivi ; ce sont les centres d'écoute locaux qui s'en chargent jusqu'à la résolution de la situation de maltraitance ou à son apaisement.

Cela facilite l'organisation et la démarche de la personne qui n'a pas à répéter plusieurs fois les éléments principaux de sa situation. Une fois que le contact est établi, que le dossier est créé, une personne peut tout à fait appeler directement l'antenne locale lors des permanences d'écoute sans repasser par le 3977. Selon le degré d'urgence,



Jean-Paul Stevens, président d'Alma 53, mais aussi du Centre de formation et de promotion (CFP) La Futaie Les Touches, à Port-Brillet

(1) – Cette problématique des femmes en situation de handicap victimes de différentes formes de maltraitance est traitée dans *Violences du silence*, un court-métrage produit par « Femmes pour le dire, femmes pour agir » (FDFA), réalisé par Catherine Chabrol (octobre 2015, 19 mn). Il est consultable sur le site de l'association : <https://fdfa.fr/violences-du-silence/>. Il contient huit témoignages. Les faits relatés sont difficiles à entendre car ils sont très violents. Ceux-ci rendent compte d'une réalité méconnue et muselée.

(2) – Le numéro d'écoute national est accessible du lundi au vendredi, de 9 h à 19 h.

une personne peut appeler directement l'antenne locale mais, souvent, elle est invitée à passer d'abord par le 3977. Au demeurant, le 3977 et les centres d'écoute locaux n'ont pas vocation à traiter des situations « très » urgentes.

Un savoir-faire et une expérience de terrain à transmettre

Jean-Paul Stevens rappelle que la lutte contre les maltraitances est assez récente : « *Dans les années 80, il y a eu quelques personnes qui ont commencé à parler des violences faites aux personnes âgées mais cela restait quand même très à la marge* ». C'est dans les années 1990 que le vocable « maltraitance » fait son entrée dans le dictionnaire.

Aussi existe-t-il une nuance entre la maltraitance et la violence même si l'une n'empêche pas l'autre : « *Ce sont des notions proches mais la maltraitance, cela touche des personnes vulnérables. Les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées sont considérées comme des personnes vulnérables* ».

Retraité depuis quatre ans, le président d'Alma 53 s'appuie sur ses expériences professionnelles dans les domaines de la santé et du médico-social pour développer l'information auprès du grand public, la programmation de théâtres-forums, la sensibilisation auprès de lycéens, les interventions et la formation dans les écoles d'aides-soignants à Laval, Château-Gontier-sur-Mayenne...

En outre, Jean-Paul Stevens souhaite s'impliquer au plus près des personnes : « *J'ai voulu rester écoutant parce qu'on n'a pas beaucoup d'écoutes et c'est intéressant de ne pas être que président mais d'être aussi sur le terrain* ».

Cultiver l'esprit d'ouverture, la bientraitance et l'humilité

Les maltraitances se traduisent de différentes façons : « *Avec les maltraitances, on pense tout de suite aux coups, blessures, brûlures alors qu'il existe d'autres formes de maltraitances qui sont psychologiques et donc plus insidieuses* », plus difficiles à prouver également. À titre d'exemples, le chantage affectif correspond à une maltraitance psychologique ; l'abus de neuroleptiques dans les Ehpad renvoie à une maltraitance médicale ;

voter à la place de quelqu'un est une maltraitance civique...

Il importe de repérer ce qui cause le mal-être des personnes grâce à une écoute empathique et des outils spécifiques à l'utilisation desquels les bénévoles sont formés. Aussi prêtent-ils attention à ce que les appelants décrivent lors des échanges téléphoniques et à ce qu'ils sont prêts à mettre en place – ou pas, car il s'agit souvent de « *situations très complexes* », qu'elles aient lieu à domicile ou en institution. De fait, Jean-Paul Stevens précise que 75 % des maltraitances exercées concernent la structure familiale : « *C'est là qu'on retrouve le plus les maltraitants. Cela peut être le conjoint, la conjointe, les enfants, l'entourage proche, les voisins, les amis...* »

Si les écoutants d'Alma 53 abordent chacune des situations aux plans juridique, sanitaire, médico-social et social, ils n'ont pas de contact physique avec les personnes ; ils n'interviennent ni à domicile ni en établissement et n'ont aucun pouvoir judiciaire. En revanche, si les faits avérés sont de matière à mettre en danger les victimes, ils se doivent de prévenir les services de l'État tels que les forces de l'ordre, le Conseil départemental, l'Agence régionale de santé... Le rôle des écoutants d'Alma 53 est de porter à la connaissance des services publics les faits avérés qui leur sont relatés.

Le président d'Alma 53 donne des exemples permettant aux soignants mais également à tout un chacun de se prémunir contre l'expression de certaines maltraitances quotidiennes pouvant passer inaperçues : « *Frapper à la porte avant d'entrer, cela c'est de la bientraitance* ». Et de rappeler que l'être humain n'est pas infallible : « *On ne peut pas être toujours bientraitant mais il faut en être conscient* ». Et être bientraitant le plus possible, c'est tendre vers cela, notamment à travers une communication claire, honnête et humble.

Alma Mayenne – Centre d'écoute départemental
BP 20306
53000 Laval Cedex
Tél. 09 81 72 05 68
Mél. contact@alma53.fr
Site : alma53.wordpress.com
Facebook : Alma Mayenne
Instagram : Alma Mayenne



Maltraitances au domicile : sans surprise

Dans sa *Lettre d'information* de novembre 2020, la Fédération 3977 souligne la « *poussée des maltraitances d'origine familiale, à domicile* », durant le premier confinement. La Fédération 3977 observe que « *la combinaison d'un enfermement prolongé, d'un environnement matériel rétréci et parfois peu confortable, la présence "active" d'un proche agressif ou mal intentionné, souvent pour des raisons anciennes, bonnes ou mauvaises, la tolérance de l'entourage et des témoins, constituent autant de facteurs favorables aux situations de maltraitance* »...