



La Fédération : activités d'écoute, d'orientation et d'accompagnement des appelants

Activité d'ensemble du dispositif fédéral

Nota Bene : Les données de ce chapitre concernent l'ensemble des dossiers ouverts par la plateforme ou par les centres. Les effectifs peuvent toutefois varier d'une rubrique à l'autre en fonction des données disponibles.

1. Différents types de dossiers
2. Hausse des dossiers ouverts en 2020
3. Les acteurs-clés des situations de maltraitances possibles
4. Quelles maltraitances principales signalées en 2020 ?
5. Quelles réponses apportées par les centres ?
6. Quelle satisfaction des appelants ?

1 Différents types de dossiers

Une partie importante des appels reçus à la Fédération 3977 caractérise des situations de maltraitements possibles, et donne donc lieu à l'ouverture d'un dossier. Ces appels correspondent toutefois à des situations différentes, le type de dossier étant différent.

Les situations préoccupantes

La majorité des appels conduisant à ouvrir un dossier correspondent à des suspicions de maltraitements, pour autant qu'on puisse en juger au premier appel. Cela signifie qu'une ou plusieurs personnes (ou un mécanisme institutionnel) sont mis en cause, et que des effets délétères, ou un défaut de réponse aux besoins d'une personne en situation vulnérable, sont décrits par l'appelant. Ces appels conduisent à créer des dossiers dits, par convention, « *Situation Préoccupante* » (SP). Ce terme n'empêche pas que d'autres situations soient préoccupantes, même en l'absence de maltraitance signalée.

Les témoignages

Pour d'autres appels, la situation évoque également une possibilité de maltraitements, mais les faits rapportés sont plus allusifs, sans coordonnées individuelles précises. L'appelant a du mal à s'engager, du fait d'un lien avec la personne mise en cause, ou par besoin de réfléchir. L'anonymat ne permet pas d'aller plus loin, avec demande de ne pas être recontacté. Les dossiers ouverts dans ces situations sont dits « *Témoignage* » (T).

L'accompagnement de situation

Pour d'autres appels enfin, la situation décrite par l'appelant ne permet pas de parler de maltraitements à ce stade. Il peut s'agir, par exemple, d'un appel pour une personne en souffrance, isolée, démunie, et qui a besoin d'une aide, d'un accompagnement ou même de soins. En fait, ces situations peuvent dans un deuxième temps, après écoute prolongée, se révéler comme de réelles situations de maltraitements non identifiées d'emblée comme telles ; c'est le cas notamment des situations de maltraitance d'origine institutionnelle. Pour ces appels, les dossiers ouverts en première intention sont qualifiés « *Accompagnement de Situation* » (AS).

Les demandes d'information – orientation

D'autres appels encore ne correspondent pas des situations de maltraitements ou d'autres motifs individuels. Il s'agit de demandes d'information à caractère général, portant sur les maltraitements ou sur l'activité de la Fédération, ou encore de demandes d'une autre nature, orientées vers d'autres services que ceux de la Fédération. Ces appels sont qualifiés « Information-orientation ».

En pratique...

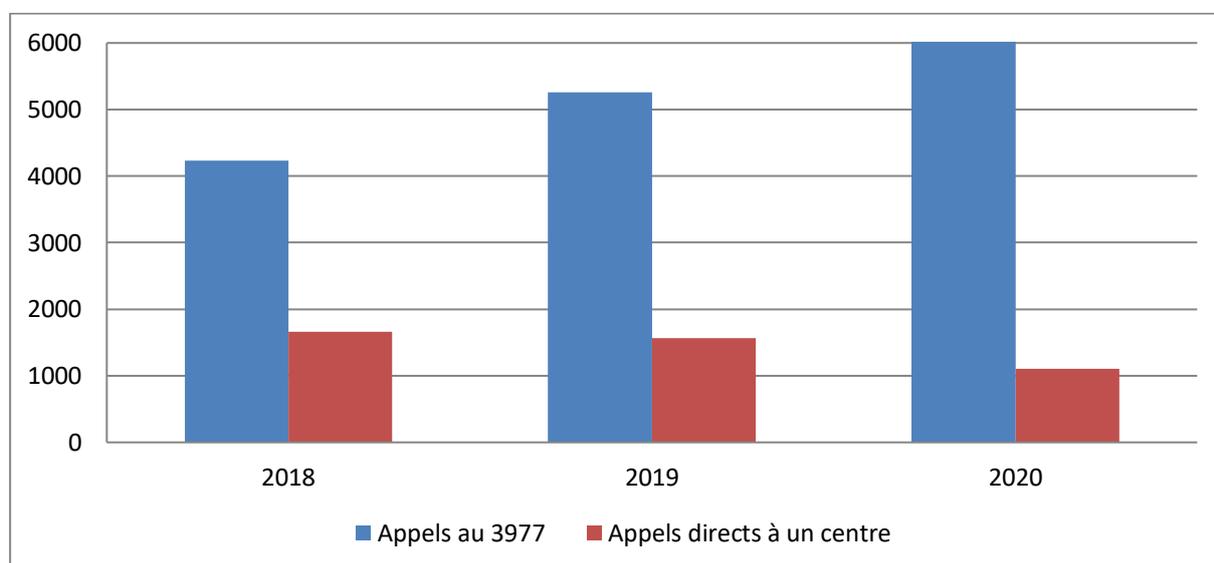
- Le type de dossier ouvert lors d'un premier appel à la plateforme 3977, ou par un centre de la Fédération, évolue souvent. Une suspicion de maltraitance (SP) initiale peut être requalifiée en AS, sur la base d'informations apportées par les écoutes ultérieures. Des témoignages peuvent être convertis en SP par des appels ultérieurs qui vont apporter des faits précis.
- Ces deux types de dossiers (SP et AS) font l'objet d'un accompagnement par les centres, qui permet de recueillir les actions proposées et réalisées et aussi de suivre l'évolution des situations.
- Dans la suite de ce chapitre, les données portant sur les maltraitements présumés regroupent les dossiers de « Situations préoccupantes » et de « Témoignages ». Sont donc exclus de ces résultats les dossiers ouverts pour « Accompagnement de Situation » et pour « Information-orientation ».

2 2020 : des alertes toujours plus nombreuses

En 2020, 7212 dossiers ont été ouverts, tous motifs confondus, suite à un appel à la plateforme 3977 ou à un centre, soit une augmentation de 6% par rapport à 2019 (+ 385). Cette augmentation, moindre qu'entre 2018 et 2019, traduit les effets de la crise sanitaire, discutés plus loin.

La plateforme 3977 en première ligne

■ Évolution des nouveaux dossiers ouverts selon le lieu de réception du premier appel (2018-2020)



Le schéma ci-dessus montre que l'augmentation des dossiers ouverts en 2020, quel que soit le motif de l'appel, porte sur la plateforme 3977. En effet, l'augmentation des dossiers ouverts par la plateforme est de 16% (+848) ce qui conforte les tendances observées depuis 3 ans. Les dossiers ouverts suite à des appels directs à l'un des centres départementaux ou interdépartementaux de la Fédération ont baissé en 2020 (-463, soit -30%).

Cette évolution s'explique par la plage hebdomadaire et la latitude horaire d'ouverture bien plus larges à plateforme (tous les jours y compris dorénavant en fin de semaine), les permanences assurées par les bénévoles des centres étant d'une ou deux demi-journées par semaine.

De plus, lors du premier confinement en mars 2020, les centres ont dû fermer leurs locaux pour une période plus ou moins longue selon le cas. De ce fait, les permanences ont été assurées par des appels réalisés par les bénévoles depuis leur domicile. La possibilité de prise d'appels en direct par les centres était donc réduite.

Sur 7212 dossiers au total en 2020, 4836 correspondaient à des situations préoccupantes et 259 à des témoignages, soit 71% de l'ensemble des dossiers ouverts.

Sur ces 5095 dossiers de maltraitances possibles en 2020, 5% correspondaient à des témoignages, en repli d'année en année.

3 Les acteurs-clés des situations de maltraitances possibles

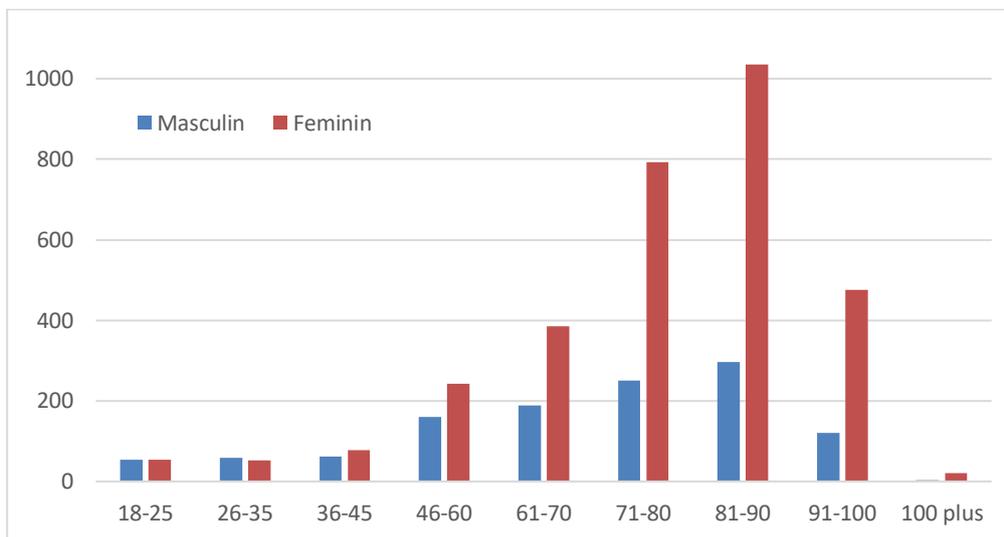
Le profil des victimes signalées

Facteurs démographiques (âge et sexe)

En 2020, 67% des victimes signalées étaient des femmes, et 26% des hommes. En outre, dans 7% des situations, les victimes étaient des couples, ou encore des groupes de personnes.

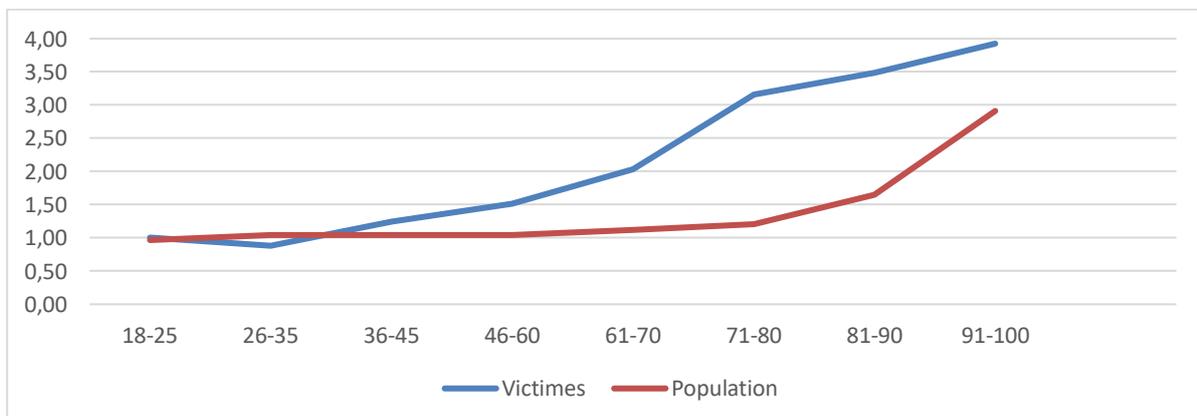
En ce qui concerne la répartition selon l'âge des victimes, la classe la plus nombreuse était celle des personnes de 81- 90 ans (31% des situations). La prédominance des femmes était particulièrement marquée après 60 ans.

■ Profil démographique des victimes (2020)



Le ratio femmes / hommes chez les victimes en 2020 comparé à celui de la population générale de même âge la même année (cf. ci-dessous), montre la nette surreprésentation féminine parmi les victimes à partir de 45 ans, bien au-delà de celle liée à la structure démographique de la population.

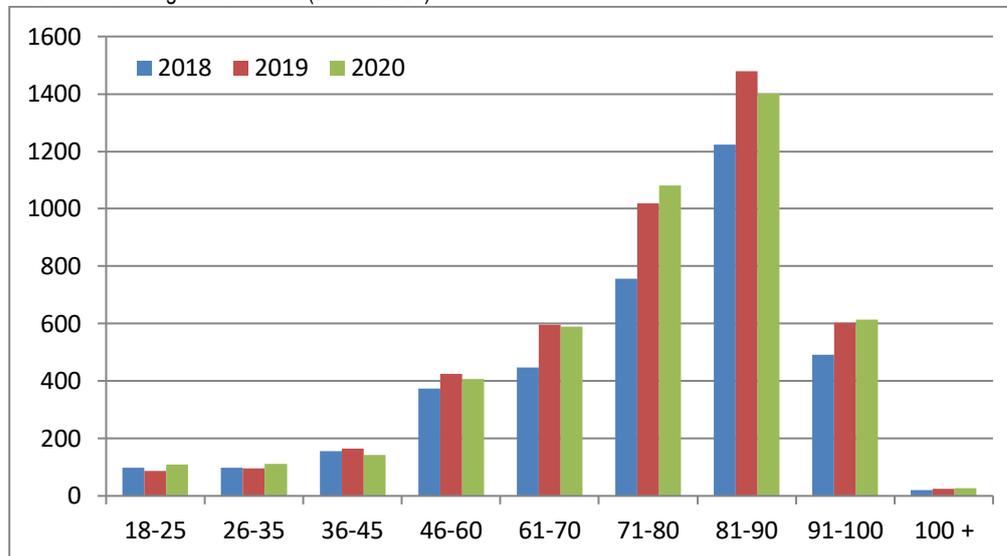
■ Sexe ratio Femmes/ Hommes chez les victimes et dans la population générale (2020)



Evolution du profil des victimes selon l'âge

De 2018 à 2020, la progression en valeur relative du nombre des dossiers ouverts pour maltraitances possibles a particulièrement porté sur les personnes âgées de 61-70 ans (+143 soit + 32%) et 71-80 ans (+324 soit + 43%).

■ Evolution de l'âge des victimes (2018 – 2020)



Selon le lieu de survenue (à domicile ou en établissement)

En 2020, 75 % des situations de maltraitances signalées étaient survenues à domicile, et 25 % dans des établissements. Une hausse des dossiers de maltraitances a été observée de 2019 à 2020, pour les situations à domicile (+235 soit +6%), alors que paradoxalement, une certaine baisse a été constatée pour les situations en établissement (-91 soit -6%).

Les alertes venant du domicile sont plus fréquentes, ce qui reflète la prédominance des personnes vivant à domicile, y compris après 80 ans ; il est difficile de comparer les **risques de maltraitances** à domicile et en établissement, compte tenu de la part très faible des maltraitances qui font l'objet d'un signalement.

Les alertes issues du domicile ne portent en général que sur une seule victime, alors que pour les établissements, les maltraitances, sont d'origine institutionnelle, ce qui implique que, pour une alerte reçue, il y a **souvent de multiples victimes**, même si l'alerte ne porte que sur l'une d'elle seule.

L'évolution différente entre les établissements et le domicile en 2020 est liée à de multiples facteurs :

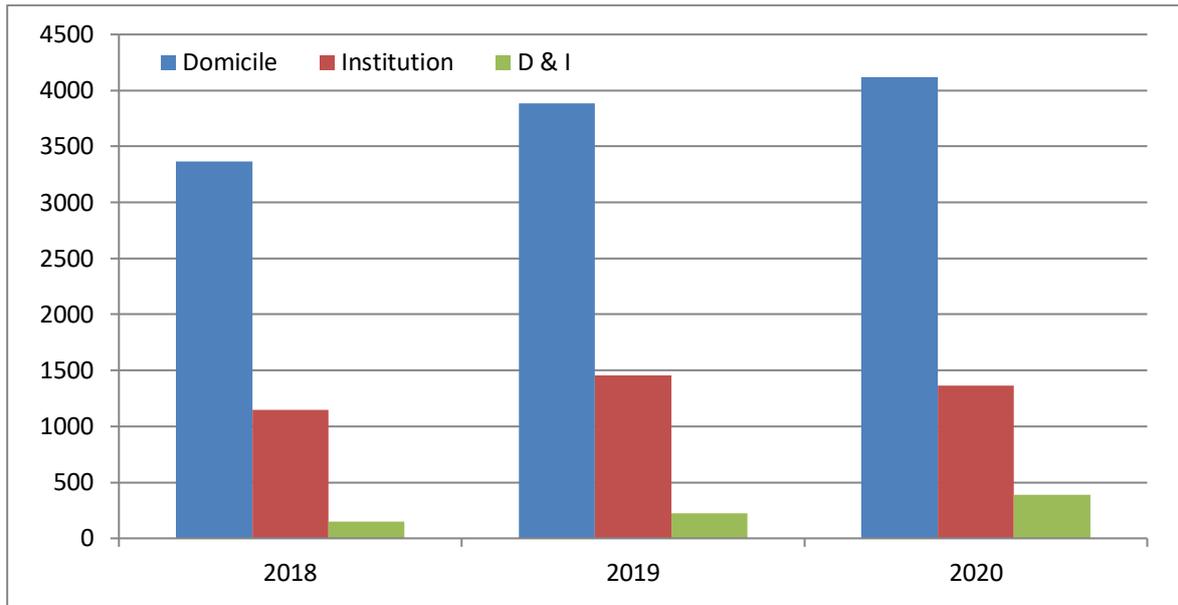
A l'évidence, l'exclusion des familles des établissements (interdiction des visites) et la surcharge de travail du personnel de ces établissements sont l'explication essentielle, ces deux acteurs étant en général à l'origine des alertes.

Ensuite, le discours public a été concentré sur les maltraitances faites aux enfants et les violences faites aux femmes, alors que les maltraitances des personnes en situation de vulnérabilité n'ont pratiquement pas été mentionnées. Les incitations aux alertes ont été bien faibles.

Enfin, il est possible que les faits de négligences (moindre accès aux aides et aux soins), de restrictions de liberté et les altérations de la santé mentale chez les résidents des établissements aient été perçus à tort comme des effets inévitables de l'épidémie à la Covid-19, plutôt que comme des maltraitances d'origine institutionnelles, ce qu'ils sont en réalité.

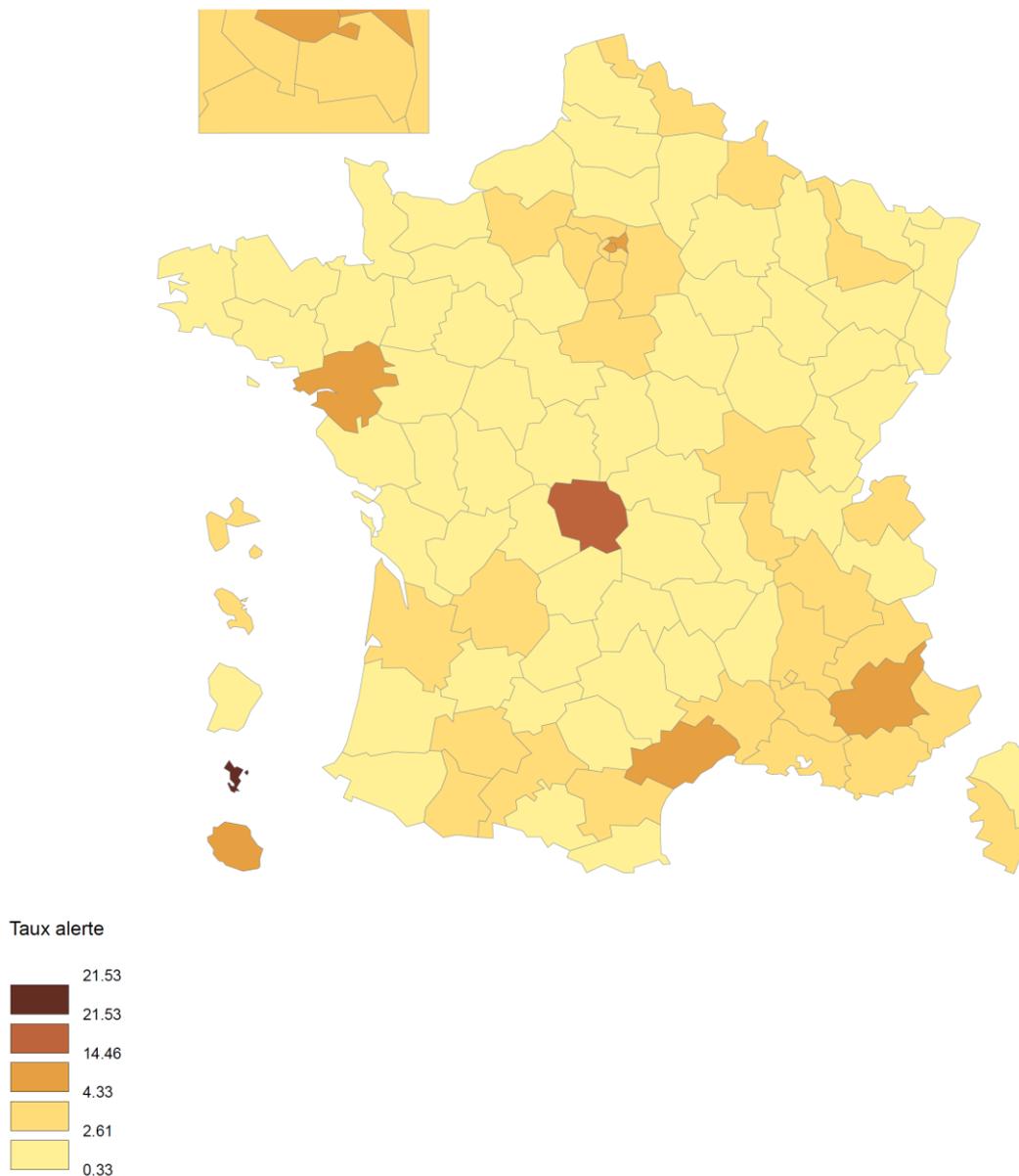
La forte reprise des alertes issues d'établissements après la fin du 2^{ème} confinement, depuis le début de l'année 2021, donne du crédit à cette dernière hypothèse.

■ Evolution des dossiers de maltraitance, selon le lieu de survenue (2018-2020)



Répartition des alertes pour maltraitances selon les départements en 2020

Répartition des taux d'alertes pour maltraitance selon les départements (2020)



La répartition géographique des alertes reçues pour des situations de maltraitance, doit tenir compte tenu de la population (ici habitants âgés de 60 ans et plus, et les bénéficiaires d'aides sociales départementales pour handicap pour l'année 2020). La carte ci-dessus représente les taux d'alertes par départements pour 2020. Les couleurs visualisent ces taux du moins fréquent (jaune clair) au les plus fréquent (marron foncé).

On retrouve, comme en 2019, deux territoires particulièrement concernés par les alertes, avec probablement la nécessité d'une validation des

méthodes de recueil.

Par ailleurs, on retrouve aussi des zones cohérentes de surreprésentation des alertes, dans le Sud-Est, le Sud-Ouest et en Ile de France : 14 départements dépassent le taux national de plus de 20% de façon statistiquement significative.

Ces contrastes peuvent correspondre à une meilleure couverture des situations de maltraitances (dont la part signalée est très faible), ou bien à des différences portant sur la fréquence des maltraitances elles-mêmes dans les populations concernées.

Selon le statut (Personnes de 60 ans et plus, personnes en situation de handicap)

En 2020, 79% des alertes pour maltraitances concernaient des personnes âgées de 60 ans et plus et 21% des personnes en situation de handicap. Entre 2019 et 2020, les maltraitances des personnes en situation de handicap ont augmenté de 9% (+97), principalement pour les femmes (+64, soit 12%). Les maltraitances des personnes âgées ont augmenté de 1% (+47).

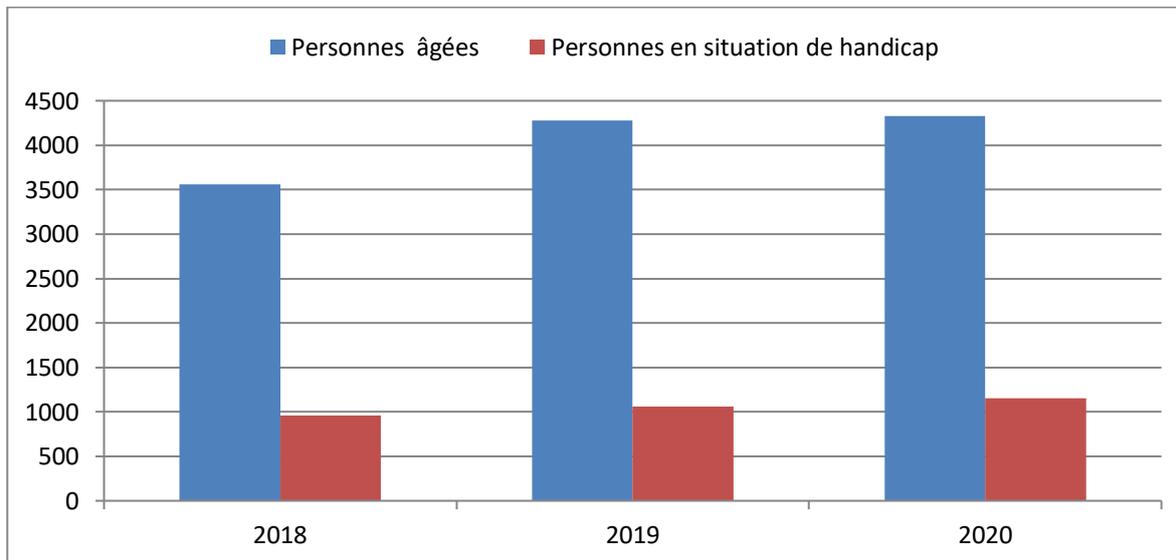
Ces résultats sont à interpréter avec précaution, les personnes en situation de handicap étant parfois restreintes à tort aux seules personnes de moins de 60 ans dans les données recueillies.

De 2018 à 2020, la progression des situations de maltraitances signalées est de même ordre pour les personnes de 60 ans et plus (+22% soit + 771) et pour

les personnes en situation de handicap (+200 soit +21%).

Parmi les victimes présumées de maltraitance, la part des personnes vivant en établissement est supérieure chez les personnes âgées (26%) comparativement aux personnes en situation de handicap (19%).

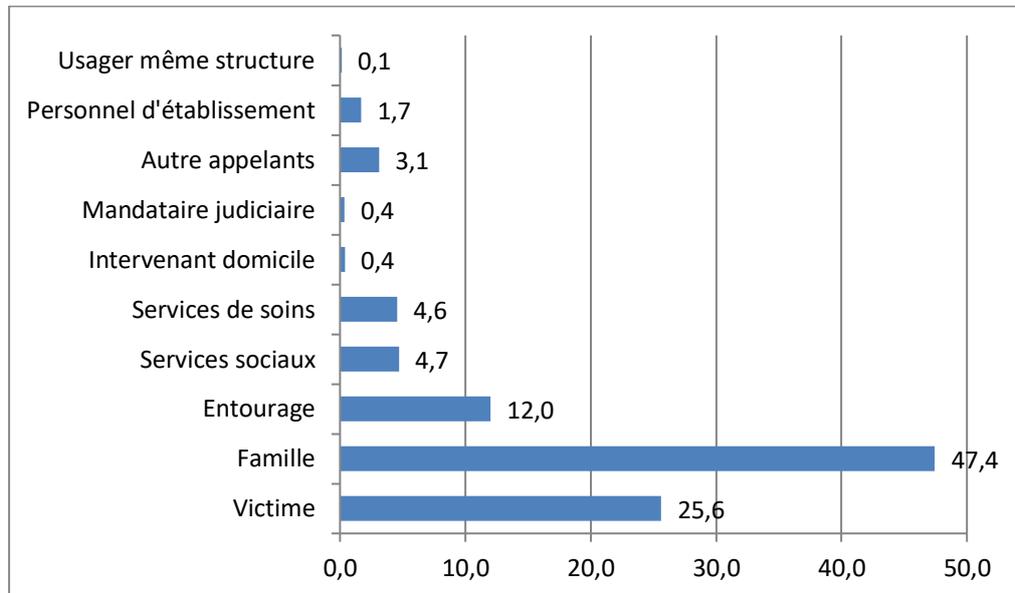
■ Evolution des dossiers de maltraitances, selon le statut des victimes (2018 – 2020)



Le profil des appelants

En 2020, les familles des victimes étaient les appelants les plus nombreux, suivies des victimes elles-mêmes et des autres personnes faisant partie de l'entourage. Les autres catégories d'appelants représentaient chacune moins de 10% de l'ensemble des appelants.

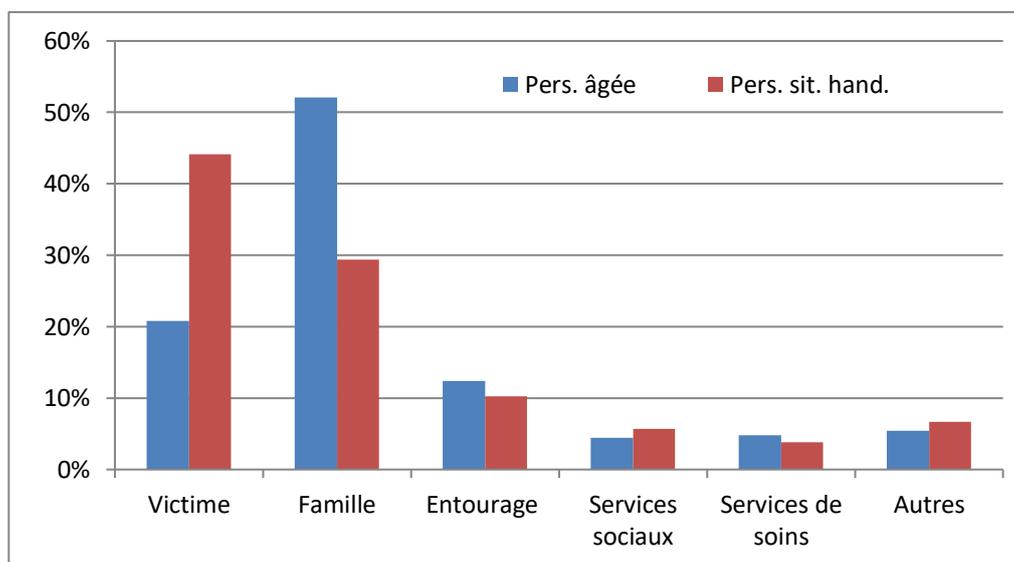
■ Répartition des appelants pour des situations de maltraitances possibles (2020)



Cependant, cette répartition était **différente selon que les victimes étaient des personnes en situation de handicap, ou bien des personnes âgées de 60 ans et plus** :

- Pour les personnes âgées, l'appelant est bien plus souvent un membre de la famille (52%), moins souvent la victime elle-même (21%) ou l'entourage (12%) ;
- Alors que, pour les personnes en situation de handicap, l'appelant le plus fréquent était la victime elle-même (44%) ou bien un membre de la famille (29%).

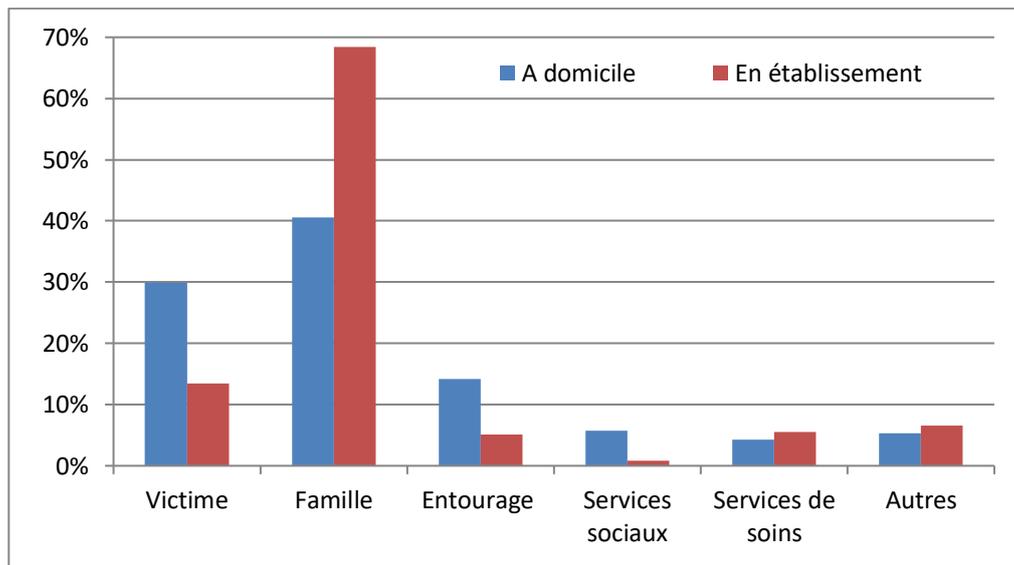
■ Répartition des appelants selon le statut de la victime (2020)



La répartition des appelants en 2020 était aussi différente selon le lieu de survenue des maltraitances :

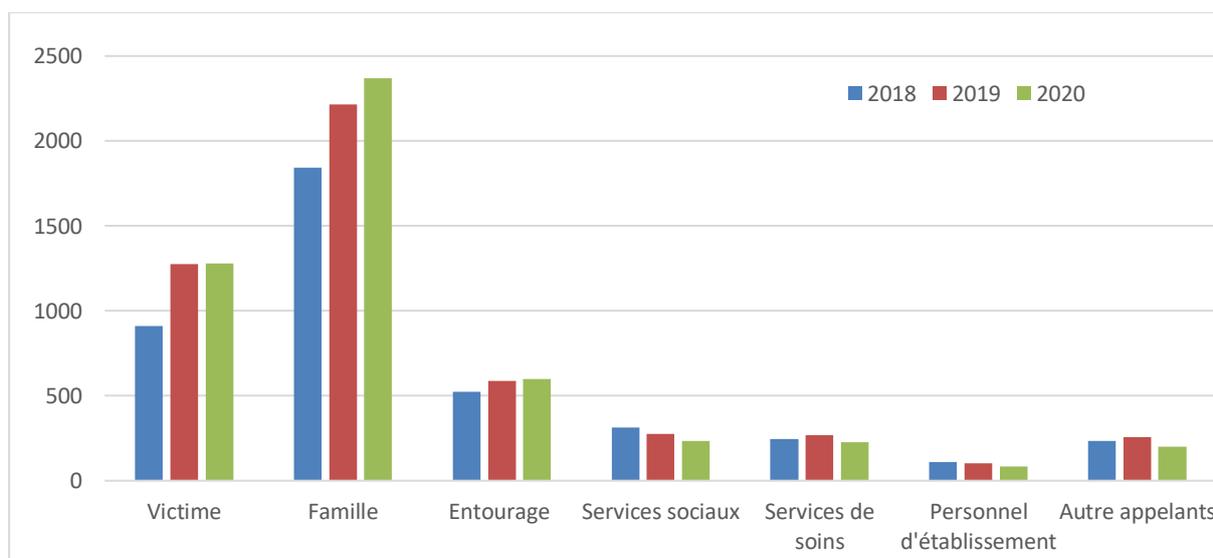
- À domicile : les appelants étaient le plus souvent un membre de la famille (41 %), la victime elle-même (30 %) ou son entourage (14%) ;
- En établissement : les appelants étaient le plus souvent un membre de la famille (68%) ou la victime (13 %).

■ Profil de l'appelant selon le lieu de survenue (2020)



De 2019 à 2020, une hausse a été observée pour les appels venant des familles (+ 154 soit + 7%). Les appels venant de professionnels ont diminué, en lien avec la baisse des appels issus d'établissements.

■ Evolution du profil des appelants (2018-2020)

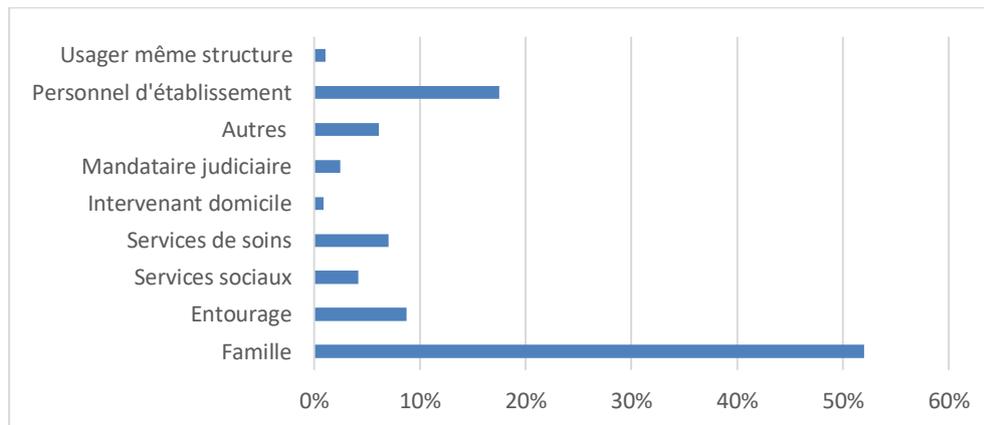


Le profil des personnes mises en cause

En 2020, les personnes les plus souvent mises en cause dans les situations de maltraitance possibles étaient un membre de la famille (52%) ou un personnel d'établissement (17%).

La classification internationale utilisée n'identifie pas les maltraitances d'origine institutionnelle. En considérant que celles-ci concernent la plupart de celles survenant en établissement, et une bonne partie des négligences à domicile dans lesquelles un professionnel est mis en cause, les maltraitances institutionnelles pourraient représenter entre le tiers et le quart des situations objet d'alertes reçues à la Fédération.

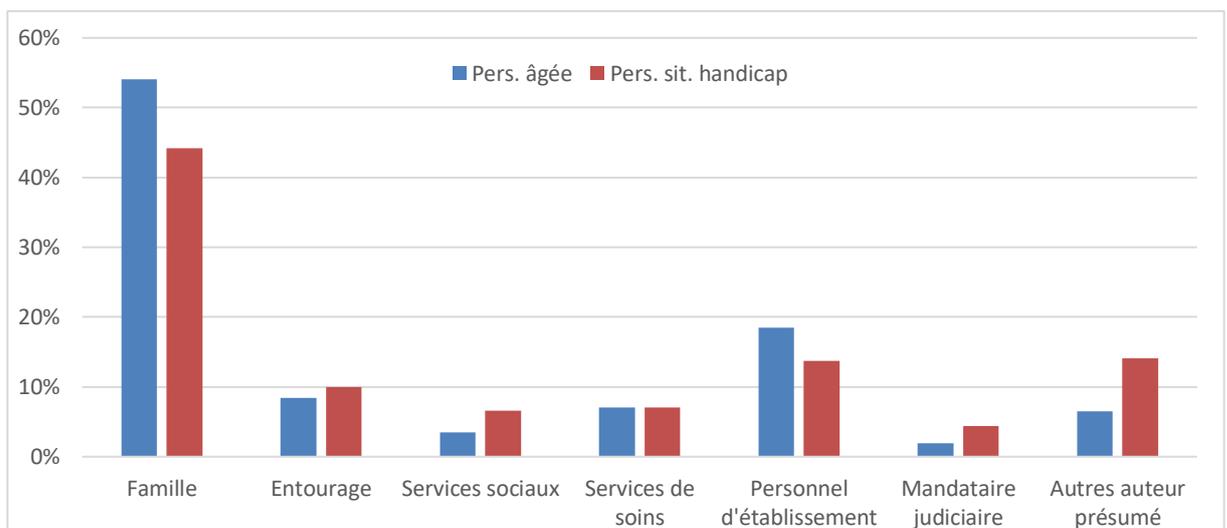
■ Répartition des auteurs présumés des maltraitances (2020)



Cependant, la répartition des personnes mises en cause était différente **selon le statut des victimes** :

- pour les personnes âgées de 60 ans et plus, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (54%) ou un personnel de l'établissement (18%) ;
- pour les personnes en situation de handicap, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de l'entourage (10%).

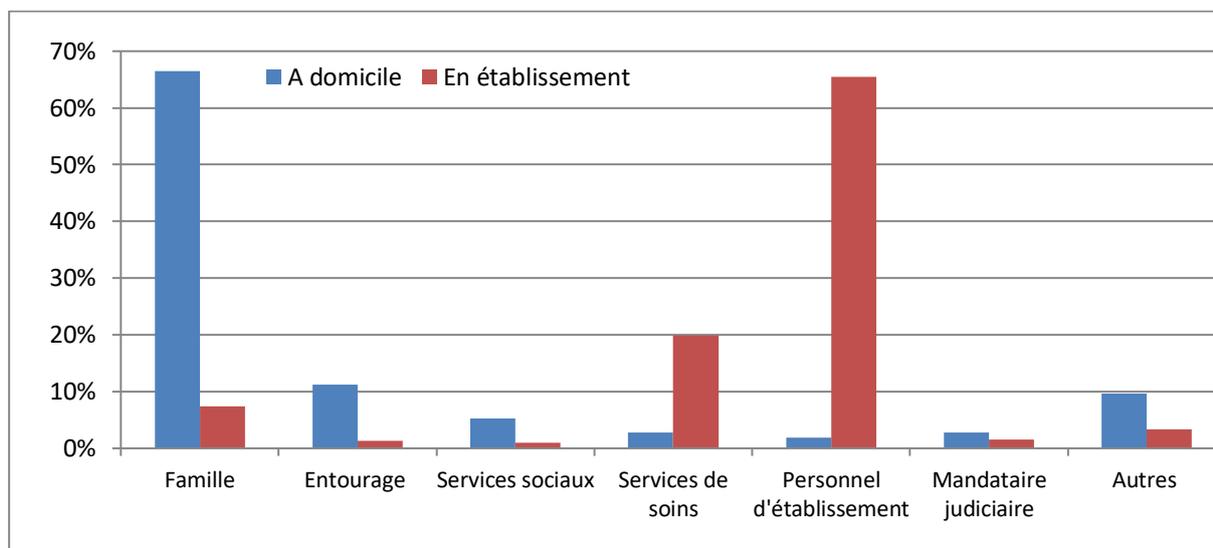
■ Auteurs présumés des maltraitances, selon le statut des victimes (2020)



La répartition des personnes mises en cause variait aussi logiquement **selon le lieu de survenue** des maltraitements :

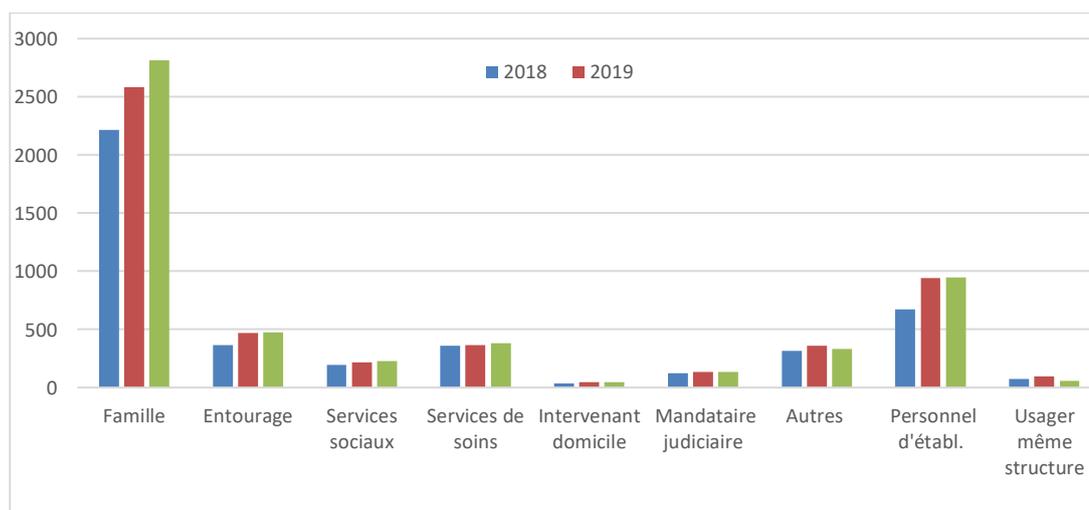
- à domicile, les personnes mises en cause étaient plus souvent un membre de la famille (67 %) ou l'entourage (11%) ;
- en établissement, les personnes mises en cause étaient le plus souvent un personnel de l'établissement (65%) ou des services de soins (20%).

■ Auteurs présumés des maltraitements, selon le lieu de survenue des maltraitements (2020)



De 2018 à 2020, l'augmentation la plus forte a été observée pour les membres de la famille (+ 597 soit +27%).

■ Evolutions des personnes mises en cause dans les maltraitements (2018-2020)



4 Quelles maltraitances principales signalées en 2020 ?

Les résultats qui suivent sont à interpréter avec précaution, compte tenu du caractère le plus souvent multiple des types de maltraitance, qui rend aléatoire le choix d'une maltraitance « principale ». Par ailleurs les classifications en vigueur privilégient la description des conséquences (psychologiques, physiques...) sur les causes, le mécanisme ou le lieu de survenue des maltraitances.

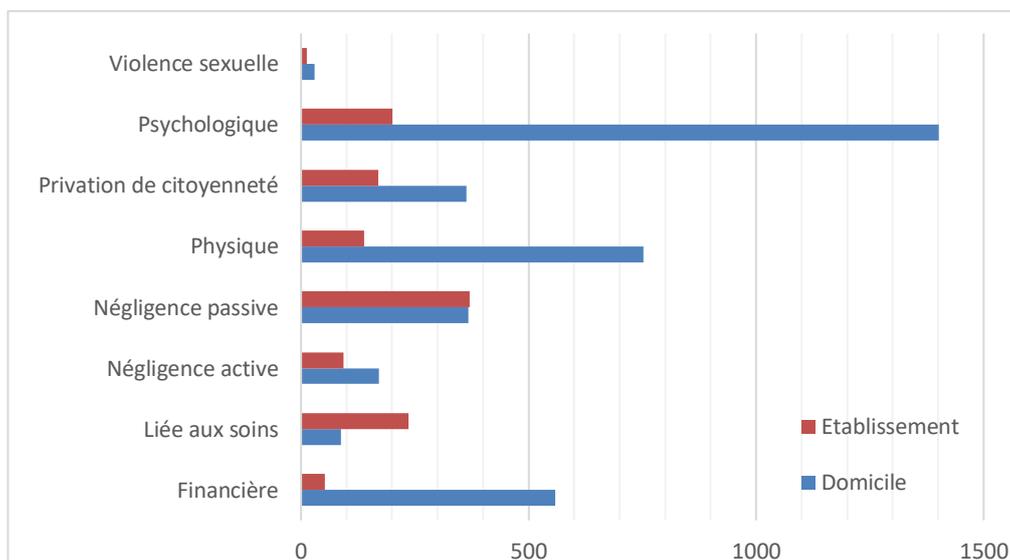
Maltraitances principales en 2020

En 2020, les maltraitances principales signalées étaient psychologiques (32%) et physiques (18%), les négligences dites « passives », c'est-à-dire non volontaires (15%) et les maltraitances financières (12%).

Toutefois, les pourcentages des maltraitances principales signalées en 2020 étaient différents **selon le lieu de leur survenue** :

- À domicile : les maltraitances principales signalées étaient psychologiques (38%), physiques (20%) et financières (15%);
- En établissement : les maltraitances principales signalées étaient les négligences passives (29 %) et les maltraitances liées aux soins (19 %).

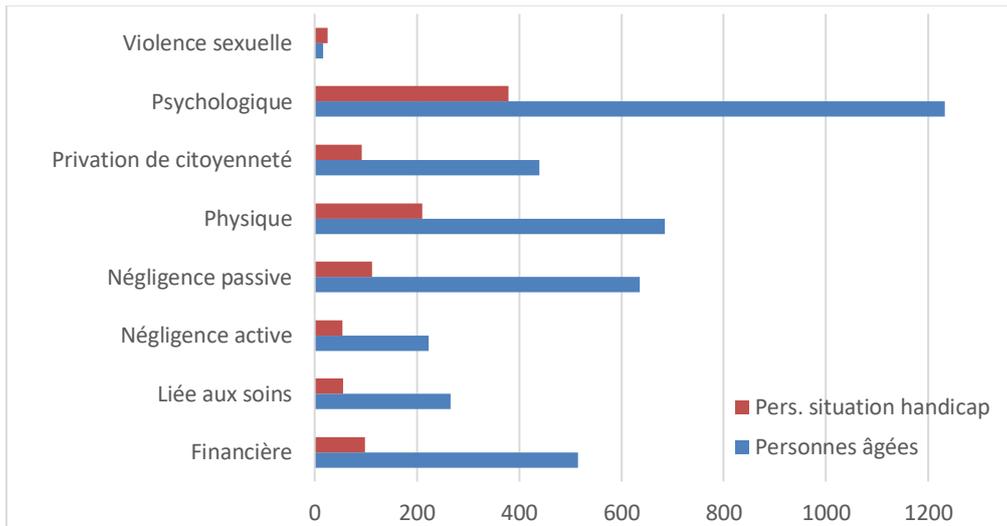
■ Type de maltraitance principale signalée selon le lieu de leur survenue (2020)



En 2020, les pourcentages des maltraitements principaux signalés étaient également différents **selon le statut des victimes** concernées (avec la réserve méthodologique déjà mentionnée sur la définition de ce statut) :

- Chez les personnes âgées de 60 ans et plus : les maltraitements les plus fréquentes étaient les maltraitements psychologiques (31%), les maltraitements physiques (17%) et les négligences dites passives (16%) ;
- Chez les personnes en situation de handicap : les maltraitements principaux étaient psychologiques (37%) et physiques (20%).

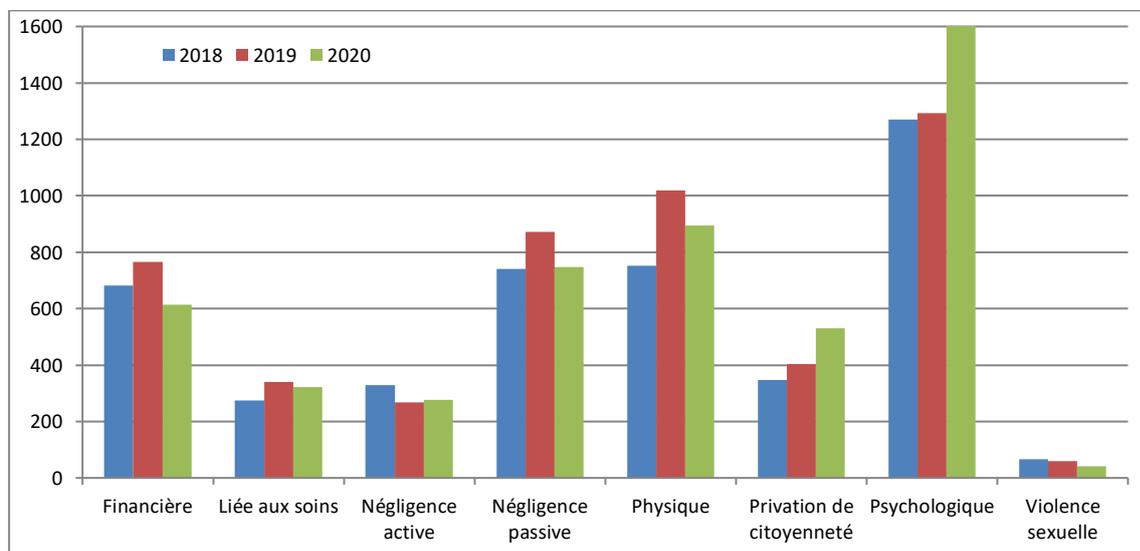
■ Type de maltraitance principale signalée, selon le statut des victimes (2020)



Evolutions 2018 - 2020

Par comparaison avec 2019, la croissance observée globalement en 2020 s'explique en particulier par celles des privations de citoyenneté (+127 soit 31%) et des maltraitements psychologiques (+ 318 soit + 25%). Ces augmentations sont probablement partiellement dues aux mises en isolement des personnes lors des confinements.

■ Evolution du type de maltraitements principaux signalés (2018-2020)



5 Quelles réponses apportées par les centres ?

Echanges d'information - 2020

En 2020, 5401 dossiers ouverts et relevant d'un accompagnement (AS et SP), y compris lorsque les maltraitances ne sont pas établies, ont fait l'objet d'une écoute, d'une proposition d'orientation et d'un accompagnement de la part des centres départementaux ou interdépartementaux, parfois de la plateforme.

Ces activités impliquaient le recueil d'informations

entrantes (réception d'appels, de courriers...), et l'envoi d'informations vers l'appelant ou vers d'autres acteurs concernés (informations *sortantes*) ou à d'autres interventions (réunions...).

En 2020, 28 950 échanges d'information ont été ainsi assurés : 22% entrantes, 61% sortantes et 17% d'autres interventions.

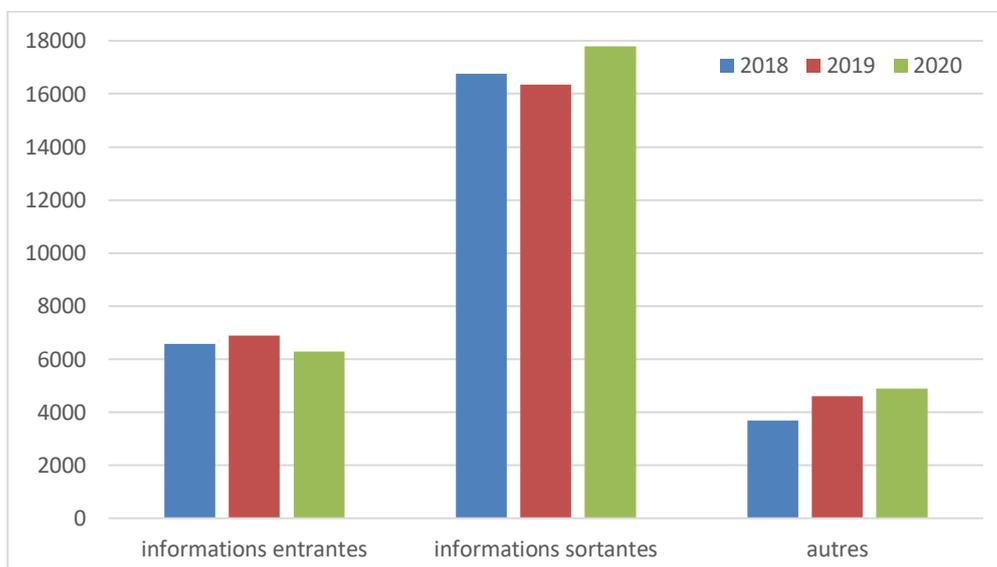
Evolutions 2018 - 2020

De 2019 à 2020, les échanges d'informations saisies ont progressé de + 4 % (+1118), un peu plus qu'entre 2018 et 2019 (+808 soit +3%).

Les échanges « entrants » ont baissé de 9% (-595) en lieu avec la situation sanitaire, alors que les échanges « sortants » ont augmenté de 9% (+1432).

Le schéma ci-dessus montre une augmentation sur 3 ans des échanges « autres » (réunions) (+ 25% soit + 1199), une augmentation des échanges « sortants » de 2019 à 2020 (+1024 soit + 33%) et une baisse des échanges « entrants » sur cette même période (-297 soit -5% %).

■ Evolution des échanges d'information sur les dossiers de l'année (2018-2020)



En moyenne, 5,4 échanges d'informations par dossier ouvert dans l'année ont été assurés en 2020. Ce nombre variait selon les départements :

- 3,5 échanges par dossier pour la moitié des départements (*médiane*) ;
- Un quart des départements ne dépassait pas 1,5 échanges par dossier (*1^{er} quartile*), probablement en partie du fait d'un défaut de recueil (ou de saisie) de données.
- A l'inverse, un quart des départements réalisait plus de 4,9 échanges par dossier (*3^{ème} quartile*).

S'agissant des départements couverts par les centres Alma, le nombre médian d'échanges par dossier par dossier ouvert dans l'année était de 4,0 (1^{er} quartile : 2,8 - 3^{ème} quartile : 5,6).

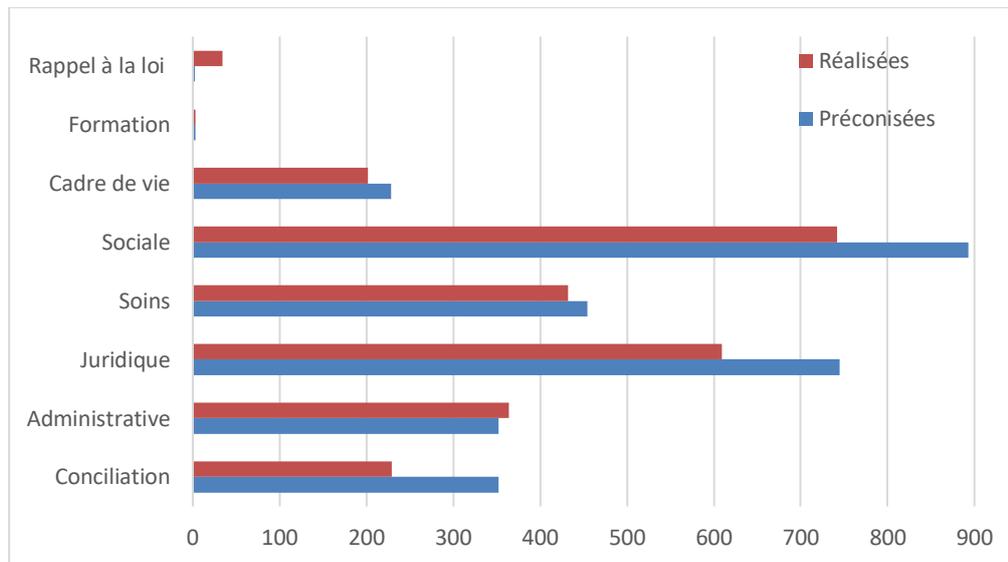
Actions préconisées par les centres et réalisées par les protagonistes

Dans certains centres, le recueil (ou la saisie) des actions n'est pas exhaustif ; les résultats qui suivent sous-estiment donc la mise en œuvre de ces actions, surtout avec la situation sanitaire en 2020.

En 2020, 3029 actions ont été préconisées, et 2615 ont été réalisées, d'après les données saisies.

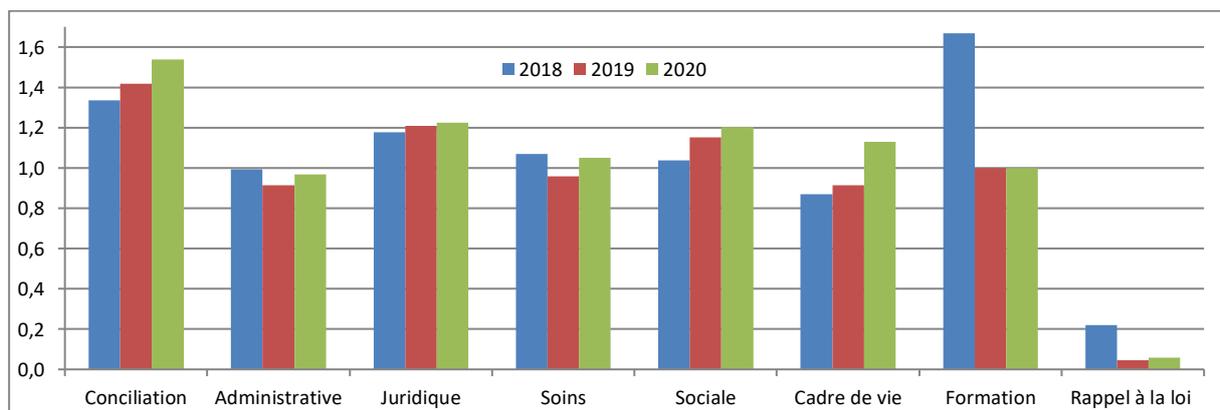
Les actions de nature sociale représentent 29% de celles préconisées (28% de celles réalisées), les actions juridiques 25% de celles préconisées (23% de celles réalisées), et les actions de soins 15% des actions préconisées (17% de celles réalisées).

■ Principales actions préconisées et réalisées lors de l'accompagnement par les centres (2020)



De 2018 à 2020, les actions préconisées sont en repli (-664 soit -18%) la saisie étant incomplète compte tenu de la situation sanitaire. En outre la possibilité de mettre en œuvre de multiples actions a été restreinte

■ Evolution des actions préconisées (2018-2020)



6 Quelle satisfaction des appelants ?

La situation sanitaire n'a pas permis d'organiser pour 2020 la même enquête de satisfaction auprès des appelants que celles réalisées en 2018 et 2019. Les résultats qui suivent rappellent les résultats observés dans ces dernières, d'ailleurs assez stables.

Pourquoi apprécier la satisfaction des usagers de la Fédération ?

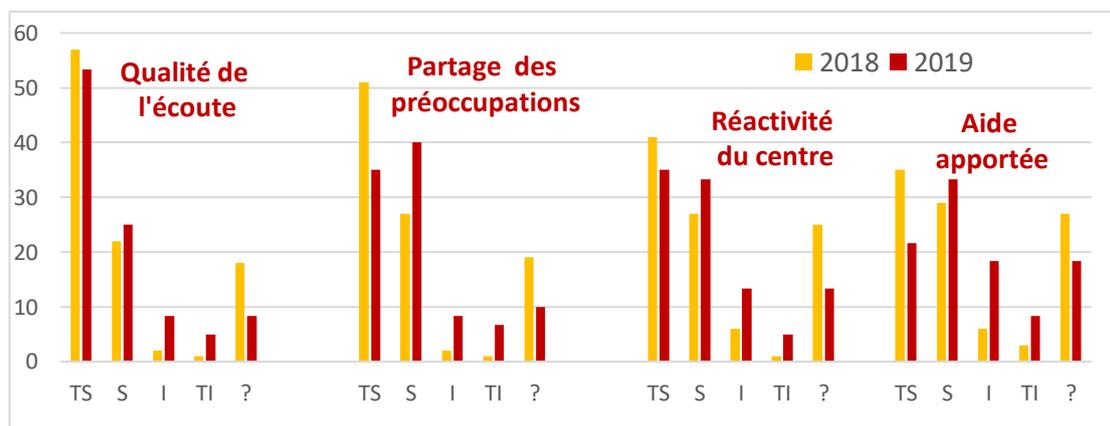
L'appréciation par les usagers eux-mêmes de l'intervention de la plateforme 3977, le cas échéant, puis des centres de la Fédération, est nécessaire compte-tenu de la diversité des pratiques au sein de la Fédération, en l'absence de référentiel, et du faible retour d'information consécutif aux actions proposées aux appelants. Une nouvelle enquête devra être refaite pour 2021 dans toute la mesure du possible.

Méthodes d'enquête en 2018 et en 2019

Un échantillon d'appelants a été interrogé sur la qualité perçue de l'écoute ; la possibilité de partager ses préoccupations ; la réactivité du centre après le 1^{er} contact ; et enfin l'aide globalement apportée par les conseils et l'accompagnement. Sur chaque critère, la personne interrogée pouvait répondre de façon positive (Très satisfait : TS ou satisfait : S) ou négative (Insatisfait : I ou très insatisfait TI) ou encore ne pas s'exprimer (?).

Principaux résultats

■ Evolution de la satisfaction des appelants en % (2018-2019)



TS : très satisfaits – S : plutôt satisfaits – I : plutôt insatisfaits – TI très insatisfaits – ? Sans opinion

Les résultats montrent un degré important de satisfaction des appelants en ce qui concerne la qualité de l'écoute, la possibilité d'y exprimer ses préoccupations, et aussi la réactivité des centres. La perception de l'aide apportée, reste majoritairement favorable, mais elle dépend certainement de l'efficacité de l'intervention des professionnels ou des acteurs institutionnels sollicités, le cas échéant.