

Journal International De Victimologie International Journal Of Victimology

Tome 2, numéro 2 (Avril 2004)

ALMA France, ALIô MALtraittance des personnes âgées, à l'écoute des personnes âgées maltraitées.

COLLIN, C. [FRANCE]

Auteur

Chargé de Communication et de Développement, ALMA France
Association loi 1901 – siège social: BP 1526 – 38025 Grenoble cedex
Tél.: (33) 04 76 84 20 40
Fax: (33) 04 76 21 81 38
E-mail: asso-alma@wanadoo.fr
Convention avec le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité
Numéro national INPI: 95582520 – SIRET: 399 704 980 00032 – APE 913 E

Résumé

ALMA compte fin 2003 une quarantaine de centres d'écoute en France, un en Belgique et un en Italie. Bénévoles et professionnels écoutent, soutiennent, orientent, conseillent des personnes âgées, mais aussi des familles et des professionnels.

L'action d'ALMA, l'évaluation de ses activités, les recherches, la formation et l'information représentent aujourd'hui des outils importants pour prévenir les maltraitances.

Mots-clés

Maltraitance ; Bientraitance ; Violence ; Négligence ; Ecoute ; Plainte ; Signalement ; Prévention ; Pluridisciplinarité ; Vulnérabilité ; Personne Agée.

La maltraitance des personnes âgées : sa réalité perçue par le réseau ALMA France

L'existence même d'une telle maltraitance était niée, il y a peu

d'années encore, par les acteurs du soin et du soutien social des personnes âgées... Et pourtant, elle était depuis longtemps racontée par les romanciers, qu'il s'agisse de

BALZAC, de ZOLA ou d'autres encore.

Chacun d'entre nous en connaît quelques exemples, les plus évidents, mais il y a tous ceux qui sont cachés, avec des victimes qui préfèrent souffrir en silence, parce que "ce sont des histoires de famille" ou parce que, en institution, on craint une réaction de rejet.

Cet état de fait doit être pris en compte et déboucher sur :

- Une prise de conscience du grand public,
- Des réflexions, des projets, des actions,
- Une anticipation des pouvoirs publics.

... l'association ALMA est née de ce constat.

L'extrême pointe de l'iceberg

Il est évident que tout ce que nous venons d'évoquer ne parvient à notre connaissance que dans de rares occasions. La plupart de ces faits sont ignorés pour les raisons suivantes :

1. Les victimes âgées n'osent pas se plaindre de peur, si elles sont en famille, d'être envoyées en maison de retraite et, si elles sont en institution, d'en être renvoyées.
2. La plupart de ces maltraitements se développent au sein de la famille, or "on n'en parle pas". Ce qui se passe en famille est secret, tabou, voire nié.
3. Un très grand nombre de ces maltraitements sont financiers ; il faut

noter que le vol dans la famille n'est pas considéré comme un délit.

4. Les soignants, bien que la loi les délie alors du secret professionnel, préfèrent, s'ils relèvent des traces de coups, se taire pour continuer, disent-ils, à avoir accès auprès de la personne souffrante.

5. Ces maltraitements sont souvent effectués sous l'emprise de la boisson ou en raison de troubles intellectuels du maltraitant, et dans les deux cas, il y a atténuation de la responsabilité.

La réalité de la plainte n'est pas toujours facile à établir

1. En institution, l'accusateur est accusé à son tour de porter préjudice à l'établissement et parfois traîné en justice pour diffamation.
2. En famille, la maltraitance de l'aïeul n'est parfois que le résultat d'une longue histoire de tensions familiales dont il était antérieurement responsable.
3. Quand la victime se plaint, il n'est pas toujours aisé de distinguer la vérité d'un syndrome de persécution ou de préjudice ; la plainte n'est alors pas considérée comme "sérieuse".

La maltraitance est souvent une "maladie de la tolérance"

La tolérance de l'entourage peut être atténuée par les troubles intellectuels et de comportement de la victime.

1. Des enquêtes de l'entourage auprès des familles de personnes âgées atteintes de maladie d'Alzheimer ont révélé un taux inusité de maltraitances physiques : la gifle que ne peut retenir une personne à bout de tolérance, la perte de self-control de l'entourage familial ou professionnel devant les troubles de la mémoire incessants, la déambulation ou les fugues répétitives.

2. L'incontinence, l'auto-négligence qui provoque des "odeurs fortes", éloignent aussi la famille et les amis, ou encore les troubles du caractère mettent l'entourage en position permanente d'accusé.

L'association ALMA France: développement

ALMA, structure à la poussée rapide (40 antennes fin 2003), commence à constituer un véritable réseau sur le territoire français.

Certes des plages d'absence se font encore remarquer dans certaines régions, mais à terme, il est prévu une antenne ALMA par département.

Dans ce cadre, l'installation, lente mais calculée, d'une antenne sur un territoire donné, va se réaliser à partir des spécificités locales qui lui imprimeront une "personnalité" propre.

De son côté, ALMA France, par la détermination d'un cadre souple, mais précis (méthodes d'approche et de formations identiques...), fournit à l'ensemble des antennes une "identité commune". Tout ceci conférant la particularité de notre association :

les différentes "personnalités" des antennes comme fondement de la richesse de notre "identité" nationale.

La place d'ALMA

Si ALMA existe, c'est parce qu'une importante attente dans la prise en charge sociétale des mauvais traitements subis par les personnes âgées manquait... ! Aussi l'association s'est-elle progressivement installée dans ce "vide". Ainsi :

ALMA innove

1. La question de la maltraitance des personnes âgées n'a, jusqu'alors, jamais été traitée en France avec cette ampleur.

2. Une meilleure connaissance de la maltraitance des personnes âgées est indispensable à partir du moment où se met en place une politique familiale de la vieillesse. Plusieurs années de concertation ont été nécessaires avec les autorités concernées ainsi que les professionnels de l'action sociale pour mettre en place le cadre de cette opération*.

3. Il ne s'agit pas seulement d'une écoute, mais d'une étude et d'un suivi de chaque dossier par des professionnels.

Ce projet s'inscrit bien évidemment dans une politique de soutien à domicile des personnes dépendantes et dans celle de l'amélioration de la qualité de vie en institution.

ALMA lève le voile du silence

Il ne faut certainement pas que l'intimité familiale soit exposée sur la place publique, pas plus que les maisons de retraite montrées du doigt comme des lieux de maltraitance secrète.

La maltraitance n'est pas généralisée, elle est épisodique et souvent dissimulée par l'inhibition ou par la crainte. Cependant les victimes en souffrent, le plus souvent en silence, et les maltraitants en souffrent aussi parfois. ALMA veut les aider, car parler de la maltraitance, c'est en partie la prévenir.

Aussi fait-elle appel, pour se faire connaître, aux revues et journaux locaux ou nationaux. A la suite des reportages, les appels téléphoniques sont plus nombreux.

ALMA prolonge l'écoute

ALMA n'a pas seulement pour fonction d'écouter les "plaignants" puis d'avoir la confirmation de la réalité de la plainte, mais également de faire un suivi des appels et demandes d'aide et de conseil (par des professionnels des domaines social, sanitaire ou juridique).

Au-delà du simple enregistrement de la plainte, ALMA apporte un soutien psychologique à la détresse qui s'exprime.

ALMA privilégie la relation personnelle

Les relations qui sont tissées avec les familles des personnes

âgées maltraitées ou, en leur absence, avec les professionnels qui s'occupent d'elles, nous permettent de mieux évaluer la complexité du problème de la maltraitance et de conforter notre expérience.

En 2001, environ 80 % des maltraitances sont signalées dans le milieu familial, il est donc évident que leur prévention et leur traitement nécessitent une approche et un dialogue avec les composantes de chaque famille.

Conditions de fonctionnement

Aujourd'hui, ALMA est encore le seul organisme d'observation et d'action concertée, de niveau national, traitant des problèmes liés à la maltraitance des personnes âgées.

Pour autant, ALMA ne se substitue en aucune manière aux organismes et institutions existants. Elle vient, souvent en amont, occuper une place dans le "paysage gérontologique" national, départemental et local par son intervention uniquement tournée en direction de la lutte contre la maltraitance de la vieillesse.

Cette activité se réalise à partir de trois grands axes :

- La prévention : concrétisée par l'information, la formation, la sensibilisation des divers publics,
- L'aide à la résolution des cas avérés de mauvais traitements,
- La recherche dans ce domaine particulier. Elle

permettra de mesurer, de préciser, et de faire évoluer les situations à ce niveau.

Article 2 des statuts d'ALMA France:
L'association ALMA a pour buts de

1. Mettre en place en France (et éventuellement hors de la métropole) un réseau d'écoute des signalements de la maltraitance envers les personnes âgées.
2. Développer une évaluation permanente en partant des données du réseau, des recherches sur ce thème, de faire connaître et de publier les résultats de cette recherche,
3. Promouvoir sur ce thème la communication avec les médias et la presse professionnelle,
4. Assurer la formation des écoutants, au sein de chaque antenne et, à leur demande, celle des acteurs professionnels des domaines sanitaire, médical, social.
5. Envisager des modalités de prévention de la maltraitance et de défense des isolés, des exclus et des plus faibles parmi les personnes âgées."

Notre mission s'effectue au sein d'un large partenariat susceptible de faire intervenir de nombreuses organisations ayant affaire aux personnes âgées (DDASS, Conseil Généraux, CCAS, CODERPA, Police, Justice...).

Organisation et Fonctionnement des Associations adhérentes

L'essentiel de la Fédération est constitué par son réseau d'antennes (les associations adhérentes).

Dans cette perspective, ALMA France doit être considérée comme une entité régulatrice, moteur ou plutôt cœur d'un système avec mise en réseau dynamique du maillage ; chaque antenne devant se référer à un cadre commun, qui seul peut assurer une activité d'ensemble.

Sur le terrain :

Chaque centre d'écoute (antenne ALMA) est constitué par :

- *Les membres de l'association*: adhérents, élus aux CA et bureau
- Des *écoutants* disposant d'une certaine connaissance des relations publiques et personnelles en raison de leur profession antérieure (santé, éducation, social, administratif...) et d'un certain charisme. Ils sont formés par ALMA France à la connaissance de la maltraitance et à un type particulier d'écoute avec recueil de données.
- Des *référénts* les "encadrent". Ce sont des professionnels de l'action ou de l'information sociale gérontologique (offices, associations de soutien à domicile, etc..), actifs ou retraités.
- Un *comité technique de pilotage* rassemble des spécialistes (du droit, de la médecine gérontologique, psychiatrique et légale, de la justice, de la police), des représentants des principaux organismes de tutelle et/ou financeurs (DDASS, Conseil

Général, CODERPA)... et d'associations voisines (AIV, SOS Amitié, Ecoute et Amitié, associations départementales Alzheimer...). Les membres de ce comité acceptent une certaine disponibilité au service de la cause d'ALMA comme consultants.

ALMA analyse ses observations 2002

Les écoutants et référents des antennes ALMA ont écouté, conseillé, orienté, enquêté pendant plusieurs milliers d'heures. Sans eux, l'aventure ALMA n'aurait pu avoir lieu.

L'analyse globale des chiffres met en évidence des résultats intéressants :

- De tous les appels de maltraitance reçus (5000), 18 % en moyenne proviennent des villes où se situent les antennes ; 42 % de leur département et 40 % d'autres départements. La moitié des appels concernent directement une situation de maltraitance. L'autre moitié est consacrée aux conseils surtout juridiques, au "savoir-faire" en cas de maltraitance, aux modalités de création d'antennes.
- En 2002 le pourcentage des catégories de maltraitance au niveau national est le suivant :

Tableau 1

	à domicile	En institution
Maltraitements financiers	18 %	7 %
Maltraitements psychologiques	22 %	15 %
Maltraitements physiques	14 %	11,5 %
Négligences actives et passives	10 %	40 %
Maltraitements médicamenteux	0,5 %	3 %
Maltraitements civiques	4 %	5 %
Autres	31,5 %	18,5 %

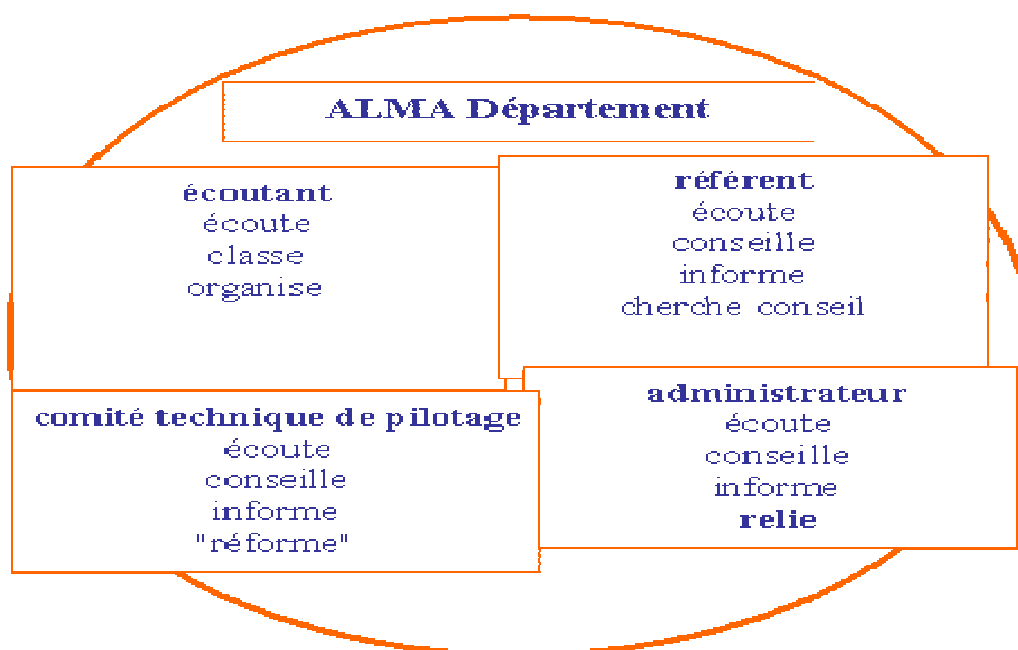
L'équipe du siège social d'ALMA France a, au cours de ces dernières années, rencontré des centaines de professionnels dans le cadre de conférences et d'ateliers de réflexion, et ce dans un grand nombre de villes françaises.

Parallèlement, la même période a vu une augmentation d'appels provenant de professionnels désirant se renseigner sur les formes de maltraitance, leur traitement et surtout leur prévention dans le cadre de cours, d'ateliers de réflexion. Ils travaillent soit au domicile, soit en institution. Ce sont des infirmiers,

des aides-soignants, des assistants sociaux, des agents de services hospitaliers, des aides à domicile, des auxiliaires de vie. Des universités, des écoles de service social, des Instituts de soins infirmiers, des écoles d'aides-soignants, sollicitent des cours pour leurs élèves, les CCAS, les Conseils Généraux, les associations d'aide à domicile en milieu rural et urbain, pour leurs personnels. Ce mouvement d'intérêt confirmera peut-être le vieil adage : "mieux vaut prévenir que guérir !"

Figure 1

Structure d'un centre d'écoute ALMA



* Une convention a été établie entre la Direction Générale de

l'Action Sociale et ALMA France.