



Maltraitance des enfants, des personnes âgées et handicapées

SOS Violences : 0801 55 55 00

Cellule pour la protection de l'Enfance : Enfance en danger : un numéro unique le 119

Adolescents – Point Accueil et Écoute Jeunes : 90 rue Vannerie 21000 DIJON Tél. 03 80 67 60 00

Cellule d'écoute pour Personnes âgées et/ou handicapées : Allo Maltraitance personnes âgées et/ou handicapées : numéro national le 3977

ALMA Côte-d'Or Tél. 03 80 66 42 94 Répondeur 24h/24h Courriel : alma.21@wanadoo.fr

Qui peut appeler le 119 ?

Les enfants et les adolescents confrontés à une situation de risque et de danger, pour eux-même ou pour un autre enfant qu'ils connaissent. Les adultes confrontés ou préoccupés par une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être : famille proche, famille élargie, voisins, communauté éducative...

Dans quels cas appeler le 119 ?

Les problématiques de dangers gérées quotidiennement par les écoutants du 119 sont multiples : une majorité des appels concerne des violences subies par les enfants (violences psychologiques, physiques et sexuelles), notamment au sein de la famille ou en institution. Le 119 est également contacté pour d'autres problématiques de dangers...

Que se passe-t-il lorsqu'on appelle le 119 ?

10 professionnels de la téléphonie ont pour rôle d'accueillir les appelants, de vérifier que leur appel concerne bien les missions du service et les orienter vers un écoutant à même de gérer la situation. La mission des écoutants, professionnels de l'enfance, est d'apporter aide et conseil aux appelants confrontés à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Si l'écoutant ne repère pas d'éléments de danger ou de risque de l'être, il est amené à les conseiller, à les informer, voire à les réorienter vers des services de proximité. Mais, dans certains cas, cela ne suffit pas. Lorsque l'écoutant évalue un danger ou un risque de danger pour un enfant, il rédige un compte-rendu des informations recueillies qui est transmis à un coordonnateur, encadrant chargé de valider l'écrit. Ce dernier le transmet dans les plus brefs délais à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du département concerné. La CRIP adresse un signalement au Parquet lorsque le mineur est en danger au sens de l'article 375 du Code Civil et que sa famille refuse toute intervention. Le juge des enfants peut alors être saisi et ordonner la mesure appropriée.

Bon à savoir sur le 119

Le 119 est joignable tous les jours de l'année, même la nuit. C'est un numéro national. Il est joignable de toute la France et des Départements d'Outre-mer. C'est un numéro d'urgence : chaque appel ludique peut empêcher un appel sérieux.

L'appel est gratuit depuis tous les téléphones : fixes, mobiles, cabines téléphoniques. Le 119 n'apparaît sur aucun relevé de téléphone.

Il doit être affiché dans tous les lieux recevant des mineurs (établissements scolaires, centres de loisirs, cabinets médicaux...).

La plate-forme d'appel du 3977 est destinée aux personnes âgées et personnes handicapées victimes de maltraitements.

Ce numéro s'adresse à la fois aux victimes, mais aussi aux témoins de situations de maltraitance et à l'entourage privé. Une équipe pluridisciplinaire, composée de psychologues, travailleurs sociaux ou juristes, écoute, soutient et oriente les appelants.

Le service est accessible de 9 h à 19 h, du lundi au vendredi.

La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe. La notion de maltraitance renvoie une diversité de situations allant de la négligence à la violence.

Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes. Les formes de maltraitance sont diverses : financières, matérielles, médicales et médicamenteuses, abus psychologique, moral, brutalités physiques, sévices sexuels, privations ou violations de droit.

Chacun peut y être confronté dans son environnement familial, privé ou professionnel. La maltraitance peut exister à domicile ou en établissement. Elle concerne les personnes âgées comme les personnes handicapées. L'aide aux aidants, notamment familiaux, la création d'accueils de jour et de lits d'hébergement temporaire en Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), l'instauration d'une mesure de protection sont des moyens de faire reculer la maltraitance à domicile, de très loin la plus fréquente.

Objectifs déclinés dans le Plan Solidarité-Grand Age de juin 2006 :

1. développer le dispositif d'écoute et de traitement des signalements ALMA
2. lutter contre les violences institutionnelles
3. promouvoir la «bientraitance» des personnes en menant des actions à moyen et long terme
4. mettre en place une mission nationale d'appui aux collectivités territoriales et aux professionnels.

10 recommandations phare en direction des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées.

1. Repérer et respecter autant que possible le choix des résidents.
2. Maintenir un environnement olfactif agréable.
3. Favoriser un environnement sonore signifiant.
4. Faire sortir les résidents en extérieur au moins une demi-heure par semaine.
5. Respecter autant que possible la liberté de circuler de chacun.
6. Limiter à douze heures maximum le délai entre le repas du soir et le petit déjeuner.
7. En cas d'appel, annoncer un délai et le respecter.
8. Définir un temps minimal pour la toilette.
9. Évaluer régulièrement le degré de satisfaction des familles et des résidents.
10. Désigner un professionnel référent pour chaque résident, chargé du recueil des plaintes, de leur transmission et de leur suivi.

