

## Répondre au problème de la maltraitance des personnes âgées

ALMA - pour ALlo MAltraitance des personnes âgées et/ou des personnes handicapées - est une fédération qui regroupe une soixantaine de centres d'écoute et de conseil à travers la France. Françoise Busby, sa directrice, en explique la genèse et le fonctionnement actuel.

### 1/ Comment est née ALMA ?

« Il s'agit d'une fédération qui existe depuis treize ans maintenant mais qui est le fruit d'une réflexion plus ancienne encore. En 1987, le Conseil de l'Europe s'est saisi du problème des violences au sein de la famille. Le Pr. Robert Hugonot, gérontologue et chef de service au CHU de Grenoble, fut invité à présider le groupe chargé d'étudier les violences contre les personnes âgées. À la suite de ce colloque, quelques études ont été entreprises pour tenter de cerner la réalité du phénomène en France. Il est alors apparu qu'il fallait réduire les distances entre les plaignants et les écoutants, afin de mettre en place des réponses plus efficaces. L'importance de cette action de proximité avait été mise en évidence en Norvège, par le Dr. Ida Hydle lors d'une expérience conduite sur deux sites urbains.

La décision de répondre au problème de la maltraitance des personnes âgées par la mise en place d'un réseau national d'écoute téléphonique a été prise fin 1994, après l'abandon de plusieurs expériences moins convaincantes. Le réseau ALMA s'est alors progressivement mis en place. Il a fonctionné au départ sur six sites qui disposaient d'une bonne infrastructure gérontologique et notamment des « *Offices de personnes âgées* », d'une plate-forme gériatrique sérieuse et d'un consensus entre tous les partenaires sociaux, juridiques, administratifs et privés. »

## 2/ Concrètement, comment s'organise ce réseau ?

« Il faut d'abord être bien clair, ALMA n'a pas vocation à se substituer aux différents organismes existants, qu'ils soient à vocation sociale, juridique ou médicale. Nous sommes un lieu d'écoute et si besoin, d'orientation et de stimulation.

En premier lieu, il y a donc les écoutants. Ce sont des bénévoles – retraités, étudiants, etc. – qui ont bénéficié d'une formation. Ils ont certainement la mission la plus difficile puisqu'ils doivent écouter sans juger ni conseiller trop vite. Tous les appels se font en double écoute afin de partager la responsabilité de ce que l'on fait. J'emploie souvent la métaphore de la valise : lorsque les personnes nous appellent, elles vont déballer tout ce qu'il y a dans leur valise. A nous, lors de ce contact, de les aider à re-ranger cette valise afin de mettre à jour les véritables questions. Parfois, deux ou trois appels sont nécessaires pour bâtir un dossier complet où nous aurons notamment identifié quelles sont les personnes qui gravitent autour de l'appelant et sur lesquelles nous pourrions ensuite nous appuyer : aide à domicile, autre membre de la famille, etc. Lorsqu'un dossier est complet, il est alors transmis à des conseillers référents. »

## 3/ Justement qui sont ces conseillers ?

« Il s'agit de groupes multidisciplinaires d'experts avec, pour chacun, un domaine de compétences spécifiques : juridique, social, psychologique ou médical. Leur mission est de réfléchir aux démarches à entreprendre à court, moyen et long terme pour faire cesser la situation de maltraitance. Souvent, les sentiments des personnes maltraitées sont ambigus ; évidemment, elles veulent que cesse la situation mais souvent, elles ne veulent pas être séparées de leur proche et inversement. Nous essayons de ne jamais détruire une cellule familiale.

Pour en revenir aux conseillers, une fois qu'ils ont identifié comment aider une personne à sortir de l'impasse et après en avoir aussi discuté avec les écoutants, l'un d'eux va être désigné pour reprendre contact avec l'appelant. Il va l'encourager, dans la mesure du possible, à entreprendre lui-même les démarches nécessaires en s'appuyant sur les personnes qui l'entourent et les organismes dédiés. Lorsqu'une situation est réellement complexe, les conseillers peuvent se tourner vers le comité technique de pilotage du centre local concerné. Des membres de chaque structure – publique ou associative – qui peuvent avoir affaire de près ou de loin à des personnes âgées ou handicapées y sont représentés : Conseil général, DDASS, gendarmerie, substitut du procureur, etc. »

Propos recueillis par Julie Vedovati, journaliste - HealthExperts