

Projet associatif

PREAMBULE

La Fédération 3977 contre la maltraitance est née le 1^{er} janvier 2014. Elle fait suite à la Confédération 3977, résultant elle-même du rapprochement des deux associations, ALMA France et HABEO.

Cette nouvelle identité associative poursuit, développe et amplifie le mouvement initié il y a plus de 20 ans par le professeur Robert Hugonot.

Cette structure, originale par son historique et par sa conception, fédère des associations régies par la loi de juillet 1901 et de 1908 pour les départements concernés, et assure la gestion du numéro national d'écoute 3977.

Elle s'inscrit, délibérément, dans une politique d'actions, au service des populations vulnérables, du fait de leur âge et/ou de leur handicap.

Elle entend développer ses actions, en lien avec les autres structures associatives, partageant tout ou partie des mêmes objectifs et en étroite collaboration avec les institutions publiques et privées agissant en faveur de la bienveillance et des droits des populations concernées.

Le présent projet associatif résulte d'une large concertation avec les représentants des associations affiliées à la fédération ALMA France et avec les membres bénévoles et salariés de l'association HABEO.

Il a été conçu et rédigé dans une période de profonde mutation marquée, en particulier, par les travaux du comité national pour la bienveillance et les droits (CNBD) dont l'objectif essentiel est de donner une assise commune pérenne à l'ensemble formé par les institutions publiques et associatives concernées par la lutte contre la maltraitance, le dépistage des situations à risque et la promotion de la bienveillance.

OBJECTIFS STRATEGIQUES D'ACTION PUBLIQUE

La Fédération 3977 contre la maltraitance exprime fortement sa volonté de couvrir tout le territoire, afin d'assurer une égalité d'écoute et de traitement de proximité, quelle que soit la domiciliation de l'appelant, et ce, conformément aux conventions passées.

La couverture du territoire national se fera en accueillant dans le dispositif, là où n'existe pas de centre départemental d'écoute, des associations qui souhaiteraient rejoindre la Fédération et accepteraient les exigences qualitatives : contrat d'adhésion et cahier des charges existants, dans le cadre d'une communauté élargie, enrichie des expériences et savoir-faire réciproques.

Ecouter

◆ *Au niveau national*

Depuis février 2008, le numéro national d'appel 3977 est opérationnel. La mission qui lui a été confiée par les pouvoirs publics est d'offrir une écoute professionnelle attentive, sans limitation de durée, sur de larges plages horaires de 9 h à 19 h, du lundi au vendredi. Le numéro s'adresse à toute personne confrontée à une situation de maltraitance visant une personne âgée ou un adulte en situation de handicap sur le territoire national.

Cette première écoute nationale centralisée a pour objectif d'offrir la possibilité à une victime ou à un témoin d'un processus de maltraitance de rapporter les faits subis, constatés ou suspectés, d'exprimer sa souffrance et sa demande d'aide.

Cette écoute active, attentive, distanciée et sans jugement permet de documenter le système d'information dédié au dispositif national. La Fédération 3977 contre la maltraitance met les informations ainsi recueillies à disposition de la structure départementale en charge de les étudier, de les instruire et de les transmettre, si besoin, aux intervenants compétents.

Les professionnels qui interviennent au niveau du centre national d'écoute 3977 effectuent leur mission dans les mêmes conditions de respect éthique et de professionnalisme que les écoutants départementaux, qu'ils soient bénévoles ou salariés.

Dans le cadre de leur mission de première écoute, ils sont amenés, à recueillir les données utiles, et, le cas échéant, à fournir des informations pratiques aux appelants, lorsque ceux-ci sollicitent des avis de nature générale. Les professionnels à l'écoute s'interdisent les conseils particuliers ou les actions dévolues expressément aux structures départementales habilitées.

La centralisation depuis plusieurs années dans le système d'information 3977 des informations reçues du public, leur analyse par les écoutants ainsi que le suivi effectué pour chacune des situations en lien avec la maltraitance constitue, une source d'informations unique pour témoigner de la réalité complexe et multiforme des situations de maltraitance affectant les personnes âgées et les adultes en situation de handicap.

L'analyse approfondie de cette base de données sans équivalent sur le territoire national constituerait certainement un moyen de sensibilisation pour le grand public et d'enseignements pour notre ministère de tutelle et tous les pouvoirs publics.

◆ *Au niveau local*

Les associations départementales, adhérentes à la Fédération 3977 contre la maltraitance, ont un objectif de travail de proximité, d'analyse, de conseil, d'accompagnement, d'alerte et de prévention.

L'écoute initiale, tant au niveau local que national, obéit aux mêmes exigences de compétence, de confidentialité et d'éthique. Les données recueillies lors de cette première écoute, ainsi que celles issues des écoutes suivantes ou de l'analyse du dossier, sont enregistrées dans un système d'information national. Ce dispositif, appelé logiciel 3977, est à la disposition de la Fédération 3977 contre la maltraitance et des partenaires départementaux.

Cette base de données permet d'établir des rapports d'activité, locaux et nationaux, à destination en particulier des autorités de tutelle. Elle devrait constituer la base d'un véritable observatoire de la maltraitance et devra faire l'objet d'une analyse qualitative et quantitative approfondie.

◆ *Ecouter en cohérence et équité en tous lieux*

La mission majeure de la Fédération 3977 contre la maltraitance est de permettre à la voix du faible de se faire entendre de tous, en tous lieux et en toute équité.

Il est donc essentiel pour la Fédération 3977 contre la maltraitance de fournir à chaque acteur départemental les éléments de connaissance, de formation, d'organisation, d'auto-évaluation, de contrôle, pour lui permettre de tenir son rôle, en cohérence avec celui des autres acteurs du dispositif national.

Pour ce faire, la Fédération 3977 contre la maltraitance propose à toute personne ou toute structure désirant s'engager dans ce processus de lutte contre la maltraitance, outre un contrat d'adhésion témoignant de son engagement, un document contractuel définissant les conditions de la mise en pratique de cet engagement et précisant les obligations de l'acteur départemental comme celles de la Fédération 3977 contre la maltraitance.

Conseiller et accompagner

Une des causes le plus fréquemment individualisée de la non prise en compte des situations à risque de maltraitance est la difficulté, pour les personnes fragiles, d'avoir accès à une écoute attentive, à une analyse respectueuse de leur environnement, à des conseils éclairés pour se repérer au sein de ce qui semble un dédale technico-administratif. Une fonction essentielle des associations réunies au sein de la Fédération 3977 contre la maltraitance, est de soutenir et d'accompagner les personnes en état de faiblesse face à cette réalité.

Alerter

La fonction d'alerte revendiquée par la Fédération 3977 contre la maltraitance se situe à deux niveaux bien distincts dans leur finalité et leurs mécanismes.

◆ *Au niveau local*

Les acteurs de la Fédération 3977 contre la maltraitance n'ont pas vocation à se substituer aux institutions relevant de l'autorité judiciaire dans le cadre des crimes et délits ou à celles relevant de la protection sociale.

En revanche, lors de la réception d'appels relatifs à des situations de maltraitance avérée ou suspectées, leur mission est d'alerter, conformément à son éthique, les institutions concernées par ces situations révélées, d'aider celles-ci à les analyser et de veiller à la qualité et à la continuité des actions entreprises pour la résolution des situations ou la prévention de leur récurrence.

◆ *Au niveau national*

La Fédération 3977 contre la maltraitance représente un élément essentiel de l'information des pouvoirs publics, sur la nature, la dimension, la fréquence et la gravité des situations

relevant de la problématique maltraitance grâce à la centralisation et la large analyse des dossiers enregistrés dans le système d'information 3977.

L'analyse quantitative et qualitative des données recueillies est un élément essentiel d'aide à la décision pour les pouvoirs publics, dont le législateur.

Participer à l'action publique

Le repérage, la prise en compte et la prise en charge des situations de maltraitance avérées sont les missions traditionnelles des associations, membres de la Fédération 3977 contre la maltraitance. Mais ce ne sont, dans l'absolu, certainement pas les plus importantes, comparé à ces deux missions essentielles que sont la prévention de la maltraitance et la prévention de la récidive.

Ces deux actions conjuguées sont bien celles qui permettront, à terme, une évolution significative des comportements des membres de la société civile qu'il s'agisse des citoyens eux-mêmes, de leurs représentants ou de leurs agents institutionnels.

Cette participation à l'action publique s'exerce, là également, à deux niveaux local et/ou national.

◆ Au niveau local

L'activité de chaque association fédérée est profondément reliée à son environnement, tant au niveau du public lui-même que des diverses institutions concernées par ou en charge de la politique de santé de ces mêmes populations.

C'est ainsi que, nonobstant ce qui sera décidé in fine par le Comité national pour la Bienveillance et les Droits, chaque association a pour mission d'établir des relations appuyées par des conventions claires avec les institutions responsables telles que le conseil général, l'Agence Régionale de Santé, la direction départementale de la cohésion sociale, et tout autre acteur impliqué dans la lutte contre la maltraitance et dans sa prévention.

Le rapport d'activité semi-automatisé, permis par le système d'information 3977, apporte à l'association départementale le support objectif à son témoignage d'activité sur le territoire considéré et la justification de sa place dans le dispositif départemental ou régional.

La Fédération 3977 contre la maltraitance apporte son soutien à cette organisation départementale et en assure l'évaluation.

Les centres départementaux sont habilités à se porter partie civile, s'ils remplissent les conditions requises.

◆ Au niveau national

La Fédération 3977 contre la maltraitance, dans le cadre de la mission qui lui est confiée par les structures membres, assure au niveau national la représentation de son réseau associatif auprès des pouvoirs publics.

Elle participe de plein droit aux structures et groupes de travail établis dans le champ de la lutte contre la maltraitance.

Elle établit pour ce faire une analyse quantitative et qualitative de l'activité de l'ensemble des structures départementales. Elle rédige à l'intention des pouvoirs publics les recommandations propres à soutenir une politique nationale efficace, faisant appel au dépistage et au traitement des situations avérées, à leur prévention et à un recours autorisé à la médiation plus qu'à la sanction.

Elle est habilitée à se porter partie civile, en lien étroit avec les centres départementaux.

Elle souhaite que soit institué une évaluation indépendante de l'efficacité du dispositif national et du service réellement rendu tant à la victime qu'à ses proches et à la société.

OBJECTIFS STRATEGIQUES ASSOCIATIFS

La Fédération 3977 contre la maltraitance repose sur quatre piliers:

- Un numéro national d'appel, le 3977 ;
- Un réseau d'associations départementales indépendantes ;
- une éthique commune ;
- Un cahier des charges commun.

Fédérer, conseiller et soutenir les associations membres

Sous l'impulsion du Professeur Robert Hugonot, des associations départementales ont vu le jour à partir de 1996. Elles se sont fédérées et multipliées au fil des ans pour couvrir aujourd'hui une part importante du territoire national. Notre objectif à brève échéance est une couverture intégrale du territoire métropolitain comme des départements et territoires d'outre-mer.

Cette évolution vers une présence nationale d'associations réunies maintenant au sein de la Fédération 3977 a été rendue possible grâce aux efforts continus de bénévoles persévérants. Cette croissance s'est aussi traduite par une grande diversité des associations notamment dans leur dimension, leurs méthodes et leurs moyens.

La Fédération 3977 contre la maltraitance se fixe pour objectif d'agir sur ces disparités et faire en sorte que les dossiers les populations maltraitées ou en risque de l'être soient abordés et de manière homogène et avec équité, sur l'ensemble du territoire.

Pour ce faire, la Fédération 3977 contre la maltraitance développe :

- des documents de référence permettant à chaque acteur de mener ses actions dans le respect des bonnes pratiques, connues de tous ;
- des formations initiales et continues concourant à cet objectif ;
- des échanges de pratiques et d'évaluation ;
- des conseils et recommandations pour améliorer et mettre en cohérence les

pratiques associatives ;

- des connaissances à partir des expériences.

Soutenir et développer les liens inter-associatifs

Les membres de la Fédération 3977 contre la maltraitance, qu'ils travaillent au sein de structures départementales, ou de l'équipe du centre national d'écoute, constituent un ensemble dont la force essentielle réside dans la mise en commun des expériences individuelles.

La confrontation des expériences, l'analyse des solutions positives comme l'exposé des difficultés rencontrées est, pour chaque équipe, un enrichissement permanent.

Pour y parvenir, la Fédération 3977 contre la maltraitance organise des rencontres aux niveaux régional et national permettant la mutualisation cohérente des expériences individuelles.

Harmoniser la communication locale et nationale

Afin de valoriser notre action et de mieux faire connaître le dispositif, il est fondamental de mettre en place une meilleure stratégie de communication interne et externe, pertinente et partagée, s'appuyant sur le réseau départemental et le niveau national.

Communiquer avec les équipes des centres départementaux, communiquer avec nos partenaires associatifs ou institutionnels, permettra de renforcer la notoriété de la Fédération 3977 contre la maltraitance et de favoriser notre rayonnement sur le territoire national.

Nos atouts sont multiples.

Nous disposerons d'un réseau ancré au niveau local, d'une équipe salariée unique et centralisée, de nombreuses compétences humaines au sein du réseau et des administrateurs.

La communication interne sollicite le personnel et les bénévoles, partie prenante de l'aventure, mobilisés autour d'un projet commun et engendre une meilleure collaboration pour contribuer à un renforcement de l'identité de la Fédération 3977 contre la maltraitance.

Pour la communication externe, nous allons veiller à développer et à harmoniser les outils de communication, à valoriser l'expertise acquise et à mieux articuler communication locale et nationale, afin de renforcer l'image de la Fédération et de ses membres,

Les objectifs sont ainsi de fédérer l'ensemble des acteurs, de rendre les numéros d'appels plus visibles, de faire reconnaître l'utilité du dispositif et de son action.

Consolider et valoriser les engagements associatifs

L'engagement bénévole, sur lequel repose l'ensemble de l'institution fédérale doit être encouragé, soutenu conforté et valorisé.

La Fédération 3977 contre la maltraitance s'engage dans une politique de recrutement de nouveaux bénévoles associatifs en même temps que de consolidation des équipes

bénévoles déjà opérationnelles.

Pour ce faire, elle met en place un vaste programme de formation destiné à accompagner les différentes composantes de la fonction bénévole. Cette fonction est précisée dans le document de contractualisation des associations avec la Fédération 3977 contre la maltraitance.

Dans l'objectif que chaque bénévole soit à même d'assurer efficacement et en responsabilité la fonction qui lui est confiée au sein de son organisation, la Fédération 3977 contre la maltraitance définit, avec précision, le contenu de chaque fonction, de telle sorte que, l'engagement bénévole ne soit perturbé par aucune ambiguïté, ni dans sa finalité, ni dans ses méthodes, et, à ce titre, encourage la rédaction d'une charte présentant les engagements réciproques des bénévoles et de l'association où ils interviennent.

EN CONCLUSION

Le réseau national s'appuie sur un capital de compétences que nous avons pour mission de rassembler et de faire fructifier. Pour cela, la nouvelle organisation construite par la Fédération 3977 contre la maltraitance s'inscrit dans une logique de large concertation entre le centre national et les centres départementaux. Nous disposons d'ambitions communes s'appuyant sur des règles acceptées par tous et pour lesquelles chaque niveau géographique détient un rôle propre.

La volonté unanime de la Fédération 3977 contre la maltraitance est bien de partager, mutualiser, expérimenter différentes modalités d'actions, entre les centres départementaux et le centre national, pour mettre en place les pratiques les plus profitables pour tous.

La fonction politique est assurée au niveau national par la Fédération 3977 contre la maltraitance afin de représenter et de défendre notre communauté après des tutelles et des institutions publiques et, en même temps, être le garant du respect des règles communes.

Elle s'articule avec l'échelon local, où chaque association, membre de la Fédération 3977 contre la maltraitance, assure, au sein du département ou de la région, les partages fonctionnels, et garantit le rôle de proximité, en lien avec les autorités territoriales et l'ensemble des structures concernées.

Nous souhaitons que cette nouvelle organisation contribue à apporter un soutien déterminant dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.