

## La Maltraitance :

La maltraitance, dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes, est un phénomène complexe.

La notion de maltraitance renvoie à 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.

### Quelques exemples de maltraitance :

- Brutalités, sévices,
- Infantilisation, humiliations,
- Abus de confiance,
- Défaut de soins,
- Privation ou violation de droits.

Chacun d'entre nous 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.

Elle doit être combattue avec détermination pour protéger toutes celles et tous ceux qui, en situation de fragilité, ne peuvent se défendre.

**ALMA 24**  
B.P. 2074  
24002 PERIGUEUX cedex  
Courriel : [alma24@cassiopea.fr](mailto:alma24@cassiopea.fr)



**Permanences :**  
**Lundi et Jeudi**  
**De 14h00 à 17h00**

**Téléphone :**  
**05 53 53 39 77**  
(Répondeur 24h/24 et 7 jours/7)



ALMA 24 fait partie du réseau ALMA FRANCE  
ALMA FRANCE B.P. 1526  
38025 GRENOBLE cedex  
[www.alma-france.org](http://www.alma-france.org)

En partenariat avec :



A l'écoute de la maltraitance  
des personnes âgées  
et des personnes handicapées  
à domicile ou en établissement

**ECOUTE ANONYME**  
**05 53 53 39 77**  
**Lundi et Jeudi**  
**De 14h00 à 17h00**  
(Répondeur 24h/24 et 7 jours/7)

**ALMA 24**  
B.P. 2074  
24002 PERIGUEUX cedex  
Courriel : [alma24@cassiopea.fr](mailto:alma24@cassiopea.fr)

# ALMA 24 : A L'ECOUTE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

## ETHIQUE D'ALMA 24

- \* **Écoute** de qualité,
- \* **Respect** de la vie privée et de la dignité de la personne maltraitée,
- \* **Accès adapté** à l'information dans le respect de la confidentialité,
- \* **Confidentialité** des informations qui sont transmises,
- \* **Réflexion interdisciplinaire** avant toute action,
- \* **Utilisation concertée** des informations dans l'intérêt de la personne maltraitée.

« Oser parler,  
c'est déjà agir »

## OBJECTIFS D'UN SERVICE ALMA

- \* **Lutter contre la maltraitance** des personnes âgées, des personnes handicapées, des personnes fragilisées ou vulnérables,
- \* **Développer** la prévention,
- \* **Promouvoir** l'information et les actions de prévention.

## OBJECTIFS D'ALMA 24

- \* **Donner la parole** aux usagers,
- \* **Prendre en compte** des réalités et des vécus,
- \* **Répondre** de manière appropriée à des situations de maltraitance ou, du moins, à des situations vécues comme telles,
- \* **Pallier les difficultés** et répondre aux besoins et aux problématiques d'une population vulnérable,
- \* **Traiter, en équipe pluridisciplinaire,** les demandes des appelants.

## UNE ECOUTE ANONYME

05 53 53 39 77

Lundi et Jeudi

De 14h00 à 17h00

(Répondeur 24h/24, 7 jours/7)

## CONSEILLER, INFORMER, ORIENTER, SOUTENIR

- \* **Écoute et soutien** téléphoniques,
- \* **Accompagnement** informatif, administratif, technique,
- \* **Information** sur les droits, la protection des personnes, les aspects juridiques,
- \* **Orientation** vers les personnes, les administrations ou les services compétents,
- \* **Activation d'un réseau de professionnels** (services sociaux, judiciaires et médicaux) pour rechercher des solutions en partenariat avec la personne et son entourage.