

CONSEIL GENERAL DE SEINE-ET-MARNE

Séance du 18 Décembre 2009

Commission n° 4 - Solidarités, Santé Publique et Logement

Commission n° 7 - Finances

DIRECTION DES PERSONNES AGÉES ET DES ADULTES HANDICAPÉS

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL GENERAL N° 4/05

OBJET : Convention liant le Département de Seine-et-Marne à l'Association Française pour la Bienveillance des Aînés et/ou handicapés (AFBAH).

- Cantons : Tous

RESUME : L'Association Française pour la Bienveillance des Aînés et/ou Handicapés (AFBAH) œuvre, depuis plusieurs années, auprès d'un public fragile. Elle est le partenaire privilégié du Département dans la prévention de la maltraitance des personnes âgées et/ou handicapées. Cette mission est l'une des actions phares du schéma départemental en faveur des personnes âgées 2006-2011 (orientation n° 3 – action 12).

Le Département participe depuis 2004 au fonctionnement de la plate-forme d'écoute, de prise en charge et de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes handicapés gérée par l'Association Francilienne pour la Bienveillance des Aînés et/ou Handicapés dont le siège est l'Hôpital Paul Brousse à Villejuif (94). En juin 2007, cette association devient l'Association Française pour la Bienveillance des Aînés et/ou Handicapés.

L'objectif est de détecter, prévenir et prendre en charge les situations de maltraitance des personnes âgées ou handicapées vivant au domicile ou en institution.

Créée en décembre 2002, l'AFBAH est membre du Comité national de vigilance et est porteuse de ce dispositif qui couvrait la Région Ile-de-France. Cette plate forme d'écoute régionale a pris ses activités en janvier 2004. L'équipe d'écouterants, composée de psychologues et de travailleurs sociaux, transmet les éléments essentiels aux coordinateurs départementaux, responsables de la prise en charge des personnes concernées et de leur suivi.

Une subvention annuelle de 30 000 € a été versée en 2005 puis une subvention annuelle de 15 000 € a été versée à cet organisme en 2006 et 2007.

Depuis le 5 février 2008, le numéro d'appel est devenu national : 39 77. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 19 h. Ce numéro est destiné :

- aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitements
- aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel
- aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée

En outre, ses missions essentielles sont :

- la mise en place d'un outil centralisé de recueil des données permettant d'améliorer de manière significative la connaissance du phénomène de la maltraitance au niveau départemental, régional et national
- la construction d'un outil d'évaluation quantitative et qualitative du fonctionnement du centre d'écoute, de la qualité des communications avec les services départementaux et de la satisfaction des usagers
- la détermination et la mise en place d'une stratégie nationale de sensibilisation et de formation en direction de l'ensemble des acteurs médico-sociaux
- la participation à des actions de communication sur le thème de la maltraitance

Ce dispositif est désormais pris en charge par l'Etat.

En conséquence, le Département ne verse plus de subvention. Cependant il est toujours un relais concernant les informations préoccupantes des personnes résidant en Seine et Marne.

C'est le service de la coordination médico-sociale de la Direction des Personnes Agées et des Adultes Handicapés (DPAAH) qui assure la transmission de ces plaintes auprès des services adaptés : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales de Seine et Marne (DDASS), Maisons Départementales des Solidarités (MDS), Centres Locaux d'information et de Coordination gérontologique (CLIC), juges des tutelles, etc....

Pour ce faire, le service de la coordination médico-sociale utilise le système informatique proposé par l'AFBAH.

La présente convention détermine les conditions dans lesquelles l'AFBAH apporte sa collaboration dans l'organisation du dispositif départemental de lutte contre la maltraitance des personnes vulnérables dans le cadre du dispositif national. Elle précise les modalités de fonctionnement du centre d'écoute, formalise la transmission des informations et les engagements réciproques entre l'AFBAH et le Département et elle établit les règles d'accès et d'utilisation du dispositif informatique sécurisé.

Je vous remercie de bien vouloir d'une part approuver le projet de convention à conclure avec l'Association Française pour la Bienveillance des Aînés et/ou Handicapés (AFBAH) présentée en annexe, et d'autre part, si vous en êtes d'accord, m'autoriser à signer ladite convention.

Le Président du Conseil général,

Vincent ÉBLÉ

Dossier n° 4/05 des rapports soumis à la commission
n° 4 - Solidarités, Santé Publique et Logement

Rapporteurs : M. JAUNAUX
Commission n° 4 - Solidarités, Santé Publique et Logement

MME TALLET
Commission n° 7 - Finances

Séance du 18 Décembre 2009

OBJET : Convention liant le Département de Seine-et-Marne à l'Association Française pour la
Bientraitance des Aînés et/ou handicapés (AFBAH).

LE CONSEIL GÉNÉRAL DE SEINE-ET-MARNE,

Vu le rapport du Président du Conseil général,

Vu l'avis de la Commission n° 4 - Solidarités, Santé Publique et Logement,

Vu l'avis de la Commission n° 7 - Finances,

DECIDE

Article 1: d'approuver le projet de convention avec l'Association Française pour la Bientraitance des Aînés et/ou handicapés (AFBAH) précisant les engagements du Département dans le cadre de la gestion des signalements au 3977 et de l'accès au logiciel commun, tel qu'il figure en annexe de la présente délibération.

Article 2 : d'autoriser le Président du Conseil Général à signer ladite convention au nom du Département.

LE PRESIDENT,

V. ÉBLÉ

Annexe

CONVENTION LIANT LE DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

ET

**L'ASSOCIATION FRANCAISE
POUR LA BIENTRAITANCE DES AINES
ET/OU HANDICAPES (AFBAH)**

Entre

Le Département de Seine-et-Marne,

Domicilié à l'Hôtel du Département 77010 Melun cedex

Représenté par le Président du Conseil général, en exécution de la délibération de l'Assemblée Départementale du 18 décembre 2009,

ci-après dénommé « le Département »

d'une part,

et :

L'Association Française pour la Bienveillance des Aînés et/ou Handicapés (AFBAH) dont le siège est situé Hôpital Paul Brousse – 12/14 avenue Paul Vaillant Couturier à VILLEJUIF (94800),

Représentée par Monsieur le Docteur Bernard DUPORTET, son président, agissant en exécution de la délibération du Conseil d'administration,

ci-après dénommée « l'AFBAH »

d'autre part,

Vu les articles 56, 119 et 199 de la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L113-2, L312-1 (paragraphe 1, 11°), L312-8, L313-1, L313-3, R314-195 (4°) ;

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L1614-7 ;

Vu le schéma départemental en faveur des personnes âgées 2006-2011 voté par l'Assemblée départementale en sa séance du 22 septembre 2006 ;

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

L'Association Française pour la Bienveillance des Aînés et/ou des Handicapés (AFBAH) est une association régie par la loi du 1er juillet 1901, chargée de mettre en place, en lien avec la direction générale de l'action sociale, des partenariats avec les structures locales de réception et de traitements des appels en dehors du réseau ALMA et qui a notamment pour objet « de participer à la détection, la prise en charge et la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées et handicapées, de participer au dispositif national de lutte contre la maltraitance et plus particulièrement de gérer le Centre national d'écoute de la maltraitance ». Le siège de l'AFBAH est situé Hôpital Paul Brousse, 12-14 avenue Paul Vaillant Couturier à Villejuif (94800).

La présente convention détermine les conditions dans lesquelles l'AFBAH apporte sa collaboration pour l'organisation d'un dispositif départemental de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes handicapés dans le cadre du dispositif national.

Elle précise :

- les modalités de fonctionnement du centre d'écoute de l'AFBAH (écoute, analyse et transmission des appels, mais aussi maintenance technique),
- la formalisation des allers-retours des informations entre l'AFBAH et le Département
- l'accès, la documentation et l'utilisation du dispositif informatique sécurisé accessible par l'Internet,
- les engagements réciproques entre l'AFBAH et le Département en terme de complémentarité.

Ce partenariat s'insère dans les missions confiées par la Direction Générale de l'Action Sociale du Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville à l'AFBAH, dont les objectifs sont :

- de gérer la plateforme d'écoute nationale en vue d'assurer dans les mêmes conditions pour l'ensemble du territoire national un premier accueil téléphonique spécialisé dans l'appréhension et la compréhension des phénomènes de violences subis par les publics âgés et handicapés.
- d'assurer une bonne articulation entre niveau national et niveau local dans le cadre de l'écoute téléphonique, le niveau national étant chargé de mettre en place un premier accueil et le niveau local devant analyser et traiter l'information. Dans ce but, l'AFBAH doit, en tant que plateforme d'écoute nationale, mettre en place un dispositif de transfert d'informations sécurisé sur les appels reçus, département par département.
- de contribuer à la meilleure connaissance de la maltraitance.
- d'assurer la gestion technique du logiciel de remontée des informations,

ARTICLE 2 : MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DU CENTRE D'ÉCOUTE DE L'AFBAH (ÉCOUTE, ANALYSE ET TRANSMISSION DES APPELS, MAINTENANCE TECHNIQUE).

2.1. Les missions du centre d'appel sont :

- l'écoute professionnelle des situations de maltraitance ou de souffrance, permettant l'appréciation la plus objective possible du contenu de la demande.
- l'enregistrement et la transmission sécurisés des données pour la prise en charge et le suivi des dossiers du département.
- le recueil et l'exploitation de données permettant l'analyse des situations signalées dans la perspective de statistiques départementales.

L'association apporte également le soutien du centre d'écoute pour :

- informer / orienter les personnes ;
- soulager l'isolement ;
- renseigner le plus finement possible les signalements de maltraitance en direction de ses partenaires afin de les aider dans la prise de contact avec l'appelant et/ou la personne vulnérable.
- écouter les aidants vivant une situation difficile pour prévenir la maltraitance.

2.2. La gestion des appels

La plateforme est ouverte de 9 heures à 19 heures du lundi au vendredi.

Les écoutants recueillent les informations et procèdent à une première analyse destinée à vérifier s'il s'agit :

- d'un simple témoignage
- d'une demande de renseignements pouvant être satisfaite sans difficulté au niveau national,
- d'une demande de renseignements nécessitant les compétences et spécificités départementales
- d'une information signalante ou d'un signalement concernant une maltraitance

Dans tous les cas, avec la supervision de la coordinatrice de l'AFBAH, un écrit est enregistré sur le logiciel partagé.

De plus, dans le cas d'une situation de maltraitance supposée ou avérée, les référents départementaux de Seine et Marne, titulaires des clés d'accès au logiciel AFBAH, sont conjointement avisés par mail, ou téléphone en cas d'urgence, que la situation concerne le domicile ou un établissement.

L'AFBAH prévient les référents départementaux de toute information complémentaire reçue au centre d'appel concernant le dossier transmis, par la création d'une fiche de suivi, accessible directement sur le logiciel et comprenant, également, l'envoi automatique d'un mail.

2.3. Principes éthiques

L'association s'appuie sur les principes éthiques suivants :

- Principe de prudence dans l'expertise, c'est-à-dire respect des personnes, rigueur dans les actions, transparence dans les décisions, délibération consensuelle permanente,
- Principe de protection, c'est-à-dire la volonté première de protéger les plus vulnérables,
- Principe de responsabilité, c'est-à-dire amener la responsabilité de tous à son meilleur niveau avant, pendant et après l'action,
- Principe de liberté, c'est-à-dire respect des choix de vie individuels dans l'accompagnement de la victime, respect de la singularité et neutralité dans l'écoute et la prise en charge d'autrui.
- Principe de confidentialité, tant pour ce qui est de la transmission des informations que pour ce qui relève de l'anonymat, lorsque celui-ci est requis.

ARTICLE 3 : FORMALISATION DES ALLERS-RETOURS DES INFORMATIONS ENTRE L'AFBAH ET LE DÉPARTEMENT

Dans le sens AFBAH - Département : dès que l'information lui est parvenue (par mail), le référent du Département accède aux données informatisées de l'AFBAH pour instruire le dossier.

Dans le sens Département – AFBAH : dès que l'information leur est parvenue, les référents départementaux créent ou mettent à jour le dossier correspondant, dans le cadre de leur accès direct à la base de données informatisées. Les modalités de saisie ou de transmission font l'objet de la formation prévue dans le cadre de la prestation servie par l'AFBAH.

En interne : la gestion des informations et des dossiers entre le Département et la DDASS s'organise dans le cadre de procédures communes, différenciant domicile et établissements.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS RÉCIPROQUES

4.1. Obligations de l'AFBAH

L'Association s'engage à travailler en collaboration et concertation avec les services du département.

L'AFBAH s'engage à leur remettre les clés d'accès au système informatique sécurisé sous les conditions financières ci-après énoncées. La remise se fera à réception d'une copie de la carte d'identité des utilisateurs.

L'AFBAH s'engage, à la demande du Département, à contacter les personnes en demande de conseils juridiques,

L'AFBAH s'engage également lors de l'installation du système à former le ou les premiers utilisateurs désignés par le Directeur général adjoint chargé de la Solidarité sous les conditions ci-après énoncées. Cette formation initiale est d'une durée moyenne de 3 heures 30.

4.2. Obligations du Département

En application de la présente, telle que définie dans le cadre de la convention avec la Direction Générale de l'Action Sociale du Ministère du Travail, des Relations Sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville, le Département assure notamment :

- le traitement local des suspicions de maltraitance,
- la transmission en cas de nécessité à toutes autorités administratives ou judiciaires.

Le Département s'engage :

- à désigner une ou des personnes référentes chargées de réceptionner les informations transmises par l'AFBAH.
- à respecter les consignes de sécurité en vue de protéger la confidentialité des informations collectées et échangées.
- à accuser réception auprès de l'appelant du dossier de signalement, et ce dans les meilleurs délais.
- à tenir l'association informée des suites données à chaque dossier transmis, toujours par la création d'une fiche de suivi dans le logiciel.
- à mettre à disposition pour la formation dispensée par l'AFBAH les moyens nécessaires, notamment : un ordinateur connecté à Internet, un port USB libre, les droits nécessaires pour installer les drivers, un vidéoprojecteur.

ARTICLE 5 . SUIVI / ÉVALUATION :

L'AFBAH et le Département s'engagent à mettre en œuvre toutes mesures permettant de suivre le dispositif et d'évaluer son fonctionnement. Chaque année, le fonctionnement de la plateforme donnera lieu à un bilan présenté avant le mois d'avril pour l'exercice précédent.

ARTICLE 6 : CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Le Département s'engage à prendre à sa charge, le coût des clefs USB de connexion au logiciel ainsi que le coût des certificats personnalisés correspondants. Ces certificats d'une durée de validité de 10 ans sont facturés tous les ans et peuvent être modifiés en cas de changement d'utilisateur à la date anniversaire de son émission. Le nombre de clés attribué n'est pas limité.

Le Département remboursera à l'AFBAH, sur justificatifs, tous les frais liés à la formation initiale évoquée à l'article 4.1. Toute formation supplémentaire, en dehors de la formation initiale, sera intégralement prise en charge par le Département dans le cadre du Plan Annuel de Formation.

Le Département s'engage à prendre en charge le coût des interventions juridiques qu'il aura jugé nécessaire.

Modalités de règlement

Le paiement des prestations fournies sera effectué (sur présentation de factures) sur le compte suivant :

Nom :	AFBAH	Banque :	RIVES DE PARIS
Agence locale :	VILLEJUIF	Compte n° :	04058016391 26 (clé)

ARTICLE 7 : MODIFICATIONS

Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant signé entre les parties.

ARTICLE 8 : DATE D'EFFET ET DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention prendra effet à compter de la signature par les parties pour une durée de trois ans, renouvelable par tacite reconduction.

La présente convention pourra être résiliée de plein droit et sans préavis par le Département en cas de dissolution de l'Association.

La présente convention pourra également être résiliée par l'une ou l'autre des parties à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de trois mois.

ARTICLE 9 : RÈGLEMENT DES LITIGES

Les parties à la présente convention s'engagent à rechercher une issue amiable à tout litige avant la saisine de la juridiction compétente.

Le Tribunal Administratif de Melun est compétent pour connaître les contestations nées de l'application de la présente convention.

Fait à Melun en deux exemplaires originaux le :

Pour l'AFBAH,
Le Président

Pour le Département de Seine et Marne,
Le Président du Conseil général,

Bernard DUPORTET

