



## CONVENTION DE PARTENARIAT DISPOSITIF NATIONAL DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Entre les soussignés :

Le **Département** de Tarn-et-Garonne, domicilié 100 boulevard Hubert Gouze – 82000 MONTAUBAN représenté par Monsieur Christian ASTRUC, Président du Conseil Départemental, d'une part, ci-après dénommé « le Département », d'une part

et :

La **Fédération contre la maltraitance**, dont le siège social est situé 163 rue de Charenton, Paris 12<sup>ème</sup>, représentée par Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président ci-après dénommée « la Fédération », d'autre part,

### **IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

#### **❖ ARTICLE 1 : Objet de la convention**

La présente convention détermine les conditions dans lesquelles la Fédération et le Département de Tarn-et-Garonne, collaborent ensemble pour l'organisation d'un dispositif de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes majeures en situation de handicap, dans le cadre du dispositif national.

Elle précise :

- Les modalités de fonctionnement du centre d'écoute de la Fédération (écoute, analyse, accompagnement et transmission des fiches de synthèse des appels via un logiciel hautement sécurisé),
- La formalisation des allers-retours des informations entre la Fédération et le Département.

- L'accès, la documentation et l'utilisation du dispositif informatique sécurisé accessible par l'internet,
- Les engagements réciproques entre la Fédération et le Département en termes de complémentarité.

Ce partenariat s'insère dans les missions confiées par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) à la Fédération contre la maltraitance, dont les objectifs sont :

- Gérer et exploiter la plateforme téléphonique nationale d'écoute en vue d'assurer dans les mêmes conditions, pour l'ensemble du territoire national, un accueil téléphonique spécialisé dans l'appréhension et la compréhension des phénomènes de maltraitance subis par les publics âgés et handicapés,
- Gérer le réseau national de ses centres et des départements ou régions partenaires,
- Contribuer à une évaluation régulière de l'efficacité du dispositif de lutte contre la maltraitance,
- Regrouper tous les acteurs qui participent au dispositif national d'écoute et remplissent les conditions de formation, d'éthique et de compétence exigées,
- Engager des partenariats avec les associations, groupements, fondations, structures impliquées dans la lutte contre la maltraitance en vue d'une coordination entre tous les acteurs, publics ou privés, au niveau national comme en proximité,
- Apporter aux centres de son réseau, mais aussi aux services publics qui le souhaiteraient, l'aide et l'expertise de la Fédération,
- Créer un observatoire destiné à faciliter le recueil et l'analyse de toutes données et informations propres à améliorer la compréhension de la maltraitance et à en renforcer la lutte,
- Participer à toutes actions utiles à la lutte contre la maltraitance notamment par la participation à tout comité, colloque, manifestation et par l'élaboration, la publication et la diffusion de tous ouvrages, documents ou autres moyens d'expression,
- Initier et participer à la création de toute structure ou institution utile à la réalisation de ses missions,
- Assurer la gestion technique du logiciel de remontée des informations.

## ❖ **ARTICLE 2 : Modalités de fonctionnement du centre d'écoute de la Fédération 3977 contre la maltraitance**

### ◆ **2.1 – Les missions du centre d'écoute de la Fédération 3977 contre la maltraitance 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 en direction du Département, pour la prise en charge et le suivi des dossiers qui le concerne, le recueil et l'exploitation de données permettant l'analyse des situations signalées dans la perspective de statistiques nationales.

La Fédération apporte également le soutien au centre d'écoute pour :

- Informer, accompagner et orienter les personnes,
- Ecouter les aidants vivant une situation difficile pour prévenir la maltraitance,
- Soulager l'isolement,
- Renseigner le plus finement possible les informations préoccupantes en direction de ses partenaires, afin de les aider dans la prise de contact avec l'appelant et/ou la personne vulnérable.

## ◆ 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 pouvant être satisfaite sans difficulté au niveau national, (par exemple un simple témoignage)
- d'une information préoccupante nécessitant la prise en charge départementale.

Un écrit est enregistré sur la base de données informatisées, accessible par le Département.

Dans le cas d'une information préoccupante, les agents référents du Département, titulaires des codes d'accès à la base de données informatisées de la Fédération, sont avisés par une alerte mail automatique, que la situation concerne le domicile ou un établissement, une personne âgée ou un adulte en situation de handicap.

La Fédération 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.

La Fédération informe l'appelant de la transmission de l'information vers le département du Tarn-et-Garonne et lui donne les coordonnées des référents départementaux (mail, téléphone) auprès desquels il peut se rapprocher.

## ◆ 2.3. Principes éthiques

La Fédération 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 l'accompagnement 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.

## ◆ 2.4. Accès aux données du logiciel

Le Département utilise la base de données informatisée de la Fédération pour recenser et suivre les informations préoccupantes qui remontent d'un autre vecteur que le centre d'écoute. Le renseignement du logiciel par le Département s'inscrit dans l'objectif qui incombe à la Fédération de centraliser des statistiques nationales les plus précises possibles afin de proposer aux politiques publiques une vision exhaustive en matière de maltraitance sur le territoire national. Par ailleurs, la compilation de l'ensemble des statistiques permet à la Fédération d'établir le bilan complet du dispositif de lutte contre la maltraitance.

Le Département peut accéder aux données statistiques du logiciel aux fins d'analyses quantitatives et qualitatives à partir des données renseignées dans le système d'information pour le département en question.

## ❖ **ARTICLE 3 : Formalisation des allers-retours des informations entre la Fédération 3977 contre la maltraitance et le Département de Tarn-et-Garonne**

### Dans le sens Fédération - Département

Dès qu'une information lui est parvenue, via la plateforme téléphonique du 3977, la Fédération met à jour les informations sur la base de données informatisées et en informe le référent départemental par alerte mail afin qu'il puisse instruire le dossier.

### Dans le sens Département - Fédération

Suite à toutes nouvelles informations ou actions mises en œuvre, le référent départemental crée ou met à jour le dossier correspondant, via son accès direct à la base de données informatisée permettant à la Fédération 3977 contre la maltraitance de pouvoir suivre l'évolution du traitement du dossier. Attention, l'alerte mail n'existant pas dans le sens Département-Fédération, toute information importante nécessitant une réponse doit faire l'objet d'un mail ou appel de la part du correspondant du département en question auprès de la Fédération.

## ❖ **ARTICLE 4 : Obligations réciproques en termes de complémentarité**

### ◆ **4.1. Obligations de la Fédération 3977 contre la maltraitance**

La Fédération s'engage :

- A travailler en collaboration et concertation avec le Département,
- A lui remettre les éléments d'accès au système informatique sécurisé,
- Lors de l'installation à l'utilisation du système, à former le ou les premiers utilisateurs désignés par le Département dans les conditions prévues à l'article 6. Cette formation initiale est d'une durée moyenne de 3 heures.

### ◆ **4.2. Obligations du Département**

En application de la présente, le Département de Tarn-et-Garonne assure notamment :

- Le traitement local des suspicions de maltraitance et autres informations préoccupantes dans le cadre du dispositif maltraitance mis en place par le Département,
- La transmission, en cas de nécessité, à toutes autorités administratives ou judiciaires des situations traitées par le Département.

Le Département, par le biais de sa Direction de l'autonomie du pôle solidarités humaines, s'engage :

- A désigner une ou des personnes référentes chargées de réceptionner les informations transmises par la Fédération et de donner leur identité (mail et téléphone) à la Fédération,
- A respecter les consignes de sécurité en vue de protéger la confidentialité des informations collectées et échangées,
- A ne pas recontacter le maltraitant supposé et ce, afin d'assurer la protection de la victime supposée,
- A accuser réception auprès de la Fédération du mail d'alerte en renseignant l'onglet suivi, immédiatement et au plus tard, dans les 15 jours,
- A apporter, dans le respect du secret professionnel, des informations d'ordre général sur l'accompagnement réalisé et à tenir la Fédération informée des suites données à chaque dossier transmis par :
  - la création d'une fiche de suivi dans le système d'information national,
  - le renseignement de l'onglet « Actions »,

- l'évaluation de la maltraitance.
- A mettre à disposition, pour la formation logicielle dispensée par la Fédération, les moyens nécessaires, notamment : un ordinateur connecté à internet, les certificats de droit d'accès fournis par la Fédération installés sur l'ordinateur.
- A mettre à disposition de la Fédération une liste, actualisée annuellement, des partenaires locaux et acteurs sollicités par le département pour l'orientation, la prise en charge, le suivi donné aux situations de maltraitance.
- A transmettre à la Fédération, au plus tard au 30 avril N+1, un rapport d'activité annuel retraçant le contexte factuel et le bilan de la mise en œuvre des missions prévues par la présente convention ainsi que les données statistiques, issues notamment du logiciel pour l'année N.

#### ❖ **ARTICLE 5 : Suivi, évaluation**

La Fédération 3977 contre la maltraitance et le Département de Tarn-et-Garonne qui mettent en œuvre toutes mesures permettant de suivre le dispositif et d'évaluer son fonctionnement, s'engagent à s'informer réciproquement sans délai de toute inadéquation constatée.

#### ❖ **ARTICLE 6 : Participation financière**

Le Département de Tarn-et-Garonne remboursera à la Fédération, sur justificatifs, tous les frais de déplacement engagés lors de la formation initiale évoquée à l'article 4.1.

Les frais engagés par l'organisation de toute autre formation supplémentaire seront intégralement pris en charge par le Département (frais d'intervention et frais de déplacement) par règlement bancaire dès accord.

#### ❖ **ARTICLE 7 : Modification de la convention**

Toute modification du contenu 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 de partenariat prendra effet à la date de signature par les parties, pour une durée de trois ans, renouvelable par tacite reconduction.

La dissolution éventuelle de la Fédération 3977 contre la maltraitance entraînera la résiliation de plein droit et sans préavis de la présente convention.

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 : Responsabilité**

Chacune des parties devra supporter seule les conséquences des responsabilités qui lui incombent.

#### ❖ **ARTICLE 10 : Assurance**

Le Département, d'une part, et la Fédération d'autre part, doivent, chacun en ce qui le concerne, détenir une police garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils peuvent encourir en raison des dommages de toute nature qui seraient causés aux tiers du fait des activités qu'ils développent, du fait de leurs dirigeants et de leurs préposés de leurs locaux.

## ❖ **ARTICLE 11 : Règlement des litiges**

Les parties à la présente convention s'engagent à rechercher une issue amiable à tout litige avant la saisine du tribunal administratif compétent.

Fait à Montauban, le

**Pour la Fédération 3977 contre la maltraitance**

**Le Président,  
Pierre CZERNICHOW**

**Pour le département de Tarn-et-Garonne**

**Le Président,  
Christian ASTRUC**