

Maltraitance sur une personne âgée : comment l'identifier et la signaler ?

La maltraitance sur une personne âgée se manifeste par des gestes, paroles, actions ou omissions portant atteinte aux droits, aux besoins ou à la santé de la victime (exemple : coups, brimades ou absence de soins appropriés). Une cellule spécialisée reçoit les signalements de victimes ou de témoins de maltraitance. Dans certains cas, les autorités administratives et/ou judiciaires compétentes doivent être alertées. Nous vous présentons les informations à connaître.

Les règles de signalement d'actes de maltraitance diffèrent en fonction de la situation de la personne qui dénonce ces faits : victime, témoin non soumis au secret professionnel, témoin tenu au secret professionnel.

Violence – Atteinte à l'intégrité

Si vous êtes une personne âgée et que vous subissez des actes de maltraitance (physiques, psychologiques, financières, etc.), vous pouvez en parler à un proche en qui vous avez confiance.

Il peut s'agir d'un membre de votre famille ou de votre entourage (par exemple, votre médecin traitant, l'infirmière qui s'occupe de vous, une assistante sociale).

À savoir

Vous pouvez recevoir quotidiennement la visite de vos proches (enfants, amis, etc.) si vous y consentez. Il n'est pas nécessaire de prévenir l'établissement dans lequel vous vous trouvez.

Vous pouvez également contacter la plateforme nationale de signalement des maltraitements envers les personnes vulnérables.

Où s'adresser ?

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitements à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir.

Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance.

Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Si vous êtes témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, **vous avez l'obligation** de les signaler.

Les démarches à faire varient en fonction du lieu de résidence de la personne âgée.

La victime de maltraitance vit en Ehpad ou en maison de retraite

Tout acte de maltraitance **doit** être signalé à la plateforme nationale de signalement des maltraitements (3977).

Si la maltraitance se traduit par des actes de privation (exemple : de soins, de nourriture), des mauvais traitements ou des agressions sexuelles, les autorités administratives et judiciaires **doivent** être alertées.

Dans tous les cas, vous devez communiquer à ces autorités toutes les informations portant sur la maltraitance dont vous avez été témoin.

Signalement au 3977

En tant que témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, **vous devez** faire un signalement au **3977**.

Où s'adresser ?

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitements à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir.

Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance.

À noter

Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Signalement aux autorités judiciaires et administratives

Si vous êtes témoin d'une situation de maltraitements graves (exemple : privation de nourriture, agression sexuelle), vous **devez également** alerter les autorités administratives compétentes.

En cas d'urgence (danger immédiat), vous avez l'obligation de faire un signalement aux autorités judiciaires.

Lorsque la victime se trouve en Ehpad ou en maison de retraite, les autorités administratives compétentes sont :

Le conseil départemental du lieu dans lequel se trouve l'établissement

L'Agence régionale de santé du lieu de résidence de la victime

Où s'adresser ?

Services du département

Où s'adresser ?

Agence régionale de santé (ARS)

Vous pouvez contacter ces 2 administrations par mail, par téléphone ou par courrier postal.

Votre signalement mène à une enquête au sein de l'établissement concerné. L'ARS et le conseil départemental peuvent demander au responsable de l'établissement de faire cesser les maltraitances constatées.

Une fermeture provisoire ou définitive de la structure peut être envisagée.

Votre signalement doit être transmis, par téléphone ou par lettre recommandée avec accusé de réception, au procureur de la République du lieu de l'établissement dans lequel les cas de maltraitance ont été commis.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Il peut également être fait par écrit, par téléphone ou sur place au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les autorités judiciaires prendront les mesures nécessaires pour mettre fin aux maltraitances commises sur la personne âgée.

Le fait de ne pas dénoncer une situation de maltraitance de personne âgée dont vous avez eu connaissance vous expose à une peine de **3 ans d'emprisonnement** et de 45 000 € d'amende.

À savoir

Si vous êtes témoin de maltraitances physiques (exemple : coups, agression sexuelle) et que vous ne venez pas en aide à la victime, vous pouvez être poursuivi pour non assistance à personne en danger.

La victime de maltraitance vit chez elle ou chez un proche

Tout acte de maltraitance **doit** être signalé à la plateforme nationale de signalement des maltraitances (3977).

Si la maltraitance se traduit par des actes de privation (exemple : de soins, de nourriture), des mauvais traitements ou des agressions sexuelles, les autorités administratives et judiciaires **doivent** être alertées.

Dans tous les cas, vous devez communiquer à ces autorités toutes les informations portant sur la maltraitance dont vous avez été témoin.

Signalement au 3977

En tant que témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, **vous devez** faire un signalement au **3977**.

Où s'adresser ?

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir.

Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance.

À noter

Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Signalement aux autorités judiciaires et administratives

Si vous êtes témoin d'une situation de maltraitances graves (exemple : privation de nourriture, agression sexuelle), vous **devez** alerter les autorités administratives compétentes.

En cas d'urgence (danger immédiat), vous avez l'obligation de faire un signalement aux autorités judiciaires.

Lorsque la victime vit chez elle ou chez un proche, les autorités administratives compétentes sont :

Le conseil départemental du lieu dans lequel se trouve l'établissement

L'Agence régionale de santé du lieu de résidence de la victime

Où s'adresser ?

Services du département

Où s'adresser ?

Agence régionale de santé (ARS)

Vous pouvez contacter ces 2 administrations par mail, par téléphone ou par courrier postal.

Votre signalement mène à une enquête au sein de l'établissement concerné. L'ARS et le conseil départemental peuvent demander au responsable de l'établissement de faire cesser les maltraitances constatées.

Une fermeture provisoire ou définitive de la structure peut être envisagée.

Votre signalement doit être transmis, par téléphone ou par lettre recommandée avec accusé de réception, au procureur de la République du lieu de l'établissement dans lequel les cas de maltraitance ont été commis.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Il peut également être fait par écrit, par téléphone ou sur place au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les autorités judiciaires prendront les mesures nécessaires pour mettre fin aux maltraitances commises sur la personne âgée.

Le fait de ne pas dénoncer une situation de maltraitance de personne âgée dont vous avez eu connaissance vous expose à une peine de **3 ans d'emprisonnement** et de 45 000 € d'amende.

À savoir

Si vous êtes témoin de maltraitances physiques (exemple : coups, agression sexuelle) et que vous ne venez pas en aide à la victime, vous pouvez être poursuivi pour non assistance à personne en danger.

La victime de maltraitance est à l'hôpital

Tout acte de maltraitance **doit** être signalé à la plateforme nationale de signalement des maltraitances (3977).

Si la maltraitance se traduit par des actes de privation (exemple : de soins, de nourriture), des mauvais traitements ou des agressions sexuelles, les autorités administratives et judiciaires **doivent** être alertées.

Dans tous les cas, vous devez communiquer à ces autorités toutes les informations portant sur la maltraitance dont vous avez été témoin.

Signalement au 3977

En tant que témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, **vous devez** faire un signalement au **3977**.

Où s'adresser ?

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir pour que les maltraitances cessent.

Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance.

À noter

Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Signalement aux autorités judiciaires et administratives

Si vous êtes d'une situation de maltraitances graves (exemple : privation de nourriture, agression sexuelle), vous **devez** alerter l'autorité administrative compétente.

En cas d'urgence (danger immédiat), vous avez l'obligation de faire un signalement aux autorités judiciaires.

Lorsque la victime se trouve à l'hôpital, les cas de maltraitance doivent être directement signalés à l'ARS du lieu de résidence de la personne âgée.

Où s'adresser ?

Agence régionale de santé (ARS)

Vous pouvez signaler un cas de maltraitance par mail, par téléphone ou par courrier postal.

Votre signalement mène à une enquête au sein de l'établissement concerné. L'ARS peut demander au responsable de l'établissement de faire cesser les maltraitances constatées.

Une fermeture provisoire ou définitive de la structure peut être envisagée.

Votre signalement doit être transmis, par téléphone ou par lettre recommandée avec accusé de réception, au procureur de la République du lieu de l'établissement dans lequel les cas de maltraitance ont été commis.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Il peut également être fait par écrit, par téléphone ou sur place au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les autorités judiciaires prendront les mesures nécessaires pour mettre fin aux maltraitances commises sur la personne âgée.

Le fait de ne pas dénoncer une situation de maltraitance de personne âgée dont vous avez eu connaissance vous expose à une peine de **3 ans d'emprisonnement** et de 45 000 € d'amende.

À savoir

Si vous êtes témoin de maltraitances physiques et que vous ne venez pas en aide à la victime (par quelconque moyen), vous pouvez être poursuivi pour non assistance à personne en danger.

Les professionnels de santé, sociaux ou médico-sociaux (exemple : médecin, infirmier, assistant social) sont tenus au secret professionnel.

Toutefois, si vous êtes témoin de maltraitance sur une personne âgée, **vous pouvez** effectuer un signalement auprès des autorités médicales, administratives et judiciaires.

S'il existe un danger grave et immédiat pour la personne âgée(exemple : un risque vital), **vous devez** effectuer ce signalement. Si vous ne le faites pas, vous pouvez être poursuivi pour non assistance à personne en danger.

Les moyens pour signaler des maltraitances diffèrent en fonction du lieu de résidence de la victime.

La victime de maltraitance vit en Ehpad ou en maison de retraite

Si vous êtes témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, **vous pouvez** les signaler à la plateforme nationale de signalement des maltraitances envers les personnes vulnérable (3977).

Vous **pouvez** également alerter les autorités administratives et judiciaires compétentes.

Les maltraitances peuvent se manifester par :

Des privations (exemple : de soins, de nourriture)

Des violences physiques, psychologiques ou sexuelles (exemple : des coups, des humiliations)

Une agression sexuelle

Signalement au 3977

En tant que témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, vous pouvez faire un signalement au **3977**.

Où s'adresser ?

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir pour que les maltraitances cessent.

Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance.

À noter

Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Signalement aux autorités judiciaires et administratives

Si vous êtes témoin d'une situation de maltraitance, vous **pouvez** alerter l'autorité administrative compétente.

En cas d'urgence (danger immédiat), vous **pouvez également** contacter les autorités judiciaires.

Vous devez leur communiquer toutes les informations qui portent sur la maltraitance dont vous avez connaissance.

À savoir

Pour procéder à ce signalement, vous devez obtenir l'accord de la victime.

Lorsque la victime réside en Ehpad ou en maison de retraite, l'autorité administrative compétente est le conseil départemental du lieu dans lequel se trouve l'établissement.

Où s'adresser ?

Services du département

Votre signalement mène à une enquête au sein de l'établissement concerné. Le conseil départemental peut demander au responsable de l'établissement de faire cesser les maltraitances constatées.

Une fermeture provisoire ou définitive de la structure peut être envisagée.

Votre signalement doit être transmis, par téléphone ou par lettre recommandée avec accusé de réception, au procureur de la République du lieu de l'établissement dans lequel les cas de maltraitance ont été commis.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Il peut également être fait par écrit, par téléphone ou sur place au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les autorités judiciaires prendront les mesures nécessaires pour mettre fin aux maltraitances commises sur la personne âgée.

À savoir

Que vous soyez salarié ou agent public, votre responsabilité civile ne peut pas être engagée si vous avez signalé un cas de maltraitance sur une personne âgée.

En cas de rupture de votre contrat de travail, vous pouvez saisir le conseil des prud'hommes.

La victime de maltraitance vit chez elle ou chez un proche

Si vous êtes témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, **vous pouvez** les signaler à la plateforme nationale de signalement des maltraitances envers les personnes vulnérable (3977).

Vous **pouvez** également alerter les autorités administratives et judiciaires compétentes.

Les maltraitances peuvent se manifester par :

Des privations (exemple : de soins, de nourriture)

Des violences physiques, psychologiques ou sexuelles (exemple : des coups, des humiliations)

Une agression sexuelle

Signalement au 3977

En tant que témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, vous pouvez faire un signalement au **3977**.

Où s'adresser ?

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir pour que les maltraitements cessent.

Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance.

À noter

Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Signalement aux autorités judiciaires et administratives

Si vous êtes témoin d'une situation de maltraitance, vous **pouvez** alerter l'autorité administrative compétente.

En cas d'urgence (danger immédiat), vous **pouvez également** contacter les autorités judiciaires.

Vous devez leur communiquer toutes les informations qui portent sur la maltraitance dont vous avez connaissance.

À savoir

Pour procéder à ce signalement, vous devez obtenir l'accord de la victime.

Lorsque la victime se trouve chez elle ou chez un proche, l'autorité administrative compétente est le conseil départemental du lieu dans lequel se trouve l'établissement.

Où s'adresser ?

Services du département

Votre signalement mène à une enquête au sein de l'établissement concerné. Le conseil départemental peut demander au responsable de l'établissement de faire cesser les maltraitements constatés.

Une fermeture provisoire ou définitive de la structure peut être envisagée.

Votre signalement doit être transmis, par téléphone ou par lettre recommandée avec accusé de réception, au procureur de la République du lieu de l'établissement dans lequel les cas de maltraitance ont été commis.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Il peut également être fait par écrit, par téléphone ou sur place au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les autorités judiciaires prendront les mesures nécessaires pour mettre fin aux maltraitements commises sur la personne âgée.

À savoir

Que vous soyez salarié ou agent public, votre responsabilité civile ne peut pas être engagée si vous avez signalé un cas de maltraitance sur une personne âgée.

En cas de rupture de votre contrat de travail, vous pouvez saisir le conseil des prud'hommes.

La victime de maltraitance est à l'hôpital

Si vous êtes témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, **vous pouvez** les signaler à la plateforme nationale de signalement des maltraitements envers les personnes vulnérables (3977).

Vous pouvez également alerter les autorités administratives et judiciaires compétentes.

Les maltraitements peuvent se manifester par :

Des privations (exemple : de soins, de nourriture)

Des violences physiques, psychologiques ou sexuelles (exemple : des coups, des humiliations)

Une agression sexuelle

Signalement au 3977

En tant que témoin d'actes de maltraitance sur une personne âgée, vous pouvez faire un signalement au **3977**.

Où s'adresser ?

Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitements à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Un agent spécialement formé vous écoutera et vous donnera des conseils sur les démarches à accomplir pour que les maltraitements cessent.

Par ailleurs, il transmettra votre signalement à la cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des signalements de maltraitance.

À noter

Afin de garantir votre **anonymat**, vous pouvez utiliser un pseudonyme ou demander à ne pas être rappelé.

Signalement aux autorités judiciaires et administratives

Si vous êtes témoin d'une situation de maltraitance, vous **pouvez** alerter l'autorité administrative compétente.

En cas d'urgence (danger immédiat), vous **pouvez également** contacter les autorités judiciaires.

Vous devez leur communiquer toutes les informations qui portent sur la maltraitance dont vous avez connaissance.

À savoir

Pour procéder à ce signalement, vous devez obtenir l'accord de la victime.

Lorsque la victime se trouve à l'hôpital, l'autorité administrative compétente est le conseil départemental du lieu dans lequel se trouve l'établissement.

Où s'adresser ?

Services du département

Votre signalement mène à une enquête au sein de l'établissement concerné. Le conseil départemental peut demander au responsable de l'établissement de faire cesser les maltraitances constatées.

Une fermeture provisoire ou définitive de la structure peut être envisagée.

Votre signalement doit être transmis, par téléphone ou par lettre recommandée avec accusé de réception, au procureur de la République du lieu de l'établissement dans lequel les cas de maltraitance ont été commis.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Il peut également être fait par écrit, par téléphone ou sur place au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie de votre choix.

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les autorités judiciaires prendront les mesures nécessaires pour mettre fin aux maltraitances commises sur la personne âgée.

À savoir

Que vous soyez salarié ou agent public, votre responsabilité civile ne peut pas être engagée si vous avez signalé un cas de maltraitance sur une personne âgée.

En cas de rupture de votre contrat de travail, vous pouvez saisir le conseil des prud'hommes.

**Questions –
Réponses**

- Quels établissements ou résidences hébergent des personnes âgées (Ehpad...) ?

Toutes les questions réponses

**Pour en savoir
plus**

- Personne en perte d'autonomie : que faire en cas de maltraitance ?
Source : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

**Où s'informer
?**

- **Maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées – 3977**

Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.

Par téléphone

3977

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Appel et service gratuits

Et aussi...

**Textes de
référence**

- Code de l'action sociale et des familles : articles L311-3 à L311-11
Droits des personnes hospitalisées ou en maison de retraite
- Code de l'action sociale et des familles : articles 119-1 à 119-2
Signalement des maltraitances
- Code pénal : article 434-3
Signalement des privations, mauvais traitements et agressions sexuelles
- Code pénal : articles 226-13 à 226-14
Dérogations à l'obligation de respect du secret professionnel
- Code de l'action sociale et des familles : article L313-24
Protection des agents qui font des signalements de maltraitance en maison de retraite ou à l'hôpital
- Code pénal : article 223-6
Non assistance à personne en danger



**Ville de
Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00