

Plateforme nationale de signalement des maltraitances

jeudi 2 mai 2024

@cnl59-non commercial



@cnl59-non commercial



Centre Technique
Régional de la
Consommation
Hauts-de-France

UNION RÉGIONALE DES ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

L'UROC vous informe

39 77 : la plateforme nationale de signalement des maltraitances envers les personnes vulnérable

Appel, formulaire écrit, courriel électronique, visio-interprétation...

autant de moyens de contacter les écoutants. Victime, proche ou aidant, vous pouvez signaler les cas de négligence, de violence ou de maltraitance d'une personne âgée ou handicapée au 39 77.

Le 39 77 est un numéro d'écoute national gratuit et accessible partout en France. Ses équipes accompagnent gratuitement les personnes à la recherche d'informations ou d'accompagnement, aux niveaux national et local.

Qui peut contacter le 39 77 ?

En cas de doute ou de situations avérées, vous pouvez contacter le 39 77 si vous êtes :

- une personne âgée ou handicapée, vulnérable, victime d'une situation de maltraitance ;
- une personne témoin, un proche, un aidant d'une personne vulnérable ;
- un professionnel témoin d'une situation de maltraitance envers une personne vulnérable.

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

Comment contacter le 39 77 ?

Le 39 77 est joignable par téléphone gratuitement du lundi au vendredi de 9h à 19h et les samedi et dimanche de 9h à 13h, puis de 14h à 19h. Un formulaire de contact, une adresse courriel et une adresse postale permettent également de solliciter le **39 77** et d'être recontacté si vous le souhaitez.

Les personnes sourdes et malentendantes peuvent joindre le **39 77** depuis un ordinateur en allant sur le site internet du **39 77**. Un appel avec un écoutant peut vous être proposé avec, au choix :

- une transcription instantanée de la parole (TIP) ;
- une visio-interprétation en Langue des signes françaises (LSF) ;
- un visio-codage en Langue française parlée complétée (LfPC).

Dès que les informations relatives au traitement de la situation sont recueillies, le 39 77 établit le lien avec le service départemental concerné qui pourra vous aider dans vos démarches et vous recontacter, si vous le souhaitez.

Quels signes doivent attirer votre attention ?

Le 39 77 dresse une liste non exhaustive de quelques exemples de troubles qui doivent attirer votre attention chez des personnes vulnérables.

Une situation doit vous alerter en cas de :

- signes de maltraitance physique (perte de poids, manque d'hygiène, lésions inexpliquées, etc.) ;
- signes de maltraitance psychologique (comportement inhabituel de crainte, idées noires, sentiment d'abandon, etc.) ;
- signes de maltraitance financière (retraits inhabituels, disparition d'objets de valeurs, difficulté inhabituelle pour payer les dépenses ordinaires, etc.) ;
- signes de maltraitance médicamenteuse (attente excessive, aides et soins inadaptés à l'état de la personne, etc.) ;
- signes de négligence (relations dépersonnalisées, sans attention, etc.) ;
- signes d'atteinte à la liberté (non-respect des choix exprimés, restriction des déplacements, des visites, etc.)